



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

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



# Sommaire

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

<b>CHIFFRES CLÉS</b>	<b>3</b>
<b>FAITS MARQUANTS</b>	<b>4</b>
<b>ÉDITOS</b>	<b>6</b>
<b>LES MOYENS HUMAINS</b>	<b>8</b>
Les moyens humains	10
<b>L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES</b>	<b>12</b>
L'entrée dans le logement	14
Le paiement du loyer	16
Proximité et satisfaction client	18
Publics spécifiques	19
<b>LE PATRIMOINE</b>	<b>20</b>
Carte d'identité du patrimoine	22
Livraisons	24
Entretien	26
Aménagement	27
Projets emblématiques	28
<b>ANALYSE FINANCIERE</b>	<b>30</b>
<b>ORGANISATION</b>	<b>34</b>

Directeur de la publication : **Louis-Jacques Vaillant**

Crédit photos : **SIC – Marc Le Chélard - Stéphan Peretti noumea-photo.com**

Rédaction : **service communication**

[www.sic.nc](http://www.sic.nc)

## Chiffres clés



**10 886**

logements gérés



**308**

logements livrés dont

**85%**

de logements sociaux



**35 000**

appels traités par le centre de relation clients



**361**

logements adaptés aux personnes à mobilité réduite



**18**

ans : âge moyen du parc



**21**

logements : taille moyenne des résidences



**1 771**

familles entrées dans un logement sur l'année



**181**

salariés



**42%**

du patrimoine ancien désormais réhabilité



**2,8**

milliards de francs investis pour l'entretien du patrimoine



**9,7**

milliards d'investissements dans l'économie calédonienne





# Faits marquants



SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

1.				2.	
				8.	9.
				10.	
4.	5.	6.	7.	11.	12.

- 1. 30 ans de la SIC
- 2. Portes ouvertes aux Roches-Grises
- 3. Nettoyage de la Vallée de Sakamoto
- 4. Atelier d'insertion à Pierre Lenquette
- 5. Semaine EPL
- 6. Concertation Pierre Lenquette
- 7. Opération cartables
- 8. Rendez-vous de l'emploi à Tindu
- 9. Signature de convention avec l'OPT
- 10. Réunion de locataires
- 11. Signature de convention étudiants vanuatais
- 12. Rendez-vous de l'emploi à Magenta

www.sic.nc

## JANVIER

- Participation à l'opération « bus 123 »
- Pierre Lenquette : atelier « insertion professionnelle »

## FÉVRIER

- Rentrée scolaire : opération de soutien scolaire avec les associations

## MARS

- RDV de l'emploi à Magenta aéroport
- Carré Rolland : attribution des marchés de travaux

## AVRIL

- Reconstitution du dispositif de médiation à Magenta Tours

## MAI

- Premières livraisons de l'opération Gou Me Wee à Koné

## JUIN

- Délégation à la Croix-Rouge de la gestion médico-sociale des résidences pour personnes âgées « Les Orchidées » et « Les Cerisiers bleus »
- Lancement du numéro d'appel unique de la SIC : 444 000
- Fin de la réhabilitation de la résidence sénior Port N'gée
- Carré Rolland : dépôt du dossier de défiscalisation de la SIC
- 30 ans de la SIC

## JUILLET

- Rendez-vous de l'emploi à Tindu
- Salon de l'étudiant
- Forum de l'immobilier

## AOÛT

- Chantier d'insertion à la résidence « Les Hameaux du Bois »

## SEPTEMBRE

- RDV de l'emploi à Normandie
- Fête des voisins
- Remise de clés d'un local associatif à Magenta Aéroport (Nouméa)

## OCTOBRE

- Signature de la convention concernant l'hébergement des étudiants vanuatais
- Concertation interne dans le cadre de l'évolution des métiers de la gestion locative
- Fin de l'opération de nettoyage de la Vallée de Sakamoto (partenariat SIC-SECAL-Calédoclean)

## NOVEMBRE

- Ouverture de la page Facebook « SIC Nouvelle-Calédonie »
- Semaine « les EPL se visitent entre elles » : portes ouvertes destinées aux salariés des Entreprises Publiques Locales
- Signature de convention de partenariat avec le Vanuatu concernant l'hébergement des étudiants

## DÉCEMBRE

- Renouvellement du label européen CEEP-CSR décerné aux entreprises européennes ayant intégré la RSE à leur activité
- Signature d'une convention de partenariat entre la SIC et l'OPT





## Édito du directeur général

Louis-Jacques Vaillant

Après cinq ans passés à la tête de la SIC, je confirme la grande capacité de l'entreprise à poursuivre les adaptations organisationnelles, techniques ou financières, rendues nécessaires par l'évolution du contexte. Elle reste toujours mobilisée et en recherche de solutions innovantes dans le souci d'assurer le bien-être des familles calédoniennes. Cette culture de la SIC traduit l'engagement des administrateurs, des dirigeants et de l'ensemble des salariés de l'entreprise pour satisfaire aux besoins quotidiens des locataires et penser l'habitat de demain en Nouvelle-Calédonie sur la bases de nos valeurs de solidarité et d'équité.

Cette vision de la SIC ressort du bilan des actions menées au cours de l'année 2018, dont nous souhaitons qu'il puisse effectivement mettre en évidence les éléments positifs mais aussi identifier les pistes d'amélioration en matière de gestion locative et de construction.

En matière de ressources humaines, avec une évolution maîtrisée des effectifs, les fonctions supports en appui aux équipes de terrain ont été renforcées afin de mieux répondre aux attentes des locataires.

C'est en effet sur son métier premier de bailleur social et de gestionnaire locatif que la SIC a concentré ses efforts avec le souci de la qualité des logements et de leur entretien. Il lui a fallu également investir fortement dans l'accompagnement

*Cette vision de la SIC ressort du bilan des actions menées au cours de l'année 2018, dont nous souhaitons qu'il puisse effectivement mettre en évidence les éléments positifs mais aussi identifier les pistes d'amélioration en matière de gestion locative et de construction.*

des familles les moins favorisées cherchant ainsi à réduire l'impact d'une dégradation de leur situation.

A cet égard, on relève une précarisation des ressources des locataires et une paupérisation des familles dans un contexte de fortes mutations sociales (déstructuration des cellules familiales, rupture dans les parcours de vie, isolement, vieillissement et phénomènes de dépendance, montée des incivilités, etc.).

La SIC subit également la conséquence d'une offre importante du secteur privé qui a procédé à des baisses de loyers sur le segment du logement intermédiaire dont les loyers ont été ainsi ajustés.

Par ailleurs, la SIC a intensifié et diversifié ses actions afin de mieux gérer les impayés, d'assurer un traitement plus rapide et plus efficace des demandes d'intervention technique ou sociale des locataires, de densifier la relation avec les associations de locataires et les partenaires institutionnels.

Elle a également poursuivi ses efforts de construction et s'est efforcée de répondre aux besoins des demandeurs de logement en portant un regard plus attentif encore que par le passé sur les coûts de construction.

Enfin, la SIC s'est mobilisée avec les autres bailleurs sociaux pour travailler avec les responsables de la politique publique du logement sur la question du financement du logement social, du niveau des loyers et du coût de la construction, des besoins effectifs et des ressources des demandeurs de logement dans leur diversité.

## Édito du président

Philippe Michel



Quatre années de Présidence du conseil d'administration de la SIC ont renforcé ma conviction qu'il est primordial d'avoir un toit sur la tête. Le logement est un socle, un produit de première nécessité, dont découlent aussi bien la santé, l'éducation ou l'emploi. Chaque jour, les équipes de la SIC apportent des solutions à des familles aux situations très diverses. Je voudrais saluer leur souci permanent de répondre aux besoins des demandeurs de logements et des locataires, de les accompagner au mieux y compris dans les moments difficiles, sans jamais les considérer comme des dossiers, mais comme des familles parfois confrontées aux accidents de la vie.

Dans cette mission importante, le soutien des pouvoirs publics est indispensable. Au cours des dernières années, la province Sud a largement contribué à l'accès des familles à un logement décent, non seulement sur le plan financier au travers des contrats de développement, mais aussi sur le plan réglementaire et organisationnel.

Ainsi, la révision du code des aides à l'habitat menée en 2018 a permis de mettre en place des aides à l'habitat plus claires, plus rapides et plus transparentes. Désormais, les trois programmes d'aide auparavant gérés par trois structures

*Le logement est un socle, un produit de première nécessité, dont découlent aussi bien la santé, l'éducation ou l'emploi.*

différentes sont placés sous l'égide d'un seul organisme : la SEM AGGLO pilote à la fois le programme LAPS - qui fournit des maisons individuelles - ainsi que l'aide à la rénovation du logement ancien et l'aide classique à l'accession à la propriété. Cette nouvelle organisation représente à la fois un gain de temps et la garantie d'une meilleure orientation de bénéficiaires. Elle permet également un gain financier pour la collectivité.

En matière d'aide à l'accession à la propriété, des modifications ont été apportées au code des aides afin de permettre aux familles d'acheter dans des zones où les prix sont élevés (centre ville, ZAC...). Des aides plus importantes pour ce type d'achat permettent à la fois d'éviter l'étalement urbain et d'aider les populations à s'installer dans des quartiers où les équipements publics (écoles, parcs, routes, assainissement) sont déjà présents, leur offrant un cadre de vie plus agréable. L'année 2018 a également apporté des avancées importantes concernant le financement des réhabilitations à Tindu et Pierre Lenquette. Désormais ce type d'opération peut bénéficier de financements via les contrats de développement. Par ailleurs, les députés calédoniens ont obtenu l'extension de la défiscalisation à ces travaux menés dans ces résidences anciennes qui hébergent près de 2500 Calédoniens.

L'ensemble de ces avancées ne doit pas nous faire oublier le chemin qui reste à parcourir puisque des milliers de familles restent en attente d'un logement. Les prochaines années devront permettre de mettre en place une politique de l'habitat à l'échelle du Pays, avec une déclinaison au niveau local pour répondre au mieux à la diversité des attentes.



# Les moyens humains

# Moyens Humains



SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

## FAITS MARQUANTS

- Création d'une direction des systèmes d'information (DSI) : elle travaille en transversalité et développe les outils métiers en concertation avec les équipes de terrain.
- Création de deux agences pour publics spécifiques : agence séniors et agence étudiants.
- Externalisation de la gestion médico-sociale auprès de la Croix-Rouge Française des résidences personnes âgées Les Cerisiers Bleus (106 logements) et Les Orchidées (100 logements) afin de mieux répondre aux besoins spécifiques d'un public particulièrement fragile avec des besoins croissants en matière d'accompagnement médico-social.
- Clarification de la politique de mobilité permettant d'ouvrir chaque année des postes à pourvoir en mobilité interne.
- Poursuite de la politique volontariste d'accueil de jeunes en stage, en job d'été ou contrat d'apprentissage : une quarantaine de jeunes ont été accueillis en 2018. Ils sont le vivier et les ambassadeurs de la SIC et apportent aux équipes leurs connaissances théoriques et leur vision nouvelle dans les relations et les méthodes de travail.
- Poursuite de la démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Effectifs et des Compétences (GPEEC) avec :
  - L'actualisation des référentiels métiers/compétences/fiches d'emplois, qui se poursuivra en 2019.
  - La revue du support d'entretien annuel d'évaluation. Ce dernier tient compte de la création d'un entretien professionnel qui aura lieu tous les deux ans entre le salarié, son manager et la direction des ressources humaines à compter de l'année 2019.
- Mise en place d'une formation à la « communication interpersonnelle » destinée à l'ensemble des salariés. Son objectif est de favoriser des relations apaisées au sein de l'entreprise grâce à une meilleure connaissance de soi et des autres, mais aussi de faciliter les échanges avec les locataires et partenaires externes.

Les évolutions de l'organisation ont été menées après des réunions de concertation avec les équipes concernées.



## PERSPECTIVES



### LES OBJECTIFS FIXÉS DANS LE PLAN D' ACTIONS STRATÉGIQUES SONT RESTÉS D'ACTUALITÉ EN 2018 :

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

# 181

## Salariés

au 31 décembre 2018, la SIC compte 181 salariés (92 employés, 43 agents de maîtrise et 46 cadres). L'âge moyen est de 38 ans et l'ancienneté moyenne de 9 ans.

ANCIENNETÉ

**La SIC compte à ce jour 6 travailleurs handicapés (dont 5 en CDI)**

**Lolita Bachero-Loiseau**  
Directrice des Ressources Humaines



# L'accompagnement des familles

# L'entrée dans le logement



SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

## FAITS MARQUANTS

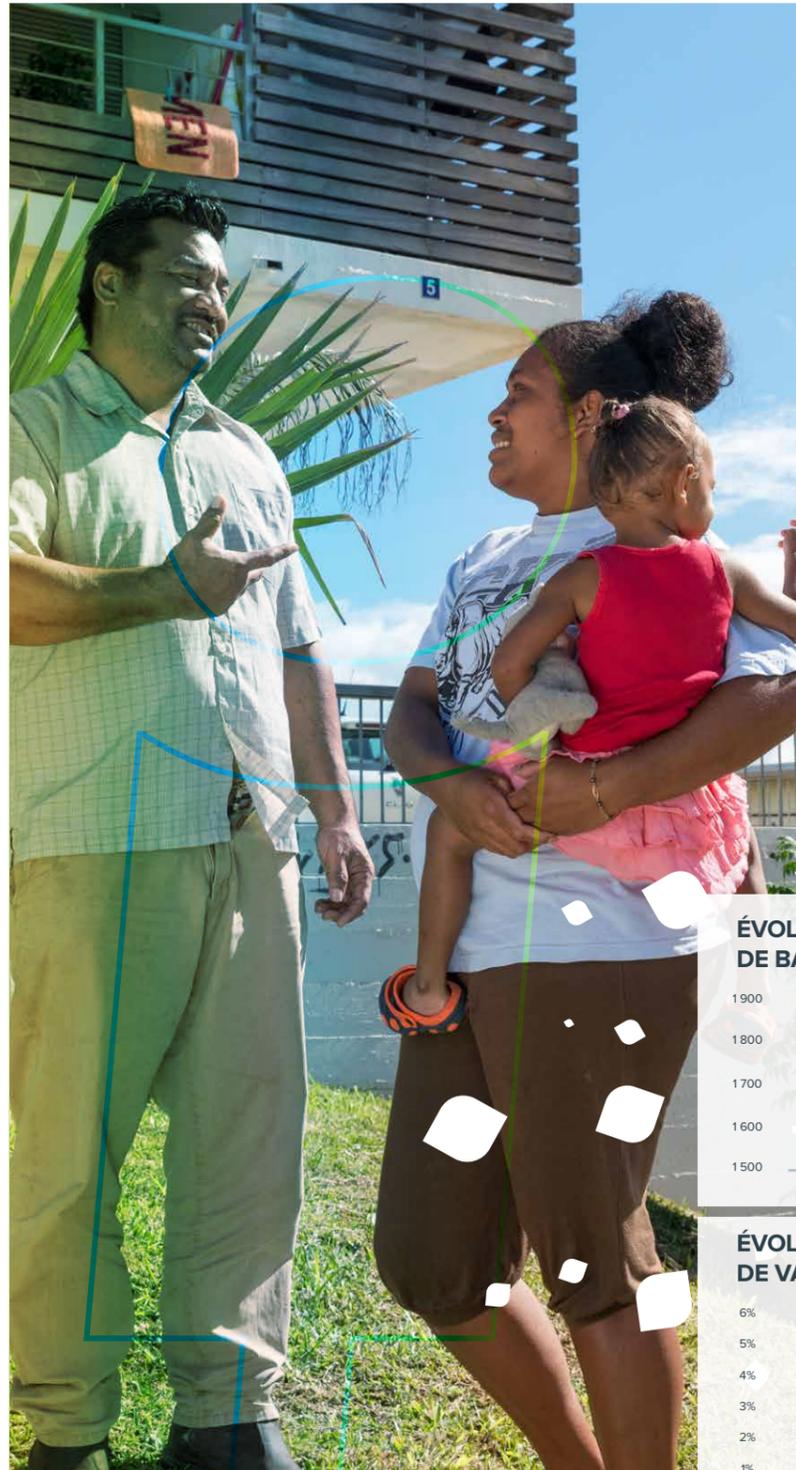
L'année 2018 se distingue par un taux de vacance commerciale en nette augmentation (à 5,5% contre 3,4% l'année précédente) caractérisé par une forte disparité selon le secteur, puisqu'il s'élève à 10% pour le logement intermédiaire et à 1,5% pour le logement social. Pour réduire le taux de vacance concernant le logement intermédiaire, plusieurs actions ont été mises en place :

- Travaux destinés à améliorer l'attractivité des résidences (rénovation des parties communes, des salles de bain et des cuisines).
- Baisse des loyers d'environ 20% dans certains secteurs pour s'assurer de la cohérence avec les prix du marché pour des produits similaires.
- Modernisation de la commercialisation notamment par une utilisation plus large des outils numériques et des réseaux sociaux. Les impacts positifs de ces actions mesurés en fin d'année sont à confirmer au cours de l'année 2019.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BAUX SIGNÉS



### ÉVOLUTION DU TAUX DE VACANCE COMMERCIALE



## Refonte du processus d'attribution

La politique d'attribution de la SIC a évolué en 2018 afin d'améliorer la transparence et d'objectiver le choix des familles attributaires. Cette évolution s'est concrétisée par :

- La mise en place de feuillets individuels qui synthétisent les principales données concernant le futur attributaire et le logement proposé.
- La mise en place de commissions d'attribution, auxquelles les partenaires (province Sud, Mairies, représentant de l'Etat), sont étroitement associés, puisque leurs représentants :

- sont consultés en amont : la liste des logements à attribuer leur est transmise avant la commission et ils sont invités à proposer des familles candidates à un logement ;

- participent mensuellement aux commissions pour :

- valider l'attribution des logements aux familles répondant aux critères (adéquation vérifiée au moyen des feuillets individuels) ;
- être informés sur les logements attribués depuis le mois précédent et les suites données à leurs propositions de familles. Cette participation des partenaires aux commissions d'attribution concerne pour le moment les logements neufs. Elle sera étendue en 2019 à l'ensemble des attributions.

Ces commissions constituent également un lieu d'échanges entre le service attribution et les agences de proximité afin d'améliorer la fluidité et la réactivité dans le processus d'attribution.

→ La mise en place d'une cotation (système de pondération accordant à chaque famille un nombre de points qui permettent de prioriser les demandes de manière objective) dont le résultat est indiqué sur le feuillet individuel.

### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES EN PROVINCE SUD



**1771**  
FAMILLES ONT INTÉGRÉ UN LOGEMENT

La demande et le nombre de baux signés restent stables au cours des trois dernières années.

Néanmoins, ces chiffres ne reflètent pas la réalité rencontrée lors de l'examen des demandes : si le nombre de demandeurs reste stable, l'analyse des ressources révèle une évolution des profils de demandeurs, avec une paupérisation croissante des familles. 60% des demandeurs de logements aidés disposent de ressources inférieures au SMG ou d'un taux d'endettement ne permettant pas de sécuriser le paiement d'un loyer, même modéré.

Les 7000 familles en attente d'un logement en province Sud cachent des besoins très diversifiés, pour lesquels l'offre n'est pas toujours adaptée. C'est pourquoi une analyse de cette demande sera menée par la Direction du logement de la province Sud, afin de permettre une meilleure adéquation de l'offre proposée.



## PERSPECTIVES

- L'année 2019 permettra d'améliorer la connaissance des besoins des ménages en matière de logement, notamment grâce à deux études en cours :
  - Étude concernant les demandes de logements aidés en province Sud menée par la Direction du logement
  - Étude sur la consommation des ménages menée par l'ISEE

→ Une vidéo pédagogique consacrée à l'attribution des logements sera diffusée pour améliorer la transparence et la compréhension du processus d'attribution des logements à la SIC.





## Le paiement du loyer

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

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

### Les impayés

Au 31 décembre 2018, le stock d'impayés s'élève à 1 124 MF.CFP soit une progression de 198 MF (+ 20%) par rapport à 2017.

Cet indicateur se dégrade fortement depuis l'année 2017. Le niveau de ressources des familles est souvent inférieur au SMG, et elles sont de plus en plus tributaires de l'aide au logement.

Par ailleurs, certaines familles perdent l'aide au logement suite à un impayé. Elles peinent alors d'autant plus à revenir à une situation normale, le renouvellement de l'aide étant soumis au respect strict d'un plan d'apurement pendant 4 mois consécutifs.

L'augmentation des impayés s'explique notamment par :

- La paupérisation des familles et la précarité de l'emploi plus marquée.
- Le nombre important de familles monoparentales particulièrement fragiles, le plus souvent des femmes seules avec leurs enfants.
- Une difficulté à répondre aux contraintes administratives et à fournir les documents nécessaires à l'obtention d'un logement ou d'une aide au logement.

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



## FAITS MARQUANTS

- Création d'une commission des impayés (cf. ci-dessous)
- Mise en place en décembre 2018 d'envois automatisés de SMS aux locataires en situation d'impayés dont le prélèvement automatique a été rejeté
- Évolution du traitement du contentieux :
  - face à l'augmentation des impayés, la SIC a mis l'accent sur la réduction du délai de transfert au contentieux. Cette réactivité est le meilleur moyen de trouver une solution avec les familles et ainsi d'éviter si possible les expulsions, qui restent néanmoins fréquentes,

- puisque 38 expulsions ont eu lieu en 2018, soit quatre fois plus que l'année précédente.
- le passage en contentieux déclenche désormais une visite systématique de logements. Cette dernière permet de mettre à jour la situation familiale et économique de la famille afin de présenter en commission des impayés une situation conforme à la réalité et de proposer des solutions adaptées.
- le partenariat avec les organismes d'accompagnement social a été renforcé (rencontres mensuelles dans les agences...).

### Les aides

Le niveau de l'aide au logement reste stable avec une aide moyenne de 23 948 F / mois.

# 17%

### des familles

bénéficient de l'aide au logement. Pour ces dernières, l'aide représente en moyenne 54% du loyer.

### MONTANT DE L'AIDE AU LOGEMENT TERRITORIALE (EN MF.CFP)



## PERSPECTIVES

- Élargissement du périmètre d'utilisation des SMS, notamment pour les clients payant à la caisse
- Mise en place d'une borne de paiement automatique au siège
- Élargissement de la commission des impayés aux partenaires externes (DPASS, Direction du Logement, CCAS).

### Commission des impayés



→ Pour lutter contre les impayés, une commission interne a été mise en place en octobre 2018. Son objectif : agir au plus tôt pour trouver des solutions d'accompagnement et mettre en place des aides adaptées à chaque famille. Elle est l'antichambre du contentieux et fait le lien avec la province Sud (dispositif maintien dans le logement).

Cette commission s'appuie sur plusieurs outils qui permettent de repérer :

- Les nouveaux impayés afin d'agir rapidement dessus
- Les impayés de plus de 3 mois qui sont en progression (soit environ 200 dossiers / mois, 50 par agence)

→ Pour recouvrer les impayés, la SIC dispose de plusieurs leviers, dont certains peuvent être actionnés simultanément :

- La relation téléphonique
- Le SMS envoyé automatiquement en cas de rejet de prélèvement
- La lettre de relance
- La convocation à l'agence
- La visite de logement

Son objectif : agir au plus tôt pour trouver des solutions d'accompagnement et mettre en place des aides adaptées à chaque famille.

En fonction des possibilités de la famille, un plan d'apurement est mis en place le plus tôt possible pour résorber l'impayé. Des aides sociales peuvent également être recherchées. Les moyens des collectivités en la matière restent cependant contraints en Nouvelle-Calédonie et il n'existe pas non plus de dispositif de garantie permettant de couvrir le bailleur du risque d'impayés à l'image du LOCAPASS métropolitain.

# Proximité et satisfaction client

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

## FAITS MARQUANTS



→ Développement de la concertation locale et dynamique associative : une centaine de rencontres ont eu lieu avec les associations de locataires, dont 7 disposent désormais de locaux associatifs mis à disposition par la SIC. L'année a été rythmée par plusieurs événements : remise de cartables avant la rentrée, « rendez-vous de l'emploi », fête des voisins calédoniens, réunions dites de « pied d'immeuble » pour échanger sur la vie de la résidence.

→ Actions phares à Magenta aéroport et Magenta tours

◆ **Magenta aéroport : quartier d'actions prioritaires.** Dans ce quartier confronté en 2017 à des problèmes de tranquillité résidentielle, une concertation régulière avec l'association du quartier et avec les partenaires a permis la mise en place de nombreuses actions :

- Mise à disposition de deux locaux associatifs : l'un pour les permanences de l'association, l'autre pour de l'aide aux devoirs.
- Travaux d'embellissement et de réparations sur les parties communes et les logements pour améliorer le cadre de vie et favoriser la commercialisation.
- Actions de proximité pilotées par la ville de Nouméa : création d'un parc de jeux pour enfants sur un foncier mis à disposition par la SIC et d'un jardin familial. Mise en place de permanences d'éducateur et d'un dispositif de voisins vigilants.

L'année 2018 a permis des avancées importantes dans les échanges avec les habitants pour une meilleure prise en compte de leurs attentes, qui concernent notamment la concertation, le cadre de vie et la sécurité.

◆ **Magenta tours : site emblématique, site pilote.** Comprenant 850 logements et 17 commerces, la résidence de Magenta focalise les efforts de transversalité et les projets pilotes sur la tranquillité résidentielle.

- ◆ En 2018, les travaux de résidentialisation du bâtiment K ont débuté. Leur objectif est de répondre à la demande de sécurisation de l'immeuble, de contrôle d'accès et d'améliorer la qualité des espaces communs. La concertation en amont avec les habitants, mais aussi les forces de police et les pompiers, a porté sur les choix techniques de sécurisation. Des réunions d'information en pied d'immeuble ont eu lieu et un accompagnement des locataires sera mené à la livraison des travaux pour favoriser l'appropriation de ces nouveaux aménagements.
- ◆ Initiée en 2017, une convention avec l'Association pour la Sauvegarde de l'Enfance de l'Adolescence et des Adultes (ASEA-NC) a été reconduite en 2018 pour la mise en œuvre d'actions de médiation sociale : flottage, prévention des troubles de voisinage, résolution de conflits de premier niveau, orientation vers les dispositifs de droit commun, remontée d'information auprès de l'agence.

Les agents de médiation sont en priorité des jeunes sans travail de 20 à 25 ans, habitant les Tours, dont l'insertion professionnelle est ainsi encouragée. Le dispositif a notamment permis :

- Une présence rassurante à des horaires où les services sont fermés ;
- Le déplacement des groupes en dehors du parc et des halls ;
- Un recrutement apprécié auprès des habitants de la résidence.

Ce dispositif de médiation sociale, représentant un investissement mensuel d'environ 1 million de francs, sera reconduit en 2019 avec des optimisations en cours de négociation avec l'ASEA-NC.

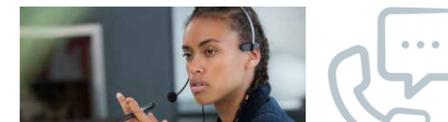
La notion de publics spécifiques décrit des catégories de populations nécessitant un accompagnement adapté, notamment un accompagnement à la vie dans le logement. La gestion de ce type de public nécessite une complémentarité avec les actions des partenaires chargés du suivi et de l'accompagnement de la famille.



## Publics spécifiques

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

## FAITS MARQUANTS



# 444 000

un seul numéro pour toutes les demandes des locataires

→ **Hébergement des étudiants :** chaque année, la résidence universitaire de la SIC permet d'héberger plus de 600 étudiants issus des trois provinces, mais aussi de l'étranger dans le cadre d'échanges internationaux avec l'UNC. En 2018, la convention portant sur l'hébergement des étudiants vanuatais a fait l'objet d'un avenant portant sur les modalités d'organisation et de suivi des dossiers des étudiants.

→ **Croix Rouge – public personnes âgées :** l'année 2018 a été marquée par la délégation à la Croix-Rouge de la gestion médico-sociale des résidences pour personnes âgées Les Orchidées et Les Cerisiers Bleus qui comptent 206 logements. Cette année de mise en place a permis de trouver les équilibres de fonctionnement entre les équipes SIC et celles de la Croix Rouge, et de consolider les relations avec les partenaires sociaux dédiés à l'accompagnement des personnes âgées. En 2018, ce dispositif a représenté pour la SIC un coût de 23 MF.CFP pour 7 mois de fonctionnement (de juin à décembre). En année pleine et après ajustement du dispositif, il représentera un coût annuel de 54,5 MF.CFP (soit 22 000 F / mois / logement).



## De nouveaux outils de la relation client

Au fil du temps et face à l'évolution de ses enjeux, la SIC a régulièrement amélioré ses outils et son organisation afin d'améliorer le service client et de promouvoir une image renouvelée du logement public. L'année écoulée a été marquée par la mise en place et la consolidation de nouveaux canaux de communication avec les locataires :

→ **Le Centre de Relation Clients (CRC)** ouvert en juillet 2017 a poursuivi son déploiement. Il reçoit désormais l'ensemble des appels entrants des clients - en dehors des étudiants - et traite en moyenne 150 appels et 13 réclamations par jour (soit 35000 appels et 3350 réclamations en 2018).

Avec un taux moyen de qualité de service (nombre d'appels présentés aux téléopérateurs / nombre d'appels traités) de 99,4%, le CRC a permis d'améliorer de façon notable la qualité du service rendu aux clients.

→ **la page Facebook**  
« **SIC Nouvelle-Calédonie** » : mise en ligne en novembre 2018, elle permet à la SIC de franchir un nouveau cap suite au développement en 2017 de plusieurs outils de communication numérique (site internet, campagnes web...). Elle vient compléter la page Facebook « service immobilier SIC », consacrée à la commercialisation des produits du service immobilier (en particulier les logements locatifs intermédiaires) et contribue indirectement à la notoriété du site internet de la SIC. Après 2 mois, cette nouvelle page comptait au 31 décembre plus de 1 700 abonnés et plus de 100 000 vues par mois.

→ **les SMS en masse :** depuis le mois de décembre, des SMS de relance sont envoyés de manière automatique aux locataires dont le prélèvement automatique a été rejeté, soit environ 500 SMS / mois. L'utilisation de cet outil sera développée en 2019 sur d'autres thèmes (renouvellement des aides, informations sur les travaux programmés...).





# Le Patrimoine

La Pirogue



SAUF NÉOBUS

# Carte d'identité du patrimoine

Le patrimoine de la SIC compte 10 886 logements et 206 locaux commerciaux soit un total de 11 092 équivalents logements, dont 8% en province Nord.

La progression du parc sur les six dernières années est de 2,3% par an en moyenne, avec une année de stagnation en 2015 du fait de la démolition de 4 tours de la résidence Saint-Quentin.

## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE LOGEMENTS GÉRÉS



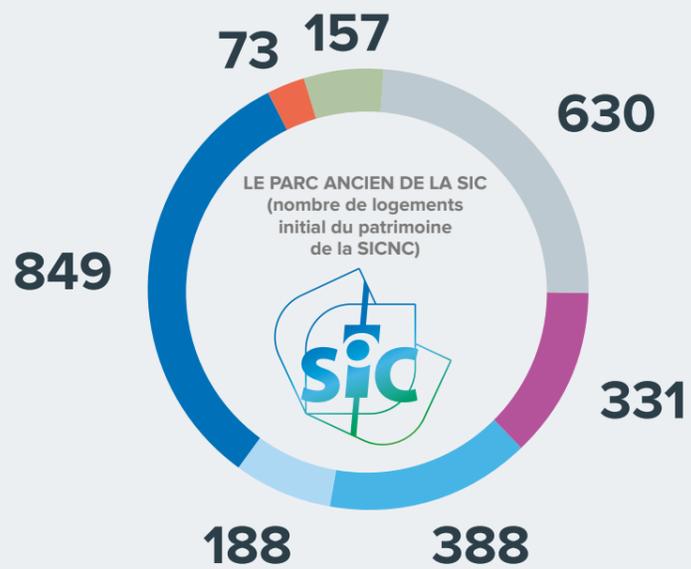
Le patrimoine progresse en moyenne de

**2,3%**  
par an

**20%**

des logements de la SIC, soit environ 2 600 logements, datent des années 70. Ce parc héberge aujourd'hui environ 8 500 Nouméens.

- Saint-Quentin
- Tindu
- Pierre Lenquette
- Rivière-Salée
- Magenta tours
- Boutonnet
- Port N'gée



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



**308**  
logements

et **6** locaux d'activité  
soit 314 équivalents logements  
ont été livrés en 2018,  
dont **36%** à Koné  
et **34%** à Nouméa

Contrairement à 2017, les livraisons de l'année concernent en très forte majorité (85%) des logements locatifs sociaux. Cette proportion est cohérente avec la volonté de la SIC de recentrer sa production sur le logement social.

Deux fois moins de logements en accession ont été livrés par rapport à l'année précédente. Ces derniers se situent sur les communes de Dumbéa (solde des livraisons des résidences Kechö 1 et 2) et du Mont-Dore (résidence Marutéa).

Le travail sur des produits spécifiques se poursuit en partenariat avec les collectivités, avec des projets tels que :

- La gendarmerie de Dumbéa sur mer : la SIC assure pour la compte de la Ville de Dumbéa la maîtrise d'ouvrage déléguée des locaux techniques et bureaux et conserve la maîtrise d'ouvrage pour les 28 logements de la caserne. L'architecte a été retenu sur concours organisé en 2018 et le début des travaux est prévu fin 2019.
- La Maison d'accueil spécialisée du Col de la Pirogue, dont les travaux doivent débuter en 2019, permettra d'accueillir un public de personnes handicapées.
- La résidence universitaire de Koutio, dont les travaux ont débuté au deuxième trimestre 2019.

Sur les cinq dernières années, la moyenne de production est de 306 logements par an. Elle reste largement inférieure aux objectifs de production fixés en 2015 à 600 logements par an pour répondre à la demande.

Néanmoins, cet objectif ambitieux mériterait d'être affiné aujourd'hui au regard de la réalité de la demande en logement exprimée et des ressources des ménages.

## Livraisons

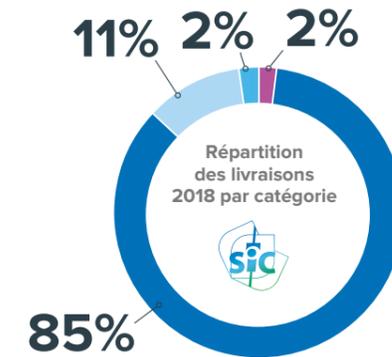
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

### Détail des livraisons de l'année

Livraisons 2018	Logements	Commerces
<b>NOUMÉA</b>	<b>101</b>	<b>6</b>
Collier Blanc	25	
Pirogue	16	2
Normandie Village 2	12	
Mamelin	18	4
Port N'gée	30	
<b>DUMBÉA</b>	<b>49</b>	<b>0</b>
Kechö 2	11	
Kechö 1	12	
Tonghoué	26	
<b>PAÏTA</b>	<b>34</b>	<b>0</b>
Mahina	34	
<b>MONT-DORE</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
Marutéa	10	
<b>KONÉ</b>	<b>114</b>	<b>0</b>
Gou Me Wee	48	
Natira	39	
Balabio	27	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>308</b>	<b>6</b>

On notera pour les prévisions de livraisons 2019, l'impact important du **Projet de Renouvellement Urbain de Saint Quentin, avec 172 logements neufs (opérations Les Roches Grises et La Roche Grise) qui seront réceptionnés, représentant près de 50 % des livraisons de l'année prochaine.**

- Logement aidé
- Accession à la propriété
- Logement intermédiaire
- Bureaux divers

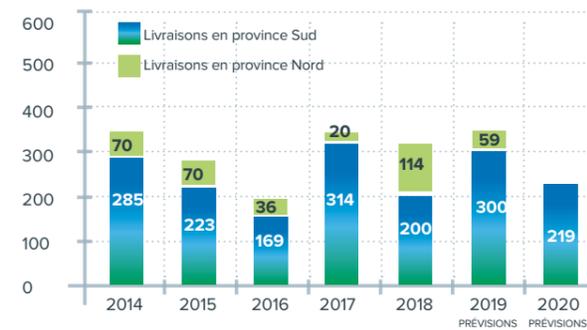


Résidence Mahina à Païta

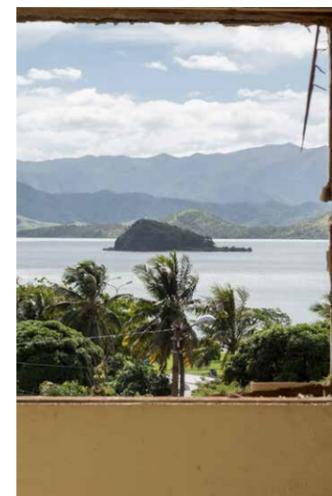
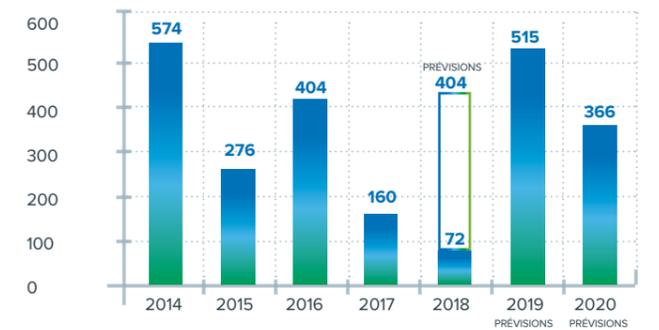
*Un modèle économique à revoir pour répondre aux besoins en logements des ménages calédoniens*



### Évolution des livraisons



### Évolution des mises en chantier



Les difficultés constatées ces dernières années se sont maintenues voire accrues :

- obtention difficile des autorisations de construire
- faisabilité économique délicate des opérations compte tenu des coûts et des contraintes de financement

Par ailleurs, au-delà de l'aspect quantitatif, la SIC constate une inadéquation entre l'offre et la demande au niveau des catégories de logements produits : la demande porte principalement sur des logements très aidés aux loyers très bas. Pour y répondre, une révision du modèle économique actuel du logement social paraît indispensable, notamment en ce qui

concerne l'accès au foncier et la maîtrise des coûts de construction.

Les mises en chantier s'élevaient à seulement 72 logements, pour une prévision initiale de 404 logements. Cette différence s'explique par le nombre important d'opérations reportées ou suspendues pour des raisons opérationnelles, financières ou politiques. A noter par exemple la résidence universitaire de Koutio (104 logements), dont le démarrage était conditionné par l'agrément fiscal du multiplexe MK2, finalement obtenu début 2019.

Les reports des mises en chantier 2018 engendrent des prévisions 2019 très encourageantes, avec 515 logements, parmi lesquels des opérations emblématiques telles que Carré Rolland ou la réhabilitation de Tindu.

# Entretien



Vues de la baie de Tindu prises depuis le bâtiment A en cours de réhabilitation



**2,8** milliards de francs investis pour l'entretien du patrimoine

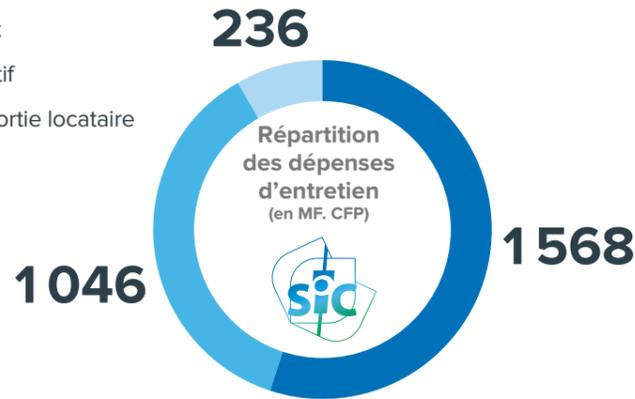
## FAITS MARQUANTS

- L'entretien courant représente en moyenne 8 000 F par mois et par logement géré, soit une augmentation de 10% par rapport à 2017, qui porte notamment sur :
  - L'entretien des parties communes (+14%)
  - L'intervention dans les logements (+26%)
  - Les reprises sur graffitis et dégradations (+45%)

A contrario, les autres postes de dépenses se maintiennent, notamment grâce à la mise en place de contrats d'entretien pluriannuels.

- Plus de 470 MF.CFP, soit 30% du budget annuel consacré aux travaux d'entretien préventif, ont été investis dans le quartier de Magenta, sur lequel la SIC a souhaité mettre l'accent pour améliorer le cadre de vie au sein de ce quartier historique de Nouméa. L'entretien préventif concerne des travaux lourds de réhabilitation, d'amélioration et de sécurisation des résidences (étanchéité de toitures, remplacement de clôtures, ravalement de façades, rénovation de logements, assainissement, ascenseurs).

- Entretien courant
- Entretien préventif
- Remise en état/sortie locataire



**Entretien courant** : assure le bon état de fonctionnement des installations (ascenseurs, réparations suite à dégradations, entretien parties communes et espaces verts...).

**Entretien préventif** : permet de pérenniser le patrimoine (ravalement façade, entretien des toitures, voiries, réseaux, clôtures...).

**Remise en état après sortie locataire** : travaux de remise en état avant une remise en location.

**96 000 F / an et par logement pour l'entretien courant**

# Aménagement

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

L'année 2018 a été marquée par une évolution des missions de ce service créé en 2005 mais confronté ces dernières années à des difficultés liées au nombre croissant d'opérations d'aménagement à l'arrêt ou reportées. Cette situation, également vécue par les autres aménageurs présents sur le territoire, résulte notamment d'un manque d'infrastructures primaires et de difficultés de financement des collectivités. On notera en particulier :

- de forts risques financiers sur les opérations d'aménagement :
  - ♦ équilibre des opérations assuré par la commercialisation des lots viabilisés soumise sur le long terme à l'évolution incertaine des marchés (portage financier sur plusieurs années);
  - ♦ portage du risque le plus souvent par l'opérateur et non les collectivités ;
- des contraintes budgétaires des collectivités pour le financement d'équipements publics nécessaires pour assurer un cadre de vie satisfaisant.

Face à cette situation, la SIC a décidé de faire évoluer les missions de ce service, réorientées en priorité vers :

- L'aménagement pour compte de tiers en mandat et pour son propre compte de lotissements à dominante habitat seulement ;
- L'aménagement et la construction sur terres coutumières ;
- Le suivi des partenariats avec les GDPL où des opérations ont été réalisées ou sont en cours ;
- La résorption de squats si la production de nouveaux logements est validée par la commune sur son territoire ;

- Le pilotage en transversalité des opérations de remodelage urbain (Saint-Quentin, Tindu, Pierre Lenquette, Magenta tours, Magenta Aérodrome)

- Les études urbaines pour évaluer les actions de la SIC (ex Tuband) ;
- La commercialisation des lots viabilisés.

Outre Saint-Quentin, les principaux projets d'aménagement pilotés par la SIC portent sur :

- Sakamoto : après la finalisation de l'Avant Projet Détaillé et la réalisation des missions confiées à l'aménageur (SECAL-SIC), des modifications ont été demandées par le concédant, mettant en question la poursuite du projet d'éco quartier. Ces modifications engendrent des risques administratifs et financiers que le concessionnaire ne souhaite pas supporter. En conséquence, il a été convenu de procéder à la résiliation du traité de concession d'un commun accord au premier trimestre 2019.

- Collines aux Perruches (Bourail) : le permis de lotir relatif à la première phase d'aménagement et de construction de 26 logements a été obtenu en novembre 2018 pour un début de travaux fin 2019. Soutenue financièrement par la province Sud et la commune de Bourail, l'opération devrait permettre à terme la réalisation d'une centaine de logements si les financements et la demande sont confirmés.





## Projets emblématiques

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

### Réhabilitation

Érigées dans les années 70, les sept cités historiques font l'objet de travaux en profondeur afin de donner aux logements réhabilités la qualité et la fonctionnalité d'un logement neuf.

La réhabilitation de Rivière-Salée a pris fin en 2014, celle des autres résidences se poursuit. Au cours de l'année, 47 logements supplémentaires (6 à Boutonnet et 41 aux tours de Magenta) ont ainsi bénéficié au fil des libérations de logements d'une réhabilitation et les grands projets de rénovation de Tindu, Pierre Lenquette et Saint-Quentin se sont poursuivis.

**L'action en faveur de ces cités anciennes a permis de porter à 42% la part de logements nouvellement réhabilités.**

L'année 2018 a été marquée par :

→ L'entrée en phase opérationnelle sur Tindu et Pierre-Lenquette (cf. encadré).

→ La fin de la réhabilitation du foyer pour personnes « Port N'géa » : Construite dans les années 70 cette résidence comptait à l'origine 156 logements. Afin d'améliorer son confort rudimentaire (douches et toilettes communs sur les paliers), la SIC a décidé :

- d'y intégrer des salles de bain : en réduisant le nombre de logements de 156 à 130, chaque logement a pu gagner la surface nécessaire
- d'adapter 40 logements aux personnes à mobilité réduite.

Débutée en 2015, cette opération complexe nécessitant le relogement des habitants vient de prendre fin avec la livraison des 30 derniers logements.

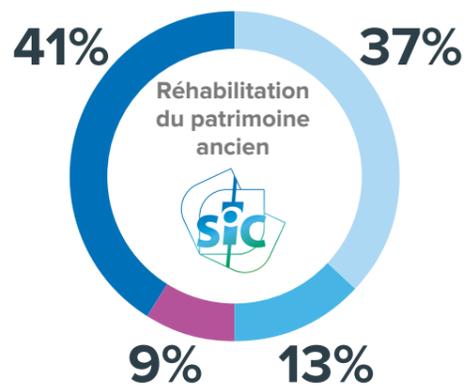
→ La poursuite des opérations de réhabilitation financées sur fonds propres :

- Tours de Magenta (846 logements) : la réhabilitation en milieu occupé a permis d'intervenir sur 41 logements en 2018, portant à 616 le nombre total de logements réhabilités (73%). La SIC a également poursuivi les travaux de remise à neuf des 26 ascenseurs des tours, qui s'échelonnent jusqu'en 2020/2021.
- Résidence Boutonnet (73 logements) : après une rénovation complète des parties communes et extérieures achevée en 2014, la réhabilitation des logements s'effectue au fur et à mesure des libérations. 6 logements ont été réhabilités en 2018, portant à 59 le nombre total de logements réhabilités (81%).

→ La poursuite du projet de rénovation urbaine de Saint-Quentin : les travaux d'aménagement et de construction de la phase 1 se poursuivent pendant que les phases suivantes restent en sommeil pour le moment. Pour redynamiser ce projet de rénovation urbaine, la SIC a sollicité l'atelier parisien d'urbanisme (APUR), pour la réalisation d'une étude menée début 2019. En outre, la SIC a obtenu début 2019 la participation financière de la province Sud et du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie pour la démolition des 3 dernières tours. Ce soutien des collectivités s'élève au total à 750 MF.CFP.

# 42%

Près de 42% du patrimoine ancien désormais réhabilité



- Logements réhabilités
- Logements restant à réhabiliter
- Logements démolis
- Logements restant à démolir



### Coopération régionale



Forte de son expérience, la SIC participe à la coopération régionale. Le projet de relais de la francophonie à Port Vila, premier projet de coopération régionale pour la SIC initié par l'AFD dans le cadre du FICOL\*, s'est concrétisé en 2018.

Situé au centre ville de Port Vila sur un terrain mis à disposition par la commune, ce projet fait suite à la sollicitation du premier ministre du Vanuatu pour une aide à la reconstruction après le Cyclone PAM, qui avait dévasté l'île en 2015.

Il consiste à construire un petit immeuble composé de bureaux et d'une salle d'exposition ou de réunion au rez-de-chaussée, et de trois logements à l'étage.

Les locaux du rez-de-chaussée accueilleront le « Relais de la coopération pour la promotion de la culture, du développement durable et de la francophonie ».

L'appel d'offres en conception-réalisation a été lancé et l'attribution a eu lieu le 24 octobre 2018 à Port Vila. Les travaux ont débuté en mars 2019.

Ce projet est mené en partenariat avec l'AFD, le Gouvernement, les Villes de Dumbéa et de Port Vila, avec le soutien financier du Gouvernement et de la Province sud.

\*Facilité de financement des collectivités territoriales françaises

### Réhabilitation de Tindu et Pierre Lenquette



A ce jour, le plan de financement est bouclé pour réhabiliter la moitié des logements de ces deux résidences emblématiques de la SIC, notamment avec l'appui d'un nouvel outil financier proposé par la CDC : le prêt haut de bilan bonifié (PHBB). Débutés fin 2017 avec le désamiantage d'un bâtiment sur chaque site, les travaux et les relogements se sont poursuivis tout au long de l'année. Les premiers logements seront livrés mi-2019.

L'année 2018 a été marquée par une évolution des réglementations en faveur du financement de la réhabilitation :

→ la réglementation provinciale du code des aides à l'habitat permet désormais de bénéficier de subventions à hauteur de 2 MF.CFP par logement locatif aidé (LLA) dans le cadre du contrat de développement.

→ la loi de finance 2019 élaborée fin 2018, permet à la SIC de bénéficier de la défiscalisation métropolitaine (avec un plafond de 50.000 euros par logement de base éligible) pour les prochains bâtiments à rénover et réhabiliter. Cette mesure, alignée avec celle déjà en œuvre dans les DOM, est une grande avancée qui permettra aux bailleurs sociaux d'accélérer la réhabilitation de leur parc, tout en limitant les augmentations de loyers pour les locataires. Les opérations de Tindu et Pierre Lenquette sont directement concernées par cette évolution.

**L'apport en fonds propres nécessaire pour équilibrer les budgets reste néanmoins important puisque la SIC investit 1,7 MdF.CFP, soit plus de 35% du budget nécessaire pour les 9 bâtiments concernés à ce jour (pour un total de 19 sur les deux résidences).**

The logo for SIC (Société Immobilière de la Côte d'Ivoire) is displayed in white text within a circular graphic element on the left side of the page. The background of the page is a photograph of a modern building's balcony with a wooden deck, overlooking a lush green landscape with a hillside and residential buildings under a cloudy sky. The page is decorated with various geometric shapes and lines in shades of blue and green, along with white diamond-shaped patterns scattered across the scene.

sic

# Analyse financière

# Bilan simplifié

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

En M.FCFP

Actif Net	2014	2015	2016	2017	2018
Total actif immobilisé NET	86 784	89 551	95 156	99 731	104 021
Stocks et encours (nets)	3 170	3 958	4 332	3 092	2 295
Créances nettes	497	552	875	1 466	2 651
Disponibilités	2 119	7 269	5 000	5 840	1 996
Charges constatées d'avance	63	22	14	13	6
<b>Total actif</b>	<b>92 633</b>	<b>101 352</b>	<b>105 377</b>	<b>110 141</b>	<b>110 970</b>

Passif	2014	2015	2016	2017	2018
Total capitaux propres	37 055	40 705	43 343	43 532	44 569
Provisions pour risques et charges	188	129	178	194	188
Dettes	53 739	59 760	61 553	65 552	65 683
Produits constatés d'avance	1 651	758	303	863	531
<b>Total passif</b>	<b>92 633</b>	<b>101 352</b>	<b>105 377</b>	<b>110 141</b>	<b>110 970</b>

# Soldes intermédiaires de gestion simplifiés

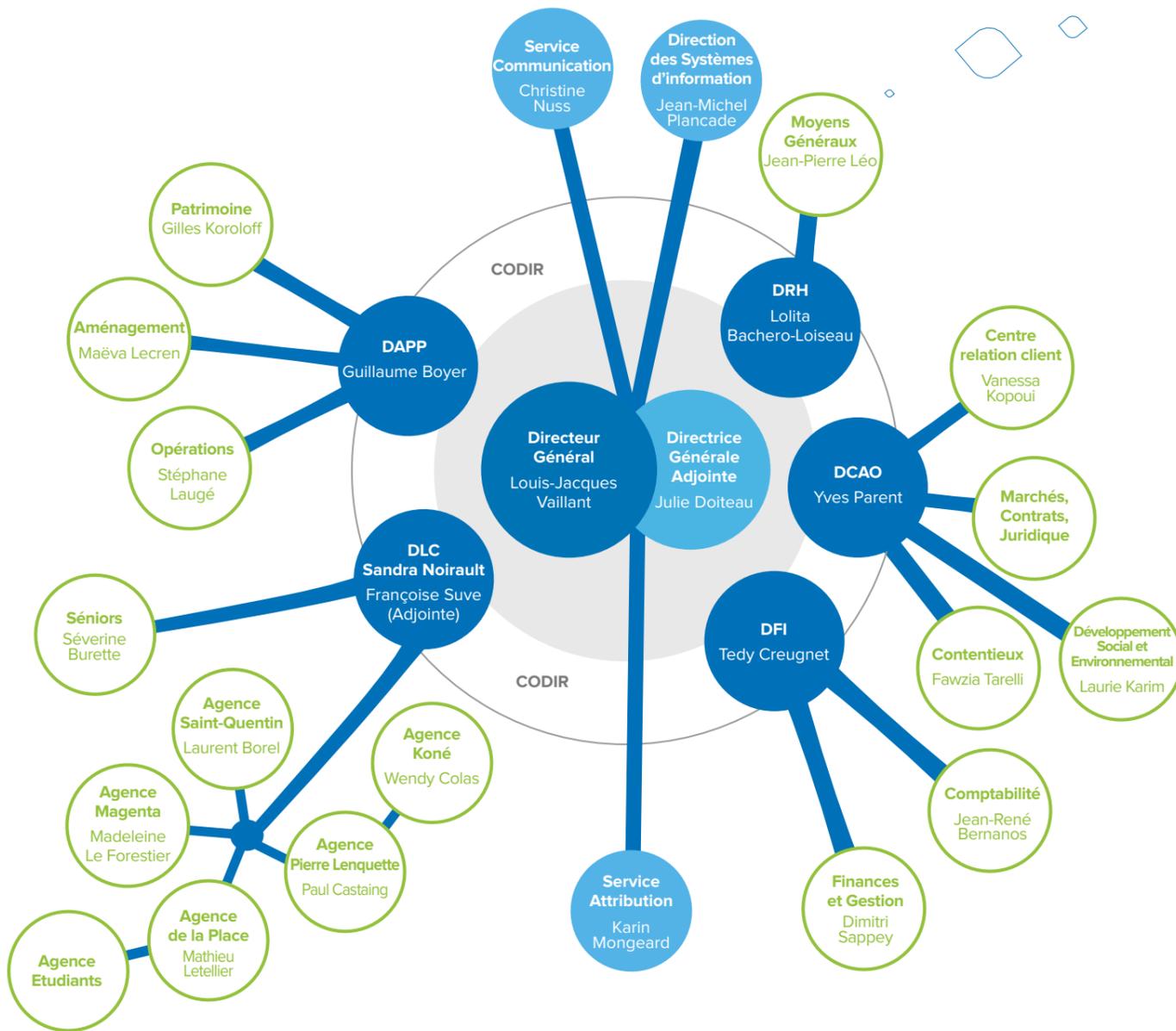
SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

En M.FCFP

	2014	2015	2016	2017	2018	Variation	N/N-1
Total chiffre d'affaires	7 384	7 928	7 970	8 056	8 198	142	2%
Total charges nettes	-1 662	-1 724	-1 801	-1 858	-1 923	-65	3%
Valeur ajoutée ou marge brute	5 722	6 204	6 169	6 198	6 275	77	1%
Exédent brut d'exploitation	4 297	4 720	4 611	4 651	4 620	-31	-1%
Résultat d'exploitation	1 508	1 939	1 555	1 338	1 189	-149	-11%
Résultat financier	-1 372	-1 514	-1 461	-1 514	-1 514	0	0%
Résultat courant	136	425	94	-176	-325	-149	84%
Résultat exceptionnel	-109	-182	-2	-264	167	431	-163%
<b>Résultat net global</b>	<b>27</b>	<b>243</b>	<b>92</b>	<b>-441</b>	<b>-157*</b>	<b>284</b>	<b>-64%</b>
CAF Brute	2 110	3 198	3 040	2 944	2 125	-819	-28%
<b>CAF Nette</b>	<b>531</b>	<b>931</b>	<b>1 354</b>	<b>1 232</b>	<b>1 246</b>	<b>14</b>	<b>1%</b>

\* La SIC subit les effets du ralentissement économique calédonien, qui pèse financièrement sur les ménages les plus fragiles. Malgré un deuxième exercice en perte, les efforts entrepris par les équipes sur les taux de vacance et d'impayés ont permis de ramener le déficit à un niveau plus contenu dont la résorption complète reste l'objectif.

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE



- 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

Organigramme au 01/05/2019  
Le Directeur général Louis-Jacques Vaillant a été remplacé le 28/05/2019 par Robert Satgé.

## Composition du conseil d'administration

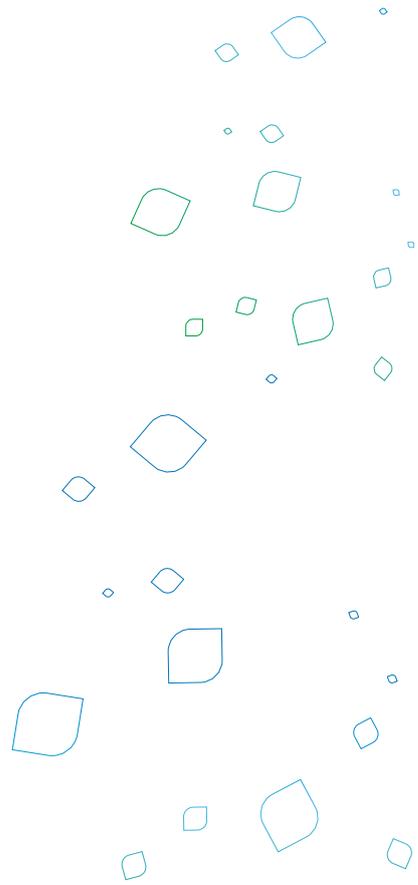
AU 31/12/2018

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DE NOUVELLE-CALÉDONIE

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 <sup>er</sup> Vice Président de l'Assemblée de la province Nord
Cynthia Ligeard	Membre du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie
Nicole Robineau	Membre de l'Assemblée de la province Sud et 4 <sup>e</sup> 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
Yves-Marie Godefroy	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	
Thierry Cornaille	Administrateur désigné par l'assemblée générale des actionnaires
Siègent également au Conseil d'administration (voix consultatives)	
Direction générale SIC	
Louis-Jacques Vaillant*	Directeur général
Julie Doiteau	Directrice générale adjointe
Représentants du personnel	
Lorie Gope	Gestionnaire locative (agence Saint-Quentin)
Jean-Pierre Léo	Chef du service des moyens généraux
Laurent Kromosentono	Adjoint au directeur de l'agence de Magenta
Frédéric Bui	Gestionnaire de site (UNC)
Commissaire du Gouvernement	
Laurent Cabrera	Secrétaire Général du Haut-Commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie
Commissaires aux comptes	
Thierry Granier	KPMG Audit
Sébastien Guichard	PWC

\*Remplacé le 28/05/2019 par Robert Satgé





# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

**CENTRE DE RELATION CLIENTS**



**444 000**

**UN SEUL NUMÉRO  
POUR TOUTES  
VOS DEMANDES  
LOCATAIRES**



[www.sic.nc](http://www.sic.nc)