

RAPPORT
D'ACTIVITÉ

2020



Gestion immobilière

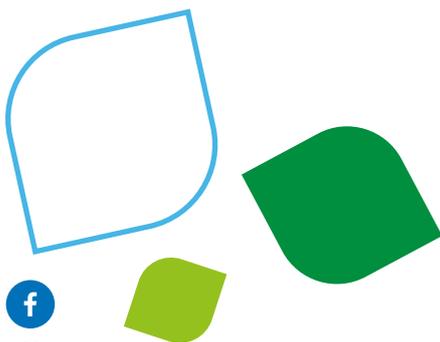
Aménagement urbain

Politique foncière

Montage de projets

Accompagnement social

Ingénierie financière



www.sic.nc

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| Editos..... | 04 |
| La SIC : un habitat sur tout le pays | 06 |
| Une offre diversifiée..... | 08 |
| Confort et cadre de vie..... | 10 |
| La relation client..... | 12 |
| Investissements à impacts..... | 14 |
| Finances..... | 16 |
| Composition du Conseil d'administration au 31/12/2020..... | 17 |
| Faits marquants 2020 | 18 |

ÉDITOS

Le Président du
Conseil d'administration
Petelo Sao



Le Directeur Général
Robert Satgé



Les défis à relever par la SIC n'ont pas manqué en 2020.

À une économie en berne avec des tensions budgétaires sur les collectivités locales, s'ajoute la crise sanitaire de la Covid-19. Épargnée jusqu'alors, la Nouvelle-Calédonie a été touchée par la pandémie mondiale en mars, suivie d'une période stricte de confinement. Puis la 2^e consultation sur l'avenir institutionnel est marquée par une campagne difficile, faisant apparaître des raideurs. Enfin, les tensions autour de la reprise de l'usine du sud finissent par faire craindre le pire, des scènes dans l'agglomération et à l'usine du sud nous rappelant les heures sombres que nous pensions derrière nous. Dans ce contexte singulier, difficile d'envisager sereinement l'avenir. Face aux grandes difficultés que traverse notre pays, la SIC doit pouvoir s'adapter pour répondre efficacement aux attentes de ses partenaires, de ses collaborateurs mais aussi de ses résidents. Ce temps de transition que nous traversons doit nous permettre de consolider nos acquis afin d'anticiper les mutations de la société calédonienne et de redonner de la visibilité à l'ensemble de nos parties prenantes. Il s'agira en priorité de :

• **Redonner de la visibilité à nos partenaires :** par l'adoption de nouveaux principes de gestion financière. Ces principes étaient indispensables afin de retrouver une capacité de trésorerie après les difficultés financières que nous avons connues sur les exercices précédents. Les réinvestissements nécessaires à la réhabilitation de notre parc ancien montrent que notre marge de manœuvre est faible et qu'en l'état le modèle économique est déséquilibré. La réflexion de la rénovation urbaine devra également être portée par les institutions compétentes afin de garantir la pérennité du logement social en Nouvelle-Calédonie.

• **Redonner de la visibilité à nos collaborateurs :** la réorganisation de nos services se poursuit avec notamment les contrats d'objectifs et de moyens, assortis d'indicateurs de performances suivis par le comité de pilotage de la performance et des risques. La reconquête relationnelle de la clientèle, la gestion active de notre patrimoine sont en progression et se poursuivront en 2021 pour optimiser au mieux les ressources, notamment à l'occasion des mobilités prévues au sein de l'équipe, à tous les niveaux, qui donneront l'opportunité d'adapter encore mieux la structure aux objectifs et à la stratégie de l'entreprise.

• **Redonner de la visibilité à nos résidents :** avec un patrimoine de 11 000 logements, la SIC joue un rôle fondamental auprès des 45 000 calédoniens qu'elle héberge. Elle se doit de leur apporter un logement adapté à leurs besoins, mais également un cadre de vie sécurisé, tout en favorisant la relation client et le « bien vivre » au sein des résidences. C'est l'objectif que nous portons tous au sein de notre entreprise. La société calédonienne est en crise, et à chaque fois la SIC a répondu « présent » en apportant une réponse aux maux qu'elle subit. Notre rôle ne se cantonne pas à produire et gérer des logements, mais aussi à développer le lien social au sein des résidences. Chaque jour, les équipes de la SIC déploient un savoir-faire au service des clients et font vivre les actions sociales et citoyennes dans les quartiers. Je suis très fier des forces vives de l'entreprise et souhaite leur assurer ici de mon plein soutien dans l'accomplissement de leurs missions envers les familles calédoniennes.

Alors 2020 fut « extra-ordinaire » mais surtout la SIC a démontré sa capacité d'adaptation et d'évolution, en répondant aux attentes de la société calédonienne. Certes tout n'est pas parfait et c'est bien là la preuve de toute son humanité.

Au cours de l'année 2020, des avancées majeures ont pu être faites sur des sujets de préoccupation importants malgré un contexte social et économique difficile, accentué par la crise sanitaire. Je noterai en particulier :

- la validation d'une feuille de route stratégique 2021-2023 selon trois axes : redressement de la situation financière, anticipation de « l'Habitat de demain », élargissement des partenariats,
- l'ajustement de notre organisation pour favoriser la proximité et le lien social, au travers notamment d'une présence renforcée des équipes sur le terrain,
- un engagement accru envers les publics spécifiques. Il s'agit notamment des étudiants, des personnes en situation de handicap ou âgées, mais aussi des victimes de violences au sein de leur famille ou de leur tribu, comme récemment à Maré.
- une meilleure vision des perspectives de l'entreprise sur le plan financier, avec un outil de projection financière désormais opérationnel, un programme triennal de rééquilibrage financier, un budget 2021 resserré et un reprofilage de la dette.

Sur le plan opérationnel, cette année nous permet de mettre sur le marché 258 nouveaux logements innovants du point de vue du confort de vie des locataires, de leur sécurisation et de la prise en compte des enjeux environnementaux, pour apporter une « solution habitat » aux familles calédoniennes. Cette dynamique se poursuivra en 2021 à travers la réflexion menée avec les autres bailleurs sur « l'Habitat de demain » ainsi que le lancement prochain d'une étude sur l'impact social et environnemental de nos activités.

Après les divers recentrages menés en 2020 en fonction de l'évolution des éléments de contexte pour résoudre des dossiers compliqués et ajuster notre organisation, l'année 2021 sera placée sous le signe à la fois de l'atteinte des objectifs fixés et de la poursuite de notre dialogue et de notre concertation, en interne à l'entreprise tout autant qu'avec nos grands partenaires et avec l'ensemble des locataires.

Que ce soit sur le plan de l'augmentation du chiffre d'affaires, de la réduction des charges, de la pérennité de notre patrimoine, et sur les nombreux sujets sur lesquels nous travaillons, l'accent sera mis sur des méthodes de travail encore plus transversales, la proximité accrue entre les équipes, mais aussi avec les clients et prospects, qui sont pour moi les conditions incontournables pour atteindre les résultats attendus dans le cadre des contrats d'objectifs et de moyens.

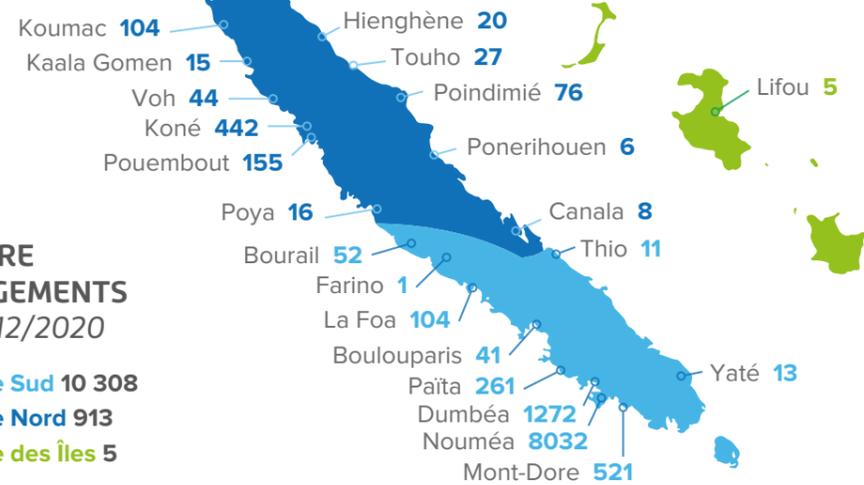
La nouvelle crise sanitaire survenue en mars 2021 impactera nécessairement ce nouvel exercice, mais forte de l'expérience passée, je sais que la SIC et ses équipes sauront relever les nouveaux défis qui l'attendent. Je crois que nous pouvons être confiants sur notre avenir, à partir du moment où collectivement nous restons solidaires et tenaces dans la durée sur l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés.

LA SIC : UN HABITAT SUR TOUT LE PAYS

Principal bailleur du territoire, la SIC gère
2/3 des logements sociaux de
Nouvelle-Calédonie.

Le patrimoine de la SIC en chiffres

- 11 226 logements gérés dans 22 communes de Nouvelle-Calédonie,
- Un parc locatif ancien de 21 ans en moyenne,
- 65% des logements locatifs aidés de Nouvelle-Calédonie.



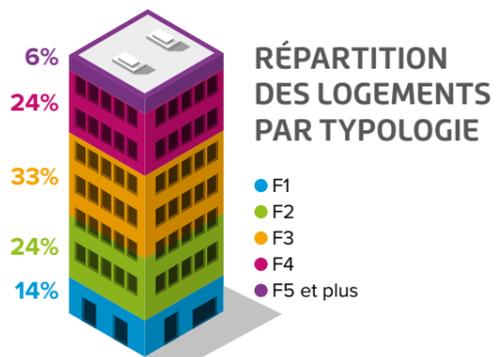
**NOMBRE
DE LOGEMENTS
au 31/12/2020**

province Sud 10 308
province Nord 913
province des Îles 5



**RÉPARTITION
DES LOGEMENTS
PAR CATÉGORIE**

- Social
- Intermédiaire
- Accession aidée



**RÉPARTITION
DES LOGEMENTS
PAR TYPOLOGIE**

- F1
- F2
- F3
- F4
- F5 et plus

Les faits marquants 2020

- 258 logements et 5 commerces livrés, répartis dans 7 résidences au Mont-Dore, à Nouméa, Païta et Poindimié. Cette offre nouvelle comprend :
 - o 97% de logements sociaux
 - o 126 logements ayant bénéficié d'une réhabilitation en profondeur pour améliorer le confort et la qualité des logements
- 9 villas vendues (8 à Koné et 1 à Nouméa),
- Une démarche conjointe initiée avec les autres bailleurs sociaux de Nouvelle-Calédonie pour définir « l'Habitat de demain ». L'objectif est de requestionner le mode de conception des futurs logements afin de concevoir des produits adaptés aux besoins, respectueux de l'environnement et développés dans une démarche de « coût global optimisé ».

Et demain ? Les enjeux et défis pour 2021

- Entrer en phase opérationnelle dans la réflexion sur « l'Habitat de demain », pour préparer les projets de construction de demain
- Définir en lien avec les collectivités une stratégie concernant le patrimoine historique construit dans les années 70 : les bâtiments réhabilités à ce jour s'avèrent difficiles à commercialiser pour diverses raisons (mauvaise image des quartiers en raison de la montée du climat d'insécurité, montée de la précarité des ménages...). C'est pourquoi, avant de poursuivre sur l'ensemble du patrimoine ancien des travaux lourds et fortement consommateurs de fonds propres, une démarche de concertation sera menée avec les partenaires institutionnels sur le devenir de ces quartiers, où vivent 8000 personnes, soit 8% des Nouméens,
- Finaliser les nouvelles opérations en cours, qui conduiront d'ici 2023 à la livraison de 232 logements neufs auxquels s'ajouteront les logements réhabilités,
- Consolider la stratégie d'entretien et de réparation du patrimoine pour les prochaines années (priorisation par résidence et type de travaux, projections budgétaires). Pour l'année 2021, ces travaux sont estimés à 2,1 milliards de francs.

Les livraisons 2020



Nahoata à Païta
19 logements



Collard à Nouméa
24 logements (dont 11 livrés en 2020)
et 9 locaux commerciaux accueillant l'APEHNC



Améthyste à Nouméa
40 logements réhabilités



Dracaena à Poindimié
10 logements



Cœur historique à Nouméa
84 logements et 5 locaux commerciaux



Les Roches grises au Mont-Dore
110 logements dont 33 livrés en 2020



Tina Village à Nouméa
61 logements


11 226
logements gérés

82% 
de logements
sociaux

258 
de logements
livrés en 2020

21 ans 
d'âge moyen
du patrimoine

56 m² 
de surface moyenne
du logement

**CHIFFRES
CLÉS**

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

Variée en termes de surface, de niveaux de loyer, d'architecture et de localisation, l'offre de logements de la SIC permet de répondre à la diversité des besoins des familles calédoniennes.



L'offre de la SIC, c'est :

- 45 000 personnes logées, soit 1 Calédonien sur 6,
- Une prise en compte des besoins spécifiques : logements adaptés aux personnes à mobilité réduite, logements seniors ou étudiants,
- Un accompagnement des publics les plus fragiles notamment :
 - o 1 114 familles monoparentales,
 - o 3 313 familles dont les ressources sont inférieures au salaire minimum,
 - o 43% de bénéficiaires de l'aide au logement, soit plus de 4 800 familles, dont l'aide moyenne mensuelle s'élève à 25 000 F.CFP. Pour les familles qui en bénéficient, l'aide représente en moyenne 50% du loyer,
 - o les personnes issues d'un habitat insalubre ou spontané (« squats ») pour qui l'accès à un logement offre des conditions d'hygiène et de vie décentes (accès à l'eau et l'électricité) et favorise l'accès aux transports ainsi que l'insertion sociale et économique.

Les faits marquants 2020

- 1 549 nouvelles familles logées,
- La mise en place de dispositifs d'hébergement d'urgence :
 - o pour les victimes de violences intrafamiliales, en partenariat avec la province Sud et les autres bailleurs sociaux,
 - o pour mettre en sécurité à Nouméa 130 personnes brutalement évacuées de l'île de Maré suite à un conflit politico-religieux (partenariat avec la province des Îles),
- La contribution de la SIC à deux études pilotées par la province Sud concernant

pour l'une le modèle économique du logement social et pour l'autre les besoins en logements actuels et futurs, suite aux difficultés constatées depuis plusieurs années concernant l'attribution des logements sociaux,

- La livraison de la résidence Dracaena à Poindimié (10 logements), ce qui porte à 913 le nombre de logements gérés par la SIC en province Nord,
- L'élargissement des techniques de commercialisation, notamment via les outils numériques, pour mettre la digitalisation au service de tous.

Et demain ? Les enjeux et défis pour 2021

- Mettre en œuvre les projets 2021-2023, articulés autour de 4 piliers :
 - o «logements étudiants» (construction / rénovation)
 - o «rénovation et développement durable»
 - o «constructions durables»
 - o «vie des quartiers / tranquillité résidentielle»,
- Améliorer la commercialisation des différents produits, à travers notamment :
 - o la mise en œuvre d'une stratégie commerciale destinée à développer l'attractivité des résidences, réduire la vacance commerciale et toucher de nouveaux prospects,
 - o la poursuite du travail avec la province Sud dans le cadre de l'étude sur les besoins en logements. La province a défini 7 orientations prioritaires pour 2021 afin d'adapter sa politique de l'habitat, aussi bien en matière de construction neuve que de réhabilitation du parc public et privé,
- Conduire une étude rétrospective et prospective d'impacts de la mission sociale de la SIC et de ses actions environnementales. Cette étude vise à structurer une capacité pérenne d'évaluation des impacts des investissements de la SIC pour les populations, à alimenter les réflexions des politiques publiques en matière d'habitat, à orienter les stratégies de la SIC et à assurer une redevabilité externe à la hauteur des enjeux.



Du squat de Nouville à Cœur historique

Les 84 logements réhabilités de la résidence Cœur historique ont été livrés en 2020. Vei fait partie des premiers habitants qui se sont installés en début d'année. Arrivée du squat de Nouville avec son mari et ses trois enfants, elle apprécie le confort de ce logement flambant neuf. « Ici, pas besoin de groupe électrogène, et surtout plus besoin de faire la lessive à la main ! C'est bien pratique d'avoir l'eau courante et un lave-linge, surtout avec un bébé âgé d'un mois seulement. ». Vei souligne la qualité de l'accompagnement dont elle a bénéficié pour son entrée dans le logement « Leila de la SIC nous a accompagnés dans les démarches, et nous avons bénéficié d'aides pour acheter des équipements comme le frigo ». Vei est aujourd'hui satisfaite de son logement et fait peu à peu connaissance avec ses nouveaux voisins « l'occasion de se faire de nouveaux amis ».



45 000
personnes logées
(1 calédonien sur 6)



314
logements seniors



1 114
familles monoparentales hébergées



1 549
nouvelles familles logées en 2020



43%
de familles bénéficiaires de l'aide au logement
(l'aide représente en moyenne 50% du loyer)

CHIFFRES CLÉS



CONFORT ET CADRE DE VIE

Au-delà du logement, la vocation de la SIC est d'apporter aux habitants un véritable cadre de vie, dont l'amélioration passe notamment par :

- l'entretien régulier du patrimoine,
- la prise en compte du volet environnemental dans le cadre des travaux réalisés,
- une amélioration de la sécurité au sein des résidences.



photo www.charrier-photo.com / Stéphane Peretti

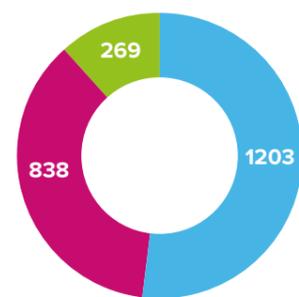
Et demain ? Les enjeux et défis pour 2021

- Poursuivre la sécurisation des halls de la résidence de Magenta
 - o finaliser les travaux sur les 6 premiers halls,
 - o mesurer l'évolution de la satisfaction des habitants suite à ces travaux,
 - o boucler le financement pour les autres halls,
 - Mettre en place deux nouveaux « contrats-cadres » des prestations d'entretien sur les secteurs de Dumbéa et Ducos-Kaméré,
 - Accentuer les contrôles des travaux d'entretien.
- Ces défis concernant l'amélioration du confort et du cadre de vie s'inscrivent dans un contexte fortement contraint par le volume du patrimoine à traiter, mais également par les dégradations récurrentes et la progression de l'insécurité au sein des quartiers.

Les faits marquants 2020

- L'équipement d'une résidence en photovoltaïque pour réduire la facture d'électricité tout en réduisant l'impact sur l'environnement,
 - Des efforts importants en matière d'entretien du patrimoine et de traitement des réclamations :
 - o 27 845 réclamations techniques et sociales traitées,
 - o 2,3 milliards F.CFP investis dans l'entretien du patrimoine,
- L'entretien courant représente 1,2 milliard, soit 107 700 F.CFP par logement (17% de plus qu'en 2019) :
- Un « contrat cadre » mis en place à Tuband permettant de faire appel à une entreprise « tout corps d'état » pour tous les travaux dans ce quartier. Cette action innovante représente à la fois :
 - o un gain de temps pour la SIC, mais aussi pour l'entreprise, qui peut ainsi optimiser les déplacements de ses équipes sur plusieurs interventions,
 - o une source d'économie grâce à des prix négociés et des forfaits de déplacements réduits,
 - o une meilleure qualité des interventions grâce à une meilleure connaissance du quartier, des immeubles et des équipements.
 - Un travail de préparation et de concertation avec les habitants pour sécuriser les halls des tours de Magenta. La signature d'une convention de financement avec la province Sud permettra de lancer les travaux de sécurisation de 6 premiers halls début 2021,
 - La participation aux GPO (Groupe de partenariat opérationnel) organisés par la police nationale pour rassembler dans chaque quartier de Nouméa les acteurs concernés par les questions de sécurité.

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ENTRETIEN EN MF.CFP



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

En 2020, les dépenses d'entretien courant ont représenté **107 700 F/logement** (+17% par rapport à 2019)

Réunion de concertation avec les habitants de la résidence de Magenta.



Projet pilote : la résidence de Tonghoué produit sa propre énergie



Depuis mars 2020, la résidence de Tonghoué à Dumbéa est dotée de 98 panneaux photovoltaïques qui permettent d'alimenter en électricité la résidence. L'objectif ? Réduire la facture d'électricité des locataires, mais aussi de la SIC puisque les parties communes sont également concernées par le dispositif, dont le fonctionnement est simple : toutes les 10 mn, un compteur connecté compare l'énergie produite à l'énergie consommée et ajuste au fur et à mesure le compteur de chaque logement. En fin de mois, chaque locataire paye la différence entre les deux.

Après quelques mois de fonctionnement, cette centrale a déjà permis aux habitants de réduire leur facture d'électricité de 33% en moyenne. Des économies supplémentaires sont possibles en adaptant les comportements, c'est pourquoi un atelier de sensibilisation aux économies d'énergie a été organisé au mois d'août par la SIC en partenariat avec Enercal.

Ce projet pilote, dont le coût de 8 M.CFP a été cofinancé par la SIC et Enercal, permettra d'étudier l'extension de ce dispositif à d'autres résidences au cours des prochaines années.

27 845
réclamations techniques
et sociales traitées
en 2020



2,3
milliards F.CFP
investis dans
l'entretien du patrimoine



107 700^F
par logements dépensés
pour l'entretien courant

33%
d'économie
moyenne sur
la facture d'électricité de 26
logements équipés en pho-
tovoltaïque à la résidence
Tonghoué



7 700
logements équipés
de chauffe-eau solaires



**CHIFFRES
CLÉS**

LA RELATION CLIENT

La SIC est attentive aux besoins des clients et au renforcement des liens de proximité avec eux. Elle s'engage à développer davantage de services utiles aux locataires et à réinventer le lien social sur le terrain à travers la force de son réseau.

Les faits marquants 2020

- La création d'un service « développement social et transversal des territoires », chargé d'accompagner la revitalisation et l'attractivité des résidences et de développer le lien social au travers d'événements de proximité organisés avec les habitants (chantiers d'insertions, réunions en pied d'immeuble...),
- La création pendant la période de confinement d'une « cellule COVID » dédiée à l'accompagnement des personnes dont la situation a été fragilisée par la crise sanitaire. Cette équipe a été pérennisée par la suite sous la forme d'un service recouvrement spécialisé dans l'accompagnement des familles confrontées à des difficultés de paiement,
- La mise en place à l'agence de la Place d'une nouvelle borne de paiement automatique en complément de la borne déjà disponible au siège,
- La poursuite du déploiement du centre de relation clients, qui a traité près de 44 000 appels en 2020 et gère désormais les messages privés reçus sur la page Facebook, un mode de communication en plein essor dans le cadre du développement du numérique en Nouvelle-Calédonie,
- La mise à disposition d'un local destiné à la Banque alimentaire de Nouvelle-Calédonie, association fondée sur les principes de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la gratuité, du partage et du bénévolat. Cette action s'inscrit dans le cadre de l'effort solidaire de la SIC dans sa mission d'accompagnement social des familles,
- Le renouvellement en décembre du dispositif de médiation sociale mis en place depuis 4 ans à la résidence de Magenta. Grâce au cofinancement de cette prestation par la ville de Nouméa (980 KF.CFP sur un coût total de 2 MF.CFP) le dispositif est maintenu jusqu'en juillet 2021.

La SIC dispose de 2 bornes de paiement automatique (4 d'ici fin 2021)



Et demain ? Les enjeux et défis pour 2021

- Le redéploiement des équipes chargées des résidences sociales pour optimiser leur fonctionnement et l'orienter vers une présence accrue sur le terrain, notamment au travers de permanences ou de tournées sur sites,
- La poursuite du déploiement des outils numériques (notamment installation de bornes de paiement dans les agences de Saint-Quentin et Magenta) pour simplifier les démarches des locataires et multiplier les canaux d'échange.



La SIC compte désormais 3 agences en province Sud et 1 en province Nord.



44 000
appels traités par le centre de relation clients



6
Enquêtes téléphoniques menées par le centre de relation clients
(satisfaction, mises à jour de dossiers, ...)



+ de 100
salariés en contact clients

CHIFFRES
CLÉS



Malia, résidence Tuband 7

Reçue au sein de la cellule d'accompagnement « COVID », Malia a le sourire. Elle sort pourtant d'une période difficile pendant laquelle son mari (patenté) et elle (maître auxiliaire), n'ont pas pu travailler. Faute de ressources et face à la difficulté de payer le loyer, Malia a contacté sa gestionnaire locative dès la sortie du confinement, qui l'a immédiatement orientée vers cette cellule, où Malia est venue faire le point pour mettre en place un plan de rattrapage et pour demander une aide au logement. Des mesures qui lui permettront de poursuivre sereinement sa vie au sein du quartier de Tuband où elle s'est installée depuis 2012 et où toute la famille se sent bien. « Notre logement est calme et bien aménagé. Nous sommes en duplex avec un rez-de-jardin qui permet à nos trois enfants de jouer dehors... ». Malia apprécie aussi l'emplacement de la résidence « c'est très pratique, nous sommes près de tout, les enfants fréquentent les écoles du quartier ».

INVESTISSEMENTS À IMPACTS

En sa qualité de principal bailleur social de Nouvelle-Calédonie, la SIC dispose d'un formidable effet de levier sur le plan social et environnemental : l'habitat et le cadre de vie constituent des piliers grâce auxquels les populations s'intègrent socialement, économiquement, interagissent, accèdent plus ou moins facilement aux services d'éducation, de transport, etc...



Impacts environnementaux

Qualité et sécurité des logements, réduction de l'impact environnemental...

- 50 MWh produits de mai à décembre par les panneaux photovoltaïques installés sur le siège social, correspondant à 34,6 tonnes équivalents carbone soit l'équivalent absorbé par 888 arbres
- 4 300 logements produits sur la base du guide de conception bioclimatique
- 1 340 logements réhabilités
- 7 700 logements équipés de chauffe-eau solaire



Depuis mai 2020, le siège social de la SIC est équipé de panneaux photovoltaïques.

La SIC héberge plus de 4000 séniors, dont 10% au sein de résidences pour personnes âgées.



Impacts sociaux

Satisfaction des demandes

- 44 000 appels traités par le centre de relation clients, qui centralise depuis mi-2018 l'ensemble des appels téléphoniques des clients
- 27 845 réclamations traitées (dont 88% techniques, 5% liées au parfait achèvement, 2% liées à des sinistres et 5% de réclamations sociales)
- 1 549 nouvelles familles logées

Accueil des familles les plus fragiles

- 4 822 familles bénéficiant de l'aide au logement
- 3 313 familles logées dont les ressources sont inférieures au SMG. Ces familles représentent désormais 48% des demandeurs de logements
- 1 114 logements occupés par des familles monoparentales

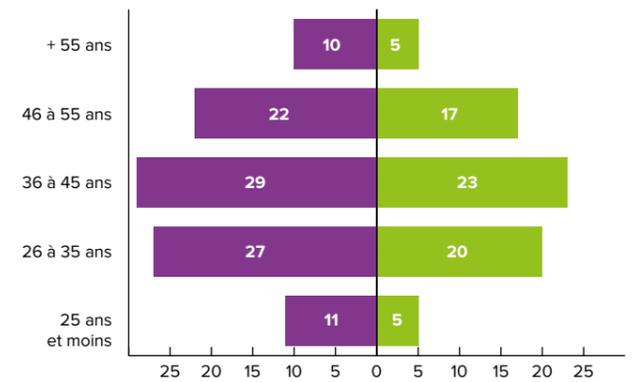
Réponse aux besoins spécifiques

- 4 044 personnes de plus de 60 ans logées (dont 429 au sein de résidences séniors)
- 600 places en logements étudiants, auxquels s'ajouteront 104 nouvelles chambres en 2021 (résidence étudiante de Dumbéa centre)
- 380 logements adaptés aux personnes handicapées. En moyenne, 5% des logements neufs sont adaptés.

Les impacts sociaux se mesurent également en interne, dans le cadre d'une politique de ressources humaines privilégiant la fidélisation du personnel, la qualité de vie au travail, la formation et la diversité dans l'entreprise.

- Une politique d'égalité professionnelle avec une attention particulière à la situation des femmes. Au 31 décembre 2020, elles représentent
 - o 59% des 169 salariés
 - o 48% des cadres
- 1,36 % de la masse salariale consacrée à la formation (pour une obligation légale de 0,7%)
- 4,06 % de taux d'emploi de personnel en situation de handicap (pour une obligation légale de 2,5 %)
- 34 jeunes accueillis au sein de l'entreprise en 2020 (stages, jobs d'été, apprentis)
- Une réduction de l'écart salarial par genre au sein des cadres : en 2019, les femmes cadres gagnaient 5,09% de moins que les hommes. Ce taux passe à 2,54% en 2020.

PYRAMIDE DES ÂGES



● Femmes ● Hommes

Âge moyen 40 ans

Ancienneté moyenne 11 ans

ORGANIGRAMME juin 2021

- 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





Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2020

Administrateurs représentant la Nouvelle-Calédonie

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

Administrateurs représentant l'Agence Française de Développement

| | |
|---------------------------------|---|
| Philippe Bauduin | Directeur général adjoint de l'AFD |
| Philippe Renault | Directeur de l'agence 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 en Nouvelle-Calédonie |

Administrateur désigné

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

Direction générale

| | |
|---------------------------|------------------------------|
| Robert Satgé | Directeur général |
| Sophie Métais | Directrice générale adjointe |
| Philippe Percheron | Directeur général adjoint |

Représentants du personnel

| | |
|--------------------------|--|
| Marie-Thérèse Ata | Adjointe au chef du service comptabilité |
| Sandrine Ali Saïd | Assistante aux responsables d'opérations |
| Lorie Gope | Chargée des attributions |
| Sandra Stern | Assistante aux moyens généraux |

Commissaire du Gouvernement

| | |
|----------------------|--|
| Rémi Bastille | Secrétaire général du haut-commissariat de la République en Nouvelle-Calédonie |
|----------------------|--|

Commissaires aux comptes

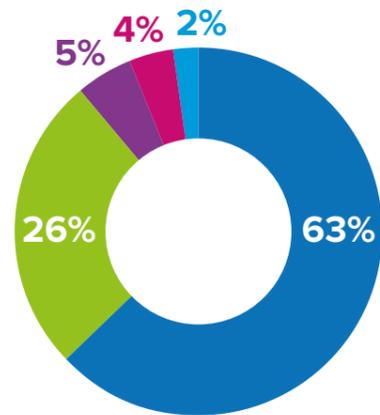
| | |
|-------------------------|------------------------|
| Thierry Granier | KPMG Audit |
| Anne-Marie Klotz | PricewaterhouseCoopers |

Observateur AFD

| | |
|-----------------------|---|
| Arnaud Lataste | Chargé de mission à l'AFD en Nouvelle-Calédonie |
|-----------------------|---|

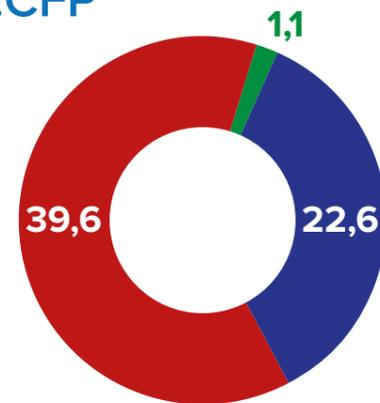
LES RECETTES

- Loyers collectés
- Emprunts
- Défisicalisation
- Autres produits
- Subventions collectivités



ÉTAT DE LA DETTE en MdF.CFP

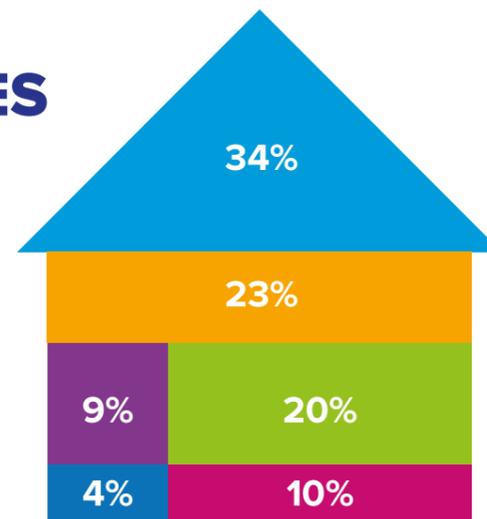
- AFD
- CDC
- Autres banques



LES DÉPENSES

Que finance 100^F de loyer ?

- Remboursement des emprunts
- Investissement construction & aménagement
- Entretien et amélioration du patrimoine
- Masse salariale
- Frais de gestion
- Impôts et taxes



FAITS MARQUANTS 2020



Crise sanitaire

En raison du confinement, les impayés mensuels ont progressé à 71 % en mars et 73 % en avril. La SIC a mis en place une équipe dédiée pour le recouvrement des impayés, dont la majeure partie a pu être rattrapée sur la 2^e moitié de l'année.

Évolution de l'organisation

Commission « emploi – formation » et mise en place à compter du mois de septembre d'ateliers participatifs pour développer la transversalité.



Renouvellement de la certification ISO

- L'audit a relevé :
- 0 non-conformité,
 - 12 pistes d'améliorations,
 - 12 points forts.

Lancement de deux projets communs avec les autres bailleurs sociaux :

- Attribution de la mission « Conception participative pour l'habitat de demain »
- Lancement de la démarche de mise en conformité RGPD.



Soutien scolaire

Organisée chaque année avant la rentrée, cette opération permet de remettre des cartables et fournitures scolaires à une cinquantaine d'enfants choisis par une association de locataires.



Inauguration résidence cœur historique

84 logements (réhabilités + neufs) et 530 m² de locaux d'activité.



Atelier « économies d'énergie » résidence Tonghoué

Organisé en partenariat avec Enercal pour sensibiliser les habitants d'une résidence de 26 logements équipée de panneaux photovoltaïques.

Restructuration financière

- refinancement de certaines opérations
- nouveaux emprunts
- reprofilage de 3 concours de l'AFD
- reconduction par l'AFD d'une ligne de trésorerie.

Février

Mars

Juin

Juillet

Août

Octobre

Fin 2020

Décembre



Résidence Cœur historique - Nouméa

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



CENTRE DE RELATION CLIENTS



444 000

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



Siège de la SIC
15 rue Guynemer
Quartier Latin
98800 Nouméa

Tél. 28 23 16



www.sic.nc

