



RAPPORT
D'IMPACTS

20
21

SOM MAI RE

03

Temps forts

04

Editos

06

La SIC, principal bailleur
de Nouvelle-Calédonie

08

Faits marquants

10

Assurer la qualité de
service au quotidien

12

Réduire les inégalités

18

Assurer un cadre de vie
de qualité

22

Développer le lien social
et le vivre ensemble

24

Viser l'exemplarité RSE

26

Finances

27

Composition du Conseil
d'Administration

TEMPS FORTS



JANVIER

Opération « BUS 123 »

FÉVRIER

Opération de soutien scolaire à Magenta tours
Livraison résidence étudiante de Dumbéa centre

MARS

Crise sanitaire - confinement

AVRIL

Poursuite de l'installation des bornes de paiement
(nouvelles bornes dans les agences de Saint-Quentin et Magenta)
Chantier d'initiation avec la Ville de Nouméa à Kaméré
Premier RDV de l'emploi à Dumbéa
107^e Conseil d'administration

MAI

Atelier CRC « La relation client »

JUIN

Atelier Habitat de demain
Comité de pilotage sur l'avenir des quartiers de Tindu et Pierre Lenquette
Signature de convention de partenariat avec l'ADIE et Initiative NC pour la revitalisation économique des quartiers

JUILLET

Mise en place des horaires flexibles
Echange avec le Sénat coutumier (fonctionnement et enjeux de la SIC, étude d'impacts...)
Lancement étude d'impacts sociaux et environnementaux

AOÛT

Premier RDV de l'emploi au Mont-Dore
Chantier d'initiation avec la Ville de Nouméa à Tindu
Présentation du diagnostic de la mission de conception participative pour l'Habitat de demain en Comité technique inter-bailleurs

SEPTEMBRE

Crise sanitaire – enquête téléphonique seniors
Livraison résidence Béryl à Tindu (20 logements réhabilités)
108^e Conseil d'administration

OCTOBRE

Crise sanitaire – organisation de vaccinodromes

NOVEMBRE

Signature convention médiation sociale Ville de Dumbéa – bailleurs sociaux de Nouvelle-Calédonie
109^e Conseil d'administration

ÉDITO PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINIS- TRATION



Les années passent et ne se ressemblent pas !

Dans un pays entré en récession depuis 3 ans, la Nouvelle-Calédonie a dû faire face aux aléas climatiques. Si le pays a l'habitude des cyclones, on a rarement connu deux cyclones en un mois. Amplifiés par le phénomène El Niña provoquant des pluies particulièrement abondantes, leur récurrence n'est pas sans conséquence pour nos résidences. À cela s'ajoute la crise sanitaire, la Co-Vid 19 paralysant par 2 fois notre pays. Deux confinements sont décrétés avec des mesures sanitaires strictes. Surtout, en septembre, la maladie se propage rapidement au sein d'une population calédonienne peu vaccinée jusqu'alors, et celle-ci fait des ravages. Mes pensées vont aux familles qui ont été touchées par la disparition d'un être cher, aussi bien chez nos résidents que parmi nos agents, à qui j'adresse mes plus sincères condoléances. La résilience dont vous avez fait preuve force à l'humilité et nous engage. « La résilience est cette vertu de générer des espaces de possibilités qui nous permettent d'atteindre l'excellence humaine, le plus haut potentiel humain pour vivre une vie meilleure. »*. Dans cette perspective, nous sommes invités à l'exercice de la résilience, en s'adaptant constamment. À ce contexte complexifié, le 3e référendum sur l'avenir institutionnel est maintenu, rapidement contesté par la moitié des électeurs qui décide de ne pas y participer. Les incertitudes et les doutes sur notre avenir institutionnel sont loin d'avoir été réglés et la sortie de l'accord de Nouméa est encore plus floue.

S'adapter constamment : plus qu'un toit, le logement constitue avant tout une place dans la société et contribue à faire sens. Les équipes de la SIC exercent un métier de la proximité absolument nécessaire pour la cohésion sociale de la Nouvelle-Calédonie. Notre restructuration interne s'est poursuivie, avec le chassé-croisé entre les « partants » (d'abord Sophie Métais, DGA- puis Robert Satgé, DG,) et les « arrivants » (Benoit Naturel, DG). Je tiens à remercier Robert Satgé qui depuis sa prise de fonction a initié la restructuration financière de la SIC avant une retraite bien méritée. Je renouvelle également toute ma confiance à notre

nouvelle direction générale, mais aussi à toutes les équipes pleinement engagées dans les missions de la SIC. En effet, il est difficile d'exercer ses missions premières sous la contrainte d'une distanciation sociale quasiment pendant 3 mois. Il a fallu, alors, réinventer (comme en 2020) la nature de l'accompagnement qu'elles assurent quotidiennement auprès des près de 11.400 familles calédoniennes logées par la SIC. De l'organisation de proxivax au plus près des quartiers en appui du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie à la distribution des « kits solidaires » ou par le contact régulier maintenu auprès de 700 seniors « isolés » de son parc, les équipes de la SIC ont montré leur capacité d'adaptation au terrain et à repenser leurs métiers au bénéfice des Calédoniens.

S'adapter constamment : repenser notre relation avec nos associations de locataires. Partenaires privilégiés, les stratégies que nous élaborons se coconstruisent avec elles. Cela se traduit par une écoute, une collecte de leurs attentes afin de déterminer ensemble comment les réaliser. Il n'est pas inutile de le rappeler même si nous savons tous qu'il s'agit là du cœur de notre proximité. Pour renforcer cette proximité, les RDV de l'emploi et de l'insertion ont été lancés. L'accompagnement et la structuration des associations à l'avenir permettront de consolider ce partenariat. Surtout, les initiatives issues de la crise sanitaire ont ouvert des perspectives qui n'étaient jusque-là inenvisageables. Elles ont permis de convaincre sur la nécessité de nouer et de renforcer les partenariats (publics/privé) afin de mieux coordonner les actions des associations, des collectivités et de la SIC en leur faveur.

S'adapter constamment : avec nos collectivités. Même si la SIC est un outil pays, il est difficile de faire abstraction du lien indissoluble entre la capitale et nous quand 70% du

parc se situe dans la ville de Nouméa. Poursuite des comités de pilotage dans le cadre du plan de rénovation urbaine des quartiers historiques (Saint-Quentin, Tindu et Pierre Lenquette) mais aussi partenariat dans le cadre de l'animation dans ces quartiers. C'est aussi l'aboutissement du dispositif de médiation sociale dans les nouveaux quartiers de la ville de Dumbéa avec la signature d'une convention entre la ville et les 3 bailleurs sociaux, en partenariat avec la Croix Rouge. Le temps de la construction est aujourd'hui terminé, il faut à présent s'approprier ces nouveaux espaces urbains. Ce même dialogue se poursuit avec la province Sud qui a permis d'engager la démarche de renouveau et de revitalisation des quartiers d'habitats aidés autour d'un dialogue large et riche, peut-être l'esquisse d'une « inter-collectivité » dont le nouveau statut de notre pays devra définir.

Ce rapport d'impact traduit cette orientation stratégique du « lien social » dans notre mode de gouvernance : prendre en compte et non pas seulement rendre des comptes. C'est d'être capable de prendre en compte la manière d'exercer

nos différents métiers, de réaliser des activités complexes tout en ayant des logiques d'améliorations sociétales et environnementales dans un régime coopératif où les rôles et les fonctions « s'entre-définissent » avec nos résidents ; avec nos partenaires et en premier lieu les autres OLS ; avec nos collectivités (mairies, provinces, Gouvernement). Tous interagissent en vue de l'œuvre commune dont dépend la pertinence des réponses apportées aux usagers, à court, moyen et long terme. À terme, nous renforcerons notre identité d'acteur local capable de porter, dans ses réalisations, des valeurs et des enjeux partagés et rester la référence en matière d'habitat.

Petelo Sao

Président du conseil d'administration

ÉDITO DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ce rapport d'impacts entend présenter un retour synthétique des activités de la SIC en 2021, en se basant sur le travail important réalisé au cours de l'année autour de l'étude d'impact environnemental et social des missions de la SIC. Cette démarche, financée par l'Agence Française de Développement (AFD, dont la SIC est la filiale), permet d'intégrer durablement la notion de « lien social » dans la stratégie et le projet d'entreprise de la SIC.

Cette notion s'intéresse aux interactions entre nos locataires, les associations présentes à nos côtés et bien sûr les collectivités locales impliquées sur le terrain. En cela elle a toujours fait partie des débats autour de nos missions de bailleur. Mais la démarche actuelle, en proposant les impacts concrets attendus de l'exercice nos missions, fixe un cap clair aux équipes de la SIC.

Notre objectif n'est donc pas de construire des logements, mais de loger au mieux les calédoniens en coopérant avec celles et ceux qui font vivre les lieux dans lesquels la SIC est appelée à intervenir. Cela passe par l'adaptation de notre parc



aux attentes spécifiques de chaque public (648 lits dédiés aux étudiants, 423 logements pour les personnes âgées) ou à rendre possibles des projets de développement économique et social pour lesquels les locataires de la SIC sont prêts à agir.

Il s'agit de la première condition d'un développement durable et partagé des quartiers d'intervention de la SIC. La seconde, tout aussi importante, est de mettre au service de cette stratégie un modèle d'entreprise basé sur l'efficacité et l'équité. Cette exigence fait partie des préoccupations majeures des équipes de la SIC et la stratégie « lien social » lui donne le sens du long terme pour « vivre ensemble » et « faire ensemble ».

Benoît Naturel

Directeur Général

LA SIC PRINCIPAL BAILLEUR DE NOUVELLE- CALÉDONIE

Aujourd'hui, la SIC gère 11 325 logements et 205 locaux d'activité et héberge près de 27 000 personnes, soit **1 calédonien sur 10**.

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.

Répartition des logements par catégorie

82% SOCIAL

16% INTERMÉDIAIRE

2% ACCESSION AIDÉE




11 325 logements et 205 locaux commerciaux gérés dont :

- 111 logements sur terres coutumières ;
- 423 logements en résidence sénior ;
- 648 places en résidence étudiante ;
- 387 logements pour personnes à mobilité réduite ;
- 5 appartements relais pour victimes de violences conjugales ;
- 7 locaux à loyer minorés mis à disposition des associations en contrepartie d'actions de prévention et d'insertion à destination des locataires.


26 839 calédoniens logés (27 628 en 2020)

5,8 MdF.CFP investis dans l'économie calédonienne
(7,8 MdF.CFP en 2020)

4 agences (dont 1 en province Nord) et 4 permanences régulières à La Foa, Bourail, Boulouparis et Thio

 Âge moyen du patrimoine **20 ans**
Répartition des 11 325 logements gérés au 31/12/2021
910

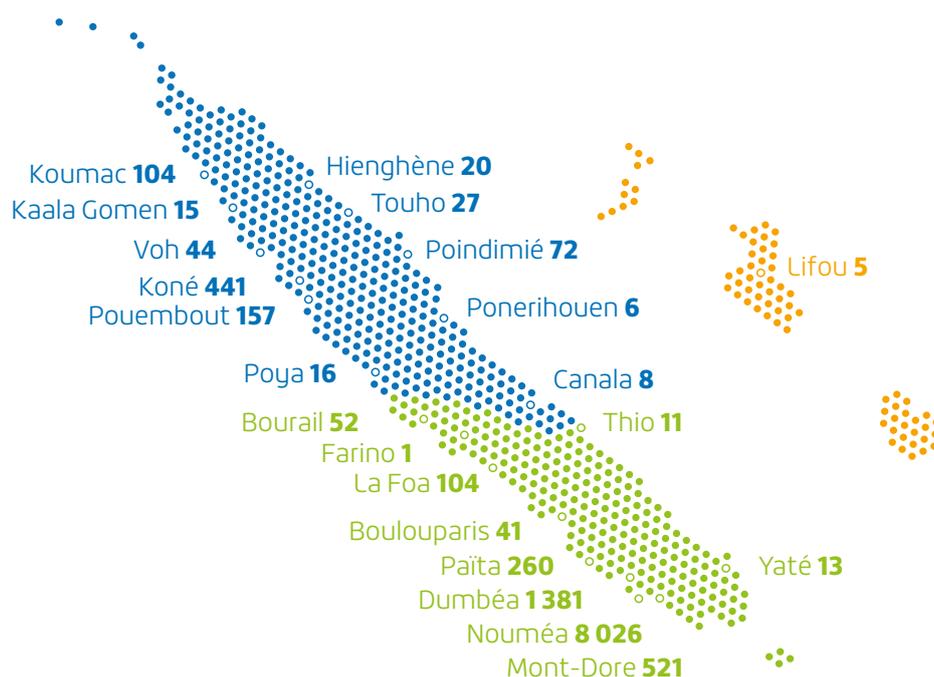
PROVINCE NORD

10 410

PROVINCE SUD

5

PROVINCE DES ÎLES



LES FAITS MARQUANTS 2021



Crise sanitaire de la Covid 19 en Nouvelle-Calédonie

L'année 2021 a été marquée par deux périodes de confinement en mars et septembre, au cours desquelles la SIC a maintenu ses activités essentielles en adaptant son organisation : télétravail, renforcement des modes de contact à distance.

En lien avec les trois bailleurs sociaux et la province Sud, plusieurs actions ont été menées pour maintenir le lien avec les familles.

- enquête téléphonique auprès de 700 clients de plus de 60 ans vivant seuls dans leur logement pour prendre de leurs nouvelles pendant le confinement. Les contacts des personnes en détresse ont été transmis à des travailleurs sociaux qui ont pris le relais ;
- contribution à l'organisation de vaccino-dromes au sein des quartiers où sont établies les résidences de la SIC ;
- distribution de « kits solidaires » fournis par les institutions (masques, gel et attestation).

Dépression Lucas, cyclone Niran et épisodes pluvieux

L'année 2021 a été marquée par des phénomènes climatiques plus fréquents et marqués que les années précédentes. Les cyclones Lucas et Niran et les nombreux épisodes pluvieux intenses survenus tout au long de l'année ont fortement pesé sur le plan de charge des équipes et sur les dépenses d'entretien et réparation, en augmentation de 217 MF.CFP par rapport au budget initial avec plus de 1000 réclamations liées à ces phénomènes.

Lancement d'une étude d'impacts sur le lien social et les enjeux environnementaux

En sa qualité de principal bailleur social de Nouvelle-Calédonie et consciente des enjeux autour du « mieux vivre », la SIC a décidé de lancer en 2021 une étude structurante sur le « lien social et les impacts environnementaux ». Conduite avec l'appui technique et financier de l'AFD, cette étude s'inscrit pleinement et durablement dans la stratégie 2021-2025 « 100% lien social » du groupe AFD, des politiques de réduction des inégalités du gouvernement de Nouvelle-Calédonie et des 17 objectifs de développement durable adoptés par les Nations Unies en 2015.

Elle se structure autour d'un cadre logique présentant les axes d'intervention de la SIC selon 5 objectifs principaux :

- assurer la qualité de service au quotidien ;
- réduire les inégalités ;
- assurer un cadre de vie de qualité ;
- développer le lien social et le vivre ensemble ;
- viser l'exemplarité RSE.

Pour chacun de ces objectifs, des axes de progrès ont été identifiés, destinés à nourrir la stratégie et le projet d'entreprise de la SIC pour les prochaines années.



ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE AU QUOTIDIEN

La qualité de vie des familles passe notamment par le service rendu par le bailleur : accessibilité et disponibilité, accompagnement social, proximité... Pour adapter son service aux évolutions de la société, la SIC a ainsi mis en place de nouvelles organisations et outils, ainsi que des actions de spécialisation des équipes.



Nouveaux outils et canaux d'échange

Deux nouvelles bornes de paiement automatique ont été installées en 2021 dans les agences de Saint-Quentin et Magenta, permettant à l'ensemble des points d'accueil en province Sud de proposer ce service.

Pour répondre à l'évolution des usages des clients, le centre de relation client a poursuivi son déploiement : il traite désormais l'ensemble des appels téléphoniques, mais également les demandes arrivant par mail, par l'espace client du site internet et par la page Facebook.

Amélioration du processus d'attribution

La création en février 2021 d'un pôle commercial regroupant les équipes chargées de l'attribution des logements et d'un service spécialisé dans le traitement des états des lieux sortants vise à la fois à :

- améliorer l'expérience client en identifiant un point d'entrée unique pour les demandeurs ;
- fluidifier le processus d'attribution en réduisant le délai d'entrée d'un nouveau locataire.

Accompagnement social

L'évolution de la société (éclatement des structures familiales, paupérisation, vieillissement...) impacte les missions de la SIC, qui s'étendent à un rôle de veille, de prévention, et d'accompagnement social.

A titre d'exemple :

- la SIC accompagne les locataires dans la constitution du dossier d'aide au logement, ce qui représente un véritable service rendu. Au cours des cinq dernières années, le nombre de dossiers d'aide a progressé de 11%, illustrant à la fois :
 - la paupérisation des familles ;
 - la solvabilisation des familles par l'aide ;
 - l'augmentation importante du temps passé par les équipes de la SIC pour aider ces familles à monter leur dossier.
- la création au 1^{er} janvier d'un service recouvrement contribue à l'accompagnement des familles en difficulté : chaque situation fait l'objet d'une écoute attentive et d'une analyse fine pour trouver les solutions les plus adaptées.

La progression à la fois du nombre de dossiers d'aide au logement et du nombre de ménages accompagnés dans des difficultés de paiement illustre la nécessité de continuer à offrir aux familles les plus vulnérables un accès au logement à loyer modéré.





Le centre de relation clients a traité en 2021 :

- 31 886 appels
- 6 611 demandes par e-mail
- 956 demandes messenger
- 1 587 call-back (rappel du client)

Gestion de proximité au quotidien

Le dispositif de proximité de la SIC s'articule autour de plusieurs dispositifs complémentaires : agences de proximité, permanences en Mairies, réunions en pied d'immeuble.

Les modes de contact "à distance" (mail, téléphone, espace client en ligne, service d'astreinte le soir et week-end) viennent compléter cette gamme d'outils pour permettre aux clients de joindre la SIC 24h/24 et 7j/7.

L'année 2021 a permis de renforcer ce dispositif, notamment au travers :

- du resserrement des agences de Nouméa sur 3 sites (au lieu de 4) pour déployer en priorité sur le terrain les effectifs ainsi allégés de certains traitements administratifs ;
- de la montée en puissance du service "Développement social et transversal des territoires" (DSTT) créé fin 2020 pour animer et structurer les stratégies partenariales et développer le lien social et la proximité avec les habitants (cf. page 22).

Plus de
50
rencontres avec
les associations de
locataires et
référénts

Axes de progrès

Dans un contexte de fragilisation des ménages, la qualité de service au quotidien repose essentiellement sur l'accompagnement social. Certaines familles ne prenant pas contact avec leur bailleur en cas de difficulté, une connaissance renforcée des locataires est indispensable pour détecter au plus tôt ces situations. Celle-ci s'appuiera notamment sur une démarche « d'aller vers » :

- visites de logements : une application mobile développée en interne permettra en 2022 de saisir l'ensemble des informations collectées (afin d'améliorer la connaissance des clients et de les accompagner au mieux en fonction de leur situation);
- renforcement de la proximité et de la présence sur le terrain : réunions en pied d'immeuble, tournées sur site, échanges avec les associations de locataires, réflexion autour des métiers de proximité...

Par ailleurs, la SIC cherchera autant que possible à associer les locataires à la mise en œuvre de solutions aux problématiques des résidences et quartiers. Cette collaboration passera notamment par des gouvernances innovantes et partagées autour des conduites de projets.



4 965
dossiers d'aide traités en
2021 (+11% en 5 ans) pour un
montant de 1,6 MdF.CFP.



2 176
ménages accompagnés
(+85% en 5 ans) dans des difficultés
de paiement (plan d'apurement)

RÉDUIRE LES INÉGALITÉS

Les conditions de logement constituent un des indicateurs les plus probants des inégalités sociales. Dans un contexte de crise économique et de mutations sociales profondes, le parc social voit évoluer sa vocation vers l'accueil des ménages les plus modestes ou en difficulté. La SIC contribue ainsi à réduire les inégalités en construisant des logements abordables, mais également en ciblant des populations socialement vulnérables ou dont les besoins en logement ne sont pas satisfaits.



Objectifs de développement durable associés



Assurer le caractère abordable des logements

L'accès à un logement abordable est un droit fondamental indispensable à l'épanouissement en termes d'éducation, de santé et de développement personnel. De plus, il évite aux familles de devoir faire des économies sur des services et des besoins essentiels : alimentation, santé, énergie, éducation, transports, sport, culture...

La crise économique actuelle, associée à la crise sanitaire, accentue la précarisation d'une partie des



ménages et augmente la part du logement dans leur budget. Malgré ce contexte difficile, l'année 2021 se termine avec une progression des impayés contenue à + 2,56 % soit un taux proche de celui de 2018, après une progression jusqu'à 3% en 2019. Ce résultat illustre notamment la qualité de l'accompagnement apporté pour trouver des solutions avec la plupart des familles confrontées à des difficultés.

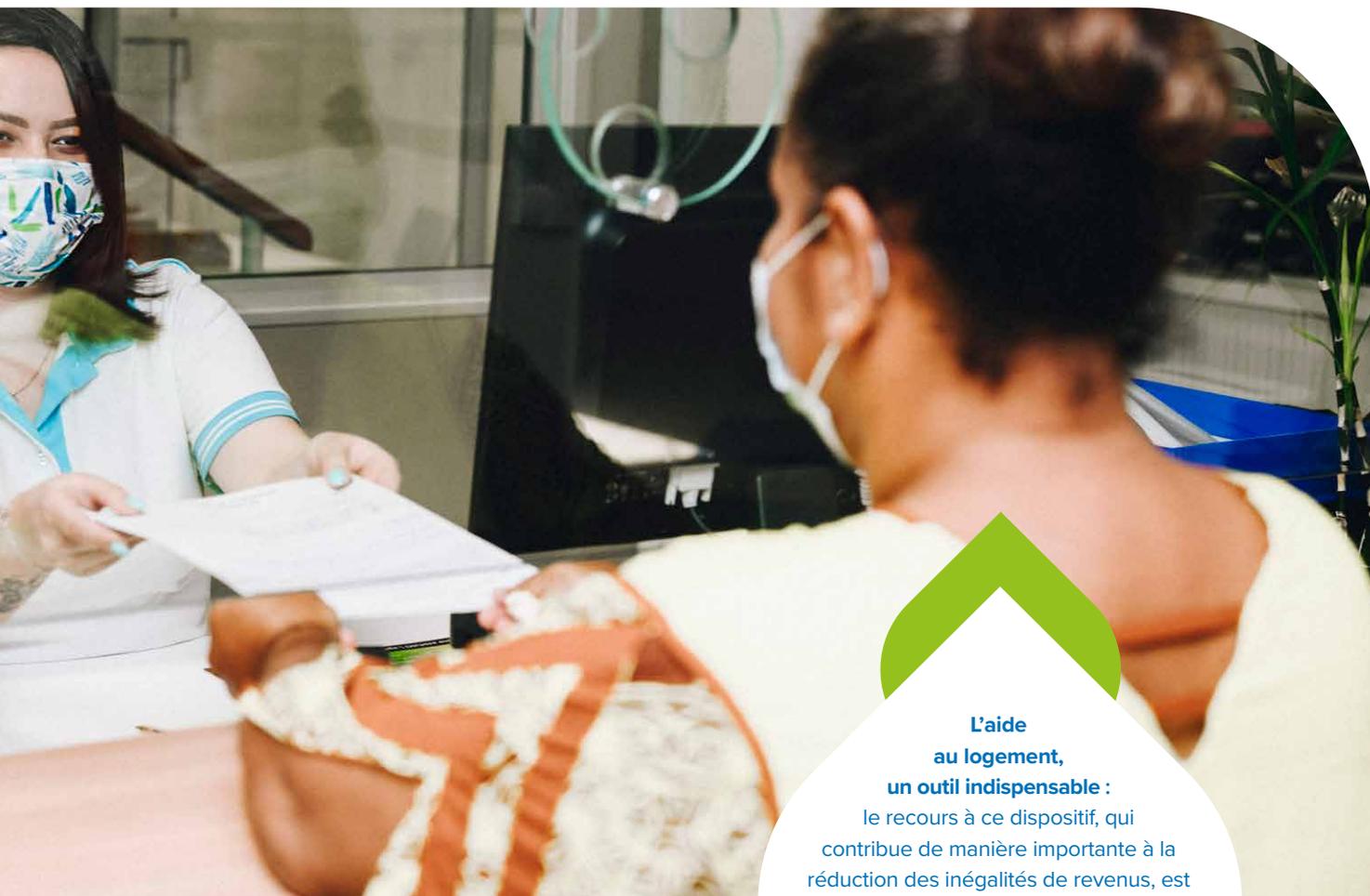
Analyse des 6 317 demandeurs de logement recensés en province Sud :

- 62% ont des revenus inférieurs au salaire minimum (156.568F.CFP) ;
- 41% ont des revenus inférieurs à ½ SMG ;
- 2 700 ménages ne sont pas éligibles au logement aidé compte tenu de la précarité de leur contrat de travail ;
- 2 200 familles vivent en squat.

Dans le même temps, le taux de vacance poursuit sa progression pour s'établir à 8,4% (contre 2,6% en 2016). Les causes de cette vacance peuvent être plurielles et se cumuler : paupérisation des familles, concurrence du secteur privé sur le secteur du logement intermédiaire, perte d'attractivité des résidences...

Part contributive (part représentée par le loyer par rapport au revenu global) : **26% (contre 22% en 2015)**

Taux de vacance : 8,4%
Taux d'impayés : 2,6%
Part de ménages aux ressources précaires : 40%



L'aide au logement, un outil indispensable :
 le recours à ce dispositif, qui contribue de manière importante à la réduction des inégalités de revenus, est devenu un élément incontournable pour la solvabilisation des ménages. Depuis sa mise en place en 2008, la proportion de familles logées par la SIC et en bénéficiant est passé de 18% à 44 % en 2021.



44%
 des familles logées bénéficient de l'aide au logement, pour un montant moyen de 26 590F.CFP.
 Pour les familles qui en bénéficient, l'aide représente en moyenne 48% du loyer.





Répondre aux besoins spécifiques des publics vulnérables

Le vieillissement de la population, l'entrée dans la vie active plus tardive des jeunes, les relogements en urgence liés à des violences, le besoin d'autonomie des personnes en situation de handicap... sont autant de phénomènes qui semblent devoir marquer durablement le peuplement du parc social. La SIC a ainsi développé une série de réponses aux besoins spécifiques de ces publics.

Séniors : la SIC propose désormais 423 logements en résidence sénior. Elle héberge également plus de 4 000 personnes de plus de 60 ans dans des logements « classiques », dont 700 vivent seules. Dans le cadre de la crise sanitaire, une attention particulière a été portée à ce public : une enquête téléphonique a permis d'identifier plusieurs situations de détresse et certains séniors ont pu bénéficier de vaccinations à domicile dans le cadre des vaccinodromes organisés au sein des quartiers.

Étudiants : la livraison en 2021 d'une nouvelle résidence de 104 lits à Dumbéa, ainsi que le développement de solutions innovantes en province

Nord (colocation pour étudiants dans des logements initialement conçus pour des familles), porte désormais à 648 logements l'offre destinée aux étudiants.

Personnes en situation de handicap : la SIC dispose de 387 logements adaptés aux personnes handicapées. Aujourd'hui, cette adaptation porte principalement sur des aménagements techniques pour faciliter le quotidien (salle de bains de plain-pied, largeurs de portes...). A l'avenir, au-delà de ces équipements, l'enjeu est de développer l'habitat inclusif pour permettre aux personnes de vivre chez elles, tout en étant accompagnées.



Part des personnes seules : 41%
(43% en 2015)



Part des familles monoparentales 11% (7% en 2015)



Part des ménages aux ressources précaires : 40% (45% en 2015)



Part des séniors : 27% (21% en 2015)



Nombre de logements adaptés au handicap : 387



Nombre de logements en résidence sénior : 423

Victimes de violences intrafamiliales :

en Nouvelle-Calédonie, le nombre de victimes de ces violences est 10 fois supérieur à la moyenne métropolitaine. Dans ce contexte, le logement est primordial pour permettre aux victimes de se mettre en sécurité et se reconstruire. Le dispositif « d'appartement relais » mis en place avec la province Sud dans le cadre d'une convention signée en novembre 2020 est entré en phase opérationnelle. La SIC a ainsi mis à disposition cinq appartements au sein de son patrimoine dans lesquels 9 familles ont été logées en 2021 avec un accompagnement social de la province Sud. Face au succès de ce dispositif, un avenant vient d'être signé pour l'ouverture en 2022 d'un sixième appartement.

Relogement des familles originaires de Maré-Roh :

en réponse à la situation de crise vécue par les réfugiés de Maré en novembre 2020, la SIC – à la demande du Gouvernement de Nouvelle-Calédonie - a mis à disposition de la province des Iles une quarantaine de logements pour y loger les familles concernées. Désormais, la SIC poursuit avec ses partenaires l'accompagnement et la recherche de solutions pour transférer, au nom des familles, le bail initial signé avec la Province des Iles.

5 appartements relais pour les victimes de violences conjugales

9 familles logées par la province Sud dans ces logements sur l'année 2021





Favoriser l'insertion économique et sociale

La SIC a initié ou poursuivi en 2021 plusieurs démarches proactives pour aller plus loin en faveur de l'insertion économique et sociale :

• **les chantiers d'insertion / d'initiation** : destinés à un public jeune en difficulté, leur objectif est d'améliorer le cadre de vie tout en favorisant le lien social et l'insertion professionnelle. Ils prennent la forme de divers chantiers (fresques...) réalisés selon les sites en partenariat avec les communes ou la province Sud ;



2 chantiers d'initiation organisés en 2021

• la SIC met à disposition de diverses associations des locaux à loyers minorés en contrepartie de la réalisation d'actions de prévention et d'insertion à destination des locataires.

• **les rendez-vous de l'emploi** : ces rencontres avec des professionnels et des spécialistes de l'insertion (RSMA, ADIE, DEL...) permettent d'informer sur les structures et les dispositifs dont peuvent bénéficier les demandeurs d'emploi et/ou les porteurs de projets ;



3 rendez-vous de l'emploi organisés en 2021

• la SIC a également signé en juin 2021 un partenariat avec l'ADIE et Initiative NC pour l'appui à la revitalisation économique et sociale des quartiers. Le partenariat porte notamment sur la mise à disposition par la SIC de locaux d'activités au profit des porteurs de projets accompagnés par l'ADIE et Initiative NC ;



Axes de progrès

La réduction des inégalités passe par une connaissance fine des besoins de chaque famille afin d'y répondre au mieux, qu'il s'agisse du logement (typologie, équipement, situation géographique), du montant des loyers et charges, de la proximité des biens et services.... A ce titre, plusieurs axes de travail se dégagent pour les prochaines années :

- la définition d'une politique et d'une stratégie par public :** l'instabilité des trajectoires individuelles contribue à rendre les besoins en logement incertains et variables. Il s'agit dès lors pour la SIC d'identifier les publics et leurs besoins, actuels et à venir ; puis de diagnostiquer l'offre et la demande et d'apporter une réponse adaptée à chaque situation, en particulier aux populations les plus vulnérables (séniors, étudiants, personnes en situation de handicap, familles monoparentales) qui représentent une part croissante de la clientèle ;
- le développement et le suivi des partenariats :** la SIC a développé en 2021 plusieurs partenariats, aussi bien avec des institutions qu'avec des organismes tiers (ex : Association pour le droit à l'initiative économique, Initiative NC) pour un appui à la revitalisation économique et sociale des quartiers. L'enjeu pour 2022 sera de rayonner à l'échelle de l'agglomération, en particulier sur des sites prioritaires (Magenta, Dumbéa-sur-mer...).



ASSURER UN CADRE DE VIE DE QUALITÉ

Objectifs de développement durable associés



Renouvellement urbain, insertion urbaine, logement, mobilité, tranquillité publique... le cadre de vie est lié à l'objectif de développement durable 11 défini par les Nations Unies : « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables ». Le cadre de vie concerne aussi bien l'accès à un logement abordable et décent, à des services de base, à des transports publics, des espaces verts, de la tranquillité, de la sécurité...

131 équivalents logements livrés en 2021

2,2 Mdf.CFP consacrés à l'entretien du patrimoine :

- entretien courant : **1,1 Mdf.CFP** ;
- entretien préventif : **881 MF.CFP** ;
- remise en état après la sortie du locataire : **180 MF.CFP**.

24 323 réclamations traitées, contre 27 845 en 2020 (-12%)

Proposer des logements décents et adaptés

L'enjeu pour la SIC est de proposer des logements satisfaisant les besoins « communs » des habitants tout en répondant aux besoins des publics spécifiques : un habitat fonctionnel, modulable, adapté. Pour l'année 2021, la SIC a ainsi :

livré 131 équivalents logements sur 2 opérations distinctes :

- construction neuve de la résidence étudiante de Dumbéa centre, composée de 104 logements étudiants et 7 locaux d'activité ;
- réhabilitation de 20 logements dans la résidence Béryl située à Nouméa (Tindu), portant ainsi à 4 le nombre de bâtiments réhabilités à Tindu et Pierre Lenquette. Face au manque d'attractivité de ces quartiers et aux difficultés de commercialisation de ces résidences, la réhabilitation des autres bâtiments est actuellement suspendue. Des échanges sont en cours avec les partenaires institutionnels afin de partager les réflexions autour de l'avenir de ces deux résidences historiques et définir ensemble une nouvelle stratégie.

consacré près de 2,2 Mdf.CFP à l'entretien de son patrimoine :

- entretien courant : 1,1 Mdf.CFP. L'entretien courant permet de maintenir en bon état de fonctionnement les installations pour en assurer un usage satisfaisant ;
- entretien préventif : 881 MF.CFP (remplacement de cuisines et salles de bains, clôtures et sécurisation, ravalements de façades...). Il comprend aussi la gestion de plus de 320 contrats de maintenance pour divers équipements (station d'épuration, contrôle d'accès, ascenseurs...), dont certains ont été renouvelés en 2021 ;
- remise en état après la sortie du locataire : 180 MF.CFP.

développé de nouveaux programmes de requalification urbaine : il s'agit de trois projets de réhabilitations/rénovations (Magenta tours, 5 résidences de Dumbéa-sur-Mer et Tuband) en recherchant la mobilisation - de manière « pilote » - de subventions sur Contrat de développement pour accompagner ces investissements.

Grâce à une réforme du code de l'habitat de la province Sud, la collectivité et l'Etat ont accordé 400 MF.CFP (2 enveloppes de 200 MF.CFP) afin de co-financer ces projets à Magenta tours et Dumbéa. En contrepartie, la SIC s'est engagée à renforcer ses interventions autour du lien social, considérant l'importance clef de l'humain dans les solutions contre les dégradations, l'insécurité, l'isolement, la vacance, l'insertion, etc... L'année 2021 a vu la fin des travaux de sécurisation de 4 premiers bâtiments à Magenta tours (E, H, I, L).

contribué à l'attente forte des familles en matière d'accession à la propriété avec la vente de 23 biens, dont 18 logements (15 villas et 3 appartements). Quatre de ces logements ont été cédés aux locataires en place.





Résidence étudiante de Dumbéa centre


 Résidence Béryl
(20 logements réhabilités à Nouméa)


Si aucune opération n'a été mise en chantier, plusieurs projets sont en cours :

- La maison d'accueil spécialisée à Boulouparis, projet spécifique mené en partenariat avec le Centre hospitalier de Nouville ;
- Plusieurs projets de 10 à 15 logements qui pourraient être lancés sur les communes de Houailou, Boulouparis, Bourail et Canala ;
- La résidence étudiante du Bord de Mer à Nouméa ;
- La gendarmerie de Bourail.

Compte-tenu du contexte, la priorité sera donnée aux opérations à taille humaine et apportant une réponse « sur-mesure » à des besoins spécifiques, notamment en brousse. Par ailleurs, la SIC dispose désormais d'un savoir-faire reconnu pour accompagner des collectivités sur des projets en Maîtrise d'Ouvrage Déléguée (cf. les gendarmeries en particulier), ce qui offre de nouvelles perspectives d'activités.

Et demain ? « L'habitat de demain »

Les trois bailleurs sociaux de Nouvelle-Calédonie (FSH, SEM AGGLO, SIC) ont lancé en 2021 une étude pour penser « l'habitat de demain » avec l'appui d'une équipe pluridisciplinaire apportant ses compétences en matière d'architecture, d'urbanisme, de développement durable, de concertation et de communication et mettant en œuvre une démarche de design social.

L'année 2021 a porté sur une phase de diagnostic, dont il ressort notamment que l'enjeu est **d'inventer de nouvelles façons d'habiter** : les logiques et parcours de vie étant différents, il n'existe pas un logement social uniforme. Il faut tenir compte de l'évolution des besoins (vieillesse de la population, augmentation des divorces, familles recomposées), et inventer de nouvelles façons d'habiter.

L'enquête menée auprès des habitants lors de cette étude évoque plusieurs besoins : recevoir, cultiver, vivre dehors chez soi, être au calme et en sécurité, vivre ensemble dehors, vivre indépendant...

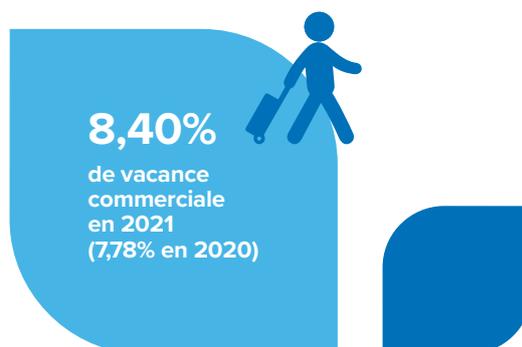
Le travail se poursuit en 2022 avec des ateliers d'intelligence collective rassemblant l'ensemble des parties prenantes autour de 6 thématiques, pour une restitution finale de l'étude prévue mi-2022.

Assurer la tranquillité résidentielle

Comme tous les bailleurs, la SIC est confrontée à des problématiques de tranquillité publique : regroupements et occupations dévoyées d'espaces collectifs, trafics, dégradations, comportements incivils voire agressifs... Ces agissements ont des conséquences importantes sur la vie des résidents, mais également sur l'activité du bailleur :

- **gestion locative** : augmentation de la vacance commerciale et de l'insatisfaction des clients ;
- **gestion technique** : augmentation des coûts de remise en état ;
- **ressources humaines** : augmentation des incivilités et risques d'agressions à l'encontre du personnel, perte d'attractivité sur les métiers de proximité.

C'est pourquoi, même si la tranquillité résidentielle ne relève pas de sa seule responsabilité, la SIC se doit d'agir avec ses partenaires pour réduire ce phénomène et ses conséquences.



Agir sur les questions techniques, sociales et sur le vivre ensemble

Ainsi, un travail important a été engagé par la province Sud au travers du projet HABLE (HAbitat tranqUILle), qui prévoit de nombreuses actions partagées entre la province Sud, les Villes de Nouméa et Dumbéa et la SIC, dont certaines ont été engagées en 2021 :

- **investissements techniques** : sécurisation, ravalement des façades, rénovations ;
- **actions de gestion locative** : traitement des réclamations, actions amiables et judiciaires en cas de trouble de voisinage, visites de logements, mise en place de médiateurs professionnels ;
- **actions sur le vivre ensemble** : chantiers d'insertion, mise à disposition de locaux pour les porteurs de projet et associations, soutien des initiatives des locataires sur l'embellissement du quartier, réunions d'informations... ;
- **mutualisation des moyens humains et financiers** avec les partenaires sur des sites prioritaires (Dumbéa-sur-mer, Magenta tours, Tindu, Pierre Lenquette, Magenta aérodrome et Tuband).

Un dispositif interbailleurs de médiation sociale

Dans le cadre de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance, la Ville de Dumbéa et les bailleurs sociaux du territoire (SIC, FSH et SEM agglomération) ont signé en novembre 2021 une convention portant sur un dispositif de médiation sociale partenarial et inter-bailleurs.

Entré en vigueur fin 2021, il concerne un territoire comprenant 1 500 logements, dont 1/3 appartiennent à la SIC. Il s'appuie sur une équipe de 5 médiateurs de la Croix-Rouge circulant à pied sur 4 résidences chaque jour et sur diverses plages horaires pour orienter et accompagner les habitants, lutter contre les conflits d'usage, limiter les conflits de voisinage et les incivilités...



Avant / Après
Sécurisation des halls d'entrée à Magenta tours



Axes de progrès

Pour poursuivre l'amélioration du cadre de vie, les efforts de la SIC à partir de 2022 porteront notamment sur :

- Le développement d'une véritable stratégie patrimoniale autour de plusieurs axes :
 - Renforcement des visites de logements pour améliorer aussi bien la connaissance du patrimoine que celle des locataires ;
 - Gestion des réclamations : les efforts de la SIC porteront principalement sur la réduction du stock et du délai de traitement et l'augmentation des contrôles des prestations, afin d'améliorer la satisfaction des locataires ;
 - Mesures environnementales et énergie : il s'agira notamment de capitaliser sur les retours d'expériences (chauffe-eau solaire, photovoltaïque, conception bioclimatique...) pour alimenter la stratégie concernant les futurs logements et la réhabilitation de l'existant.

L'ensemble de ces axes fera partie du plan stratégique de patrimoine qui sera élaboré en 2022.

- La tranquillité résidentielle : ce volet porte sur la sécurisation des résidences, mais surtout sur l'accompagnement des habitants au bon usage des équipements, le traitement des réclamations sociales et les actions menées pour favoriser le "vivre ensemble" en lien avec les habitants et l'ensemble des acteurs de la tranquillité résidentielle (collectivités, forces de l'ordre...).
- Un développement de l'offre raisonné et adapté portant principalement sur les réhabilitations :
 - la réflexion avec les partenaires autour des options définitives à retenir concernant les résidences de Tindu et Pierre Lenquette ;
 - d'importants travaux d'amélioration destinés à améliorer le cadre de vie, la tranquillité résidentielle et le lien social sur les ensembles de Magenta, Dumbéa-sur-mer et Tuband.

DÉVELOPPER LE LIEN SOCIAL ET LE VIVRE ENSEMBLE

Associés au cadre de vie, le lien social et le vivre ensemble sont les piliers permettant le fonctionnement harmonieux des résidences. Le lien social se développe notamment par :

- une qualité de service au quotidien par des actions de proximité ;
- une réduction des inégalités afin de répondre aux besoins des publics vulnérables ;
- un cadre de vie de qualité ;
- des actions spécifiques envers les habitants.

Objectifs de développement durable associés



Contribuer au développement économique et social des quartiers

En 2021, le service Développement social et transversal des territoires (DSTT) créé en septembre 2020 a pu monter en puissance et développer des actions contribuant au développement social et économique des quartiers :

- développement du lien social et de la proximité : rencontre annuelle de toutes les associations/référents de locataires afin d'identifier leurs besoins et de porter des projets conjoints pour l'amélioration du cadre de vie.
- redynamisation sociale et économique des quartiers :
 - mise à disposition de locaux aux associations en contrepartie d'actions d'insertion et de prévention à destination des habitants du quartier ;
 - mise à disposition de locaux à des associations ou porteurs de projets en contrepartie de leurs engagements à réaliser des actions de prévention ou d'insertion (soutien scolaire, animation d'ateliers de prévention, activités sportives...) à destination des locataires. Le nombre de bénéficiaires de ce dispositif devrait avoisiner environ 20 structures d'ici fin 2022 ;
 - événements annuels : opération « cartable », RDV de l'emploi, Bus 123.
- tissage et suivi de partenariats avec les collectivités et les organismes tiers pour répondre :
 - aux besoins des locataires et des administrés ;
 - aux problématiques sociétales (ex : violences intrafamiliales).

Un calendrier annuel des actions de proximité menées avec les 4 communes de l'agglomération nouméenne permet de rythmer les rencontres et d'inscrire les actions en complément des calendriers de chaque commune.



Axes de progrès

Le « lien social » et le « vivre ensemble » constituent des enjeux sociétaux qui dépassent largement le champ d'action de la SIC. L'apprentissage de ces normes et valeurs relevant d'acteurs multiples, la SIC doit bâtir une véritable stratégie partenariale où chacun pourra pleinement jouer son rôle.

La stratégie partenariale doit ainsi permettre :

- le soutien aux associations : les structures qui travaillent sur le sport, les loisirs, la culture, l'insertion, le soutien scolaire, les activités intergénérationnelles, la lecture, les pratiques artistiques,... sont autant de moyens pour tisser du lien social
- la socialisation : il s'agit de toutes les actions d'aide et d'accompagnement de la famille, de la petite enfance, de l'adolescence, permettant de savoir comment se comporter en société

- les actions en faveur de la jeunesse : la place des jeunes au sein des résidences et des quartiers est d'autant plus importante que l'ISEE note, dans son recensement de 2019, qu'un jeune de 16 à 29 ans sur cinq habitant le Grand Nouméa n'est ni en emploi ni en formation. Toutes les actions en faveur de la formation, l'insertion, l'emploi, la lutte contre le décrochage scolaire, les loisirs, le sport... mais également tout ce qui favorise l'expression et l'engagement des jeunes au sein de la société aura un impact sur le lien social.

Cette stratégie partenariale s'appuiera notamment sur plusieurs temps forts qui seront organisés en 2022 autour des thématiques fédératrices du sport et de la culture, organisés avec le soutien de l'AFD et en lien avec les autres bailleurs ainsi que la province Sud.



VISER L'EXEMPLARITÉ RSE

Depuis mi 2016, la SIC est signataire de la Charte d'engagement habitat responsable qui valorise son engagement dans la RSE (Responsabilité Sociétale et Environnementale) et reflète sa volonté de construire un habitat plus responsable. Elle a également obtenu en 2009 -et renouvelé tous les 2 ans depuis cette date- le label européen « SGI Europe », qui récompense les entreprises ayant intégré la RSE à leur activité.

L'engagement de la SIC en matière de RSE s'applique également en interne et se traduit par une gestion responsable des ressources humaines.

Objectifs de
développement
durable associés

3 BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE



5 ÉGALITÉ ENTRE
LES SEXES



Approche « genre » au sein de l'entreprise

La part des femmes au sein de l'entreprise est proche de 60 % dans l'effectif total et de 50 % au sein de l'encadrement.

Depuis 2008, une attention particulière est portée à la politique d'égalité professionnelle entre hommes et femmes au sein de la SIC. En 2021, les femmes cadres en CDI gagnent 2,40% de moins que les hommes (salaire de base), ce qui est nettement inférieur à l'écart moyen des rémunérations entre hommes et femmes, estimé à 15,8 % en 2020 pour la Métropole (source : Eurostat, organisme de statistiques de l'Union Européenne).

Mise en place des horaires flexibles

Basé sur un système de plages de travail fixes obligatoires et de plages flexibles, un nouveau dispositif de gestion du temps de travail a été mis en place en juillet 2021, permettant à la fois :

- de favoriser l'équilibre vie privé/vie professionnelle dans le but d'améliorer la performance individuelle et collective
- d'améliorer la satisfaction de la clientèle en permettant d'adapter les horaires de travail à la nécessité des missions.

7 MF.CFP

consacrés à la formation

2,4% D'ÉCART

salarial entre les hommes et les femmes cadres

3,35% PERSONNES

en situation de handicap au sein de l'effectif (pour une obligation légale de 2,5%).

Évolution de l'organisation

Conformément aux objectifs fixés, la SIC a fait évoluer son organisation avec :

- la création au 1^{er} janvier d'un service dédié au recouvrement chargé d'améliorer le suivi des impayés, l'accompagnement et les phases pré/contentieux ;
- la création en février 2021 d'un pôle commercial regroupant les équipes du pôle attribution, de l'agence de la place et du service spécialisé dans le traitement des états des lieux sortants créé à cette occasion ;
- la montée en puissance en année pleine du service DSTT (développement social et transversal des territoires) créé en septembre 2020 et du service FTI (foncier et transactions immobilières) mis en place en novembre 2020 ;
- la fermeture de l'agence du quartier Latin et le redéploiement des équipes sur les agences de Saint Quentin et de Magenta afin de favoriser la proximité et la présence des équipes sur le terrain.

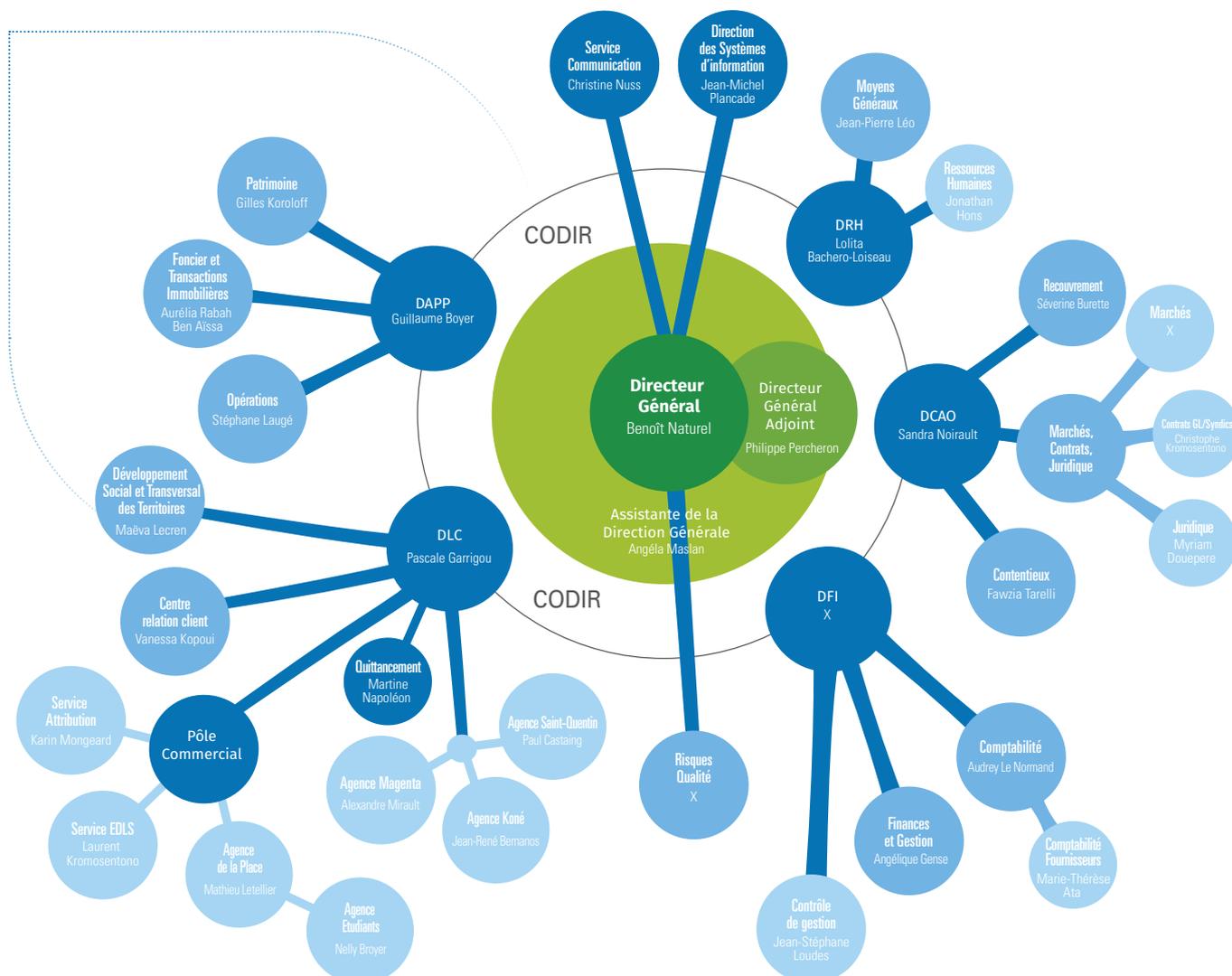
Axes de progrès

Dans un contexte économique et social en constante mutation, les équipes doivent faire preuve d'agilité et savoir évoluer dans leurs métiers et leurs pratiques. Cette adaptation permanente implique :

- une adhésion forte des salariés aux objectifs et aux valeurs de l'entreprise, qui nécessite de donner du sens aux missions pour favoriser le bien-être au travail et la performance ;
- une transversalité accrue pour assurer la bonne compréhension du rôle de chacun et la complémentarité des actions menées.

Un travail sera mené en 2022 pour favoriser ces objectifs et les inscrire dans le cadre d'une stratégie « 100% lien social » à l'échelle de l'entreprise. L'engagement RSE sera également renforcé, structuré et valorisé autour d'une certification (en cours d'analyse) qui permettra :

- de démontrer l'engagement de l'entreprise dans la démarche RSE ;
- de sensibiliser en interne et communiquer en externe ;
- d'améliorer la performance de l'entreprise et sa redevabilité.



FINANCES

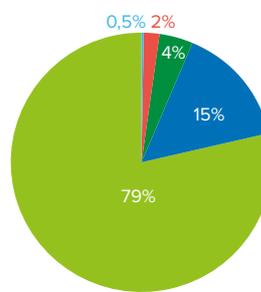
La restructuration de la dette, dont les accords ont été obtenus fin 2020 auprès de la Banque des Territoires et de l'AFD, a été entièrement formalisée avec l'AFD et mise en place au premier trimestre 2021. Ces accords ont permis à la SIC de redresser un niveau de trésorerie qui avait atteint des niveaux historiquement bas fin 2020.

Afin de renforcer la gestion financière de la SIC, un document cadre de référence des interventions financières de la SIC a également été élaboré et présenté au Conseil d'administration.

2021 a connu une année pleine de fonctionnement de l'instance interne dédiée au pilotage opérationnel et mensuel du programme triennal de rééquilibrages financiers (décliné dans des contrats d'objectifs et de moyens annuels) et le déploiement d'un outil interne de reporting des principaux indicateurs d'activité du programme triennal.

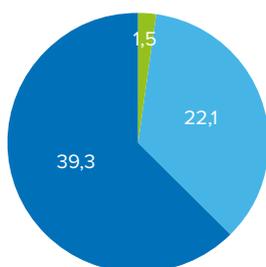
Recettes

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



État de la dette en MdF.CFP

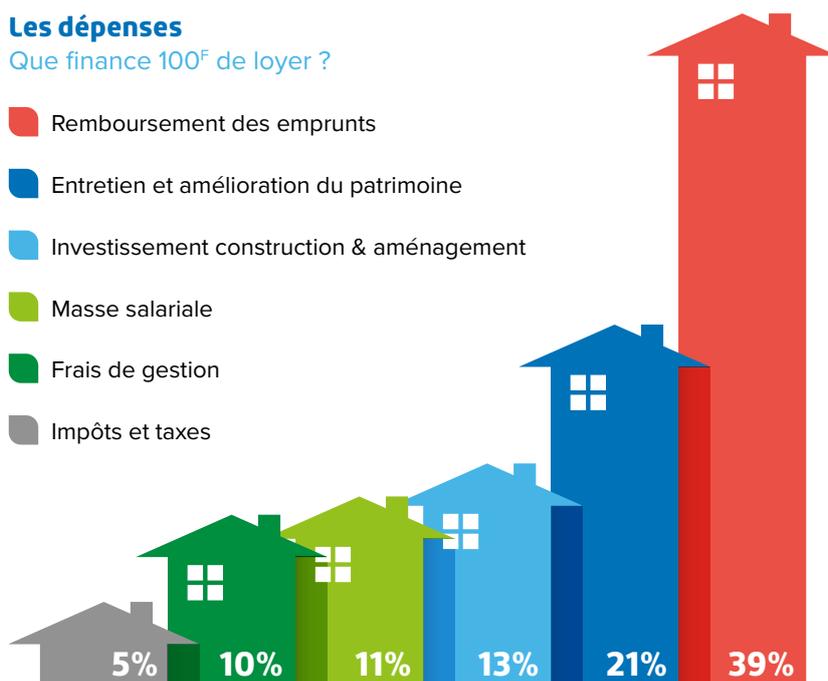
- AFD
- CDC
- Autres banques



Les dépenses

Que finance 100€ de loyer ?

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



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

février 2022

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
Joseph Boanemoa	Conseiller municipal à la Ville de Nouméa
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	Représentant de l'AFD Paris
Virginie Bleitrach	Directrice de l'agence AFD en Nouvelle-Calédonie
Grégory Lecru	Commissaire délégué de la République pour la province Sud auprès du haut-commissaire de la République en Nouvelle-Calédonie
David Litvan	Directeur des finances publiques en Nouvelle-Calédonie

Administrateur désigné

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

Direction générale

Benoît Naturel	Directeur général
Philippe Percheron	Directeur général adjoint

Représentants du personnel

Eugénie Jorédié	Secrétaire comptable
Bress-Nell Porcheron	Gestionnaire locatif
Rodéric Taalo	Chargé de commercialisation
Gilles Koroloff	Chef du service patrimoine

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 Audit Calédonie

Observateur AFD

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



Siège de la SIC
15 rue Guynemer
BP 412
98948 Nouméa

 sic@sic.nc
 [SICNouvelleCalédonie](https://www.facebook.com/SICNouvelleCalédonie)

www.sic.nc

**CENTRE DE
RELATION CLIENTS**

 **444 000**

Un seul numéro pour toutes
vos démarches locataires