

**SEM**  
**agglo**

Rapport  
d'activité

20  
22



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

**SEM**   
**agglo**



- 04** ÉDITO
- 06** INTRODUCTION
- 10** LA SEM AGGLO : UNE ORGANISATION RENFORCÉE EN PLEINE MUTATION
- 14** NOS MISSIONS - TEMPS FORTS
- 22** DIRECTION DE LA PRODUCTION ET DU FONCIER
- 28** DIRECTION GESTION LOCATIVE & CLIENTÈLE
- 40** CAPHI - CELLULE DES AIDES PROVINCIALES DE L'HABITAT INDIVIDUEL
- 48** DIRECTION DE L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE & DE LA RÉNOVATION
- 54** DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE
- 60** CONSEIL D'ADMINISTRATION

# SOMMAIRE



**Muriel Malfar-Pauga**  
Présidente du conseil  
d'administration

Depuis mon élection de présidente du Conseil d'administration de la SEM Agglo en décembre 2019, j'ai toujours vu la SEM Agglo s'adapter et réagir avec agilité à des situations difficiles et contraignantes. Nous avons vécu une crise sanitaire avec des confinements difficiles pour l'économie et le bien vivre ; nous avons également vécu des périodes politiques sensibles avec une inflation galopante et une population qu'il faut pouvoir rassurer et accompagner...autant de sujets sensibles que j'ai assumés et assurés avec les équipes de la SEM Agglo en gardant au cœur de nos actions et de nos priorités : le locataire.

Le terrain est mon lieu favori depuis très longtemps et l'année 2022 aura été une année particulièrement fertile en termes de projets forts et structurants au sein de la SEM Agglo.

Tout d'abord, il m'a semblé primordial de travailler à la tranquillité résidentielle à travers des projets de requalification urbaine sur 4 de nos résidences, avec l'appui de la province Sud et de l'Etat. La tranquillité résidentielle est une aspiration forte des locataires, confirmée par les enquêtes sociales. Des travaux de sécurisation de ces résidences ont été étudiés et seront réalisés en 2023 et 2024.

De plus, afin d'apporter de nouveaux points de vue pour appréhender ces projets de requalifications urbaines, j'ai proposé à la présidente de la province Sud, Mme Sonia BACKES, en mars 2022, de faire venir M. Jean-Luc Gorce, directeur général d'Aquitanis, grand bailleur social de la région bordelaise afin de permettre le partage d'expériences et de savoir-faire avec les bailleurs sociaux calédoniens. Le rapport rendu a été une belle réussite en termes de préconisations claires et transposables dans nos parcs de logements sociaux, pouvant permettre à nos populations de vivre dans des logements rénovés et repensés par et pour eux. Maintenant, il faut passer à l'action !

Je n'oublie pas non plus mon objectif d'apporter davantage de lien social entre les habitants, au cœur des quartiers et des résidences.

Deux projets phares ont ainsi été lancés en 2022 : d'une part, l'achat d'un local en pied d'immeuble de la résidence TAKUTEA permettra de développer une laverie solidaire et d'autre part, le parking couvert d'Apolima se transformera en salle multisports avec le soutien de la fédération française de judo et de l'agence nationale du sport. Ces projets verront le jour fin 2023 mais nécessitent de la détermination et des financements spécifiques ; je me bats chaque jour pour qu'ils aboutissent.

Enfin, je porte, avec la direction générale de la SEM agglo, le projet de recapitalisation dont j'ai compris la nécessité dès le début de mon mandat, pour assurer à la SEM Agglo sa capacité à continuer de produire des logements. La province Sud avait validé son engagement immédiatement à travers une avance en compte courant dès 2021. En 2022, cet important travail préparatoire a franchi une nouvelle étape importante, avec la validation du comité interne de la Caisse des Dépôts et Consignations pour leur participation conséquente à cette augmentation de capital et je les en remercie.

2022 a été une année riche, dense, porteuse des belles valeurs du travail et du partage qui sont mes moteurs et je remercie les administrateurs, les équipes de la SEM Agglo et les partenaires de leur implication auprès de la SEM Agglo qui ne cesse d'évoluer et de grandir.



Professeur NIZRI, président de la Ligue contre le Cancer



Mme PICARD, maire de Vénissieux

# INTRODUCTION

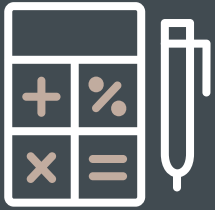


À peine relevée d'une année 2021 compliquée et affaiblie par une crise sanitaire sans précédent, la Nouvelle-Calédonie traverse l'année 2022 une nouvelle crise, avec notamment, un conflit armé entre Russie et Ukraine qui contribue à l'augmentation des coûts de la vie, fragilisant ainsi les institutions, les entreprises et les ménages.

À l'image de son Territoire, la SEM Agglo observe, apprend et agit en ajustant son action selon ses ressources et son objectif : apporter la réponse la mieux adaptée à son public, sa clientèle.

Nous vous présenterons dans ce rapport d'activité comment la SEM Agglo a, outre ses missions de production, d'entretien, de gestion et d'accompagnement, pris en mains les nouveaux défis qui s'offrent à elle, avec ses partenaires institutionnels et les confrères bailleurs sociaux. Des défis techniques, des actions sociétales, qui comme le promettait en 2021 Mme Muriel MALFAR-PAUGA, présidente de notre conseil d'administration, ont pour seule cible le « bien-vivre du locataire (...) l'humain au cœur de l'habitat comme au cœur de chaque décision ».

Le capital humain de la SEM Agglo se devait donc d'être également au centre de nos préoccupations pour l'accomplissement de nouveaux défis et permettre son évolution sereinement.



# La SEM Agglo en chiffres

**2140**

LOGEMENTS  
EN GESTION

**67**

SITES  
(RÉSIDENCES)

**2**

OPÉRATIONS  
D'AMÉNAGEMENT  
(L'ARCHIPEL ET CREEK LUCKY)

**84**

LOGEMENTS LIVRÉS  
(DONT 1 RÉHABILITÉ)

**3**

OPÉRATIONS DE  
REQUALIFICATION URBAINE



# NOS RÉALISATIONS



2022





Les Jardins de la Gare

# LA SEM AGGLO EN 2022

## UNE ORGANISATION EN PLEINE MUTATION, RENFORCÉE

L'année 2022 est ce que l'on peut appeler une année charnière avec un enjeu très fort sur des missions riches et complémentaires. Nous le verrons, l'Habitat de demain, les travaux de requalification urbaine, les nombreuses livraisons et mises en chantier, les attributions, la médiation sociale, les financements, les travaux sur la recapitalisation de la société... autant de sujets ambitieux et essentiels que les agents de la SEM Agglo doivent embrasser avec responsabilité et engagement.

## ➤ Une équipe renouvelée qui se mobilise

L'année 2022 a été marquée en interne, suite au départ de 7 collaborateurs, par un renouvellement de l'ensemble des équipes. Un renforcement a été jugé nécessaire sur l'attribution et le contentieux pour la gestion locative.

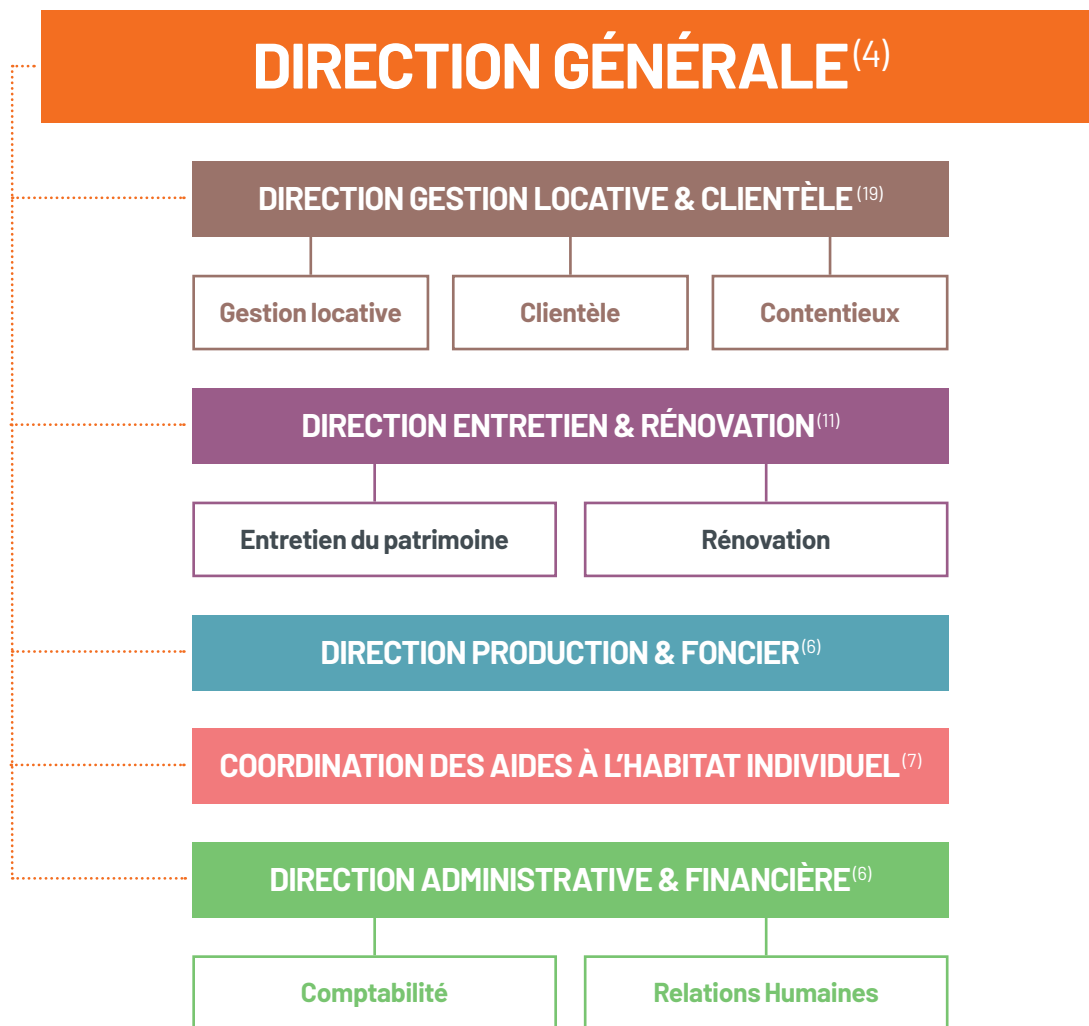
Concernant le suivi technique, 2 techniciens ont été recrutés, à durée déterminée liée aux mises en chantier importantes en construction neuves mais également liées aux opérations de requalification urbaine entreprises. Enfin, une directrice générale adjointe a été recrutée en mars 2022, mobilisée sur toute l'organisation fonctionnelle et les ressources humaines notamment, occupant un rôle stratégique durant cette année charnière.



Au 31 décembre 2022, l'effectif de la SEM Agglo est porté à 53 agents (44 en CDI, 6 en CDD, 2 en CDI de chantier et 1 en congé sabbatique).

# La SEM Agglo au 31/12/2022

1 direction générale, 3 directions métier, 1 direction support, 1 cellule dédiée aux aides



## **DIRECTION GÉNÉRALE**

- Relations extérieures
- Stratégie & Coordination
- 1 directeur général
- 1 directeur général adjoint
- 1 cheffe de projet
- 1 assistant(e)

## **DIRECTION GESTION LOCATIVE & CLIENTÈLE**

- Gestion locative et clientèle
- Recouvrement
- Accompagnement social
- Contentieux locatif & clientèle
- 1 directeur gestion locative & clientèle
- 1 assistant
- 3 secrétaires accueil/caisse
- 4 agents de gestion locative (AGL)
- 2 chargés d'attributions locatives
- 4 conseiller(ères) social(es) et familial(es)
- 2 chargés du contentieux

## **DIRECTION ENTRETIEN & RÉNOVATION**

- PGE
- Accueil et prise en charge DT
- Lancement des DT
- Pilotage prestataires
- Pré EDLS / EDLS / EDLE
- 1 directeur entretien & rénovation
- 1 responsable technique
- 5 agents chargés du patrimoine (ACP)
- 2 ACP chargé des Gros travaux
- 1 agent chargé des EDL
- 1 Assistante

## **DIRECTION PRODUCTION & FONCIER**

- Conception, gestion des opérations
- Maîtrise d'ouvrage
- Garantie de Parfait achèvement
- 1 directeur production et foncier
- 1 assistant(e)
- 2 agents chargés d'opérations (ACO)
- 1 Superviseur de travaux
- 1 assistante ACO

## **COORDINATION DES AIDES À L'HABITAT INDIVIDUEL**

- 1 responsable de coordination des aides provinciales à l'habitat individuel
- 1 assistant(e)
- 2 chargés de clientèle (rénovation & construction individuelle)
- 2 techniciens rénovation
- 1 ACO dédié à la construction individuelle

## **DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIÈRE**

- Finances et contrôle de gestion
- Comptabilité
- Ressources humaines, formation
- Système d'information
- Services généraux, bureautique
- Appui juridique
- 1 responsable comptable
- 1 contrôleur de gestion
- 2 comptables
- 1 analyste de gestion
- 1 gestionnaire RH

# NOS MISSIONS.

ÉCOUTER

ACCOMPAGNER

AIDER

GÉRER

INNOVER

UNE ATTENTION  
PARTICULIÈRE  
À LA QUALITÉ DE VIE  
AU TRAVAIL  
POUR ACCOMPAGNER  
L'ÉVOLUTION  
DE LA SOCIÉTÉ.

AFIN D'OFFRIR

UN LOGEMENT

POUR TOUS

Ces missions ne sauraient trouver de sens sans un ancrage fort des valeurs communes, définies depuis 2018, que portent les agents de la SEM Agglo.

---

## **HONNÊTETÉ / EXEMPLARITÉ**

C'est un minimum d'exigence, vis-à-vis de soi-même comme des autres.

## **LOYAUTÉ / SOLIDARITÉ**

Il s'agit du ciment de notre équipe.

## **CONSIDÉRATION / RESPECT**

Chacun a les mêmes droits relationnels, quelle que soit notre position hiérarchique, notre culture ou notre condition sociale.

## **FRANCHISE / POLITESSE**

Échanger librement, sans blesser ni être blessé, est un droit et un devoir.

## **TRANSPARENCE / COHÉRENCE**

Nos actions se doivent d'être claires et concordantes.

Une enquête sur la qualité de vie au travail (QVT) réalisée par un prestataire extérieur selon les normes réglementaires en juillet 2022 a révélé, face aux nombreuses évolutions en cours au sein de la société, la nécessité de renforcer les liens et les valeurs au sein de la SEM Agglo. L'amélioration de la communication interne, la mise en œuvre d'ateliers de développement personnel ou la création d'une amicale notamment, font partie des actions du plan défini fin 2022 sur la base des résultats de cette enquête. En effet, la bonne qualité de vie des agents est primordiale afin de développer encore davantage la solidarité nécessaire pour faire face aux défis que doit relever la société, assurer la pérennité de ses missions et continuer son développement.

## ➤ Un projet de recapitalisation qui progresse



M. TONNAIRE, Directeur  
Outre-mer de la CDC

**La nécessité de nouveaux capitaux à la SEM Agglo a été mise en évidence fin 2020 et estimée à 1 milliard F CFP.**

En 2022, la SEM Agglo a réalisé un important travail afin d'établir ses projections financières détaillées à 20 ans puis à 50 ans. Le comité d'engagement de la Banque des Territoires a ainsi pu donner son accord en septembre 2022 pour contribuer à l'augmentation de capital nécessaire à la SEM Agglo à hauteur de 500 millions de F CFP. La province Sud y contribuera également pour 500 millions dont 400 millions ont déjà été apportés à travers une avance en compte courant.



Sonia BACKÈS, présidente  
de la province Sud

Cette opération d'évolution du capital a également nécessité une notification du projet à l'autorité de la concurrence, réalisée en décembre 2022. Cette dernière a donné son accord sans réserve le 6 avril 2023.

Le projet d'augmentation de capital pourra à présent être finalisé en 2023.

## ➤ Une évolution des missions à la croisée des services de la SEM Agglo

Alors que la SEM Agglo poursuit son activité « traditionnelle » de bailleur social en construisant, louant, entretenant et gérant son parc locatif depuis bientôt 20 ans, l'année 2022 donne une nouvelle dimension à toutes ses missions grâce à la concrétisation de 3 conventions de requalification urbaine.

**Mais qu'est-ce-que la requalification urbaine, quel rôle et quels enjeux pour la SEM Agglo ?**

Cécile Pérennes, responsable de l'innovation sociale et des projets transversaux à la SEM Agglo depuis juillet 2022, nous éclaire.



## ➤ La requalification urbaine, qu'est-ce que c'est ?

Jusqu'à présent, les termes utilisés étaient la rénovation et la réhabilitation. Elles ont pour périmètre les travaux d'entretien, la remise en état de logements plus ou moins dégradés.

La requalification urbaine a, quant à elle, l'ambition de « requalifier » les usages et les espaces, de redonner une autre utilité à certains espaces (extérieurs et collectifs).

Partant de ces constats, la province Sud a mis en place, dans le cadre des contrats de développement, des conventions avec la SEM Agglo pour les résidences ARUE, située au Mont-Dore, ARAWA, ORONA en Mai 2022 et TAKUTEA, situées à Dumbéa en Juin 2022.

Les travaux s'échelonneront jusqu'au 31 décembre 2024.



## ➤ La requalification urbaine : 3 niveaux d'intervention

**Dans les opérations de requalification urbaine en cours se distinguent 3 niveaux d'intervention réalisées par des acteurs différents :**

1. Le diagnostic et les enquêtes sociales (qui font parler le locataire, l'usager) : introduit et mis en confiance par les équipes de la gestion locative de la Sem Agglo, un prestataire a réalisé des enquêtes sociales auprès de la totalité des locataires des résidences concernées afin de recueillir leur ressenti sur leur logement, leur résidence et leur quartier ;
2. Les travaux d'amélioration : résidentialisation et sécurisation ;
3. Les actions sociales que l'on retrouve via la médiation sociale et autres actions et qui vont cimenter les travaux mis en place.

A la SEM Agglo ces opérations sont suivies par les trinômes formés d'Agent de Gestion Locative/Agent chargé du Patrimoine et Conseillère Sociale. La requalification urbaine est plus que jamais un sujet transversal qui mobilise l'ensemble des directions jusqu'au suivi administratif et budgétaire des opérations par la direction administrative et financière.

## ➤ 3 conventions signées en 2022 : quels projets et enjeux ?

**A ce jour, le financement des réhabilitations reste un défi pour limiter les augmentations de loyer, ce qui se traduit par une mobilisation importante des fonds propres des opérateurs.**

Néanmoins, en 2022, la province Sud a mis en place le projet « Habitat tranquille - HABLE » afin d'accompagner les bailleurs pour redonner de l'attractivité aux résidences et améliorer le cadre de vie des habitants.

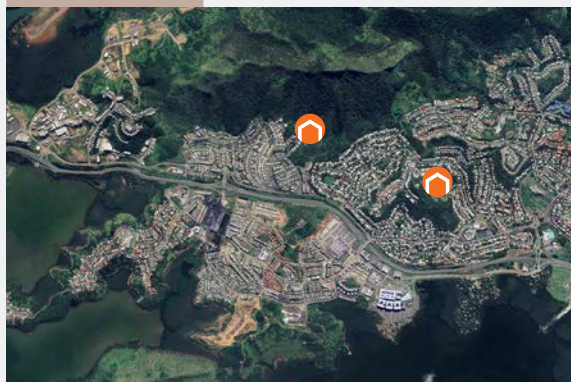
### **La première convention concerne les résidences ARAWA et ORONA à Dumbéa-sur-mer**

Les travaux consistent en la mise en place d'une clôture type bambou au niveau de l'enceinte des parties communes de la résidence (hors logements), d'un portail à l'entrée pour l'accès des véhicules, de portillons piétons avec des contrôles d'accès. Les placards techniques et les portes coupe-feu des cages d'escaliers ont été sécurisés. Des travaux d'aménagement des espaces extérieurs sont également prévus et le prolongement de terrasses en RDC des bâtiments d'ORONA sont également programmés pour 2023.

### **L'objet de la seconde convention est la sécurisation et l'aménagement de la résidence ARUE située au Mont Dore.**

Des travaux de sécurisation y sont également prévus tels l'installation de portails avec contrôles d'accès pour les véhicules et les piétons, les réfection des clôtures en type bambou. Des travaux d'amélioration sont également prévus avec la

mise en œuvre de carrelage sur les terrasses, l'installation de panneaux photovoltaïques pour la production d'eau chaude solaire . Les aménagements seront réalisés courant 2023 et prévus jusqu'à 2024-2025.



### **La troisième convention de requalification concerne la sécurisation des résidences TAKUTEA 1, et TAKUTEA 2**

avec la mise en œuvre de clôtures type bambous, portails et contrôles d'accès ainsi que des travaux d'amélioration portant sur les jardins des locataires. Les études sont en cours et les travaux sont prévus pour 2024.

## ➤ Le Rapport Aquitanis : des pistes d'amélioration supplémentaires pour envisager les requalifications urbaines de demain

**En mars 2022, le directeur général d'Aquitanis est venu en Nouvelle-Calédonie, mandaté par la province Sud qui a souhaité être accompagnée dans la réflexion qu'elle mène sur les politiques de rénovation urbaine et de stratégie patrimoniale.**

L'objectif était également d'accompagner les 3 bailleurs sociaux calédoniens sur certains projets de rénovation et de requalification (Les tours de Magenta pour la SIC, Riverstars pour le FSH et Takutéa pour la SEM Agglo).

A la rencontre des institutions et des OLS, il a pu faire un état des lieux lucide et productif.

La réflexion porte notamment sur : comment repenser des espaces extérieurs pour favoriser leur appropriation par les habitants et lutter contre l'insécurité ?

L'appropriation de ces espaces extérieurs passe par des expérimentations de résidentialisation (privatisation des espaces extérieurs collectifs) et par l'ajout, si la structure le permet, de balcons pour agrandir les logements, tels que l'a réalisé Aquitanis sur des résidences de son parc.

Lors du séjour de la délégation calédonienne en septembre 2022 dans l'hexagone, Monsieur GORCE remet son rapport et son diagnostic pour comprendre la manière de penser l'Habitat et la gestion du patrimoine.

Les conclusions du rapport rejoindront celles d'autres travaux tels que ceux de l'Habitat de demain : mettre le locataire au cœur de la réflexion sur le logement, renforcer le dialogue avec les habitants.





## ➤ L'habitat de demain : concevoir autrement dans l'avenir

Le service de la production et du foncier, en collaboration avec ses homologues de la SIC et du FSH, s'est mobilisé sur des sujets à forts enjeux comme l'Habitat de Demain dont la restitution a été réalisée en octobre 2022. Les travaux initiés en 2021 reposent la question fondamentale du « comment mieux construire » en replaçant au centre de la réflexion, les locataires.

Ce travail collaboratif a fait l'objet de nombreux ateliers pour poser un diagnostic sur certaines résidences (relatif au confort, à la sécurité, etc.) et intégrer les réflexions des résidents dans un cahier des charges pour construire différemment.

Ce projet participatif doit permettre aux résidents d'exercer une réelle influence sur les idées développées et les décisions à prendre. Un travail à forte valeur sociale qui donne tout son sens à la création « d'un laboratoire de l'habitat » afin que chaque résident puisse s'approprier son lieu de vie.

Ces travaux nourrissent la réflexion des équipes de la SEM Agglo dans le but d'accompagner l'évolution des modes de vie de nos locataires à travers une conception d'un habitat toujours plus adapté à leurs besoins et leur envies.



DIRECTION

DE LA PRODUCTION

& DU FONCIER



**Edouard MOULIN**

Directeur

- 1 assistante
- 1 superviseur de travaux
- 2 chargés d'opérations
- 1 assistante Aco's

**L'activité dans le service a été très chargée cette année 2022.**

Si le directeur de la Production et du Foncier, Edouard MOULIN, s'en réjouit, il nuance en faisant cas des problématiques croissantes et par conséquent d'un besoin plus fort de présence sur les chantiers.

Le recrutement d'un superviseur de travaux en mai 2022 a permis de renforcer cette présence et d'améliorer la réactivité.

Le service est également en charge de la GPA (Garantie de Parfait Achèvement), c'est-à-dire qu'à compter de la date de livraison d'une résidence, la SEM Agglo peut, pendant 12 mois faire corriger toute anomalie survenant sur la construction, par les entreprises qui ont réalisé les travaux.

Le service de la Production & du Foncier a pu livrer au service de la Gestion Locative de la SEM Agglo **84 logements en 2022 dont 1 en réhabilitation.**

**83**

LOGEMENTS  
NEUFS





## Avril : La Résidence Les Jardins de la Gare

**Païta.** Livrée le 11 avril 2022, **26 logements** de catégorie LLA/LLT :  
12 logements de typologie F3 et 14 F4



### FINANCEMENT DES LOGEMENTS

Emprunts CDC	389 270 000
Défiscalisation	181 513 000
Subventions	28 000 000
Fonds propres Sem Agglo	7 080 000

**BUDGET : 605 863 000 F**

## Septembre : La Résidence Nekoo Be

**Dumbéa, quartier Apogoti.** La résidence de **45 logements** de type ECO  
a été livrée en 2 temps : les 16 et 23 septembre 2022



### FINANCEMENT DES LOGEMENTS

Emprunts AFD	716 542 000
Défiscalisation	413 787 000
Fonds propres Sem Agglo	101 595 000

**BUDGET : 1 231 924 000 F**

## Septembre / Novembre : La Résidence Numba

Dumbéa. 12 logements en DUPLEX, de catégorie LLA/LLT, ont pu être livrés sur les 30 logements prévus au programme. 6 logements livrés en septembre 2022 et 6 autres en novembre 2022 dont 2 logements destinés aux Personnes à Mobilité Réduite.



### FINANCEMENT DES LOGEMENTS

Emprunts CDC	336 282 000
Défiscalisation	259 643 000
Subventions	107 100 000
Fonds propres Sem Agglo	175 756 000

**878 781 000 F**

## Novembre : vente de la Résidence La Flotille

La SEM Agglo a revendu l'opération LA FLOTILLE (16 logements) à l'entrée NORD de la ville de Nouméa, au profit de la province Sud le 24 novembre 2022. Ces bâtiments sont destinés à la démolition afin de permettre le réaménagement de l'entrée de la ville.

Les 16 familles locataires au sein de LA FLOTILLE ont toutes été relogées, en majorité dans le parc de la SEM Agglo.

## Mises en chantier

4 opérations ont été mises en chantier au cours de l'exercice 2022, soit **98 logements en locatif aidé (LLA/LLT)** qui seront construits ou réhabilités d'ici 2024 et représentant un total de 2,4 milliards F.CFP d'études et travaux :

RÉSIDENCES	Communes	Nb de logements	Nature OP	Mise en chantier	Date de livraison	Budget	Coût Shab (m2)
RINGWAY	Dumbéa	9	individuel (jumelé)	23/03/22	01/06/23	278 400 000	441 905
LES BALSAMINES	Nouméa	8	collectif rénovation	01/08/22	01/07/23	144 487 000	277 860
HANAÉ	Païta	46	individuel (jumelé)	23/11/22	01/11/24	1 127 703 000	374 155
NELSON MANDELA (EX AUTEUIL)	Dumbéa	35	collectif	21/03/22	01/12/23	866 860 000	382 720
<b>TOTAL</b>		<b>98</b>				<b>2 417 450 000</b>	

## Opérations en cours

En plus de ces mises en chantier, 5 opérations sont déjà en cours de chantier à fin 2022, soit 126 logements en locatif aidé (LLA/LLT) qui seront livrés en 2023 et représentant un total de 3,2 milliards F.CFP de travaux.

- ▶ **106 logements seront des logements individuels** (jumelés)
- ▶ **Chaque résidence possède un logement PMR** (sauf OHANA, résidence sur Dumbéa car l'implantation du projet sur ce terrain escarpé ne le permettait pas).

Des projets sont encore en suspens, en attente de la recapitalisation de la SEM Agglo pour être lancés en phase travaux. En effet, suite à l'étude initiée par la province Sud sur le besoin en logement, le modèle économique de financement des opérations de la SEM Agglo doit être plus largement abondé en fonds propres. Edouard Moulin, le directeur de la production et du foncier souligne que pendant l'année 2022, la SEM Agglo a dû faire face à l'augmentation des coûts des matières premières qui se traduisent par une augmentation du coût de construction et un affaiblissement de la trésorerie des entreprises du BTP, les rendant plus fragiles dans un contexte économique déjà compliqué pour elles (baisse des commandes, départs de salariés qualifiés). Soit une difficulté accrue pour la SEM à financer ses projets et la complexité à piloter des chantiers avec un tissu d'entreprises du BTP et de bureaux d'études fragilisés.



DIRECTION

GESTION LOCATIVE

& CLIENTÈLE



**Jean-Marc BURETTE**

Directeur

- 1 assistant
- 3 secrétaires d'accueil
- 4 agents de gestion locative
- 2 chargées d'attribution de logement
- 2 chargés du contentieux
- 4 conseillères sociales

# Un logement pour tous

Lorsque le service de la production et du foncier livre des logements au service de la gestion locative, ce dernier a, en amont, une activité en effervescence pour préparer l'arrivée des futurs locataires :

- Des Journées Portes Ouvertes ont été organisées pour présenter les résidences neuves NEKOO BE, NUMBA, Les JARDINS de la Gare pendant lesquelles les équipes (techniques et de la gestion locative) reçoivent des personnes intéressées par les logements « commercialisés »,
- Un important travail de recherches de candidatures sur le portail GEDELO de la Direction de l'Emploi et du Logement, commun aux 3 bailleurs sociaux, est effectué pour vérifier les dossiers des futurs locataires et pour faire des propositions aux personnes en attente de logements. Le recrutement d'un agent de l'attribution a permis de renforcer ce pôle central de la gestion locative et de la clientèle.
- Pour toutes les nouvelles résidences, des commissions d'attribution de Logements sont réunies : Services sociaux de la commune où est bâtie la nouvelle résidence, conseillères sociales de la SEM Agglo, Elus de la province Sud et de la commune, valident des candidatures identifiées pour chaque logement. Revenus, dettes, composition familiale, état d'urgence...tout est étudié en détail afin de placer chaque foyer dans le logement adapté.

FAMILLES LOGÉES

2039

SOIT 3139  
PERSONNES

TAUX DE ROTATION  
SUR L'ANNÉE 2022

12.5%

279

NOUVELLES  
FAMILLES



L'année 2022 démontre que la SEM Agglo tente de donner les réponses les plus adaptées face aux problématiques sociétales : le locataire est au cœur des préoccupations de la SEM Agglo et chaque public doit trouver sa place dans un logement adapté.

# Un logement **pour tous** et un accompagnement spécifique suivant les publics



## ➤ LE PASSEPORT PREMIER LOGEMENT

Depuis deux années, la SEM Agglo, accompagnée par la province Sud, continue sa mission pour loger les jeunes travailleurs en CDD ou en contrat d'apprentissage.

Elle gère ainsi 6 logements de type F2, meublés et équipés d'internet, situés à Auteuil. La SEM Agglo continue de s'engager à ne pas facturer de dépôt de garantie, à ouvrir les compteurs d'eau, électricité, à gérer le mobilier.

A la SEM Agglo, Barbara Mendez, conseillère sociale référente pour ce public spécifique, et les chargés d'attribution, aident ainsi des jeunes à obtenir un logement temporaire.

En 2022, Barbara compte 3 sorties du dispositif et 3 nouvelles entrées. De son expérience, c'est un dispositif qui fonctionne bien car les logements sont tous occupés depuis les premières entrées en juin 2020. Les jeunes s'y sentent bien et en sécurité. Ils sont satisfaits du quartier car la résidence est bien située et jouit d'un environnement calme. Enfin, le fait que les logements soient équipés, est un atout indéniable pour ces jeunes, qui en général n'ont aucun équipement pour intégrer un logement.



## ▷ LES PERSONNES ÂGÉES

**Le vieillissement de la population est un sujet sur lequel veille les équipes, et plus précisément Agathe Cocault, conseillère sociale à la SEM Agglo, qui est la référente pour accompagner ce public sensible.**

Mieux identifier les locataires âgés, c'est mieux préciser leurs besoins dont l'adaptation éventuelle de leur logement, leur éviter l'isolement et leur faciliter l'accès aux soins.

Agathe a représenté la SEM Agglo en août 2022 au Séminaire sur le Bien Vieillir en Nouvelle-Calédonie. Des groupes de travail ont été organisés autour de la réflexion sur le maintien à domicile, le réseau des partenaires nécessaires pour offrir les services nécessaires d'accompagnement ainsi que sur l'accès aux soins.

Plusieurs pistes ont été évoquées comme la colocation intergénérationnelle. Ce principe qui soulève beaucoup de questions juridiques nécessiterait l'impulsion de plusieurs acteurs. Mais sans attendre et grâce à ses actions et sensibilisations en interne, la SEM Agglo souhaite pouvoir donner toute sa place à ce public fragile.

Par ailleurs, la SEM Agglo a livré en 2021 son 1er EHPAD de 70 lits, à Nouméa dont l'exploitation est assurée par la Mutuelle du Bien Vieillir et un projet d'extension sur 30 lits est prévu prochainement.

# 322

LOCATAIRES  
DE + DE 60 ANS

# 103

LOCATAIRES  
CO-TITULAIRES  
SUR LE BAIL  
DE + DE 60 ANS

## ▷ LE HANDICAP

**Selon l'étude du besoin en logement initiée par la province Sud, Handicap NC estime que les personnes en situation de handicap accèdent plus difficilement au parc social compte tenu de leurs faibles ressources.**



**La SEM Agglo dispose d'environ 64 logements de type « PMR », c'est-à-dire pour Personnes à Mobilité Réduite (soit environ 3% de ses logements).**

C'est Mirna, conseillère sociale, qui est la référente pour ce public et qui recense les besoins d'adaptation des logements au handicap du locataire.

La SEM Agglo travaille également, avec le collectif Handicap NC et la province Sud, à la conception d'une résidence adaptée à certaines formes de handicap. Les locataires pourraient être autonomes tout en pouvant bénéficier d'un accompagnement grâce à la présence d'un personnel sur site. Néanmoins, cette résidence inclusive, prévue à la Vallée du Tir, nécessite des financements spécifiques pour voir le jour et les travaux n'ont pas encore été engagés.

Des publics (Jeunes, personnes âgées ou en situation de handicap) qui semblent distincts mais qui ont tous leur place au sein du parc de la SEM Agglo.

## Des indicateurs sous haute surveillance : la vacance commerciale et les impayés.

**L'année 2022 reste surtout marquée par la préoccupation des ménages à bien gérer leur budget et leurs dépenses. Les équipes de la SEM Agglo ont également axé en ce sens leur accompagnement.**

L'aide au logement est un levier souvent nécessaire pour permettre la location à des familles dont les revenus ne suffisent pas. C'est la catégorie du logement Aidé (LA), qui est la plus demandeuse. Sur les 2039 foyers que compte la SEM Agglo, 755 foyers bénéficiaient en 2022 de l'aide au logement

Les aides ont augmenté en 2022 et cette augmentation illustre une réalité d'appauvrissement de la population calédonienne : un coût de la vie qui croît, un monde du travail et de l'emploi fragile... autant de données surveillées par les institutions et les bailleurs sociaux.

L'ensemble des conseillères sociales de la SEM Agglo veillent à ce que les locataires en difficulté puissent bénéficier de cette aide financée par la Nouvelle-Calédonie et le Fonds social de l'Habitat, essentielle parfois pour équilibrer leur budget.

## La vacance : un équilibre fragile

Tout au long de l'année, lorsque les familles libèrent leur logement, il faut les remplacer au plus vite, les loyers constituant les revenus de la SEM Agglo. Le préavis normal de 3 mois permet une attribution plus fluide : la remise en état du logement et la recherche du bon candidat. Toutefois, le plus souvent, le préavis doit être écourté : urgence sociale, impayés...ces données alourdissent le bilan de la vacance. En 2022, le taux de vacance moyen a augmenté : 5,5 % contre 4 % en 2021.

# 755

FOYERS SUR 2039  
BÉNÉFICIAIENT  
EN 2022  
DE L'AIDE AU  
LOGEMENT

# Les impayés : une réalité délicate

Les impayés sont le pendant de la vacance : ils demandent une grande énergie à l'équipe de la gestion locative qui doit veiller constamment à la fragilité de son public face à une situation économique préoccupante.

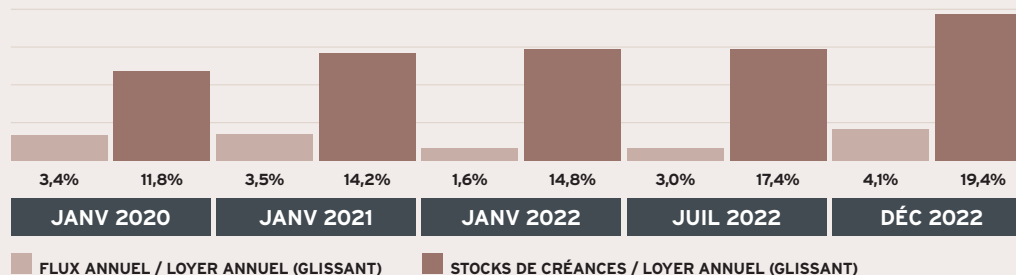
Le taux de variation d'impayés hors passage en perte se situe autour de 4,1 % au 31 décembre 2022. Le taux de variation d'impayés de 2021 se situait aux alentours de 2,3%.

**Cette envolée du taux d'impayés illustre les problématiques financières d'une partie de sa clientèle et appelle la SEM Agglo à une vigilance accrue.**

Le départ des deux agents en charge du contentieux et le renouvellement complet de l'équipe a demandé de l'agilité et de la persévérance. Suivi, relances, accompagnement... La réorganisation de ces missions est en cours pour mieux maîtriser ces impayés et redonne des perspectives encourageantes en cette fin d'année 2022.

Pendant, le directeur de la gestion locative et de la clientèle, Jean-Marc BURETTE, met un point d'honneur à ce que l'écoute du locataire reste au centre des missions de ses agents.

## TAUX IMPAYÉS



1249

FAMILLES  
EN SITUATION  
D'IMPAYÉS

## La médiation sociale : une ouverture novatrice sur le partage et les échanges

**L'écoute, l'échange, le partage, la générosité...des valeurs reconnues par le personnel de la SEM Agglo qui veut les reproduire à l'échelle de son parc de logements et avec le partenariat de la commune et des autres bailleurs sociaux, à l'échelle de quartiers, de communes.**

La ville de Dumbéa a connu une véritable explosion urbaine et est devenue la deuxième commune calédonienne en nombre d'habitants. Dumbéa compte le plus fort taux d'habitat social de l'agglomération en raison d'une forte croissance démographique. Les enjeux urbains sont devenus très importants, au même titre que les enjeux sociaux du fait d'une profonde modification des habitudes de vie des populations et la construction d'un lien social au sein de ces nouveaux quartiers est une priorité.

Le 16 novembre 2021, une convention de médiation sociale entre la Croix Rouge, les 3 bailleurs sociaux et la commune de Dumbéa a été signée. C'est en 2022 que les actions sociales ont pu se déployer en faveur des 12 résidences concentrées sur Dumbéa sur Mer concernées par le dispositif.

En engageant une démarche de médiation sociale, la SEM Agglo, souhaite contribuer aux actions de prévention, de tranquillité résidentielle et de lutte contre les conduites à risques sur le territoire de Dumbéa (désœuvrement, actes de dégradation ou délictueux, de lutte contre les tensions par le dialogue, l'écoute et l'orientation).

La médiation, conçue comme outil d'aide à la prévention et d'anticipation de situations conflictuelles, encourage les nouveaux habitants à développer leur pouvoir d'agir « citoyen ».



MÉDIATION  
SOCIALE  
BUDGET ANNUEL

8

MILLIONS

---

↳ **Le personnel de la SEM Agglo a été très présent sur les opérations initiées dans ce cadre :**

- ▷ Le samedi 07 mai 2022, **les D2Games est la 1ère action du dispositif de médiation conduit par la Croix Rouge**, accompagnée par les 3 bailleurs sociaux et tout cela en faveur des locataires.
- ▷ Le samedi 25 juin 2022, **le 1er rendez-vous Sport & Culture aux Tours de Magenta** (SIC et appui AFD). La SEM Agglo présente aux côtés de la SIC pour partager ces initiatives en faveur du lien social et du vivre ensemble.
- ▷ Le samedi 17 septembre 2022, **Tournoi inter résidences organisé par la Croix Rouge et les OLS SIC/SEM/FSH**. Un après-midi d'échanges, d'accompagnement, qui a regroupé une centaine de participants autour d'activités telles que la course en sac, pyrogravure, tressage...convivialité et enthousiasme avec une remise de prix dont la dotation globale de 150.000 F était assurée par les commerçants de la zone.
- ▷ **A l'image du café-nattes en juin 2022** pendant lequel les médiateurs se sont installés au pied d'une résidence pour discuter, boire un café ou jouer aux cartes avec les habitants, la SEM Agglo, sous l'impulsion de sa présidente, Muriel MALFAR-PAUGA, entame en fin 2022 deux projets solidaires : une laverie et un dojo dans les résidences de Takutéa et Apolima. Ces deux actions permettront la prévention, le repérage des problématiques individuelles et l'occasion de créer du lien entre voisins, entre jeunes, pour un « bien vivre ensemble » réussi.





**CAPHI**

**CELLULE DE COORDINATION  
DES AIDES PROVINCIALES  
À L'HABITAT INDIVIDUEL**





**Bertrand VIDEAULT**

Responsable des aides à l'habitat  
depuis août 2022

- 1 secrétaire comptable
- 2 chargés de clientèle
- 2 techniciens rénovation
- 1 technicien construction individuelle

Depuis 2018, la cellule de gestion des dispositifs d'aides à l'habitat individuel (aides à l'accession AFAPS ou LAPS, aide à la rénovation APRAH) enrichit les missions de la SEM Agglo. Cette activité qui s'exerce sur tout le territoire de la province Sud (de Poya Sud à l'Île des Pins) mobilise à la SEM Agglo 7 collaborateurs dans une équipe remaniée dans le courant d'année 2022 après le départ de la responsable et son remplacement par une promotion en interne.



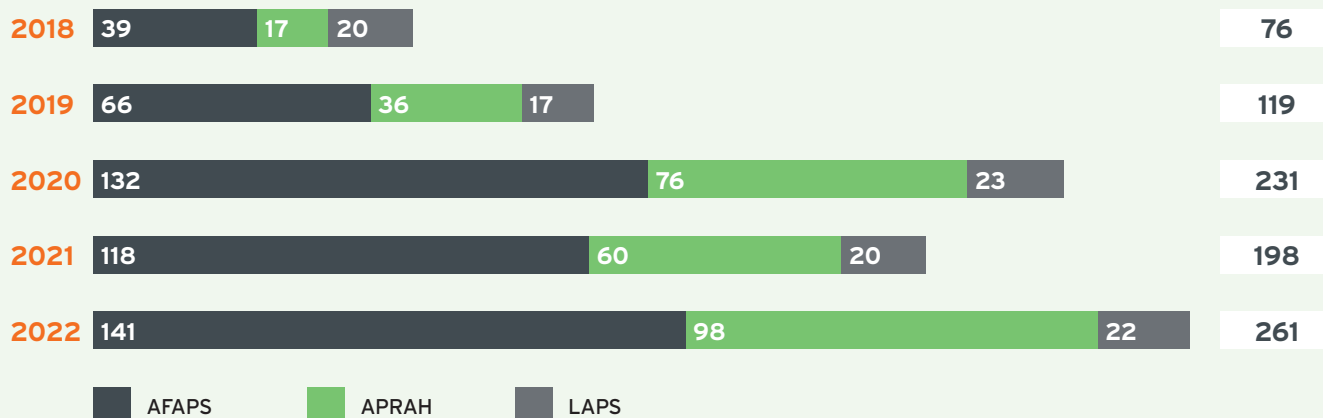
Les deux acteurs essentiels qui permettent l'existence de ces aides sont l'Etat et la province Sud qui contribuent respectivement aux subventions à hauteur de 75 % et 25 %, par l'intermédiaire de contrat de développement.



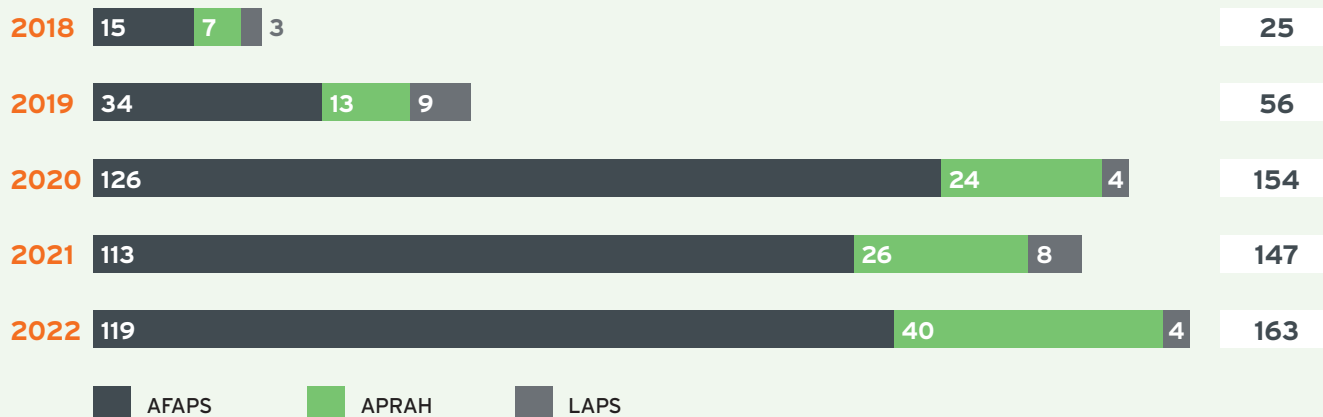
Chantier APRAH à Saint-Louis

Suite à la réforme du code des aides en 2021, une forte croissance de la demande d'aides à la rénovation (+63%) s'est fait sentir. L'impact de cette réforme s'est également traduit par un léger recul des refus (-10%), la simplification des dossiers de demandes ayant été réalisée dans le cadre de cette réforme.

## NOMBRE DE DEMANDE D'AIDES DÉPOSÉES (en nombre de dossiers)



## NOMBRE DE FAMILLES AIDÉES (en nombre de dossiers)



## MARCONI : le chantier de toutes les attentions

Le 19 mai 2021 était signé un protocole d'accord tripartite entre SIC, province Sud et SEM Agglo pour le pilotage de la mise en œuvre des premiers chantiers de l'opération de rénovation de 64 villas « Les Hauts de Marconi ».

- La province Sud, grâce à des financements du Contrat de Développement avec l'Etat confie la logistique technique liée à la remise en état des 64 villas à la SEM Agglo, opérateur unique désigné pour les travaux réalisés dans le cadre du dispositif de rénovation APRAH ;
- La SIC, ancienne propriétaire de ces villas, participe financièrement au coût des travaux de rénovation selon une avance de cent millions de francs XPF (100.000.000 XPF), et poursuit à ses frais les procédures judiciaires à l'encontre des entreprises défailtantes ;
- La SEM Agglo est chargée du pilotage de cette opération de rénovation conformément à ses missions de mandataire de la province Sud pour le dispositif APRAH, à savoir :
  - Informer les familles de la liste des travaux à réaliser, et leur proposer un plan de financement en accord avec leurs ressources ;
  - Signer une convention APRAH avec chaque famille concernée, l'autorisant à réaliser les travaux et formalisant l'accord de la famille sur le plan de financement proposé ;
  - Commander et suivre les travaux de rénovation (appels d'offres publics).

La SEM Agglo (CAPHI) s'appuie sur l'Association des Hauts de Marconi pour coordonner au mieux les travaux avec les habitants.

Durant l'exercice 2022, le remplacement des toitures a été en grande partie finalisée, quant aux ravalements des façades et la rénovation des blocs douche, ceux-ci ont débuté fin 2022.



## MARCONI : DÉTAILS DES RÉALISATIONS / PHASE

## TOITURES

NOMBRE DE VILLAS CONCERNÉES



## RAVALEMENTS DE FAÇADES | BLOCS DOUCHE



## RENFORTS BÉTON



■ CHANTIERS RESTANTS   
 ■ CHANTIERS RÉALISÉS   
 ■ TAUX DE RÉALISATION



AVANT



APRÈS

Le chantier de Marconi nécessite une présence quasi quotidienne de la SEM Agglo, maître d'œuvre alors qu'un chantier APRAH traditionnel demande généralement un suivi sur chantier moins soutenu d'1 à 2 fois par semaine. Les réunions techniques sont hebdomadaires et le volet relationnel est essentiel. Le volet administratif est alourdi par le système de marchés à bon de commande. 3 marchés principaux (Fondations, Ravalements de façades et bacs à douche) avec des appels d'offres pour chacun : **soit pour 64 villas, la SEM Agglo compte 180 chantiers à étaler sur deux années.**

**55% du budget a été consommé.**  
**Les travaux se termineront en août 2023**  
**respectant le budget et le planning établi**  
**pour cette opération.**

---

## Nouveau constructeur pour les villas du LAPS : les premières maisons livrées en octobre 2022

En 2022, **6 chantiers de constructions neuves de type LAPS ont été lancés dont 4 concernent des villas implantées** sur le secteur d'Apogoti (ZAC Dumbéa-sur-Mer) grâce à un partenariat avec la SECAL et la province Sud. La réalisation de l'ensemble de ces constructions a été portée par le constructeur MUTO, nouvel attributaire du marché LAPS depuis le 1er janvier 2022.



## Renouvellement du mandat de CAPHI : une confiance provinciale renouvelée

Afin de répondre à une obligation règlementaire de mise en concurrence, la province Sud a lancé un appel d'offres ouvert pour renouveler le mandat de gestion des aides individuelles à l'habitat de la province Sud.

**La SEM Agglo a été attributaire de ce marché en novembre 2022 et son mandat a ainsi été renouvelé au 1er janvier 2023.** Les missions attribuées restent similaires à celles des précédents mandats dont la CAPHI avait la gestion.



Chantier APRAH à Montravel



Chantier APRAH à Plum





DIRECTION

DE L'ENTRETIEN

DU PATRIMOINE

& DE LA RÉNOVATION





**Nicolas MARTINEZ**

Directeur

- 1 assistante
- 1 responsable technique
- 2 ACP chargés des gros travaux
- 5 agents chargés du patrimoine
- 1 chargé des états des lieux

**L'entretien du parc de logements est une mission essentielle à la pérennité des logements. Il est composé :**

- ▶ d'un entretien courant venant principalement des réclamations des locataires ou lors des changements de locataires.  
En 2022, il représente **3042 réclamations résolues sur 3279**.
- En 2022, **l'entretien courant représente une dépense de 106.055.357 F** (dont 60.130.481 F de travaux d'états des lieux de sortie). Cet entretien courant n'est pas couvert par les charges locatives
- En entretien courant récupérable via les charges facturées aux locataires, **la dépense est de 108.444.319 F**
- ▶ D'un programme de gros entretien et de renouvellement de composants au cours de la vie d'un bâtiment.  
**Les sinistres ont représenté une dépense de 17.295.560 F et le vandalisme a causé 15.310.889 F de dépenses pour la SEM Agglo en 2022.**

PARC DE LA  
SEM AGGLO  
**2140**  
LOGEMENTS



# Gros entretien



- ▶ Après la résidence NAKAE en 2021, les résidences CIKOBIA 1 et 2 ont fait l'objet de travaux d'amélioration avec la pose de faïences murales et de carrelages aux sols des parties communes (lutte contre les tags et propreté). Un ravalement de façades a été effectué sur CIKOBIA 1, et CIKOBIA 2 est en programmation pour 2023.
- ▶ Les résidences MWA KEE, MAKOGAI 1 et 2 ont également bénéficié de travaux de mise en œuvre de faïences murales et de réfection des placards techniques.
- ▶ MWA KEE a vu la réalisation d'un enrochement, la réfection des réseaux d'eau pluviales et de gestion des eaux de ruissellement, la réfection de la clôture mitoyenne avec le squat.
- ▶ La résidence Apolima a bénéficié de la mise en place de boîtes aux lettres anti-vandalisme, de la réfection des placards technique et du caniveau bâtiment D.
- ▶ Les enrobés de parking, les bordures de trottoirs et arrêteurs de roues des résidences ERROMANGO et UERE ont été refaits.
- ▶ Des occultations ont été mises en place sur les clôtures de la résidence UERE et aux abords des locaux poubelles des résidences MAKATEA et TAKAROA au centre-ville du Mont Dore.

- ▶ La station d'épuration de la résidence MANGAIA a été rénovée et modifiée pour améliorer son efficacité environnementale en matière de rejet des eaux usées et ainsi satisfaire les exigences provinciales.
- ▶ Tous les éclairages des résidences du Mont Dore ont été modifiés avec des équipements en LED.
- ▶ La résidence MAUPITI a eu un ravalement partiel des façades, et des accessoires pour l'étanchéité des façades ont été rajoutés. Le caniveau d'assainissement côté parking locataire qui présentait des problèmes de pente et de fils d'eau a été refait intégralement.
- ▶ Le local poubelle de la résidence GAWE a été modifié et amélioré avec un système de lutte contre les incendies.
- ▶ Enfin, les travaux de rénovation des bacs à douche par des douches à l'italienne et le remplacement des pompes à chaleur défaillantes par un système thermodynamique continuent sur tous les logements qui le nécessitent et plus largement une programmation par résidences s'organise.

# Amélioration du parc

**Pour faire face au vieillissement des ensembles, contrer le déficit d'attractivité de certains sites, des travaux de rénovation et d'amélioration sont nécessaires.**

Outre les opérations de requalification urbaine entreprises depuis 2022, l'amélioration du confort des logements est une priorité pour la SEM Agglo.



- Cinq duplex de la résidence MAKOGAI 1 et 2 ont fait l'objet d'un projet pilote pour l'installation de systèmes de production eau chaude solaire, permettant d'optimiser l'utilisation d'électricité produite par des panneaux photovoltaïques afin d'envisager, outre la production d'eau chaude, la réduction in fine des factures d'électricité des locataires.
- Les résultats sont très encourageants et confortent la SEM Agglo dans sa programmation. Des appels d'offres sont lancés pour équiper avec ce même système, les résidences non pourvues d'eau chaude sanitaire (318 logements dont les locataires avaient la charge de l'installation de leur chauffe-eau gaz) et celles dont les pompes à chaleurs sont vétustes (373 logements).

- Par ailleurs, les chauffe-eaux gaz de la résidence CORAIL ont d'ores et déjà été remplacés par des chauffe-eau électriques instantanés. La résidence MAKIRA, non pourvue de système de production d'eau chaude jusqu'à présent, a été équipée quant à elle de chauffe-eaux thermodynamiques.



**Au total, la SEM Agglo a dépensé en 2022, 125 MF au titre du gros entretien, 96 MF au titre de remplacements de composants et travaux d'amélioration (investissement), soit un total de 221 MF.**

## La programmation pluriannuelle, une nécessité

**Afin de garantir le bon entretien de son parc, un des piliers d'une vacance faible et d'une attractivité renouvelée, la SEM Agglo a renforcé son organisation interne en 2022 avec :**

- La construction d'une programmation détaillée à 20 ans des travaux de gros entretiens et de renouvellement de composants,
- La création d'une cellule avec l'affectation de 2 techniciens chargés spécifiquement de la mise en œuvre de ces gros travaux dans le respect de la planification prévue : anticipation des études, regroupement à travers des marchés de travaux pluriannuels.



DIRECTION

**ADMINISTRATIVE**

**& FINANCIÈRE**



**Maud PEIRANO**

Directrice générale adjointe  
à compter du 21 mars 2022

- 1 gestionnaire /RH
- 1 responsable Comptabilité
- 1 contrôleur de gestion
- 2 comptables
- 1 analyste de gestion

# Quelques chiffres

La direction administrative et financière a évolué suite au départ au mois de mai 2022 de sa directrice. Une réorganisation a été privilégiée avec la montée en compétences et en responsabilité de l'équipe existante, un pari réussi, avec l'appui de la directrice adjointe et l'expertise d'un consultant extérieur.





## BILAN (en millions de F CFP)

ACTIF NET	2019	2020	2021	2022
Total actif Immobilisé NET	30 278	32 234	33 943	35 480
Stocks et encours (nets)	232	279	289	281
Créances nettes	751	707	924	1 110
Disponibilités	3 256	3 879	3 507	2 427
Charges constatées d'avance	-	22	4	0
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>34 517</b>	<b>37 120</b>	<b>38 667</b>	<b>39 299</b>

PASSIF	2019	2020	2021	2022
Total capitaux propres	13 087	14 308	15 405	15 737
Provisions pour risques et charges	400	356	321	328
Dettes	21 030	22 455	22 941	23 234
Produits constatés d'avance	-	-	-	-
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>34 517</b>	<b>37 120</b>	<b>37 120</b>	<b>39 299</b>

## COMPTE DE RESULTAT (en millions de F CFP)

ACTIF NET	2019	2020	2021	2022
Chiffres d'affaires	1 500	1 627	1 809	1 875
Autres produits d'exploitation	580	632	626	598
<b>Total charges nettes</b>	<b>-1 788</b>	<b>-1 852</b>	<b>-1 924</b>	<b>-2 209</b>
Résultat d'exploitation	292	407	511	264
Résultat financier	-211	-163	-195	-252
Résultat courant	80	244	317	12
Résultat exceptionnel	-17	-	-27	-12
<b>RÉSULTAT NET GLOBAL</b>	<b>62</b>	<b>244</b>	<b>290</b>	<b>-0,099</b>



## IMPAYÉS

### 2019

Locataires présents	56 185 633	
Locataires sortants	104 765 404	
Stocks d'impayés	160 951 037	

### 2020

Locataires présents	103 011 386	
Locataires sortants	120 812 621	
Stocks d'impayés	223 824 007	

### 2021

Locataires présents	131 071 340	
Locataires sortants	130 216 440	
Stocks d'impayés	261 287 780	

### 2022

Locataires présents	195 549 451	
Locataires sortants	136 733 181	
Stocks d'impayés	332 282 632	

	La dette représente de < 1 à 3 loyers	La dette représente > 4 loyers	TOTAL
Locataires présents dans le logement	89 274 189	106 275 262	195 549 451
Créanciers sortis du logement	4 201 610	132 531 571	136 733 181
<b>TOTAL GÉNÉRAL EN MCPF ET %</b>	<b>93 475 799 / 28%</b>	<b>238 806 833 / 72%</b>	<b>332 282 632 / 100%</b>

## PASSAGE EN PERTE

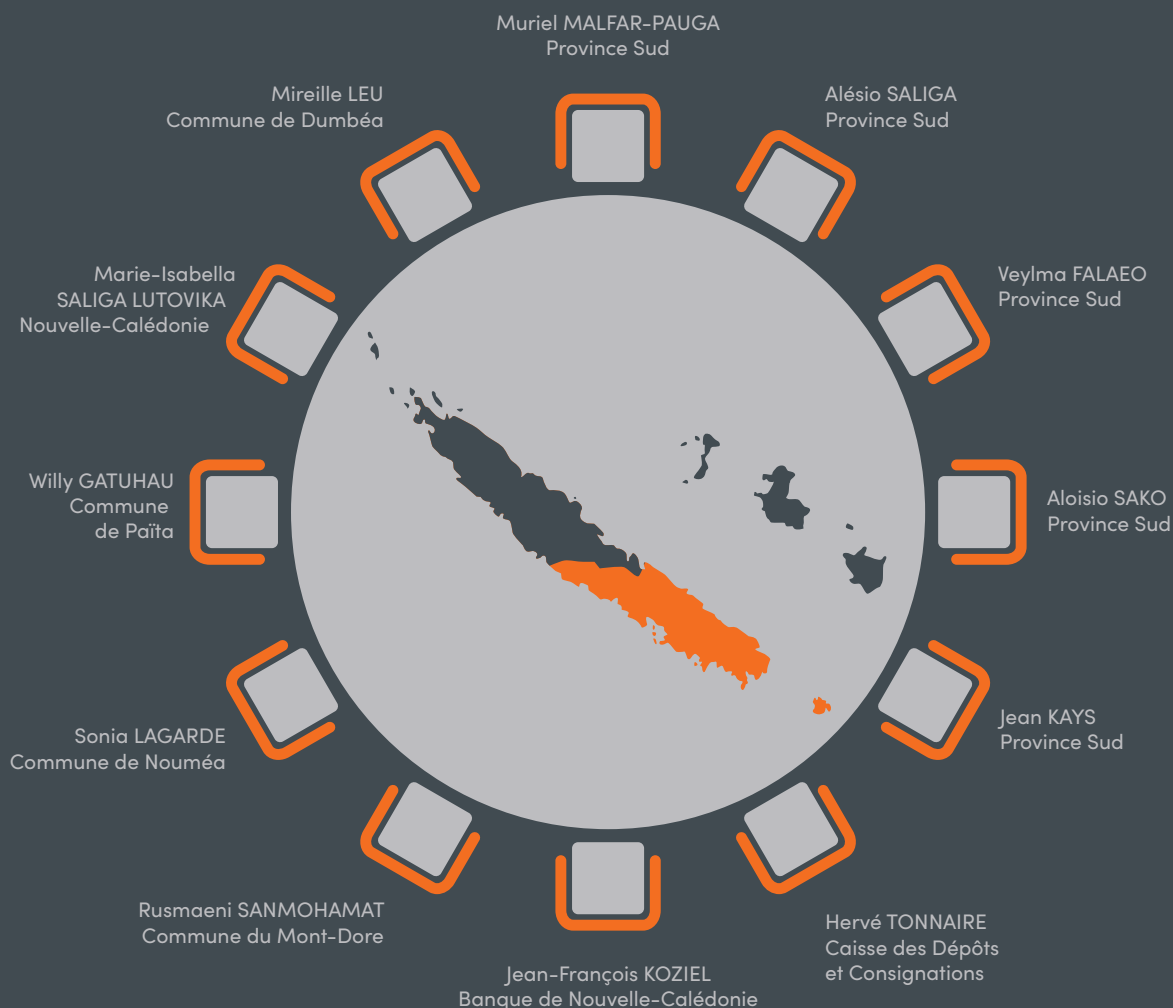
	2018	2019	2020	2021	2022
Passage en perte	8 755 547	320 948	11 902 266	20 899 840	4 455 353

↳ Le passage en perte s'effectue au cours d'une commission appelée « commission d'admission en non-valeur de créances locatives irrécouvrables ». Cette instance qui réunit les mêmes administrateurs qu'une CAO, est chargée d'apurer les dettes prescrites pour lesquelles aucune action juridique complémentaire n'est envisageable.

## CHIFFRES D'AFFAIRES (en millions de F CFP)

2020	Mandat PS	98		1627
	Prestations de services et fournitures	240		
	Loyers appelés	1289		
2021	Vente Terrain	7		1772
	Mandat PS	98		
	Prestations de services et fournitures	252		
	Loyers appelés	1415		
2022	Mandat PS	98		1875
	Prestations de services et fournitures	273		
	Loyers appelés	1504		

# LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



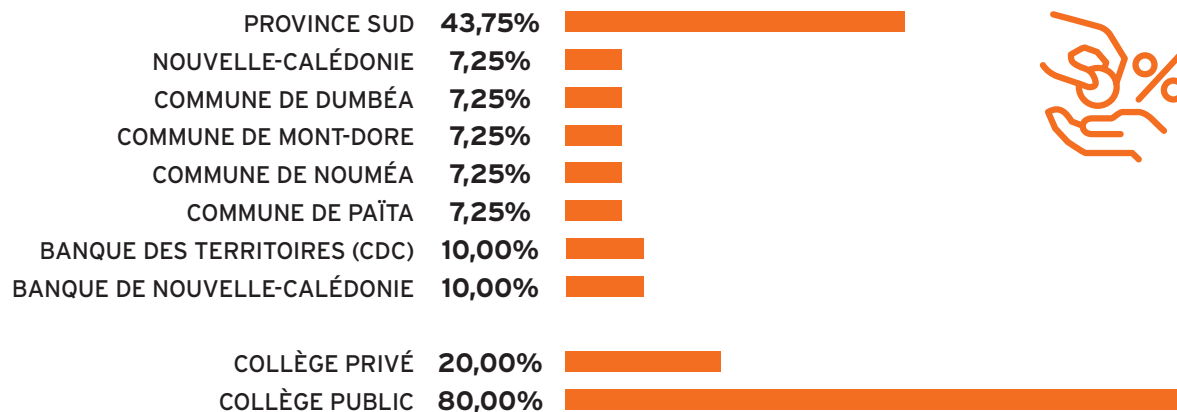
En 2022, le conseil d'administration s'est réuni 3 fois et l'assemblée générale 1. Ces conseils, présidés par Mme Muriel Malfar-Pauga, discutent et approuvent chaque axe stratégique et opérations proposés par les équipes de la SEM Agglo. Il est le garant de l'activité et des missions de la SEM Agglo.



Présidente du conseil  
d'administration  
**Muriel MALFAR-PAUGA**  
Elue le 12 décembre 2019

Directeur général  
**Sacha BENISTI**  
du 1er septembre 2021  
au 14 février 2023

## COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL | ACTIONNAIRES



UN GRAND MERCI À L'ÉTAT,  
À LA CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS,  
AUX INSTITUTIONS CALÉDONIENNES,  
AUX ÉQUIPES DE LA SEM AGGLO,  
AUX LOCATAIRES  
ET AUX ENTREPRISES PARTENAIRES.



**Photographies : droits réservés | Maquette et mise en page : White Rabbit | Impression : Artypo**



« Il ne faut pas attendre d'être parfait  
pour commencer quelque chose de bien ».

*Abbé Pierre*

**SEM**   
**agglo**

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