



PRÉVENTION ET  
SENSIBILISATION

Décibel d'Argent



## EFIDIS A L'ECOUTE DE L'INSATISFACTION DE SES LOCATAIRES

La société d'HLM EFIDIS\* qui gère un parc de plus de 50 000 logements en Ile-de-France évalue depuis plus de 20 ans la satisfaction de ses locataires au travers d'un baromètre annuel et de différentes enquêtes. Il s'avère que dans les résidences neuves la satisfaction des locataires vis-à-vis du confort acoustique aussi bien par rapport à l'extérieur qu'à l'intérieur des logements est en baisse notable. EFIDIS a donc décidé de rechercher l'origine de ces problèmes afin d'y remédier.

Un groupe de travail composé d'experts pluridisciplinaires -marketing, gestion locative, accompagnement de proximité, développement social et urbain, maîtrise d'ouvrage a fait réaliser des enquêtes complémentaires en porte à porte et des mesures acoustiques in-situ dans trois résidences pour lesquelles les taux de satisfaction sur le confort acoustique étaient en dessous de la moyenne.

Le travail effectué de décembre 2013 à mai 2014 a permis de tirer de nombreux enseignements :

- Les performances acoustiques réglementaires sont respectées dans les résidences construites par EFIDIS.
- Il faut distinguer les bruits gênants ou très gênants des bruits audibles pour préciser le niveau de tolérance des habitants.
- Les trois facteurs de sensibilité aux bruits les plus importants semblent être la localisation de l'appartement, la composition familiale et l'âge des habitants.
- La conception des pièces et les prestations mises en œuvre impactent fortement la qualité de l'isolation acoustique des opérations.
- La gêne ressentie est plus liée à la soudaineté du bruit qu'à son niveau sonore.



### EFIDIS SA D'HLM

CONTACT :  
DAMIEN SALVIGNOL  
DIRECTEUR TECHNIQUE DE LA MAITRISE  
D'OUVRAGE  
20, PLACE DES VINS DE FRANCE  
75 012 PARIS  
TEL. : 01 47 40 52 53  
E.MEL : DSALVIGNOL@EFIDIS.FR  
WWW.EFIDIS.FR

### Les enseignements tirés de cette étude

Le groupe de travail a élaboré 6 propositions pour améliorer la satisfaction des locataires des résidences neuves, et ce à moindre coût :

- Mesurer systématiquement en phase foncière, le niveau sonore des terrains à environnement bruyant,
- Renforcer les prescriptions sur la conception et les prestations, sans incidence financière notable,
- Renforcer, dans le contrat de maîtrise d'œuvre, les obligations de moyens, en termes de contrôle qualitatif, conception et exécution,
- Mesurer le niveau de performance acoustique des résidences dès les prochaines livraisons,
- Intégrer dans les prochaines enquêtes de satisfaction post-livraison, les questions de gêne et sources de gêne,
- Accompagner les résidences dans lesquelles les locataires se déclarent les plus insatisfaits du confort acoustique.

Enfin, pour aller au-delà, EFIDIS souhaite s'engager sur deux axes de progrès :

- D'une part, étudier systématiquement les causes techniques qui dégradent la qualité acoustique, afin d'y remédier dans les prochaines opérations.
- D'autre part, travailler sur le volet du « bien vivre ensemble » qui passe par une sensibilisation des locataires.

\* EFIDIS fait partie du Groupe SNI, filiale immobilière d'intérêt général de la Caisse des Dépôts. ■

