



**Polyexpert  
Environnement**

# QUAND L'USAGER EST AU CŒUR DU DIAGNOSTIC

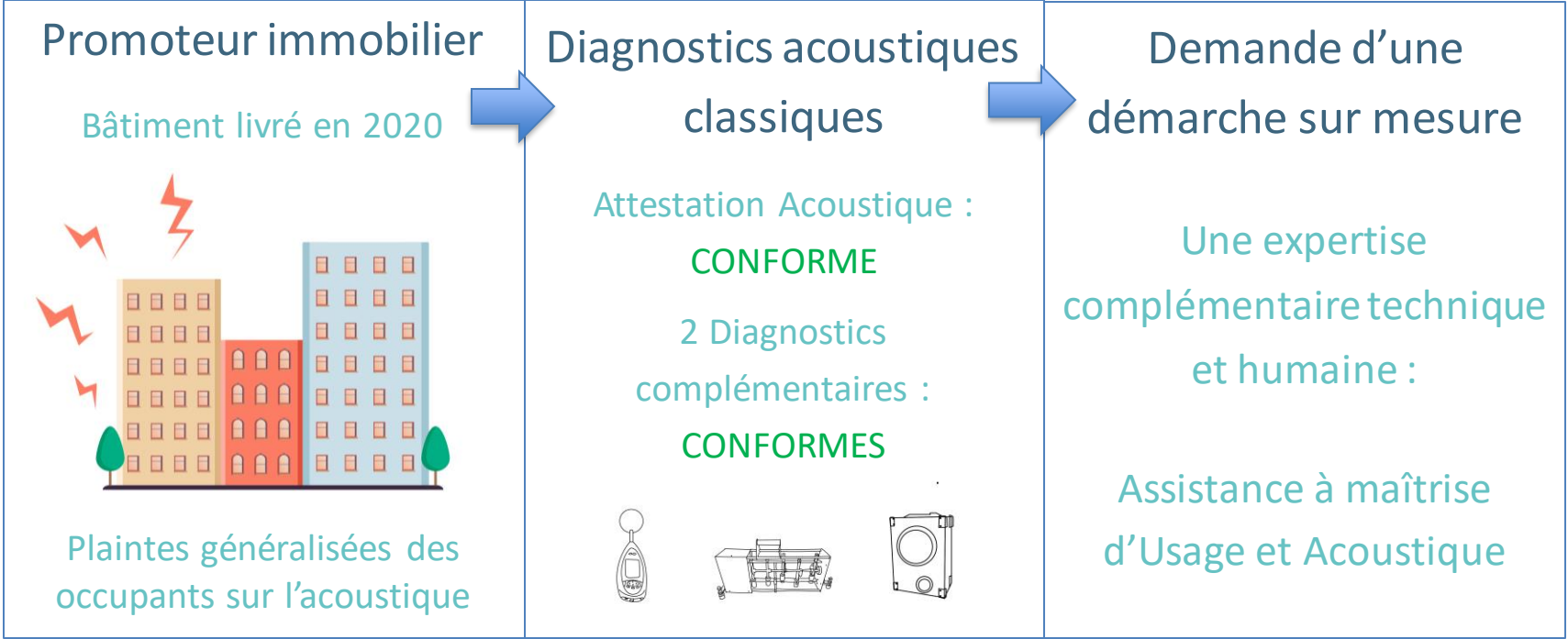
*Retour d'expérience sur une mission - 2021*

Cécile LE BERRE

Directrice des opérations chez Polyexpert Environnement

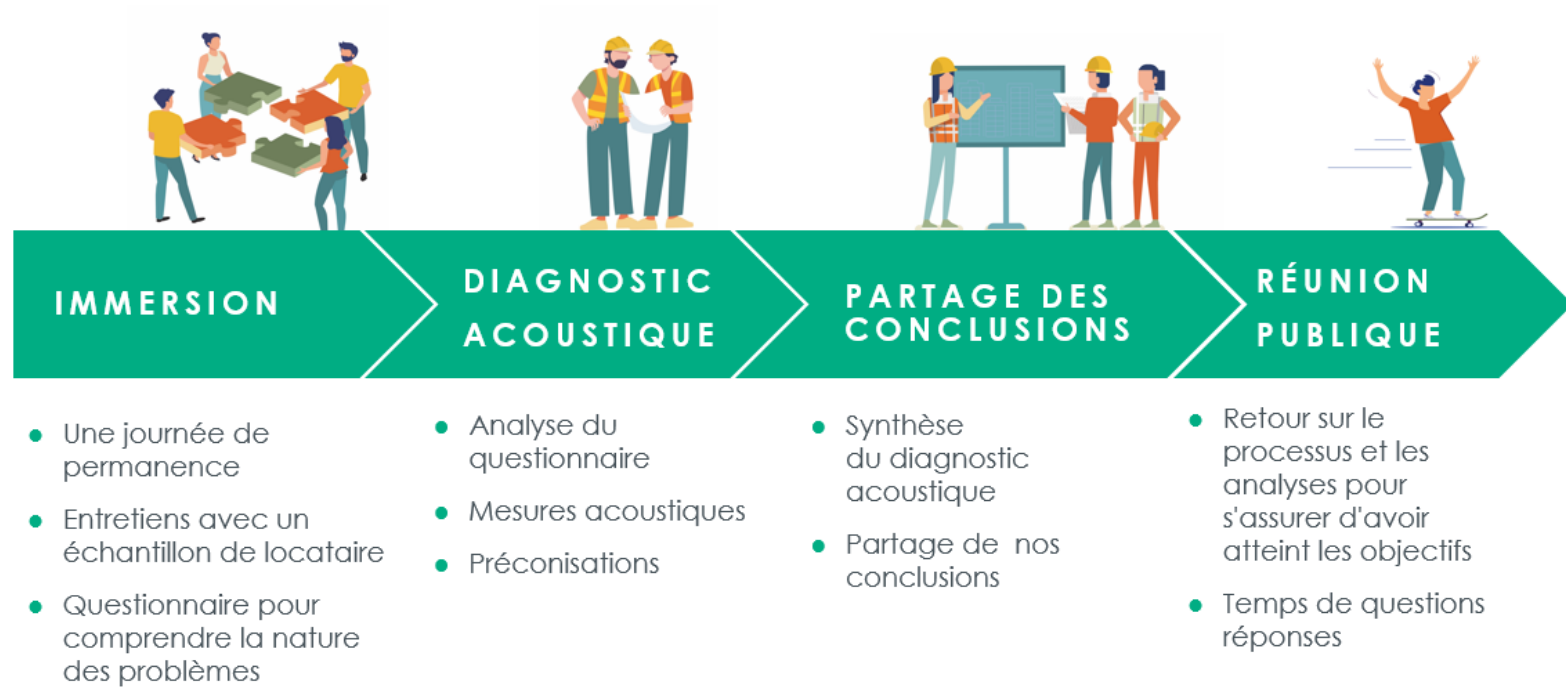


# Contexte de la mission





# Méthodologie proposée





# Phase d'Immersion

## INVESTIGATION ACOUSTIQUE

### LE CONTEXTE

Suite à de nombreuses nuisances acoustiques relevées par plusieurs habitants de la résidence « Les Terrasses de Maragon », des diagnostics acoustiques ont été réalisés sans toutefois révéler l'origine du problème, et sans apaiser la gêne décrite par les résidents.

Polyexpert Environnement a pour objectif de proposer une démarche prenant pleinement en compte les retours des habitants sur ces problématiques de gêne sonore. Notre démarche se veut transparente et participative, afin d'avancer ensemble vers la résolution du problème.

### COMMENT Y ARRIVER ?

- 1. IMMERSION**  
Une journée de permanence dans les locaux, entretiens avec un échantillon de locataires et envoi d'un questionnaire pour comprendre la nature des problèmes
- 2. DIAGNOSTIC ACOUSTIQUE**  
Mesures acoustiques s'appuyant sur les retours des occupants et préconisations
- 3. PARTAGE DES CONCLUSIONS**  
Synthèse du diagnostic acoustique et partage de nos conclusions
- 4. RÉUNION PUBLIQUE**  
Retour sur la démarche et les analyses et temps de questions réponses

Et si nous prenons le temps d'en parler !

Garonne développement  
POLYEXPERT ENVIRONNEMENT

Polyexpert Environnement  
engagé pour demain

- Affichage dans la résidence
- Un questionnaire en ligne
- Des entretiens
- Des permanences

1 2 3 4 5

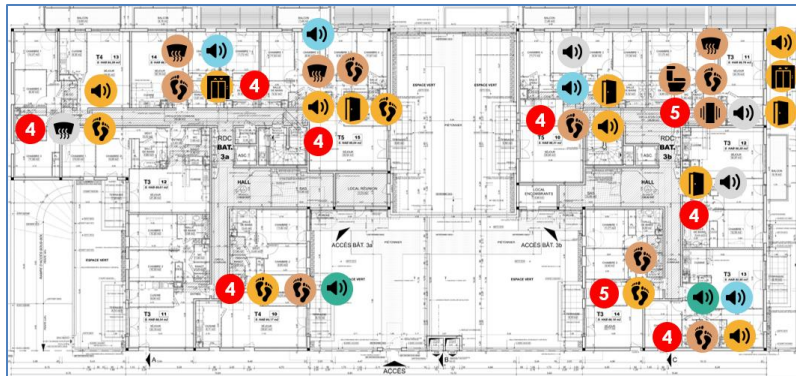
**+70%**  
DE PARTICIPATION  
Un taux de participation élevé

**+50%**  
SE DECLARENT TRES  
IMPACTES PAR  
LES NUISANCES\*

**17**  
ENTRETIENS



# Diagnostic Acoustique



31  
MESURES



Réalisées sur différentes  
typologies de bruits et dans  
13 logements des 3  
bâtiments ( Bat3A : 4,  
Bat 3B : 3, Bat4 : 6)

28 MESURES  
CONFORMES

3 NON  
CONFORMITÉS

## Non conformités :

- Isolement entre circulation et séjour → problème généralisé
- Chute d'eau sanitaire → problème fréquent
- Mauvaise répartition de l'absorption / circulation en longueur



# Problématiques au-delà du réglementaire

## Conception du bâtiment

- Logements superposés inversés
- Choix de poignées à « claquer »
- Très longues circulations accédant au parking et logements
- Réverbération liée à la hauteur sous-plafond (2,80m)

## Usage du logement

- Un emménagement dans un contexte exceptionnel, anxiogène (premier confinement)
- Multiplication des usages au sein du logement : télétravail, jeux et sport en intérieur

## Mise en œuvre

- Bruit de fond à 20 dBA : identification d'un dysfonctionnement de la VMC
- Bruit de branchement en cas de prises en vis-à-vis dans les séparatifs SAD 180
- Niveau sonore de l'interphone



# Problématiques au-delà du réglementaire

## Communication au sein de la maîtrise d'ouvrage

- Equipe de la gestion locative / Equipe conception technique : Pas les mêmes objectifs, besoin d'une aide pour arbitrer entre les retours intenses des usagers et les exigences réglementaires.
- Besoin d'une aide pour identifier/hiérarchiser/chiffrer les solutions d'amélioration « au-delà du réglementaire ».

## Communication avec l'utilisateur

- Perte de confiance : aucun retour sur les précédents tests acoustique, pas de retour sur leurs plaintes malgré les nombreuses remontées
- Perte de clarté : des tests « informels » faits par les intervenants apportant de la confusion (au téléphone, taper sur les murs, mettre la musique, etc.)