

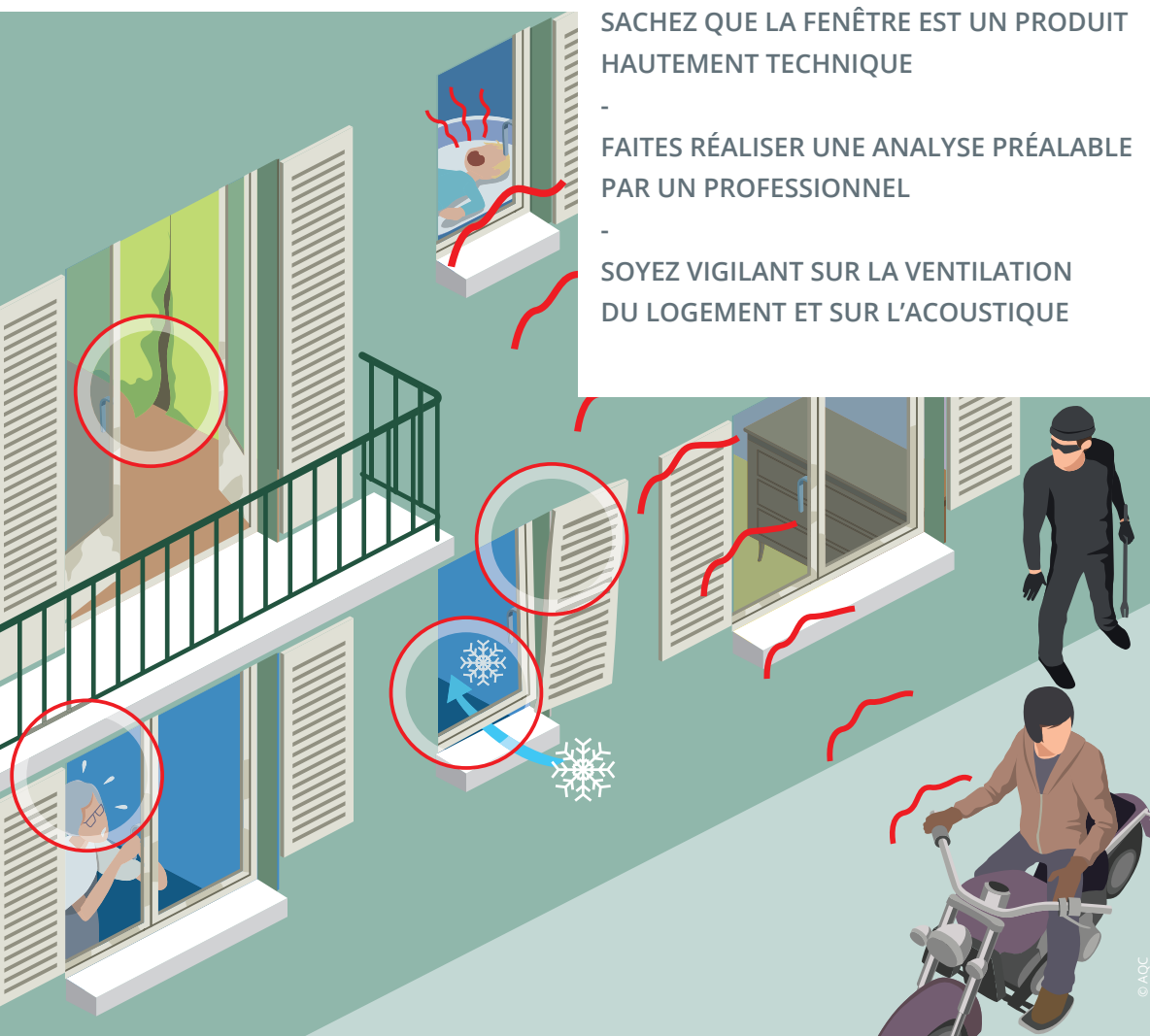


Prévenir les désordres,  
améliorer la qualité  
de la construction

PÔLE  
PRÉVENTION  
CONSTRUCTION

Conseils  
aux particuliers

# VOUS ALLEZ CHANGER VOS FENÊTRES, VOICI QUELQUES CONSEILS



SACHEZ QUE LA FENÊTRE EST UN PRODUIT  
HAUTEMENT TECHNIQUE

- FAITES RÉALISER UNE ANALYSE PRÉALABLE  
PAR UN PROFESSIONNEL
- SOYEZ VIGILANT SUR LA VENTILATION  
DU LOGEMENT ET SUR L'ACOUSTIQUE



© AQC

**LE TERME « FENÊTRES »** employé dans cette plaquette regroupe aussi les portes d'entrée, les volets et les stores.

### CE DOCUMENT NE TRAITE QUE DU CHANGEMENT DES FENÊTRES.

Mais ces travaux peuvent s'insérer dans une démarche globale, notamment d'économie d'énergie, avec la présence d'un maître d'œuvre (architecte, bureau d'études thermiques...).

### ABRÉVIATIONS

Dans cette plaquette les abréviations avec \* sont explicitées ci-dessous.

AEV : Air, Eau, Vent

RCD : Responsabilité Civile Décennale

RCP : Responsabilité Civile Professionnelle

RCS : Registre du Commerce et des Sociétés

RGE : Reconnu Garant de l'Environnement

## POURQUOI CHANGER VOS FENÊTRES ?

Le remplacement des anciennes menuiseries peut vous apporter de multiples améliorations :

- une meilleure isolation acoustique aux bruits extérieurs ;
- des économies d'énergie :
  - par l'isolation thermique,
  - par la suppression des infiltrations d'air parasite,
  - par des apports solaires et lumineux gratuits et naturels, bien gérés par des protections solaires adaptées ; la nouvelle fenêtre ne devra pas trop réduire le clair de vitrage.
- un confort thermique par la réduction des parois froides, des courants d'air et des condensations ;
- une résistance à l'effraction ;
- un confort d'utilisation : diminuer les efforts de manœuvre, en particulier pour les personnes à mobilité réduite, bénéficier de systèmes d'ouvertures différents ;
- une esthétique ;
- un accroissement de la valeur patrimoniale du bâtiment.

Il vous appartient au préalable de bien identifier les points qui vous sont prioritaires. Vous les préciserez à l'installateur dès le premier contact.

Au préalable, renseignez-vous auprès du service de l'urbanisme de la mairie et de votre syndicat de copropriété, pour savoir s'il existe des exigences particulières (couleur, matériau, volet, bruit...).



© AQC



## COMMENT CHOISIR LE PROFESSIONNEL ?

Le professionnel doit être formé et pouvoir apporter la preuve de sa compétence (formation, qualification, certification, références, attestation de maître d'œuvre...). Demandez-lui ses attestations d'assurance (RCD\* et RCP\*).

Il doit avoir une adresse et être inscrit au répertoire des métiers ou au registre du commerce et des sociétés (RCS\*).

Pour que vous puissiez bénéficier des aides de l'État ou des collectivités, le professionnel devra être RGE\* pour les travaux réalisés. Vous pouvez vérifier ces infos sur le site officiel <http://renovation-info-service.gouv.fr/trouvez-un-professionnel>

## POURQUOI LE PROFESSIONNEL DOIT RÉALISER UNE ANALYSE TECHNIQUE DE L'EXISTANT ?

À partir de vos priorités et de ses observations, le professionnel vous proposera les menuiseries et la mise en œuvre les mieux adaptées, ainsi que d'éventuelles préconisations sur la ventilation du logement.

Le professionnel doit d'abord examiner l'état de la fenêtre existante et son environnement. Dans certains cas particuliers, il peut être suffisant de ne remplacer que les joints d'étanchéité ou le vitrage (avec un retour en atelier de l'ouvrant). Ce cas n'est pas traité dans ce document.

La prise de cotes est une opération délicate qui doit être réalisée par un professionnel.

D'autres points doivent être analysés :

- en cas de motorisation, le raccordement électrique devra être réalisé par des professionnels habilités (au regard des risques d'électrocution et d'incendie) ;
- le choix de la mise en œuvre de la fenêtre pourra dépendre de l'isolation en place ou à venir. Par exemple, en cas d'isolation par l'extérieur, il est important de maintenir une continuité d'isolation pour minimiser les ponts thermiques.



## DEVIS PROPOSÉS

Soyez vigilant sur ce point : regardez un exemple en dernière page.

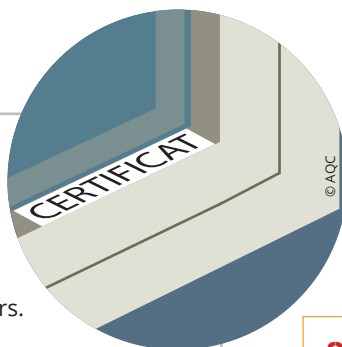
Avant de signer, vérifiez que vos demandes ont été prises en considération par le professionnel.

## COMMENT CHOISIR LE PRODUIT ?

La menuiserie est fabriquée en usine ou dans un atelier avec un soin et une qualité particuliers.

La conception et la fabrication doivent être conformes aux normes en vigueur (normes françaises pour la conception) ou posséder un agrément technique (Avis Technique ou équivalent). Il existe des référentiels qui permettent de s'assurer que la conception et la fabrication respectent une démarche qualité.

Attention, le marquage CE est une obligation mais n'est pas suffisant pour garantir les performances et la qualité du produit.



- Consultez le site de l'Agence Qualité Construction : <http://1001signes.qualiteconstruction.com/>

## QUALITÉ DU PRODUIT

La qualité de votre installation dépendra de la qualité des produits installés et de la compétence de l'installateur. Pour cela, il faut des produits et des installateurs qui ont fait l'objet d'une évaluation indépendante par une tierce partie.

## AUTORISATION DE TRAVAUX

Avant de signer le devis et dans le cas où elle est nécessaire (par exemple, modification de l'aspect d'une façade), vous devez attendre l'acceptation de la demande préalable déposée auprès des services de l'urbanisme de la mairie, notamment à proximité d'un bâtiment historique. Dans une copropriété, l'accord de l'Assemblée générale peut être nécessaire.

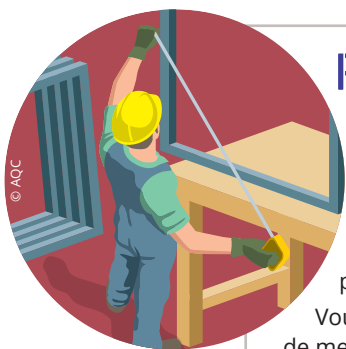
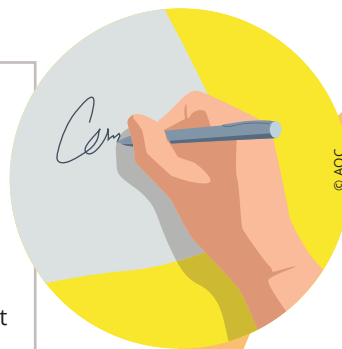


## ACCEPTATION DU DEVIS

Attention, la signature du devis est l'acte qui valide le contrat entre les parties.

Le professionnel a une obligation d'assurance RCD\* et doit être assuré pour sa RCP\*. Son attestation d'assurance doit être jointe au devis.

Vérifiez qu'elle est en cours de validité au début du chantier et en rapport avec les travaux confiés.



## RÉALISATION DES TRAVAUX

La fenêtre va être fabriquée sur mesure en usine ou dans un atelier avec un soin et une qualité particuliers ce qui nécessite du temps. En conséquence, le délai d'intervention doit être précisé dans le devis.

Prenez aussi en compte que les professionnels demandés peuvent avoir des plannings chargés.

Vous avez la charge de la préparation des lieux (déplacement de meubles, accessibilité...), l'installateur a celle de protéger les biens.

## RÉCEPTION, GARANTIES ET ASSURANCES

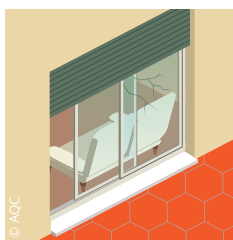
Les garanties des travaux démarrent à la date de signature du procès-verbal de réception des travaux.

La réception des travaux se fait conjointement entre l'entrepreneur et le client. Si vous constatez des malfaçons ou des dysfonctionnements, écrivez ces réserves sur le PV de réception et convenez avec l'entrepreneur d'un délai raisonnable pour qu'il y remédie. Lorsque les travaux de remise en état auront été réalisés, vous devrez procéder à la « levée des réserves ».

Des garanties légales sont applicables : la garantie de parfait achèvement (1 an), de bon fonctionnement (2 ans), et la garantie décennale (10 ans). C'est la gravité du désordre, ses conséquences et sa date d'apparition qui déterminent la garantie applicable.

En aucun cas, vous ne devez modifier une menuiserie (perçage par exemple), vous risqueriez de dégrader les performances et vous perdriez les garanties légales.

À noter : d'autres garanties commerciales peuvent vous être accordées.



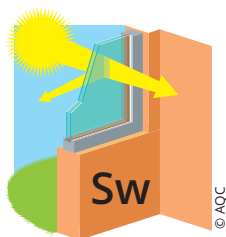
Un vitrage peut être sensible au choc thermique et se fissurer.

Pour l'éviter, ne placez pas de meubles (canapés...) contre lui ou des posters, évitez de fermer à moitié les protections solaires.

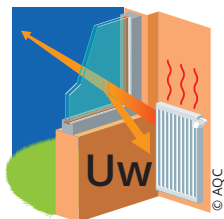
### À VÉRIFIER À LA RÉCEPTION DES TRAVAUX :

- le bon fonctionnement des ouvrants et de la quincaillerie ;
- les finitions et l'état des cadres ;
- les entrées d'air et les options prévues au devis.

## LA PERFORMANCE THERMIQUE



$Sw$  = Facteur solaire  
Capacité à laisser rentrer le rayonnement solaire



$Uw$  = Coefficient de conductivité thermique  
Capacité à empêcher la chaleur de sortir  
(pour les portes =  $Ud$ )

Les volets ou d'autres formes d'occultation (casquette, store) vont avoir aussi un rôle à jouer dans la performance réelle, notamment dans leur éventuelle capacité à gérer les apports solaires et lumineux.

Notez qu'il n'est pas systématique qu'une fenêtre équipée d'un triple vitrage soit forcément plus performante : cela va dépendre de sa dimension, de la région, de l'orientation...

Des performances minimales sont exigées dans la réglementation thermique existante.

## L'ACOUSTIQUE



$Rw + Ctr$  = Indice d'affaiblissement  
au bruit extérieur

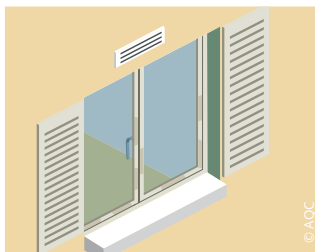
■ En zone de bruit (proximité d'aéroport, autoroute...), il est obligatoire d'avoir une performance acoustique minimale pour la fenêtre. Vous renseigner auprès des services d'urbanisme.

■ Attention, les bruits extérieurs ne couvrent plus les bruits intérieurs (voisins, ascenseur, VMC...) vous risquez de les percevoir.

## LA VENTILATION

Il est indispensable que les logements soient bien ventilés, afin d'assurer que l'air soit sain.

Les menuiseries des anciens logements étant souvent peu étanches, la ventilation se faisait naturellement mais avec des débits trop importants par rapport au besoin. À partir de 1969, une ventilation naturelle ou mécanique a été mise en place.



Dans tous les cas, l'installation de fenêtres neuves, dont le niveau d'étanchéité à l'air a considérablement augmenté, peut changer l'équilibre de renouvellement d'air du logement. Attention, ceci peut aller jusqu'à perturber le fonctionnement des appareils de combustion (chaudière à tirage naturel, poêle, cheminée) et entraîner des risques d'intoxication et d'humidité.

L'entrepreneur doit réaliser une vérification de base des principes de ventilation de votre logement. En cas de doute, il vous orientera vers un spécialiste de la ventilation (chauffagiste, électricien ou maître d'œuvre).

L'entreprise devra vérifier que toutes les pièces à vivre sont équipées d'entrée d'air, sauf en cas de ventilation double flux. En cas d'absence, il est obligatoire de le prévoir, ce qui se fait généralement en traverse haute des fenêtres.

## LA RÉSISTANCE À L'EFFRACTION

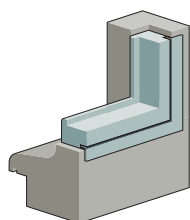
Pour protéger votre logement du vol, il faut que l'ensemble des murs, fenêtres, portes extérieures ait un même niveau de résistance. Le voleur passera toujours par l'endroit le plus faible.

Un premier niveau de résistance de quelques minutes va déjà décourager une grande majorité d'agresseurs.

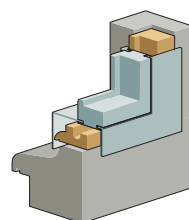
## LE TYPE DE MISE EN ŒUVRE

### 1<sup>er</sup> cas : faire une dépose totale du dormant existant.

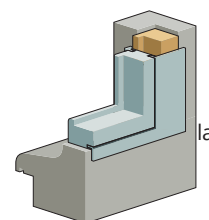
C'est la solution à privilégier, notamment si le dormant existant est en mauvais état et pour maximiser surface vitrée. Cette solution plus performante nécessite des travaux de finition plus importants.



Dépose totale



Conservation de l'ancien dormant



Traverse basse enlevée

### 2<sup>e</sup> cas : conserver le dormant existant.

■ C'est la solution la plus rapide et la plus économique.

■ L'entrepreneur doit vérifier que le dormant existant est exempt d'humidité, d'oxydation, de déformations excessives, de moisissures ou de détériorations afin de pouvoir l'utiliser comme support et fixation de la nouvelle fenêtre, conformément aux règles de l'art.

■ En général, cette solution est moins performante thermiquement et réduit le clair de vitrage : demandez au professionnel quelle sera la différence avec l'actuel vitrage. Il est recommandé de conserver au moins 80 % du clair de vitrage initial.

### 3<sup>e</sup> cas : enlever la traverse basse uniquement.

C'est un bon compromis pour conserver le clair de vitrage lorsque la dépose totale est difficile.



# MODÈLE DE DEVIS

## NOM / FORME JURIDIQUE

Adresse géographique  
Siège social si différent  
Téléphone / email  
N° RCS ou N° répertoire des métiers  
Domaine d'activité  
N° individuel d'identification à la TVA  
Mention RGE\*  
Selon visite en date du...

Date :

Adresse de facturation

Lieu des travaux

DÉNOMINATION	UNITÉ	QUANTITÉ	PRIX UNITAIRE HORS TAXE	PRIX TOTAL HORS TAXE
<p>Nature exacte des travaux à effectuer avec le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaires à l'opération prévue.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Marque et modèle de la fenêtre avec ses dimensions et ses performances principales : AEV*, Uw, Sw, Rw + Ctr, conservation ou non du clair de vitrage</li> <li>■ Coût séparé des fournitures et de la main-d'œuvre</li> <li>■ Détails sur les grilles de ventilation, la quincaillerie, les options</li> <li>■ Conditions d'intervention : accès, protection des biens, enlèvement déchets, nettoyage, prise en charge des finitions...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unitaire</li> <li>• Heure</li> <li>• Mètre linéaire</li> <li>• Mètre carré</li> </ul>			
<p>Autres mentions obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Type de mise en œuvre et conformité au référentiel NF DTU 36-5</li> <li>■ Délais d'exécution des travaux</li> <li>■ Modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat</li> <li>■ Durée de validité de l'offre</li> <li>■ Caractère payant ou gratuit du devis</li> <li>■ Formulaire de rétractation</li> </ul> <p>Éventuellement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autres garanties commerciales ( finition, durabilité...) si elles existent</li> <li>■ Démarche qualité</li> </ul>				

**Somme totale hors taxe :**

**Taux de TVA :** (variable suivant les cas)

**Somme totale TTC :**

Signature et date :

Entrepreneur

Client

### Important :

- l'attestation d'assurance RCD (Responsabilité Civile Décennale) doit être jointe au devis ;
- un formulaire de rétractation doit être prévu lors d'une vente à domicile.

### DROIT DE RÉTRACTATION (LORS D'UNE VENTE À DOMICILE) :

Sauf exceptions (« biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés »), le consommateur bénéficie d'un délai de 14 jours, à compter du lendemain de la signature / conclusion, pour exercer son droit de rétractation.

Pour en savoir plus : voir la fiche de l'INC « délais de réflexion – délais de rétractation ».



29, rue de Miromesnil  
75008 Paris

T 01 44 51 03 51  
F 01 47 42 81 71

[www.qualiteconstruction.com](http://www.qualiteconstruction.com)

Association loi de 1901



ISBN : 978-2-35443-581-3



9 782354 435813