Le mensuel Que Choisir s’est penché dans son numéro de mai 2004 sur le délicat sujet des fenêtres double vitrage : conseils insuffisants, devis variant du simple au triple… Pas facile d’y voir clair.



Le mensuel Que Choisir s’est penché dans son numéro de mai 2004 sur le délicat sujet des fenêtres double vitrage : conseils insuffisants, devis variant du simple au triple… Pas facile d’y voir clair.

Quatre-vingt-quinze enquêteurs de l’Union fédérale des Consommateurs - Que Choisir se sont rendus en magasins dans le but de mesurer la pertinence du conseil et le niveau de prix des différents fournisseurs de fenêtres double vitrage. Les résultats, présentés dans le numéro de mai 2004, sont assez affligeants. L’enquête révèle un manque criant de formation technique chez une majorité de vendeurs, d’autant plus inadmissible que la rénovation de fenêtres et l’installation de doubles vitrages représente, en France, un marché de 180 millions de fenêtres.

En l’absence d’explication technique sur les principes du double vitrage, ou de précision sur l’influence de l’épaisseur des lames de verre sur les propriétés d’isolation, difficile pour le néophyte de s’y retrouver dans la forêt des indices d’isolation acoustique et thermique spécifiés dans les catalogues. La moitié des vendeurs ne précisent pas au client l’épaisseur du double vitrage proposé. Impossible donc de savoir si, à prix sensiblement équivalent, une enseigne propose une meilleure isolation acoustique ou thermique. Côté matériau constituant des huisseries, si l’avantage procuré par le PVC sur le plan de l’entretien est largement cité par les commerciaux, en revanche, ils ne précisent pas que ce matériau évite le phénomène de condensation. Même frugalité des informations concernant les huisseries bois : la meilleure option pour leur entretien – une lasure ou une peinture respirante pour menuiserie, plutôt qu’un verni ou une peinture classique – n’est pas communiquée par les vendeurs ; une autre particularité du bois, le jeu qui intervient avec le temps, et qui nécessite des réglages réguliers du système de fermeture, est également absent de l’argumentaire de ces « vendeurs-conseils ». Les petits travaux de pose de mousse de calage ou de calfeutrement, voire de plâtre, qui viendront éventuellement s’ajouter au devis, ne sont pas non plus évoqués.

Enfin, autre curiosité de taille, pour la même demande, les écarts de prix au sein d’une même enseigne peuvent atteindre plus de 1500 €. Les devis doivent être détaillés, et notamment préciser les accessoires (alèse, crémone, kit de pose).

Un dossier qui incite donc à se documenter au maximum avant de prendre contact avec les enseignes spécialisées.Que Choisir n°405, mai 2004 - www.quechoisir.org