

# Vitriers

## ✓ Réparation de pare-brise

Les vitriers coupent, ajustent, posent et remplacent les vitres des bâtiments résidentiels, commerciaux et industriels, les parois vitrées de bâtiments et autres structures et les vitres de meubles et autres produits. Ils travaillent pour des entrepreneurs en installation de produits en verre, dans des ateliers de réparation et d'entretien et dans des ateliers de fabrication de produits en verre. Pour en apprendre davantage sur cet emploi, [cliquez ici](#).

Visionnez la vidéo de travail VECTOR avant d'effectuer les tâches. Choisissez [vidéo](#) ou [vidéo sous-titrée](#).

### CNP 7292 - Vitriers



Page Web



Tâches enregistrées et réponses



Vidéo

#### Compétences essentielles ciblées

1 2 3

Communication verbale

Recherche de renseignements

## 1. Tâches

**Les vitriers installent et réparent/remplacent des pare-brise qui ont besoin d'être réparés. Ils peuvent répondre aux questions des clients de la clientèle.**

Allez à la page Web [www.bestglass.com](http://www.bestglass.com) et cliquez sur le lien Informations et FAQ (foire aux questions). Écoutez les questions du client dans les tâches ci-dessous.

Tâche 1 Écoutez l'**Audio 1**.  
« Ils me disent qu'il y a une fêlure de 4 pouces en forme d'étoile dans mon pare-brise et chez un autre carrossier, on m'a dit que mon pare-brise peut-être réparé plutôt que remplacé. S'il vous plaît, jetez un coup d'oeil à mon pare-brise et donnez-moi votre avis. »

- Quand vous êtes prêt, enregistrez votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 6**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

*Communication verbale*



# Vitriers

## Tâche 2

Écoutez l'**Audio 2**.

« Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise? »

- a) Quand vous êtes prêt, enregistrez votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 7**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

*Communication verbale*

## Tâche 3

Écoutez l'**Audio 3**.

« J'ai besoin de ma voiture à midi aujourd'hui. Il est présentement 9 heures du matin. Est-il possible qu'elle soit prête à midi et que je puisse la conduire sans risque? Pouvez-vous m'expliquer comment on peut faire? »

- a) Quand vous êtes prêt, enregistrez votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 8**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

*Communication verbale et Recherche de renseignements*

## Tâche 4

Écoutez l'**Audio 4**.

« Ma compagnie d'assurance recommande du verre OEM pour remplacer le pare-brise. Qu'est-ce que le verre OEM et pourquoi est-il important? »

- a) Quand vous êtes prêt, enregistrez votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 9**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

*Communication verbale et Recherche de renseignements*

## Tâche 5

Écoutez l'**Audio 5**.

« Comment garantit-on une installation correcte? »

- a) Quand vous êtes prêt, enregistrez votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 10**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

*Communication verbale et Recherche de renseignements*



## Informations et foire aux questions

Vous trouverez ci-dessous une liste des questions les plus fréquentes. Cliquez sur une question particulière pour voir la réponse.

1. Mon pare-brise peut-il être réparé ou devrais-je le remplacer?
2. Mon pare-brise me protège-t-il vraiment?
3. Qu'est-ce que le verre OEM?
4. Que sont les FMVSS et que représentent-elles pour moi?
5. Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise?
6. Que devrais-je vérifier quand je fais remplacer mon pare-brise?
7. Quel genre de garantie devrais-je espérer?
8. Quand puis-je conduire ma voiture après le remplacement de mon pare-brise?
9. Quand puis-je laver mon véhicule?
10. Je viens tout juste de remplacer mon pare-brise. Comment est-ce que je sais que cela a été bien fait?
11. J'ai appelé plusieurs entreprises et j'ai obtenu plusieurs devis pour mon pare-brise. Pourquoi y a-t-il un si grand écart de prix?
12. Comment certaines compagnies peuvent-elles renoncer à ma franchise, m'offrir des dîners gratuits et même faire un travail de qualité?
13. C'est mon troisième pare-brise cassé. Mes taux d'assurance augmenteront-ils si je le fais remplacer?
14. Quel est le droit de choisir du consommateur?
15. Qu'est-ce que le verre de sécurité et pourquoi en ai-je besoin chez moi ou au bureau?
16. Qu'est-ce qu'une fenêtre à double vitrage scellée?
17. Seulement un côté de ma fenêtre à double vitrage est cassé, alors pourquoi dois-je remplacer les deux côtés?

**1. Mon pare-brise peut-il être réparé ou devrais-je le remplacer?** La National Glass Association recommande que tout dommage au pare-brise soit réparé aussitôt que possible. La plupart des éclats ou des fêlures peuvent être réparés si les dommages ne sont pas dans la ligne de vision du conducteur et sont plus petits que la taille d'une pièce de monnaie, y compris toutes les fêlures. Cela pourrait vous faire économiser à vous ou votre compagnie d'assurance des centaines de dollars. Si la fêlure est plus grande ou se trouve dans la ligne de vision du conducteur, la plupart des compagnies d'assurance recommandent de remplacer le pare-brise. Best Glass offre les deux services pour votre commodité.

[Retour en haut de page](#)

**2. Mon pare-brise me protège-t-il vraiment?** Oui. Votre pare-brise a été conçu pour être le meilleur appareil de retenue pour votre sécurité dans votre véhicule. Les fabricants automobiles disent que votre pare-brise assure jusqu'à 60 pour cent de la protection contre l'effondrement du toit lors d'un retournement. Il assure également l'appui arrière de votre coussin gonflable du côté du passager en cas de collision de plein fouet. Si votre pare-brise se détache lors d'une collision ou d'un retournement, vous pourriez être éjecté ou écrasé. Il est important de savoir qui remplace votre pare-brise. Votre vie peut en dépendre.

[Retour en haut de page](#)



**3. Qu'est-ce que le verre OEM?** OEM signifie Original Equipment Manufacture (fabrication d'équipement original). Le verre OEM est produit avec l'outillage original et répond aux caractéristiques du fabricant en ce qui concerne la sûreté et la qualité. Seul, le verre OEM peut assurer un ajustement parfait et une finition qui réduit considérablement la possibilité de fuites d'air ou d'eau. En outre, seulement le verre OEM est conçu spécifiquement pour répondre aux normes de sécurité nécessaires pour votre protection en cas d'accident. Vous devriez toujours employer le verre OEM pour assurer votre sécurité. Si vous faites une déclaration de sinistre pour payer votre remplacement de pare-brise, vous avez droit très probablement au verre OEM. Vous avez payé pour cela dans votre police d'assurance.

[Retour en haut de page](#)

**4. Que sont les FMVSS et que représentent-elles pour moi?** Les FMVSS sont des normes de sûreté fédérales pour les véhicules à moteur. Ce sont des normes établies par l'Association nationale de sécurité routière en ce qui concerne la sûreté du véhicule. Un certain nombre de ces normes ont établi les conditions minimales pour la conservation du pare-brise en cas d'accident de véhicule. Puisque le pare-brise est l'appareil de retenue de sûreté le plus important dans un véhicule, il est essentiel que celui-ci reste en place lors d'un accident. Dans le cas contraire, la sécurité des passagers serait compromise, les occupants pourraient être éjectés et le toit pourrait s'effondrer. N'importe lequel de ces événements aurait comme conséquence des dommages graves et probablement la mort. Par conséquent, il est nécessaire d'adhérer aux normes FMVSS à chaque installation de pare-brise. La seule manière de répondre à ces normes est en suivant strictement les meilleures méthodes d'installation recommandées par les fabricants du véhicule. Celles-ci prévoient d'exécuter la procédure complète de découpage, utilisant du verre OEM, d'appliquer les apprêts nécessaires et les adhésifs approuvés qui assurent des conditions de conduite appropriées. Les FMVSS ont été créés et mises en place pour protéger votre vie. Malheureusement, toutes les compagnies de verre ne s'y conforment pas. C'est votre responsabilité de vous assurer que votre compagnie de verre y adhère. Personne d'autre ne le fera.

[Retour en haut de page](#)

**5. Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise?** Cela dépend de la marque et du modèle de votre véhicule. Selon la complexité du véhicule, cela pourrait prendre jusqu'à 3 heures. Pour la plupart des véhicules, cependant, il faut prévoir d'une heure à une heure et demie pour installer correctement le pare-brise. Les fabricants automobiles recommandent une méthode complète de découpage pour remplacer un pare-brise. Cette méthode prend plus de temps que d'autres méthodes qui étaient plus populaires auprès de la plupart des techniciens. Comme dans la plupart des cas, assurer la qualité prend du temps. Si un installateur prétend pouvoir installer votre pare-brise en 30 minutes ou moins, il y a fort à parier que ce ne sera pas fait correctement et de manière sécuritaire.

[Retour en haut de page](#)



**6. Que devrais-je vérifier quand je fais remplacer mon pare-brise?** En premier lieu, il convient de trouver une compagnie qui a une bonne réputation d'expérience de service prouvée. Ensuite, il faut s'assurer qu'ils emploient du verre OEM et des techniciens certifiés. Si vous vous adressez à une compagnie de bonne réputation, vous avez presque déjà atteint votre objectif. Quand vous rencontrez l'installateur, demandez quand vous pourrez conduire votre véhicule sans risque et quel genre d'uréthane il emploiera. Il devrait être assez bien informé pour répondre à toutes vos questions. Assurez-vous qu'il emploiera la méthode complète du découpage du verre plutôt qu'un raccourci. L'installateur devrait soigneusement nettoyer et toujours apprêter le pare-brise avant l'installation. Il devrait également employer des ventouses ou au moins des gants jetables quand il installe le pare-brise pour éviter de souiller la surface adhésive du verre. Négliger n'importe laquelle de ces étapes peut avoir comme conséquence une installation inexacte ou non sécuritaire. Le bon moment pour découvrir que votre pare-brise n'a pas été bien installé est avant un accident.

[Retour en haut de page](#)

**7. Quel genre de garantie devrais-je espérer?** Vous devriez compter obtenir une garantie écrite qui couvre des défauts de matériaux et de main d'oeuvre comprenant des fuites d'eau et d'air. Elle devrait être valable pendant au moins une année. Beaucoup de magasins offrent une garantie à vie limitée tant que vous possédez votre voiture. Si vous avez un problème après l'installation, un appel téléphonique au magasin devrait suffire pour résoudre le problème. Ne soyez pas timide au sujet d'une garantie. Votre sécurité et sérénité en valent la peine.

[Retour en haut de page](#)

**8. Quand puis-je conduire ma voiture après le remplacement de mon pare-brise?** Ceci dépendra du type d'adhésif d'uréthane employé pour installer le pare-brise sur votre véhicule. En effet, puisque la plupart des uréthanes automobiles dépendent de la température et de l'humidité pour durcir, le temps requis change considérablement en fonction du fabricant. Cela peut prendre de 3 heures jusqu'à 24 heures avant que votre véhicule réponde aux normes fédérales de sûreté de véhicule à moteur et soit considéré sûr pour conduire. Si vous devez conduire votre véhicule plus tôt, on pourra employer un uréthane chimiquement traité qui vous permettra de conduire votre véhicule une heure après la réparation. De toute manière, il est essentiel que vous suiviez les instructions des fabricants concernant la conduite. Si vous n'adhérez pas à ces instructions, vous pourriez en subir de graves conséquences, ou même la mort. Il est extrêmement important que le technicien qui remplace votre pare-brise vous explique quand vous pouvez conduire SANS RISQUE votre voiture.

[Retour en haut de page](#)

**9. Quand puis-je laver mon véhicule?** On recommande que vous attendiez 24 heures avant de laver votre véhicule et ce, pour 2 raisons. D'abord, la pression des lavages de voiture automatiques peut endommager le joint et les moulures externes avant que l'uréthane ait une chance de durcir suffisamment. Deuxièmement, il est important de laisser au moins une des fenêtres ouverte d'au moins un pouce pour réduire la pressurisation à l'intérieur du véhicule quand les portes sont fermées. Ceci empêche la pression à l'intérieur de l'automobile de former un trou dans le joint d'uréthane, entraînant une fuite d'air ou d'eau. L'eau sur le pare-brise n'est pas grave. En fait, s'il pleut, ne vous inquiétez pas. L'humidité contribue réellement au processus de traitement du mastic d'uréthane.

[Retour en haut de page](#)

## 2. Clé de réponses

Compétences  
essentielles ciblées

### Tâche 1

Écoutez l'**Audio 1**.

« Ils me disent qu'il y a une fêlure de 4 pouces en forme d'étoile dans mon pare-brise et chez un autre carrossier, on m'a dit que mon pare-brise peut-être réparé plutôt que remplacé. S'il vous plaît, jetez un coup d'oeil à mon pare-brise et donnez-moi votre avis. »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 6**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

Réponse **Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse** **AUDIO 6**

« **Puisque le dommage se trouve dans la ligne de vision du conducteur et est plus grand qu'une pièce de monnaie, nous recommandons de remplacer le pare-brise.** »

✔ Page 11 : consultez *Une manière d'obtenir cette réponse...*

Communication verbale ②

Recherche de renseignements ①

Informatique ②

Utilisation des documents ②

Lecture des textes ②

Prise de décisions ①

### Tâche 2

- Écoutez l'**Audio 2**.  
« Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise? »
- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
  - Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
  - Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 7**.
  - Comparez les deux enregistrements.
  - Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

### Réponse

**Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 7****  
« Cela prendra une heure et demie. »

- Identifiez le problème : le client veut savoir combien de temps il faudra pour la réparation.**
- Définissez l'objectif : fournir l'information pour aider le client à prendre une décision.**
- Définissez un plan d'action : chercher la page Web pour trouver l'information que désire le client.**
- Établissez la solution : trouver l'information à [www.bestglass.com](http://www.bestglass.com).**

✔ Page 13 : consultez *Une manière d'obtenir cette réponse...*

Communication verbale ①

Recherche de renseignements ①

Informatique ②

Utilisation des documents ②

Lecture des textes ①



### Tâche 3

Écoutez l'**Audio 3**.

« J'ai besoin de ma voiture à midi aujourd'hui. Il est présentement 9 heures du matin. Est-il possible qu'elle soit prête à midi et que je puisse la conduire sans risque? Pouvez-vous m'expliquer comment on peut faire? »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 8**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

Réponse **Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse** **AUDIO 8**

**« Nous pouvons utiliser un uréthane chimiquement durci qui sèche en 1 heure. En comptant une heure et demie d'installation et le temps de séchage de l'uréthane, votre véhicule devrait être prêt à 11 h 30. »**

✔ **Page 14** : consultez *Une manière d'obtenir cette réponse...*

Communication verbale ②

Recherche de renseignements ①

Informatique ②

Utilisation des documents ②

Lecture des textes ②

Prise de décisions ①

Calendrier des budgets et des opérations comptables ①



### Tâche 4

- Écoutez l'**Audio 4**.  
« Ma compagnie d'assurance recommande du verre OEM pour remplacer le pare-brise. Qu'est-ce que le verre OEM et pourquoi est-il important? »
- a) Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
  - b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
  - c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 9**.
  - d) Comparez les deux enregistrements.
  - e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

Réponse **Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse** **AUDIO 9**

**« Le verre OEM signifie fabrication avec équipement original. Il répond aux spécifications du fabricant quant à la sécurité et à la qualité. Seul le verre OEM peut assurer un ajustement précis et une finition qui réduisent les possibilités de fuites d'air et d'eau. »**

✔ Page 16 : consultez *Une manière d'obtenir cette réponse...*

Communication verbale ②

Recherche de renseignements ①

Informatique ②

Utilisation des documents ②

Lecture des textes ②

### Tâche 5

Écoutez l'**Audio 5**.

« Comment garantit-on une installation correcte? »

- a) Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 10**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

### Réponse

**Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse** **AUDIO 10**

**« Nous exécutons la méthode complète de découpage du verre recommandée par le fabricant plutôt que les raccourcis plus rapides. Nous nettoyons et apprêtons le pare-brise avant de l'installer et utilisons des ventouses ou des gants jetables pour nous assurer que la surface adhésive du verre ne sera pas contaminée. »**

👍 Page 17 : consultez *Une manière d'obtenir cette réponse...*

Communication verbale ②

Recherche de renseignements ①

Informatique ②

Utilisation des documents ②

Lecture des textes ②

# 3. Étapes pour obtenir la réponse

## Tâche 1

Écoutez l'**Audio 1**.

« Ils me disent qu'il y a une fêlure de 4 pouces en forme d'étoile dans mon pare-brise et chez un autre carrossier, on m'a dit que mon pare-brise peut-être réparé plutôt que remplacé. S'il vous plaît, jetez un coup d'oeil à mon pare-brise et donnez-moi votre avis. »

- a) Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- b) Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- c) Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 6**.
- d) Comparez les deux enregistrements.
- e) Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

**Réponse** Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 6**

« Puisque le dommage se trouve dans la ligne de vision du conducteur et est plus grand qu'une pièce de monnaie, nous recommandons de remplacer le pare-brise. »

Une manière d'obtenir cette réponse...

1. Identifiez le problème : le client désire un autre avis avant de décider s'il doit faire réparer ou remplacer son pare-brise. Le vitrier lui donne peut-être des renseignements différents de ceux du premier carrossier qu'il a consulté et le client n'est pas sûr de ce qu'il devrait faire.
2. Définissez l'objectif : fournir des renseignements pour permettre au client de prendre une décision.
3. Définissez un plan d'action : examiner le pare-brise endommagé et formuler une recommandation au client.
4. Établissez une solution : trouver l'information à [www.bestglass.com](http://www.bestglass.com).
  - Parcourez la liste de questions sur le site Web à la recherche des mots clés **pare-brise**, **réparé** et **remplacé**.
  - Repérez les mots soulignés : **Mon pare-brise peut-il être réparé ou devrais-je le remplacer?**
  - Déterminez que les mots soulignés dans une page Web constituent un lien vers d'autres renseignements et cliquez sur ce lien.

# Vitriers

- Repérez les mots ***La plupart des éclats ou des fêlures peuvent être réparés si les dommages ne sont pas dans la ligne de vision du conducteur et sont plus petits que la taille d'une pièce de monnaie, y compris toutes les fêlures... Si la fêlure est plus grande ou se trouve dans la ligne de vision du conducteur, la plupart des compagnies d'assurance recommandent de remplacer le pare-brise.***
- Déduisez que le pare-brise devrait être remplacé à cause de la taille et de l'emplacement de la fêlure.

5. Résolvez le problème : communiquez cette information au client.

## Compétence essentielle ciblée

Communication verbale ②

## Compétences supplémentaires :

Recherche de renseignements ①, Informatique ②, Utilisation des documents ②,  
Lecture des textes ②, Prise de décisions ①

## Tâche 2

Écoutez l'**Audio 2**.

« Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise? »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 7**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

**Réponse** Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 7**

« Cela prendra une heure et demie. »

- Identifiez le problème : le client veut savoir combien de temps il faudra pour la réparation.**
- Définissez l'objectif : fournir l'information pour aider le client à prendre une décision.**
- Définissez un plan d'action : chercher la page Web pour trouver l'information que désire le client.**
- Établissez la solution : trouver l'information à [www.bestglass.com](http://www.bestglass.com).**

Une manière d'obtenir cette réponse...

- Parcourez la page Web à la recherche des mots clés ***combien de temps, remplacer*** et ***pare-brise***.
- Repérez les mots soulignés ***Combien de temps faut-il pour remplacer mon pare-brise?***
- Déterminez que les mots soulignés dans une page Web constituent un lien vers d'autres renseignements et cliquez sur ce lien.
- Repérez les mots ***Pour la plupart des véhicules, cependant, il faut prévoir d'une heure à une heure et demie pour installer correctement le pare-brise.***
- Déterminez qu'il faudra une heure à une heure et demie pour installer un pare-brise sur ce véhicule.

Compétence essentielle ciblée

Communication verbale ②

Compétences supplémentaires :

Recherche de renseignements ①, Informatique ②, Utilisation des documents ②, Lecture des textes ②

## Tâche 3

Écoutez l'**Audio 3**.

« J'ai besoin de ma voiture à midi aujourd'hui. Il est présentement 9 heures du matin. Est-il possible qu'elle soit prête à midi et que je puisse la conduire sans risque? Pouvez-vous m'expliquer comment on peut faire? »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 8**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

**Réponse** Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 8**

« Nous pouvons utiliser un uréthane chimiquement durci qui sèche en 1 heure. En comptant une heure et demie d'installation et le temps de séchage de l'uréthane, votre véhicule devrait être prêt à 11 h 30. »

Une manière d'obtenir cette réponse...

- Identifiez le problème : le travail doit être fini à midi au plus tard pour le client.
- Définissez l'objectif : trouver une manière de finir le travail à midi au plus tard.
- Définissez un plan d'action : trouver davantage de renseignements sur le facteur temps.
- Établissez des solutions :  
trouver des renseignements dans [www.bestglass.com](http://www.bestglass.com).
  - Parcourez la page Web à la recherche des mots clés **conduire sans risque**.
  - Repérez les mots soulignés **Quand puis-je conduire ma voiture après le remplacement de mon pare-brise?**
  - Déterminez que les mots soulignés dans une page Web constituent un lien vers d'autres renseignements et cliquez sur ce lien.
  - Repérez les mots ***Cela peut prendre de 3 heures jusqu'à 24 heures avant que votre véhicule réponde aux normes fédérales de sûreté de véhicule à moteur et soit considéré sûr pour conduire. Si vous devez conduire votre véhicule plus tôt, on pourra employer un uréthane chimiquement traité qui prendra seulement 1 heure avant de pouvoir conduire.***

# Vitriers

- Déterminez que le temps de durcissement peut être réduit à une heure en utilisant un uréthane chimiquement durci.
  - Établissez la démarche pour calculer le temps de conduire sans risque :
    - Amener l'automobile à 9 heures + temps d'installation d'une heure et demie + temps de durcissement d'une heure =  
 $9 \text{ h} + 1 \text{ h } 30 + 1 \text{ h} = 11 \text{ h } 30$ .
    - Déterminez que 11 h 30 est avant midi et que le client pourra aller chercher son véhicule à midi.
5. Résolvez le problème : expliquez au client que le choix d'un uréthane traité chimiquement garantira que l'automobile pourra être conduite sans risque à midi.

## Compétences essentielles ciblées

Communication verbale ②, Recherche de renseignements ①

## Compétences supplémentaires :

Informatique ②, Utilisation des documents ②, Lecture des textes ②,  
Prise de décisions ①, Calendriers des budgets et des opérations comptables ①



# Vitriers

## Tâche 4

Écoutez l'**Audio 4**.

« Ma compagnie d'assurance recommande du verre OEM pour remplacer le pare-brise. Qu'est-ce que le verre OEM et pourquoi est-il important? »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 9**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

**Réponse** Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 9**

« Le verre OEM signifie fabrication avec équipement original. Il répond aux spécifications du fabricant quant à la sécurité et à la qualité. Seul le verre OEM peut assurer un ajustement précis et une finition qui réduisent les possibilités de fuites d'air et d'eau. »

Une manière d'obtenir cette réponse...

- Parcourez la page Web à la recherche des mots clés **verre OEM**.
- Repérez les mots soulignés : **Qu'est-ce que le verre OEM?**
- Déterminez que les mots soulignés dans une page Web constituent un lien vers d'autres renseignements et cliquez sur ce lien.
- Repérez **OEM signifie Original Equipment Manufacture (fabrication d'équipement original)**.
- Déterminez que ces mots répondent à la question du client : **Qu'est ce que le verres OEM?**
- Repérez les mots ... **répond aux caractéristiques du fabricant en ce qui concerne la sûreté et la qualité.**
- Déduisez que ce renseignement ainsi que ceux qui suivent répondent à la question du client : Pourquoi est-ce important?
- Informez le client.

Compétences essentielles ciblées

Communication verbale ②, Recherche de renseignements ①

Compétences supplémentaires :

Informatique ②, Utilisation des documents ②, Lecture des textes ②

# Vitriers

## Tâche 5

Écoutez l'**Audio 5**.

« Comment garantit-on une installation correcte? »

- Quand vous êtes prêt, **enregistrez** votre réponse au client.
- Écoutez-la et réenregistrez-la si vous désirez la changer.
- Quand vous êtes satisfait de votre réponse, écoutez parler le vitrier dans l'**Audio 10**.
- Comparez les deux enregistrements.
- Si vous voyez des manières d'améliorer le vôtre, réenregistrez-le.

**Réponse** Les réponses peuvent varier. Exemple de réponse **AUDIO 10**

« Nous exécutons la méthode complète de découpage du verre recommandée par le fabricant plutôt que les raccourcis plus rapides. Nous nettoyons et apprêtons le pare-brise avant de l'installer et utilisons des ventouses ou des gants jetables pour nous assurer que la surface adhésive du verre ne sera pas contaminée. »

Une manière d'obtenir cette réponse...

- Parcourez les pages du site Web à la recherche des mots clés **Installation correcte**.
- Repérez les mots soulignés **Que devrais-je vérifier quand je fais remplacer mon pare-brise?**
- Déterminez que les mots soulignés dans une page Web constituent un lien vers d'autres renseignements et cliquez sur ce lien.
- Repérez que ces mots constituent une réponse à la question du client.
- Cliquez sur le lien **Que devrais-je vérifier quand je fais remplacer mon pare-brise?**
- Repérez l'information commençant par les mots **Assurez-vous qu'il emploiera la méthode complète du découpage du verre plutôt qu'un raccourci**.
- Déduisez que cette information fournit le renseignement qu'a demandé le client.

Compétences essentielles ciblées

Communication verbale ②, Recherche de renseignements ①

Compétences supplémentaires :

Informatique ②, Utilisation des documents ②, Lecture des textes ②