



LES ENJEUX
DE MA CONSOMMATION

Cahier de l'adulte

Aspects de l'activité	Information
Niveau	Formation générale des adultes – Formation de base diversifiée
Domaine général de formation	Environnement et consommation
Domaine d'apprentissage	Univers social
Programme	Éducation financière
Cours	SCE-5101-1 Consommer des biens et des services
Durée estimée	90 minutes
Description	Cette activité est une introduction au module sur la consommation. Au moyen de recherches menées sur des sites Web crédibles, vous vous informerez et vous interrogerez sur divers sujets d'intérêt de la consommation.
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	Droits, responsabilités et recours
Précision des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> » Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services » Droits des consommateurs » Responsabilités des consommateurs » Domaines régis par les lois en vigueur au Québec » Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits » Droits du commerçant » Responsabilités du commerçant
Compétences transversales	<ul style="list-style-type: none"> » Exploiter l'information » Résoudre des problèmes » Se donner des méthodes de travail efficaces » Exploiter les technologies de l'information et de la communication » Communiquer de façon appropriée
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> » Ordinateur » Connexion Internet » Corrigé » Exemple d'une fiche d'information » Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne

Amorce

En guise d'introduction au module sur la consommation, visionnez ces deux reportages.



Reportage 1 : *Annuler un achat fait en ligne – La loi et vous* (durée : 2 min 13 s)

[youtube.com/watch?v=5AP9j-hhLTg](https://www.youtube.com/watch?v=5AP9j-hhLTg)



Reportage 2 : *Industrie : l'obsolescence programmée* (durée : 2 min 2 s)

[youtube.com/watch?v=2FJq9hFvmrk](https://www.youtube.com/watch?v=2FJq9hFvmrk)

Répondez ensuite aux questions suivantes.

1. Quel est le thème commun à ces deux vidéos ?

Réponse :

2. En quoi ces reportages vous concernent-ils ?

Réponse :

3. Avez-vous déjà signé un contrat ? Si oui, dans quelles circonstances ? Avez-vous entièrement lu le contrat ? Avez-vous l'impression de bien comprendre son contenu ?

Réponse :

4. Connaissez-vous vos droits comme consommateur? Que pourriez-vous faire pour mieux les connaître?**Réponse :**

5. Selon vous, avant de faire un achat important, que doit faire un consommateur averti?**Réponse :**

Un rappel

Nous achetons des biens ou des services pratiquement tous les jours et signons des contrats à différents moments de notre vie. Nous sommes donc tous responsables de nous informer au préalable pour connaître nos droits et recours en tant que consommateurs.

Consignes

Dans cette activité, vous aurez à faire une recherche dans Internet à propos d'un sujet lié à la consommation. Vous devrez vous assurer de consulter des sites Web fiables. Pour ce faire, servez-vous du document [Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne](#), qui vous permettra d'évaluer le sérieux des ressources que vous trouverez.

Vous devez maintenant naviguer dans différents sites crédibles traitant de consommation, particulièrement des droits et recours du consommateur. Pour chacun des sites, répondez aux questions.

opc.gouv.qc.ca >>

6. Quels sont la mission et les mandats de l'Office de la protection du consommateur ?

Réponse :

7. Comment fait-on pour savoir si un commerçant a fait l'objet d'une mise en demeure ou s'il a un permis ?

Réponse :

educaloi.qc.ca >>

8. Qu'est-ce qu'Éducaloi ?

Réponse :

9. Que veut dire le mot *jurisprudence* ?

Réponse :

protegez-vous.ca »

10. Qu'est-ce que Protégez-Vous ?

Réponse :

11. Quelle publicité a été nommée favorite par les jeunes Québécois en 2013 dans le contexte des Prix du cœur de la publicité ?

Réponse :

adstandards.com/fr »

12. À quoi servent les Normes canadiennes de la publicité ?

Réponse :

13. Que dit l'article du Code canadien des normes de la publicité concernant la publicité destinée aux mineurs ?

Réponse :

Parmi les sujets présentés ci-dessous, choisissez celui sur lequel vous aimeriez avoir de l'information. Faites une recherche dans Internet, dans les sites que vous avez déjà visités au cours de l'activité ou dans d'autres sites crédibles de votre choix. Consignez les renseignements que vous trouverez dans la fiche d'information.

- » Achat et réparation d'une voiture d'occasion
- » Carte prépayée
- » Achats par Internet
- » Politique d'exactitude des prix et annonce d'un prix tout inclus
- » Publicité, concours et sollicitation
- » Recouvrement de dettes
- » Cours et billets de spectacle
- » Échanges et remboursement

Fiche d'information

Aspects à préciser	Renseignements pertinents
Sujet	
En quoi ce sujet me concerne	
Ce que dit la loi sur le sujet	
Les droits et recours du consommateur concernant ce sujet	
Conseils pour le consommateur	

Aspects à préciser **Renseignements pertinents**

Ressources
dont dispose le
consommateur pour
s'informer et faire
valoir ses droits

Ce que mes
recherches m'ont
appris

Sites Internet
consultés

Autres informations
pertinentes

 **Conclusion**

Pour conclure l'activité, répondez aux questions suivantes :

14. Parmi les informations que vous avez trouvées sur le sujet de consommation choisi, lesquelles considérez-vous comme les plus importantes à connaître en tant que consommateur ?

Réponse :

15. Selon vous, y a-t-il d'autres sujets liés à la consommation qui vous concernent et qui auraient pu être proposés?

Réponse :

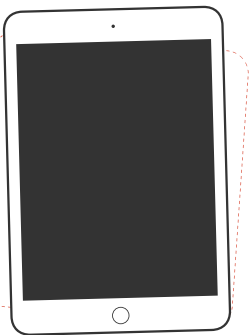
Activité optionnelle

Si le contexte le permet, concevez un dépliant informatif ou rédigez un article résumant les informations recueillies sur votre sujet.

Les éléments suivants devraient s'y retrouver :

- » Une introduction ;
- » La présentation du sujet choisi ;
- » Ce que la loi dit sur le sujet ;
- » Des conseils pour les consommateurs ;
- » Des ressources utiles liées au sujet ;
- » Une conclusion.

Ressources complémentaires



- » cavautlecout.telequebec.tv
Site de l'émission *Ça vaut le coût*, qui offre de nombreux conseils pratico-pratiques pour permettre aux téléspectateurs de faire des choix vraiment éclairés. Les collaborateurs essaient une foule de produits et de services.
- » bureaudelaconcurrence.gc.ca
Site du Bureau de la concurrence, un organisme indépendant d'application de la loi qui veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.

» ic.gc.ca

Le Bureau de la consommation assure la promotion des intérêts des consommateurs canadiens et la protection de ces personnes. Il vise à s'assurer que les consommateurs collaborent à l'élaboration des politiques gouvernementales et qu'ils participent efficacement au marché. Il fournit des études sur les enjeux du marché de la consommation ainsi que des analyses. Il cerne les enjeux importants en matière de consommation en plus de mettre au point et de diffuser des outils de sensibilisation et d'information en ce domaine.

Outil pour vérifier la crédibilité d'une source en ligne

» Qu'est-ce que la crédibilité ?

CRÉDIBILITÉ n. f. – *Ce qui fait qu'une personne, une chose mérite d'être crue*¹.

» Quelles questions peut-on se poser pour s'assurer rapidement de la crédibilité d'une source en ligne ?

- L'auteur cite-t-il des sources ? Semblent-elles crédibles ?
- Quelle est la date de la plus récente mise à jour du site ?
- Le site fournit-il une information complète sur le sujet ?
- Est-ce que les hyperliens du site fonctionnent adéquatement ?

Critères qui peuvent assurer la crédibilité des sources en ligne :

- » Le nom de domaine a une extension fiable ou appropriée :
 - *.com* → extension au départ réservée aux commerces, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.net* → extension au départ réservée aux ressources réseaux, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.org* → extension au départ réservée aux associations, aujourd'hui très facile à obtenir pour tous ;
 - *.edu* → extension réservée aux établissements d'enseignement ;
 - *.gouv.qc.ca* → extension réservée au gouvernement québécois ;
 - *.gc.ca* → extension réservée au gouvernement canadien.
- » L'auteur est connu (compétence ou réputation reconnues).
- » L'organisation est connue du public.
- » L'organisation est publique plutôt que privée.
- » Les objectifs ou l'intention de la source sont indiqués.
- » L'information est précise, pertinente et à jour.
- » Certaines sources ou références sont citées (recours à une autorité reconnue).
- » Les sujets traités sur le site sont liés au domaine d'activité de l'organisation.
- » L'organisation ou l'entreprise est neutre par rapport aux sujets traités sur le site (impartialité).
- » Les propos ne se contredisent pas.
- » Les textes sont rédigés dans un français correct.
- » La présentation visuelle est soignée.
- » Le site est terminé, et non en construction.
- » Il est possible de joindre l'auteur, l'organisation ou l'entreprise.
- » Il n'y a ni offres de produits et services ni publicité.

1. Paul Robert, *Le petit Robert : dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Paris, Le Robert, 2013, p. 581.

Questions que vous pouvez vous poser pour évaluer la crédibilité d'un site Internet² :

- » *Qui est l'auteur du site?*
- » *Quel est le nom de domaine du site? Que signifie-t-il?*
- » *Quel est le but de l'auteur du site?*
- » *À quel public le site s'adresse-t-il?*
- » *L'auteur présente-t-il plus d'un point de vue?*
- » *Que sais-je de l'auteur qui me permet de croire qu'il est un expert sur le sujet?*

2. Inspiré de archipel.uqam.ca/6125/1/M12960.pdf.