



QUELLE TABLETTE ÉLECTRONIQUE ACHETER ?

Corrigé

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	60 minutes
Description	<p>Dans cette activité, vous devrez vous interroger à propos de la consommation de biens et de services. Vous analyserez vos derniers achats, puis vous entreprendrez une démarche en vue d'acheter une tablette électronique.</p> <p>D'abord, vous évaluerez vos besoins, puis vous concevrez un tableau vous permettant d'effectuer une analyse comparative (caractéristiques du produit, durabilité, garanties, réputation du service à la clientèle, politique d'échange et de remboursement, prix, avis des consommateurs et de l'entourage, etc.) qui vous aidera à faire un choix.</p> <p>Vous devrez consulter des organismes crédibles donnant des points de vue sur les produits et services ou expliquant la loi, et justifier votre choix par la suite.</p>
Compétence disciplinaire	Prendre position sur un enjeu financier
Enjeu financier	Consommer des biens et des services
Concept	Consommation
Savoirs liés à l'enjeu financier	<ul style="list-style-type: none"> » Caractéristiques de la consommation » Comportement d'achat des consommateurs » Droits, responsabilités et recours » Types d'achat
Précision des savoirs	<ul style="list-style-type: none"> » Facteurs déterminant la consommation » Facteurs qui influencent les habitudes de consommation » 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 » Droits du commerçant » Responsabilités du commerçant

Aspects de l'activité

Information

Compétences transversales

- » Exploiter l'information
- » Résoudre des problèmes
- » Exploiter les technologies de l'information et de la communication

Matériel

- » Ordinateur
- » Connexion Internet
- » Cahier de l'adulte
- » [Tableau d'analyse comparative](#)

Amorce

Pour amorcer l'activité, interrogez-vous sur ce qui différencie les désirs des besoins.

1. Qu'est-ce qu'un besoin ? Donnez des exemples.

Réponse :

Les besoins de base doivent absolument être comblés pour que nous puissions survivre. Par exemple, nous devons nécessairement satisfaire nos besoins de boire, de nous nourrir, de nous vêtir, de nous loger, de nous chauffer, de nous protéger, de créer des liens avec d'autres individus, etc. Nous n'avons pas le choix. C'est pourquoi nous achetons de la nourriture et des vêtements, payons pour de l'électricité, avons un logement, etc.

2. À quoi reconnaît-on les besoins ?

Réponse :

Les besoins se reconnaissent souvent par leur universalité, c'est-à-dire qu'ils sont les mêmes pour tout le monde. Ils viennent d'un manque ou en causent un s'ils ne sont pas satisfaits. Par exemple, le manque de nourriture entraîne la faim. Si nous ne comblons pas ce besoin, nous allons, entre autres, manquer d'énergie et de concentration.

3. Qu'est-ce qu'un désir ? Donnez des exemples.

Réponse :

Les désirs viennent de la volonté, de l'envie, plutôt que de la nécessité. Leur satisfaction n'est pas essentielle, mais elle rend la vie plus agréable. Parmi eux, on trouve le désir de manger des friandises, d'acheter un jeu vidéo, d'avoir une nouvelle paire de souliers à la mode, d'aller au cinéma ou au restaurant, etc. Contrairement aux besoins, les

désirs ne viennent pas d'un manque et ils n'en provoquent pas s'ils ne sont pas satisfaits. Comblé un désir nous procure un sentiment agréable, qui est toutefois de courte durée. Nous confondons souvent besoins et désirs, parce qu'un besoin peut aussi être comblé de façon non essentielle, si on se laisse influencer par nos désirs. Par exemple, avoir besoin de nourriture pour survivre n'est pas comme avoir envie de la nouvelle barre de chocolat annoncée à la télévision. Il faut faire des choix en fonction de nos moyens. Lorsque nous achetons des produits et des services dont nous n'avons pas besoin, nous risquons, à moyen terme, de nous endetter. Consommer implique de faire des choix, puisque nous ne pouvons tout acheter.

4. Qu'est-ce qui fait varier les désirs ?

Réponse :

Nos goûts, nos priorités personnelles, la culture et la mode déterminent nos décisions d'achat, mais ne modifient pas nos besoins. Par exemple, un jeune qui vit au Québec aujourd'hui a à peu près les mêmes besoins de base qu'un jeune qui vivait en Russie il y a 20 ans (se nourrir, boire, se loger, se vêtir, se chauffer, se protéger, créer des liens, etc.). Par contre, ces deux jeunes ont assurément des désirs bien différents parce qu'ils ne vivent pas à la même époque, dans le même contexte et dans la même culture. Leur réalité est différente.

Interrogez-vous maintenant au sujet de vos habitudes de consommation. Pour ce faire, rappelez-vous trois achats que vous avez effectués au cours du dernier mois, puis répondez aux questions qui suivent.



5. Lorsque vous achetez un bien, à quoi pensez-vous ? De quels éléments tenez-vous compte ?**Réponse :**

Réponse libre.

Vous pouvez considérer, par exemple, le prix du produit, sa qualité, ses impacts sur l'environnement, son utilité, son style, vos besoins ou les commentaires des autres.

6. En quoi votre consommation est-elle différente de celle des autres personnes de votre entourage ? Pourquoi ?**Réponse :**

Réponse libre.

La consommation varie d'un individu à l'autre en fonction des valeurs, des priorités, de l'âge, du sexe, du revenu, du contexte économique, etc.

7. Qu'est-ce qui a le pouvoir d'influencer vos décisions d'achat ?**Réponse :**

Réponse libre.

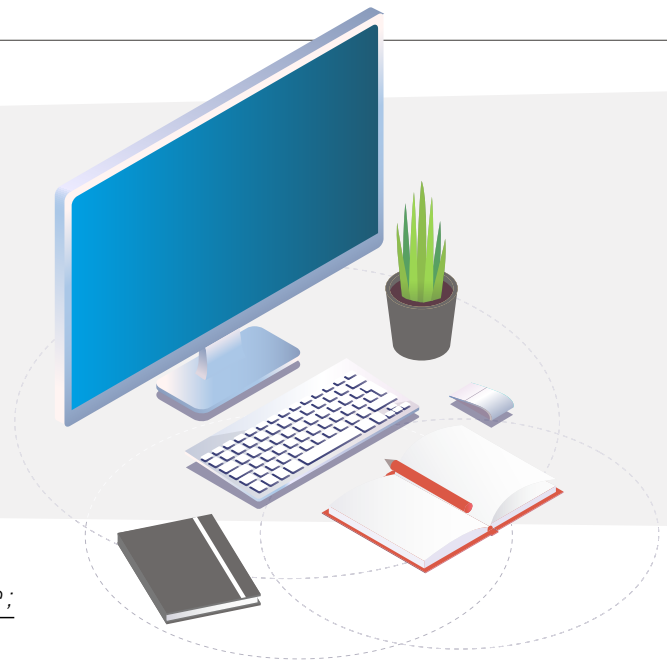
Il peut s'agir de vos amis, de votre famille, de la publicité, des vendeurs, des médias, de la mode, de la pression sociale, de votre budget, de vos convictions, etc.

8. Quelle démarche adoptez-vous pour décider d'acheter un bien plutôt qu'un autre ?**Réponse :**

Réponse libre.

Les éléments suivants pourraient ressortir :

- *Évaluer mes besoins ;*
- *Énumérer les différentes options qui s'offrent à moi ;*
- *M'informer sur les différentes options (la durabilité du produit, les garanties, la politique d'échange et de remboursement du magasin, le prix, la réputation du service à la clientèle, la satisfaction des clients par rapport au produit, etc.) en consultant Internet, mes parents, mes amis et en allant dans différents magasins ;*



- Comparer les options en fonction de l'information recueillie;
- Faire mon choix;
- Évaluer ma décision d'achat.

9. Évaluez-vous avoir fait vos achats du dernier mois de façon réfléchie ou impulsive? Justifiez.

Réponse :

Réponse libre.

En vous référant aux achats réalisés au cours du dernier mois, vous devez évaluer si vos décisions d'achat s'appuient sur une démarche réfléchie ou impulsive.

À l'aide du corrigé, complétez vos réponses aux questions 1 à 9.



Quelques notions

Lorsque vous effectuez une démarche d'achat, vous devez, entre autres, vous informer à propos :

- » des caractéristiques du produit ;
- » de sa durabilité ;
- » des garanties légales ;
- » de la politique d'échange et de remboursement du magasin ;
- » du prix du produit ;
- » de la réputation du service à la clientèle du commerçant ;
- » des avis des clients sur le produit.

Où pouvez-vous trouver les informations ?

Auprès de certains organismes informant les consommateurs sur leurs droits et recours ou auprès de ressources donnant des avis sur les produits, d'émissions d'affaires publiques, de sites répertoriant l'avis des consommateurs sur des produits, de guides d'achat, etc. Assurez-vous de consulter des sources **crédibles**.

Voici quelques exemples :

Organismes	Ressources	Émissions
Office de la protection du consommateur opc.gouv.qc.ca	<i>Protégez-vous*</i> protegez-vous.ca	<i>La facture</i> ici.radio-canada.ca/tele/la-facture/site
Éducaloi – Organisme voué à rendre plus accessible l'information juridique educaloi.qc.ca	<i>Consumer Reports*</i> consumerreports.org	<i>Ça vaut le coût</i> cavautlecout.telequebec.tv
Centres de justice de proximité (Montréal, Québec, Bas-Saint-Laurent) – Services gratuits d'information, de soutien et d'orientation pour les citoyens justicedeproximite.qc.ca	s. o.	s. o.

Organismes	Ressources	Émissions
Guide du consommateur canadien guideduconsommateur.ca/fr	s. o.	s. o.
Option consommateurs option-consommateurs.org	s. o.	s. o.

* Un abonnement à ces sites est nécessaire pour accéder aux résultats des tests effectués sur les produits. Dans le cas de *Protégez-vous*, il est possible d'obtenir l'exemplaire voulu à votre bibliothèque municipale.

Mise en situation

Vous souhaitez acheter une nouvelle tablette électronique. Beaucoup de choix s'offrent à vous sur le marché et vous ne savez pas trop par où commencer! Remplissez le tableau d'analyse comparative en respectant les sept étapes de la démarche d'achat proposée ci-dessous.

1. Évaluez vos besoins

Les questions suivantes vous aideront à le faire. Il s'agit de suggestions. Vous pouvez en ajouter en fonction de votre situation personnelle.

- » Pourquoi avez-vous besoin d'une tablette? Un ordinateur pourrait-il aussi répondre à vos besoins?
- » Est-ce un besoin ou un désir? Pourquoi?
- » À quoi votre tablette servira-t-elle? Par exemple, l'utiliserez-vous pour l'école, pour regarder des vidéos, jouer à des jeux, prendre des photos, écouter de la musique ou regarder des films?
- » Voulez-vous écrire des textes avec la tablette?
- » Devrez-vous la transporter?
- » L'utiliserez-vous pour lire?
- » Avez-vous besoin d'un forfait de données Web?
- » Voulez-vous télécharger des applications?
- » Quel prix êtes-vous en mesure de payer?
- » Pensez-vous acheter une garantie supplémentaire pour cette tablette?

2. Concevez un tableau d'analyse comparative en fonction de vos besoins

Concevez votre propre tableau d'analyse pour recueillir l'information qui vous servira à comparer les différentes options qui s'offriront à vous pour l'achat d'une tablette. Les points à inscrire dans le tableau, particulièrement ceux concernant les caractéristiques du produit, dépendent de vos besoins. Vous pouvez aussi utiliser le tableau vierge qui est fourni ci-dessous.

Assurez-vous d'inclure dans le tableau d'analyse des critères concernant les garanties ainsi que les politiques de retour et d'échange du magasin.

3. Déterminez les différentes options qui s'offrent à vous

En faisant une recherche sommaire sur Internet, en vous informant auprès de votre entourage ou en vous rendant dans un magasin, vous pourrez déterminer assez rapidement les options qui s'offrent à vous. Inscrivez trois options dans votre tableau, de façon à pouvoir les comparer lorsque vous aurez recueilli toutes les informations nécessaires.

4. Informez-vous sur les différentes options

Remplissez le tableau. Pour ce faire, vous pouvez vous référer aux sources nommées précédemment dans le bloc de notions. Vous pouvez aussi consulter Internet, votre entourage ou les sites Web des magasins. N'oubliez pas de vous assurer de la crédibilité des sources consultées.

5. Comparez les options

Analysez votre tableau en fonction de l'information recueillie et de vos besoins.

6. Faites votre choix et justifiez-le

Appuyez votre choix en présentant les raisons pour lesquelles vous préférez l'option retenue aux autres ou en décrivant les inconvénients des autres options.

7. Évaluez votre décision

En situation réelle, après avoir utilisé votre tablette (ou tout autre bien acheté), il est important d'évaluer votre satisfaction par rapport au produit : demandez-vous s'il répond à vos besoins et à vos attentes, ou si, au contraire, vous en êtes insatisfait.

En fonction de la nature de votre insatisfaction (et du bien en question), vous pourriez être amené à poser des gestes en tant que consommateur, comme demander un échange, un remboursement ou une réparation. Les possibilités dépendent de la loi et des politiques du commerçant. Il est donc important de bien vous informer avant de faire votre achat.

Tableau d'analyse comparative

Voici un exemple de tableau rempli en vue de l'achat d'une tablette électronique. Les critères retenus varieront en fonction du produit recherché et de vos besoins. Le nombre d'options peut lui aussi varier.

Critères	Option 1	Option 2	Option 3
Dimension de l'écran	9,7 po	10,6 po	10,5 po
Système d'exploitation	X	Y	Z
Système d'exploitation	X	Y	Z
Capacité de stockage du disque dur	32 GB	64 GB	16 GB
Respect de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> · Verre sans arsenic · Écran LCD sans mercure · Sans PVC · Boîtier recyclable en verre et en aluminium 	?	?
Qualité et quantité des applications	+++	++	+++
Possibilité d'utiliser la tablette en bureautique	Avec l'ajout d'un clavier externe	Clavier intégré	Avec l'ajout d'un clavier externe
Poids	0,68 kg	0,68 kg	0,7 kg
Durée de la garantie du fabricant	1 an	2 ans	1 an
Prix	591 \$	551 \$	521 \$
Durabilité du produit selon les utilisateurs	Bonne	Correcte	Bonne
Garanties légales	Loi sur la protection du consommateur	Loi sur la protection du consommateur	Loi sur la protection du consommateur
Politique d'échange et de remboursement du magasin	10 jours	Pas de retour	14 jours
Réputation du service à la clientèle du magasin où j'ai vu le produit	Bonne	Ordinaire	Bonne
Avis des consommateurs par rapport au produit	Ordinaire	Bon	Excellent

Conclusion

Vous pouvez utiliser le corrigé pour compléter les critères qui composent votre grille d'analyse. Si d'autres élèves du groupe ont réalisé le même exercice, comparez votre choix avec eux :

- » Quelle tablette les autres ont-ils choisie ?
- » Pourquoi ?
- » Quels étaient leurs besoins à l'origine ?
- » Quels étaient leurs critères d'analyse ?
- » Où ont-ils cherché l'information ?
- » Etc.

Nos envies d'achat répondent souvent à des désirs temporaires que viendront plus tard remplacer d'autres désirs plus « à la mode ». Pour éviter de surconsommer, il importe de revoir ses habitudes afin de discerner celles qui sont superflues et d'adopter plutôt des habitudes de consommation responsables. Le Web regorge de sites qui vous informeront sur les options qui s'offrent à vous si vous souhaitez consommer différemment. Faites une recherche pour en trouver quelques-unes et déterminez celles que vous accepteriez d'intégrer dans votre mode de vie.

10. Parmi les options possibles pour consommer différemment, lesquelles accepteriez-vous d'intégrer dans votre mode de vie ?

Réponse libre.

Pistes de réponses : Privilégier la qualité des biens plutôt que la quantité, acheter des biens d'occasion, consommer moins, consommer des produits locaux, mettre en pratique les 4R (refuser, réduire, réutiliser, recycler), faire du troc, etc.

Réinvestissement



Pour transposer la démarche d'achat réalisée au cours de l'activité dans une situation réelle, appliquez-la lors de votre prochain achat. Vous pourrez ensuite en discuter avec votre enseignant ou avec d'autres élèves du groupe qui auront fait le même exercice, pour comparer vos démarches, les étapes réalisées et leur utilité dans vos prises de décision d'achat.
