

Cours

Vigilance en consommation

SCH-2141-2

Premier cycle du secondaire



« Carte de crédit : chacun des petits rectangles de plastique, dont l'ensemble constitue un jeu de société de consommation, aussi appelé jeu de cash-cash. »

Albert Brie
Extrait du *Mot du silencieux*

Présentation du cours *Vigilance en consommation*

Le but du cours *Vigilance en consommation* est de rendre l'adulte apte à traiter avec compétence des situations de vie où il est incité à consommer.

L'adulte aura l'occasion de développer sa vigilance par rapport à la sollicitation et à poser un regard critique sur les valeurs de la société, sur les facteurs qui incitent à dépenser et sur l'usage du crédit.

Au terme de ce cours, l'adulte sera conscient de l'importance d'adopter une démarche de consommation méthodique et des stratégies pour contrer la sollicitation non désirée, de défendre ses droits lorsqu'ils sont menacés et de contrôler sa situation financière.

Traitement des situations de vie

Le traitement de situations de vie repose sur des actions groupées en catégories qui mobilisent un ensemble de ressources dont des compétences polyvalentes et des savoirs essentiels. Durant son apprentissage, l'adulte est appelé à construire des connaissances relatives à ces ressources afin de pouvoir traiter les situations de vie de manière appropriée.

La ou les classes de situations, les catégories d'actions, les compétences polyvalentes et les savoirs essentiels sont les éléments prescrits du cours. Ces éléments sont détaillés dans leur rubrique respective.



Classe de situations du cours

Le cours porte sur une classe de situations : *Sollicitation à la consommation*.

La consommation est en continuelle expansion. Les biens et les produits se multiplient — tout comme les prix et les conditions d'achat — et le crédit est de plus en plus facile à obtenir. Les enjeux sont de taille, tant pour les commerçants soucieux d'innover pour stimuler la vente que pour les consommateurs qui doivent maintenir leur équilibre financier.

La classe *Sollicitation à la consommation* regroupe des situations de vie comme les offres de carte de crédit ou de fidélisation, les

ventes au rabais, les concours promotionnels, la vente à tempérament, le télémarketing, etc. L'adulte peut ainsi découvrir et analyser quelques astuces auxquelles les entreprises peuvent avoir recours. Il apprend à poser un regard critique sur les incitatifs courants auxquels il est exposé et à redoubler de vigilance au regard de ses choix et de ses droits.

Classe de situations	Exemples de situations de vie
Sollicitation à la consommation	<ul style="list-style-type: none">▪ Offre d'une carte de crédit▪ Offre d'une carte de fidélisation▪ Offre de participation à un concours promotionnel▪ Offre de vente au rabais▪ Offre de vente à tempérament▪ Offre d'un produit par vente itinérante▪ Appel de télémarketing

Catégories d'actions

Les *catégories d'actions* regroupent des actions appropriées au traitement des situations de vie du cours. Les *exemples d'actions* présentés dans le tableau illustrent la portée des catégories dans des contextes variés.

Catégories d'actions	Exemples d'actions
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaction à la sollicitation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rechercher de l'information sur le produit ou le service offert et sur le vendeur ou le locateur ▪ Relever les responsabilités respectives des parties ▪ Reconnaître le harcèlement ou une pratique frauduleuse ▪ Utiliser des stratégies pour se protéger de son impulsivité ▪ Relever ses droits comme consommateur ▪ Défendre ses droits et son point de vue
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation du recours au crédit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir ses priorités ▪ Tenir compte de sa capacité de payer ▪ Évaluer les risques d'endettement ▪ Évaluer la probabilité d'économie ou de satisfaction relative au mode de crédit ▪ Calculer les intérêts et le coût de revient
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévention en matière de sollicitation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître des stratégies de marketing ▪ Protéger ses renseignements personnels ▪ Faire retirer son nom de listes d'envoi ▪ Apposer sur sa porte un écriteau interdisant la sollicitation ▪ S'informer auprès d'organismes d'aide aux consommateurs pour connaître des mesures de prévention ▪ Relever les droits du consommateur relatifs à la sollicitation non désirée ou abusive

Éléments prescrits et attentes de fin de cours

Les éléments prescrits sont ceux dont l'enseignant doit absolument tenir compte dans l'élaboration de situations d'apprentissage.

Classe de situations

Sollicitation à la consommation

Catégories d'actions

- Réaction à la sollicitation
- Évaluation du recours au crédit
- Prévention en matière de sollicitation

Compétences polyvalentes

Agir avec méthode

- S'informer sur le produit ou le service, le vendeur ou le locateur et sur les conditions de l'entente
- Appliquer des mesures préventives adaptées au contexte
- Faire appel à un organisme expert ou à une personne-ressource

Exercer son sens critique et éthique

- Repérer les tactiques de sollicitation du commerçant ou du vendeur
- Demeurer critique par rapport à l'information
- Juger avec discernement de la nécessité de recourir au crédit
- Prévoir des incidences financières, sociales ou écologiques de sa décision
- Utiliser des stratégies de protection et de défense appropriées

Savoirs essentiels

- Comportements du consommateur
- Incitatifs à la consommation
- Étapes du processus de consommation
- Concept de vigilance en matière de consommation
- Produits de crédit
- Droits du consommateur

Les attentes de fin de cours décrivent comment l'adulte devra s'être appuyé sur les éléments prescrits pour traiter les situations de vie du cours.

Attentes de fin de cours

Pour traiter les situations de la classe *Sollicitation à la consommation*, l'adulte divise son acte de consommation en plusieurs étapes.

Lorsqu'il réagit face à une sollicitation, l'adulte repère les tactiques de sollicitation du commerçant ou du vendeur qui visent à susciter le désir de consommer. Conscient de ces manœuvres et vigilant face à ses propres réactions, il demeure critique lorsqu'il s'informe sur le produit ou le service, le vendeur ou le locateur et sur les conditions de l'entente. Il suit méthodiquement les étapes du processus de consommation, tout en tenant compte de sa capacité de payer et de ses priorités avant de clore le marché.

Lorsqu'il évalue la pertinence de recourir au crédit pour un achat ou pour l'utilisation d'un service, l'adulte juge avec discernement de sa nécessité en tenant compte des caractéristiques du produit de crédit et des risques d'endettement qu'il peut entraîner.

L'adulte applique des mesures préventives adaptées au contexte de la consommation pour prévenir d'éventuelles sollicitations non désirées. Sensibilisé aux différents types de comportements du consommateur, aux erreurs et aux fraudes commerciales possibles, il utilise des stratégies de protection et de défense appropriées. Il fait appel à un organisme expert ou à une personne-ressource en cas de doute sur la légalité d'un contrat ou d'une entreprise ou encore pour s'informer sur ses droits comme consommateur. Grâce à sa vigilance et à son approche plus méthodique en matière de consommation, il est en mesure de prévoir des incidences financières, sociales ou écologiques éventuelles et de prendre une décision éclairée.

Critères d'évaluation

- Réaction vigilante à la sollicitation
- Évaluation judicieuse du recours au crédit
- Application appropriée de mesures préventives adaptées

Compétences polyvalentes

La description de la contribution de chaque compétence polyvalente se limite aux actions appropriées au traitement des situations de vie de ce cours. Puisque les compétences polyvalentes s'inscrivent dans d'autres cours, c'est l'ensemble des cours qui contribue à leur développement.

Dans ce cours, seules les compétences polyvalentes suivantes sont retenues : *Agir avec méthode* et *Exercer son sens critique et éthique*.

Contribution de la compétence polyvalente *Agir avec méthode*

La compétence polyvalente *Agir avec méthode* permet d'opter pour une démarche de consommation empreinte de vigilance. Elle amène l'adulte à prendre le temps d'analyser la situation pour mieux la traiter.

En situation de sollicitation, l'adulte s'informe sur le produit ou le service offert, sur le vendeur ou le locateur et sur les conditions de l'entente, tout en tenant compte de sa capacité de payer. Pour se prémunir contre d'éventuelles manœuvres d'incitation à l'achat et éviter les regrets, l'adulte applique des mesures préventives adaptées au contexte.

Dans un cas de sollicitation abusive, de doute quant à ses droits ou au sujet d'une entreprise ou d'un contrat, il fait appel à un organisme expert ou à une personne-ressource en vue de faire cesser le harcèlement ou pour obtenir de l'information et des conseils.

Cette compétence polyvalente permet à l'adulte de mobiliser les ressources nécessaires au traitement de situations de sollicitation et de sélectionner des stratégies pertinentes qui concourent à assurer sa protection.

Contribution de la compétence polyvalente *Exercer son sens critique et éthique*

La compétence polyvalente *Exercer son sens critique et éthique* permet de relativiser l'information et d'évaluer des enjeux liés à la consommation. Elle amène l'adulte à s'interroger sur ses droits et sur ses responsabilités en la matière.

L'adulte sollicité repère les tactiques utilisées par le commerçant ou le vendeur. Conscient de ses réactions possibles et des pressions commerciales ou médiatiques qui s'exercent sur lui, l'adulte demeure critique par rapport à l'information qu'il reçoit en prenant le temps de l'analyser, de la nuancer et d'apprécier sa fiabilité.

Il juge avec discernement, chiffres à l'appui, de la nécessité de recourir au crédit. Il prévoit des incidences financières, sociales ou écologiques possibles de sa décision. L'adulte utilise des stratégies de protection et de défense appropriées pour contrer la sollicitation à la consommation non désirée, pour éviter les risques d'endettement ou d'arnaques.

En somme, l'adulte qui exerce son sens critique et éthique évalue les effets possibles de ses choix et de ses actions comme consommateur.

Savoirs essentiels

Comportements du consommateur

- Types de consommateurs à dominance rationnelle ou émotive (rationnel, impulsif, compulsif)

Incitatifs à la consommation

- Stratégies de mise en marché (attraits sensoriels, affectifs ou cognitifs)
- Éphémérisation des produits
- Stratégies de prévention

Étapes du processus de consommation

- Reconnaissance du problème
- Recherche d'information (prix, qualité, utilité, modes de paiement, etc.)
- Évaluation des choix possibles au regard de sa capacité de payer (comparaison, rapport qualité-prix)
- Consommation et utilisation du bien ou du service
- Évaluation après l'achat (satisfaction ou insatisfaction)

Concept de vigilance en matière de consommation

- Lecture et compréhension de ses obligations comme consommateur
- Vérification de la fiabilité d'une entreprise, de l'information, du produit ou du service
- Reconnaissance d'une pratique commerciale frauduleuse
- Gestion des preuves d'achat ou des contrats
- Protection des renseignements personnels

Produits de crédit

- Notion de crédit
- Taux d'intérêt et frais afférents
- Accessibilité au crédit

Droits du consommateur

- Organismes de protection des intérêts des consommateurs
- Recevabilité d'une demande (politique d'échange ou de remboursement)
- Recours (étapes du dépôt d'une plainte)

Attitudes

Les attitudes sont fournies à titre indicatif. Leur développement peut permettre à l'adulte de devenir plus compétent dans le traitement des situations de vie de ce cours.

Maîtrise de soi	Confiance en soi
La maîtrise de soi aide le consommateur à garder son calme pour analyser objectivement une situation de sollicitation. Elle lui permet de prendre des décisions et de poser des gestes plus prudents et plus réfléchis, même dans des situations conflictuelles.	La confiance en soi permet à l'adulte de définir sa position et de demeurer vigilant et combatif en tant que consommateur. Plus une personne est informée, plus elle se sent en confiance et sûre d'elle.

Ressources complémentaires

Ces ressources sont fournies à titre indicatif. Elles constituent un ensemble de références susceptibles d'être consultées dans les situations d'apprentissage.

Ressources sociales	Ressources matérielles
<ul style="list-style-type: none">▪ Organismes gouvernementaux d'aide au consommateur▪ Associations et réseaux de consommateurs▪ Bureau de la consommation▪ Bureau d'éthique commerciale▪ Associations de marketing▪ Organismes d'aide au budget▪ Organismes de réglementation du commerce▪ Groupes de sensibilisation aux effets de la consommation sur l'environnement	<ul style="list-style-type: none">▪ Presse écrite et électronique▪ Matériel publicitaire et promotionnel▪ Guide du consommateur▪ Publication de renseignements relatifs au crédit et à l'endettement▪ Budget fictif▪ Calculatrice▪ Internet▪ Fac-similés de factures ou de contrats▪ Atlas ou mappemonde▪ Documents et émissions spécialisés

Apport des domaines d'apprentissage

L'apport de certains domaines d'apprentissage s'avère utile pour le traitement des situations de vie de ce cours, en particulier celui du domaine de la mathématique, de la science et de la technologie et du domaine des langues. Les éléments relevés pour chaque domaine d'apprentissage ne sont pas prescrits et ne constituent pas des préalables.

Domaine de la mathématique, de la science et de la technologie

Programme d'études *Mathématique*

- Classement, comparaison et regroupement d'éléments à l'aide d'ensembles
- Calculs à l'aide des opérations sur les nombres décimaux et rationnels pour évaluer le coût d'un achat ou d'une location
- Calcul du rapport qualité-prix à l'aide de proportions
- Calcul du pourcentage d'un nombre pour estimer un taux d'intérêt
- Consultations d'études statistiques en relation avec la sollicitation et l'endettement

Programme d'études *Informatique*

- Rédaction de lettres ou de documents divers à l'aide d'un traitement de texte
- Recherche d'information dans Internet ou dans tout autre média informatique spécialisé
- Observation de la sollicitation sur le Web
- Vérification de la sécurité d'un site Web avant une transaction en cyberconsommation

Domaine des langues

Programme d'études *Français, langue d'enseignement*

- Demandes de renseignements en personne, par téléphone ou par écrit
- Compréhension et utilisation d'astuces langagières en situation de sollicitation
- Lecture et compréhension de textes informatifs et de schémas
- Lecture et interprétation de textes incitatifs, expressifs et informatifs afin de prendre position en tant que consommateur
- Lecture et mise en parallèle des mêmes renseignements, mais abordés par différents médias écrits
- Discussions et débats sur l'utilisation et l'influence des médias et de la publicité
- Expression d'opinions, sous forme de débats ou d'exposés, sur les valeurs humaines, sociales et environnementales exploitées en consommation. Consultation de sites de commerces de détail et d'entreprises
- Consultation de sites Internet sur le budget
- Demande de renseignements par courrier électronique ou par traitement de texte

Contexte andragogique

Le programme d'études *Pratiques de consommation* place l'adulte au cœur de ses apprentissages en sollicitant sa capacité de réflexion, d'analyse et d'action méthodique. Dans le cours *Vigilance en consommation*, il est plus particulièrement appelé à considérer les différentes composantes d'une situation de sollicitation à la consommation, c'est-à-dire le produit, le solliciteur, le sollicité et ses besoins personnels, ses ressources, ses limites, ses valeurs et son environnement. Il apprend à traiter divers renseignements : il les compare et les analyse de façon critique pour pouvoir exprimer son avis et pour prendre des décisions judicieuses en matière de consommation.

Dans la mesure du possible, l'enseignant élabore la situation d'apprentissage avec l'adulte. Ensemble, ils définissent le problème à aborder et tentent d'exploiter les expériences passées. Ils mettent l'accent sur la façon dont l'adulte devra organiser son travail pour construire ses connaissances et pour développer son sens critique et son agir méthodique. Il importe, par conséquent, que la situation d'apprentissage émerge des besoins de l'adulte et qu'elle soit en relation avec ses situations de vie. La possibilité d'un réinvestissement immédiat stimulera sa motivation et son engagement. Il se sentira ainsi respecté dans ses différences et ses besoins.

Ce cours privilégie les démarches qui amènent l'adulte à se percevoir comme l'agent principal de ses décisions et comme une personne disposant d'un pouvoir d'action que traduisent ses choix et ses pratiques de consommation. Une grande diversité de

ressources peuvent faciliter l'apprentissage. On pense par exemple à l'utilisation de fac-similés de factures ou de contrats, de guides sur la protection du consommateur, de budgets fictifs ou encore de recherches dans Internet. Ces actions stimulent l'apprentissage et permettent de démystifier des documents ou des outils arides à première vue. De plus, de nombreux renseignements en matière de consommation et de finances personnelles sont offerts par différents ministères ou organismes spécialisés. On peut les commander par téléphone ou sur le Web. L'utilisation de statistiques peut enrichir l'analyse des conséquences de comportements particuliers en consommation.

Par ailleurs, le contexte d'apprentissage peut être plus difficile pour certaines personnes aux prises avec de sérieux problèmes de consommation. Afin de respecter la confidentialité de données personnelles comme les revenus ou le niveau d'endettement, le recours à la simulation est recommandé. L'enseignant doit faire preuve de tact et être en mesure d'orienter les échanges et les discussions. Il peut, au besoin, dédramatiser certaines réactions ou commentaires. Il lui importe également de bien mesurer la portée du vocabulaire associé aux comportements du consommateur pour ne pas stigmatiser les personnes les plus vulnérables.

Situation d'apprentissage

Pour soutenir l'enseignant dans la mise en œuvre des principes du nouveau pédagogique, une situation d'apprentissage est présentée à titre d'exemple.

Elle possède un caractère d'authenticité puisqu'elle découle d'une situation de vie possible de l'adulte, en relation avec la classe de situations du cours. Elle est suffisamment ouverte et globale pour que plusieurs aspects importants du traitement de la situation de vie y soient abordés.

Les exemples d'actions fournis dans le cours éclairent l'enseignant sur celles pouvant être accomplies durant le traitement de la situation de vie. Il peut s'appuyer sur ces exemples d'actions pour choisir des activités d'apprentissage pertinentes.

La structure d'une situation d'apprentissage respecte les trois étapes de la démarche, c'est-à-dire :

- la préparation des apprentissages;
- la réalisation des apprentissages;
- l'intégration et le réinvestissement des apprentissages.

Ces étapes visent à mettre en valeur certains principes du nouveau pédagogique, à savoir encourager l'adulte à être actif, à être réflexif et à interagir avec ses pairs lorsque le contexte le permet. Elles impliquent des activités d'apprentissage et peuvent comporter des activités d'évaluation prévues pour soutenir le cheminement de l'adulte.

Ces activités l'engagent à construire des connaissances relatives aux éléments prescrits du cours et ciblés dans la situation d'apprentissage : une ou des catégories d'actions ainsi que des savoirs essentiels et des actions de la ou des compétences polyvalentes en relation avec cette ou ces catégories d'actions.

Certaines stratégies possibles d'enseignement sont intégrées à l'exemple fourni, soit les formules pédagogiques et les modes d'intervention à privilégier selon les personnes, le contexte et l'environnement d'apprentissage. Des stratégies d'apprentissage peuvent aussi être suggérées, ainsi que diverses ressources matérielles ou sociales.

Exemple de situation d'apprentissage

Avantageux ou non?

La situation de vie retenue de la classe *Sollicitation à la consommation* est la vente à tempérament. Afin de contextualiser cette situation de vie, on distribue la publicité postale d'une entreprise qui vend une chaîne stéréo compact sans exiger de dépôt ni de versement durant six mois, après quoi un certain intérêt est perçu. L'adulte est appelé à réagir à cette sollicitation et à évaluer le recours à ce type de crédit. Pour ce faire, il sollicite les compétences polyvalentes *Agir avec méthode* et *Exercer son sens critique et éthique*.

Afin d'activer ses connaissances, l'adulte est invité à repérer les incitatifs dans le matériel publicitaire proposé. Les résultats sont partagés en grand groupe et l'enseignant les note au tableau. À titre de complément, divers types d'incitatifs sont présentés à l'aide d'illustrations ou d'exemples concrets. Au cours d'un échange, les adultes proposent des réactions possibles à ces incitatifs selon les trois types de comportements de consommateur préalablement étudiés.

On enchaîne avec deux étapes du processus de consommation, soit la recherche d'information et l'évaluation des choix possibles au regard de la capacité de payer. L'enseignant explique d'abord l'ensemble du processus sous forme d'exposé magistral. Puis il invite chaque adulte à planifier les démarches pour recueillir de l'information et pour procéder à une analyse du rapport qualité-prix en procédant à une comparaison de produits équivalents, offerts sur le marché. Il distribue des budgets fictifs, qui peuvent varier d'un

adulte à l'autre, pour susciter différentes perspectives et enrichir les discussions. L'enseignant valide la planification de chaque personne.

Une fois la capacité de payer déterminée à partir du budget fourni (notion préalablement étudiée), l'adulte a recours, individuellement ou en équipe, à différentes sources d'information. Il effectue des recherches dans Internet, consulte des brochures publicitaires ou des magazines consacrés au produit à l'étude en vue d'une analyse du rapport qualité-prix (qualité, garantie, etc.). Il compile ses résultats sous forme de tableau comparatif (sur support papier ou électronique). L'adulte pourrait aussi choisir d'effectuer un collage à partir d'images découpées dans des magazines. Il effectue ensuite des calculs avec ou sans l'aide de l'enseignant et participe à un échange sur les retombées du crédit associé à la vente à tempérament.

Après la compilation des données, l'adulte participe à un remue-méninges sur les étapes à suivre pour vérifier la crédibilité d'une entreprise (concept de vigilance en consommation). L'enseignant complète l'information en se référant à un guide pour les consommateurs. Tous sont maintenant en mesure de procéder à une recherche sur différentes entreprises. Les résultats sont compilés et en grand groupe, les adultes discutent de l'importance de cette information en vue d'un achat.

L'enseignant distribue ensuite deux fac-similés de contrats, l'un état légal et l'autre contenant des éléments douteux. Une lecture en

grand groupe est suivie d'une analyse en équipe pour repérer, dans le premier, l'information exigée par la loi et dans le second, les cinq indices de fraude insérés par l'enseignant. Pour soutenir sa recherche, l'adulte se réfère au *Guide canadien du consommateur*, disponible en ligne. L'enseignant limite l'analyse aux renseignements essentiels de base.

La dernière étape consiste à vérifier la légalité de l'offre du produit. Une fois toute l'information compilée (légalité et fiabilité de l'entreprise, prise en compte de sa capacité de payer et analyse du rapport qualité-prix), l'adulte sélectionne celle qu'il juge la plus judicieuse ou décide d'abandonner son projet d'achat. Il envisage donc les réactions à adopter par rapport à la sollicitation de départ. Pour présenter ses résultats, il prépare un jeu de rôles avec un pair et où il est tantôt consultant et tantôt client d'une agence de consommation « réfléchie ». Un tableau comparatif ou un collage est utilisé pour appuyer l'exposé.

L'adulte est invité à faire un retour réflexif sur sa démarche, c'est-à-dire à revoir sa planification de départ et à écrire un court texte sur ses prises de conscience et sur les modifications qu'il apporterait à une prochaine analyse. Ce texte peut être partagé avec les membres du groupe qui en manifestent le désir. Une grille d'auto-évaluation est remplie pour préciser les actions liées aux compétences polyvalentes sollicitées durant cette situation d'apprentissage. Pour réinvestir et renforcer ses apprentissages, l'adulte peut être invité à conseiller un ami qui aurait l'intention de s'engager dans un contrat de vente à tempérament pour acquérir un nouveau téléviseur, un appareil photo numérique, etc.

Éléments du cours ciblés par la situation d'apprentissage

Classe de situations	
Sollicitation à la consommation	
Situation d'apprentissage	
Avantageux ou non?	
Catégories d'actions	
<ul style="list-style-type: none"> Réaction à la sollicitation Évaluation du recours au crédit 	
Compétences polyvalentes	Savoirs essentiels
<ul style="list-style-type: none"> Agir avec méthode Exercer son sens critique et éthique 	<ul style="list-style-type: none"> Incitatifs à la consommation Étapes du processus de consommation Concept de vigilance en matière de consommation Produits de crédit
Ressources complémentaires	
<ul style="list-style-type: none"> Matériel publicitaire Fac-similé de contrat Budget fictif Calculatrice 	<ul style="list-style-type: none"> Organisme d'aide au budget Émissions spécialisées Guide du consommateur

