

Cours
Prévention en consommation
SCH-P141-2
Présecondaire



« C'est pas la peine d'acheter un nouveau matelas si le crédit que vous avez pris pour le payer vous empêche de dormir. »

Patrick Sébastien,

Carnet de notes

Présentation du cours *Prévention en consommation*

Le but du cours *Prévention en consommation* est de rendre l'adulte apte à traiter avec compétence des situations de vie dans lesquelles il doit prendre des décisions en matière de consommation pour satisfaire ses besoins de base.

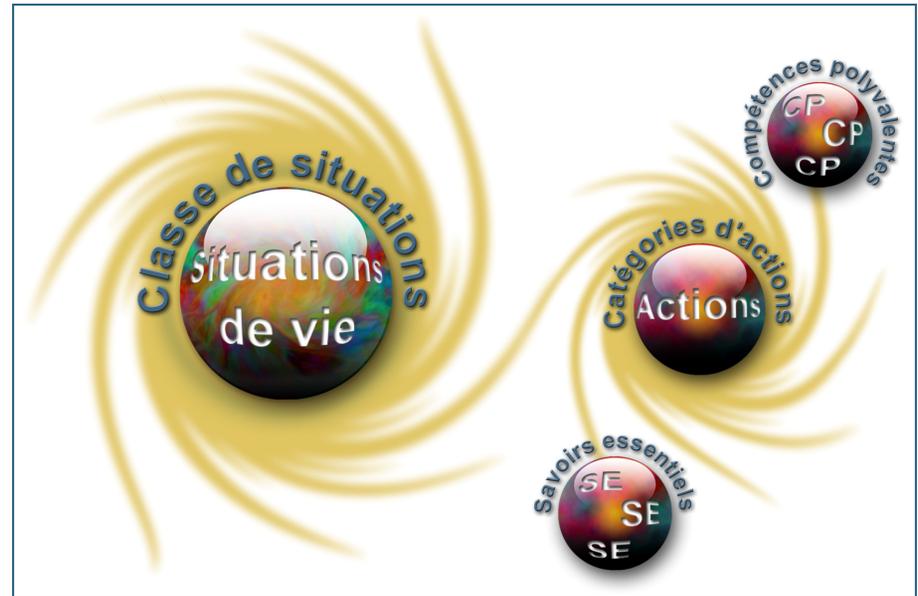
Il sensibilise l'adulte à l'importance d'adopter des attitudes préventives en tant que consommateur.

Au terme de ce cours, l'adulte se sera approprié une approche de consommation méthodique et critique au regard de ses besoins et des ressources à sa disposition. Il sera en mesure de planifier judicieusement un achat, une location ou l'utilisation d'un service. Il pourra par conséquent exercer un meilleur contrôle de 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

Ce cours porte sur une classe de situations : *Consommation de base*.

Les situations de vie dans lesquelles l'adulte effectue des transactions commerciales ou des achats pour satisfaire ses besoins de base sont des plus variées, par exemple l'acquisition d'un meuble, de matériel scolaire ou de nourriture, la pratique d'un sport ou l'utilisation d'un service de téléphonie.

Ces situations de vie exigent de la prudence et du discernement de la part du consommateur. L'adulte doit pouvoir s'informer et effectuer des comparaisons entre une multitude de produits, de

services et d'ententes commerciales ou financières. Il est appelé à poser un regard réflexif sur ses priorités et sur sa capacité de paiement et à adopter des mesures sécuritaires pour se protéger contre d'éventuels problèmes ou litiges.

Dans le cadre de ce cours, les situations traitées se limitent aux transactions commerciales et aux achats les plus courants, effectués entre consommateurs et commerçants ou propriétaires de logements.

Classe de situations	Exemples de situations de vie
Consommation de base	<ul style="list-style-type: none">▪ Achat de matériel scolaire▪ Achat de vêtements selon la saison▪ Achat de meubles▪ Choix d'un logement▪ Alimentation▪ Déplacements (travail, études, loisirs, etc.)▪ Utilisation d'un service de téléphonie▪ Abonnement à un service de loisirs▪ Pratique d'un sport

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"> ▪ Évaluation de ses priorités 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Déterminer ses besoins (personnels, familiaux, etc.) ▪ Tenir compte de ses obligations ▪ Établir des critères de sélection ▪ Tenir compte des dépenses futures ou des arrérages ▪ Considérer sa capacité de payer
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation des différents produits ou services offerts 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comparer des caractéristiques, des prix, des quantités et des qualités ▪ Comparer des modes de paiement, des garanties et des services après-vente ▪ Comparer les avantages et les désavantages de différents produits ou services ▪ Se servir de références sur le vendeur ou sur le locateur ▪ Consulter des magazines ou des organismes spécialisés
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Application de mesures de protection 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier l'état du produit ▪ Vérifier la politique d'achat ou de location ▪ Calculer le coût de revient ▪ Reconnaître les implications légales et financières de l'engagement ▪ Vérifier la crédibilité de l'entreprise et la validité du contrat ▪ Gérer ses preuves ▪ S'informer auprès d'organismes d'aide au consommateur

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

Consommation de base

Catégories d'actions

- Évaluation de ses priorités
- Évaluation des différents produits ou services offerts
- Application de mesures de protection

Compétences polyvalentes

Agir avec méthode

- Classer ses besoins par ordre d'importance
- Être systématique dans ses comparaisons
- Vérifier sa compréhension des obligations envisagées
- Conserver les preuves de ses transactions ou opérations
- Mettre à jour son budget

Exercer son sens critique et éthique

- Analyser ses motivations réelles
- Prendre des décisions adaptées à sa capacité de payer
- Analyser les conséquences de ses choix
- Réévaluer ses critères de sélection
- Prendre conseil auprès d'un tiers

Savoirs essentiels

- Comportements du consommateur
- Étapes du processus de consommation
- Budget personnel
- Services financiers
- Stratégies d'économie
- Vérifications préalables à la signature d'un contrat
- Services d'aide aux consommateurs

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 *Consommation de base*, l'adulte respecte un processus de consommation méthodique et critique.

Conscient du type de consommateur qu'il représente et des risques auxquels il s'expose, il évalue ses priorités en classant ses besoins par ordre d'importance à la suite d'une analyse de ses motivations réelles. Il considère différentes stratégies d'économie et réévalue ses critères de sélection.

Lorsqu'il évalue les différents produits ou services offerts, il les compare systématiquement et vérifie sa compréhension des obligations financières et légales qui s'y rattachent. Il analyse les conséquences possibles de ses choix et prend des décisions adaptées à sa capacité de payer. Il tient compte de son budget personnel pour évaluer le réalisme de son intention. Avant d'arrêter sa décision et de s'engager, il procède à une vérification du contrat qu'il s'apprête à signer.

L'adulte applique les mesures de protection nécessaires. Il reconnaît les différents services financiers qui peuvent lui être utiles et s'assure de mettre son budget à jour pour suivre l'évolution de sa situation financière et assurer sa solvabilité. Au besoin, il prend conseil auprès d'un tiers, par exemple une personne-ressource d'un service d'aide aux consommateurs. Il conserve les preuves des transactions effectuées ou de tout document pertinent.

Critères d'évaluation

- Évaluation objective de ses priorités
- Évaluation systématique des différents produits ou services offerts
- Application méthodique de mesures de protection

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* joue un rôle important dans le traitement de situations de vie associées à la consommation puisqu'elle mène l'adulte à s'engager dans un processus méthodique qui lui permet d'éviter des actes superflus, inappropriés ou susceptibles de contribuer à son endettement.

À l'occasion d'un acte de *Consommation de base*, l'adulte qui agit avec méthode classe ses besoins par ordre d'importance au regard de ses obligations et de sa capacité de payer. Une fois convaincu de la faisabilité et de la nécessité de poursuivre sa démarche, il compare de façon systématique les différents choix qui s'offrent à lui et vérifie sa compréhension des obligations tant légales que financières des parties en cause. Une fois l'entente conclue, il conserve les preuves de ses transactions et de tout document jugé utile; il met son budget à jour pour suivre l'évolution de sa situation financière et pour s'assurer de respecter ses obligations.

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

La compétence polyvalente *Exercer son sens critique et éthique* est sollicitée pour répondre à des besoins de base avec réalisme et en demeurant sensible à ses valeurs personnelles. L'adulte est amené à analyser et à interpréter les conséquences d'un choix de consommation et à relativiser ses prises de décision.

Lors de la planification d'un achat, d'une location ou de l'utilisation d'un service en *Consommation de base*, l'adulte qui exerce son sens critique et éthique analyse les motivations réelles qui l'incitent à consommer en posant un regard objectif sur sa situation. Il prend une décision adaptée à sa capacité de payer pour éviter de s'endetter et analyse les conséquences de ses choix. Au besoin, il réévalue ses critères de sélection et prend conseil auprès d'un tiers pour valider son choix.

Savoirs essentiels

Comportements de consommateur

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

Étapes du processus de consommation

- Reconnaissance du problème
- Recherche d'informations (prix, lieu, qualité, utilité, modes de paiement, etc.)
- Évaluation des choix possibles (comparaison, rapport qualité-prix)
- Consommation et utilisation du bien ou service
- Évaluation après l'achat

Budget personnel

- Notion de capacité de paiement
- Gestion des preuves (classement des factures, archivage des transactions)

Services financiers

- Types de services (les plus communs)

Stratégies d'économie

- Réduction, réparation, récupération et réutilisation
- Organismes et services communautaires (cuisine collective, friperie, etc.)

Vérifications préalables à la signature d'un contrat

- Crédibilité de l'entreprise ou du propriétaire
- Politique d'achat ou de location, de retour et d'acompte

Services d'aide aux consommateurs

- Organismes et associations (les plus connus et les plus accessibles)

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.

Prudence	Rigueur
La prudence incite l'adulte à évaluer les conséquences de ses gestes et à peser le pour et le contre avant d'agir.	La rigueur assure une démarche d'analyse empreinte de sérieux et de précision. Elle garantit une fiabilité nécessaire à une prise de décision éclairée en matière de consommation.

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▪ Organismes de dépannage▪ Services d'entraide▪ Institutions financières▪ Services gouvernementaux▪ Services communautaires▪ Organismes d'aide au budget▪ Organismes gouvernementaux de contrôle des loyers▪ Associations et réseaux de consommateurs	<ul style="list-style-type: none">▪ Presse écrite et électronique▪ Émissions radiophoniques ou télévisuelles▪ Matériel publicitaire▪ Magazines spécialisés▪ Formulaire de bail▪ Fac-similés de contrats▪ Fac-similés de factures▪ Guides en consommation (provincial et fédéral)▪ Internet▪ Calculatrice▪ Exemple de budget▪ Matériel d'institution financière▪ Statistiques▪ Logiciels

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 des langues et du domaine de la mathématique, de la science et de la technologie. Les éléments relevés pour chaque domaine d'apprentissage ne sont pas prescrits et ne constituent pas des préalables.

Domaine des langues

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

- Demande de renseignements auprès de commerces, d'organismes ou de conseillers en vue d'acquérir un bien ou un service
- Demande de renseignements auprès d'institutions financières
- Élaboration de listes d'achats
- Lecture de textes abrégés et décodage des abréviations et des symboles employés sur les étiquettes
- Lecture de courts documents informatifs afin d'évaluer la qualité d'un bien, d'un service
- Lecture de documentation sur divers aspects des habitudes de consommation
- Lecture et compréhension d'un contrat (avec assistance)
- Consultation de règlements et d'avis (avec assistance)

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

Programme d'études *Mathématique*

- Regroupement et classement de biens, de ressources et de besoins à l'aide des notions ensemblistes, selon diverses catégories
- Calculs à l'aide des opérations sur les fractions et les décimales lors de la planification d'une transaction, d'un achat ou d'une location
- Calcul de temps au cours de démarches de vérification ou d'estimation

Programme d'études *Informatique*

- Recherche et consultation de sites Internet sur les comportements du consommateur ou sur les biens et services
- Consultation de sites offrant de la publicité en ligne
- 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. Le présent cours *Prévention en consommation* oriente l'adulte vers une démarche rigoureuse pour répondre à ses besoins de base en matière de consommation. Les situations d'apprentissage visent à l'aider à mieux gérer ses pratiques de consommation. Par conséquent, l'adulte doit décoder divers renseignements, évaluer différents facteurs et enjeux et comparer différents choix qui s'offrent à lui. Il détermine les mesures à prendre afin d'agir avec méthode et d'exercer son sens critique et éthique. Finalement, il évalue sa démarche et pose un regard critique sur ses attitudes.

Dans ce contexte d'apprentissage, l'enseignant joue un rôle d'accompagnement et d'animation. Il peut, dans la mesure du possible, élaborer la situation d'apprentissage avec l'adulte, définir le problème à aborder et mettre à profit l'expérience passée. Il insiste sur la façon dont l'adulte organisera sa démarche d'apprentissage pour construire ses connaissances et pour développer son sens critique et son agir méthodique. Il importe, par conséquent, que la situation d'apprentissage soit reliée aux besoins de la personne. Placé dans une situation d'apprentissage associée à ses situations de vie, l'adulte voit la possibilité d'un réinvestissement immédiat, ce qui stimule sa motivation et son engagement. Il peut ainsi se sentir respecté, avec ses différences et ses besoins.

Ce cours privilégie les démarches qui amènent l'adulte à se percevoir comme agent principal de ses décisions et comme personne disposant d'un pouvoir d'action qui se matérialise dans ses choix et ses pratiques de consommation. Une grande diversité de ressources peut faciliter l'apprentissage. Par exemple, 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 dynamise l'apprentissage et permet de démystifier des documents ou des outils à première vue rebutants.

Tout au long de l'apprentissage de l'adulte, l'enseignant est attentif afin de le réorienter au besoin en lui offrant des exemples ou des pistes d'actions, que ce soit d'un point de vue méthodologique ou réflexif. Il demeure disponible pour valider chaque étape traversée, de manière réflexive et interactive. Le doigté de l'enseignant lors des échanges assurera des discussions enrichissantes et respectueuses. Le recours à des simulations — notamment aux exercices sur les finances personnelles et à l'analyse des types de comportements des consommateurs — est recommandé afin de ne pas créer de malaise ou de stigmatiser certains adultes.

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

Quelle option choisir?

La situation de vie retenue de la classe *Consommation de base* est le *Choix d'un moyen de transport*.

Afin de contextualiser cette situation d'apprentissage, l'enseignant a recours à une mise en situation. L'adulte doit opter pour l'achat ou la location d'une voiture ou encore préférer le transport en commun. Il doit faire ressortir les avantages et les désavantages de chacune de ces options. Au terme des différentes activités d'apprentissage, chacun est invité à présenter son analyse sous forme de tableau. Pour ce faire, il s'appuie sur les compétences polyvalentes *Agir avec méthode* et *Exercer son sens critique et éthique*. L'adulte est invité à travailler seul, mais l'enseignante ou l'enseignant peut décider de former des dyades ou des petites équipes de trois personnes. Certaines activités d'apprentissage se dérouleront en grand groupe.

Des données financières fictives sont fournies sous forme de budget aux participants. L'enseignant remet à chacun une publicité différente pour la location d'une voiture neuve ou l'achat d'une voiture usagée, tirée des petites annonces. La variété des publicités assure des résultats différents à la fin de l'analyse. Les adultes pourraient aussi être appelés à faire une recherche dans les journaux ou dans Internet. Plus de temps devrait alors être consacré à cette activité d'apprentissage. Pour ce qui est du service de transport en commun, une recherche dans Internet doit être menée pour connaître les tarifs, les différents parcours et les horaires de la localité.

En grand groupe, on détermine d'abord les différentes étapes à suivre pour découvrir la meilleure option (notion de processus de consommation préalablement abordée). Une fois le plan d'analyse établi et validé par l'enseignant, il est transcrit en format électronique et conservé dans le dossier approprié.

Chacun doit ensuite relever ses besoins relativement à ses déplacements (fréquence, distance à parcourir, etc.) et les consigner dans son dossier à la suite de son plan. Vient ensuite un exposé magistral sur la notion de capacité de payer. Ensuite, à l'aide d'une calculatrice, chaque adulte détermine sa capacité mensuelle de paiement en tenant compte des données fournies dans le budget fictif reçu et vérifie avec l'enseignant l'exactitude de son résultat.

Une fois les besoins et la capacité de payer établis, on se réunit en grand groupe pour une activité de remue-méninges afin d'énumérer les facteurs qui peuvent influencer sur un choix de consommation (apparence, besoin d'estime d'un pair, préoccupation écologique, etc.). Après avoir déterminé quelques facteurs d'influence, l'enseignant fait un retour sur le vocabulaire associé à ces différents types d'influence et attire l'attention sur le côté éthique de la consommation. Enfin, il remet une petite liste incluant les facteurs que l'adulte doit considérer dans son analyse. Tous sont alors bien outillés pour comparer les différentes options possibles.

La comparaison entre la location d'une voiture neuve et l'achat d'une voiture usagée est précédée d'une collecte de données sur les prix, les coûts de revient, le prix de revente et les garanties et le tout est inscrit dans un tableau. Des magazines spécialisés sont disponibles pour déterminer le meilleur rapport qualité-prix. Ces données sont également consignées dans le dossier de chacun.

En grand groupe, on cherche des critères d'évaluation pour établir le rapport qualité-prix. L'enseignant fait un retour sur ce point pour approfondir les concepts évoqués. Chaque personne consulte ensuite le site Internet de la compagnie de transport en commun de la localité et en tire l'information voulue sur les tarifs, les parcours et les horaires. L'information est ajoutée au tableau (support électronique ou papier, selon les cas) de même que la capacité de payer. L'adulte rédige un court texte argumentatif d'une demi-page sur les avantages et les désavantages de chacune des trois options, chiffres à l'appui, et conclut en déterminant l'option qu'il estime la meilleure.

À tour de rôle, les adultes présentent leur résultat. Un travail de coopération conduit au choix de la meilleure option parmi celles présentées par l'ensemble du groupe. Finalement, chacun décrit les difficultés rencontrées lors de l'analyse et propose des solutions à envisager pour faciliter le travail d'analyse d'une situation similaire.

L'adulte a appris, grâce à cette situation, à reconnaître l'importance de prendre le temps de s'informer et de comparer les différentes options à considérer avant d'arrêter une décision en matière de consommation. Cette reconnaissance l'amène à adopter une démarche méthodique et critique en matière de consommation.

Éléments du cours ciblés par la situation d'apprentissage

Classe de situations	
Consommation de base	
Situation d'apprentissage	
Quelle option choisir?	
Catégories d'actions	
<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de ses priorités Évaluation des différents produits ou services offerts 	
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"> Reconnaissance du problème Recherche d'informations Évaluation des choix possibles Notion de capacité de paiement Organismes et services communautaires Organismes et associations
Ressources complémentaires	
<ul style="list-style-type: none"> Matériel publicitaire Budget fictif Calculatrice 	<ul style="list-style-type: none"> Magazines spécialisés Fac-similés de contrats Logiciel de traitement de texte

