

Cours  
**SCE-5101-1**  
Consommer des biens et des services

Éducation financière





## SCE-5101-1

## Consommer des biens et des services

### PRÉSENTATION DU COURS

Le cours *Consommer des biens et des services* du programme d'éducation financière a pour but d'amener l'adulte à développer un sens critique dans la gestion de ses finances personnelles et à développer la confiance et la connaissance de soi nécessaire à son bien-être financier. Il présente un objet d'étude que permet d'appréhender l'exercice de la compétence : l'enjeu financier. L'adulte sera ainsi en mesure de recourir à des stratégies appropriées et d'user de son sens critique, ce qui l'aidera à assumer ses choix.

### COMPÉTENCE DISCIPLINAIRE

Ce cours vise le développement de la compétence disciplinaire *Prendre position sur un enjeu financier*.

Le tableau qui suit énumère les composantes de la compétence. Les manifestations des composantes sont présentées au chapitre 3.

**Tableau 4 – Prendre position sur un enjeu financier**  
*Consommer des biens et des services*

Composantes
– Cerner la situation
– Examiner différentes options
– Considérer les aspects légaux
– Relativiser sa position

### COMPÉTENCES TRANSVERSALES

Toutes les compétences transversales du programme d'études peuvent être sollicitées, à des degrés divers, dans les différentes situations d'apprentissage. L'apport des compétences *Exploiter l'information*, *Résoudre des problèmes*, *Exercer son jugement critique* et *Se donner des méthodes de travail efficaces* est manifeste.

## CONTENU DISCIPLINAIRE

L'enjeu *Consommer des biens et des services* est ciblé dans le contenu disciplinaire de ce cours. Cet enjeu financier est lié à des préoccupations qui correspondent à la réalité de l'adulte.

### A. Savoirs

L'enjeu financier est présenté à l'aide d'un court texte, suivi d'un schéma organisationnel présentant les éléments prescrits du contenu disciplinaire. Ces éléments sont indiqués dans le tableau suivant.

**Tableau 5 – Éléments prescrits du contenu disciplinaire  
*Consommer des biens et des services***

Éléments prescrits	
Objet d'étude	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Consommer des biens et des services</li> </ul>
Concepts	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Consommation</li> <li>– Endettement</li> <li>– Épargne</li> <li>– Pouvoir d'achat</li> </ul>
Savoirs liés à l'enjeu financier	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Caractéristiques de la consommation</li> <li>– Comportement d'achat des consommateurs</li> <li>– Crédit à la consommation</li> <li>– Droits, responsabilités et recours</li> <li>– Épargne personnelle</li> <li>– Planification budgétaire</li> <li>– Publicité</li> <li>– Types d'achat</li> </ul>

## Consommer des biens et des services

---

La consommation se rapporte à l'utilisation d'un bien ou d'un service par un individu ou une collectivité. Elle englobe un ensemble de comportements adoptés pour la satisfaction de besoins qui ne sont pas tous d'égale importance. Consommer des biens et des services implique des choix qui comportent un coût d'option et qui entraînent des conséquences sur le plan personnel, social, familial et juridique. Lorsqu'ils consomment, les individus se distinguent par leurs comportements, leur degré de responsabilisation et leur capacité à faire des choix judicieux.

Un ensemble de facteurs joue un rôle en matière de consommation. Certains sont d'ordre économique, notamment les revenus et les prix. Ils sont considérés dans l'établissement du pouvoir d'achat, c'est-à-dire la capacité d'un individu à se procurer un bien ou un service en échange d'argent. L'étude des facteurs économiques nécessite de prendre en considération le principe de l'offre et de la demande ainsi que l'importance de l'épargne. Par ailleurs, les ressources financières ne se limitant pas aux revenus, la compréhension des caractéristiques du crédit à la consommation et des risques de l'endettement facilite la prise de position sur l'enjeu financier.

D'autres facteurs d'ordre social influent sur les comportements de consommation : l'âge, le sexe, la quête d'identité, les expériences de consommation des individus et les valeurs auxquelles ils adhèrent. De plus, de multiples sources d'influence ont un effet sur la consommation. Qu'il s'agisse des pairs, de la famille ou des médias, qu'elles soient renforcées par les réseaux sociaux, la mode ou la concentration des entreprises, ces sources d'influence constituent une donnée importante à considérer dans tout choix de consommation.

Prendre position sur l'enjeu financier *Consommer des biens et des services*, c'est cerner la situation, examiner différentes options et en choisir une au détriment d'autres en tenant compte des droits et des responsabilités du consommateur et du commerçant. L'adulte prend en considération le fait que les lois qui s'appliquent sur le territoire québécois ne s'appliquent pas, par exemple, aux achats effectués en ligne à partir d'autres territoires. Prendre position, c'est également agir après avoir analysé toutes les possibilités et l'ensemble des conséquences possibles sur le plan juridique, personnel, familial et social. Enfin, c'est recourir aux stratégies appropriées, user de son sens critique, notamment dans la consultation des sources d'information, saisir les occasions d'apprendre à mieux se connaître et développer la confiance qui permettra d'assumer ses choix.

## PRENDRE POSITION SUR UN ENJEU FINANCIER

### Consommer des biens et des services

Consommation

Endettement

Épargne

Pouvoir d'achat

#### Savoirs liés à l'enjeu financier

- ◆ Caractéristiques de la consommation
- ◆ Comportement d'achat des consommateurs
- ◆ Crédit à la consommation
- ◆ Droits, responsabilités et recours
- ◆ Épargne personnelle
- ◆ Planification budgétaire
- ◆ Publicité
- ◆ Types d'achat

## Précision des savoirs

### Consommer des biens et des services

Caractéristiques de la consommation
<p>a. Facteurs déterminant la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Âge</li> <li>- Sexe</li> <li>- Revenu</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>b. Facteurs qui influencent les habitudes de consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte socioéconomique</li> <li>- Nouvelles technologies</li> <li>- Influence des pairs</li> <li>- Valeurs personnelles</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>c. Ressources présentant de l'information ou des points de vue sur les biens et les services</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sites Web</li> <li>- Forums de discussion</li> <li>- Revues spécialisées</li> <li>- Émissions d'affaires publiques</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>d. Fixation des prix : loi de l'offre et de la demande</p>
<p>e. Taxes liées à la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taxe sur les produits et services (TPS)</li> <li>- Taxe de vente du Québec (TVQ)</li> <li>- Taxe d'accise</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>f. Utilisation des taxes par l'État</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Financement des services publics</li> <li>- Redistribution des revenus</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>g. Biens et services non assujettis à la TPS et à la TVQ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livres (exemption de la TVQ seulement)</li> <li>- Médicaments fournis sur ordonnance</li> <li>- Produits alimentaires de base</li> <li>- Services d'enseignement</li> <li>- Services médicaux</li> <li>- Services dentaires</li> </ul>

<b>Comportement d'achat des consommateurs</b>	
a.	<p>Phases du processus décisionnel selon le modèle de Engel, Kollat et Blackwell</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance du problème</li> <li>- Recherche d'information</li> <li>- Évaluation des possibilités</li> <li>- Choix (achat)</li> <li>- Évaluation après achat</li> </ul>
<b>Crédit à la consommation</b>	
a.	Définition du terme « crédit »
b.	Principale raison d'utiliser le crédit
c.	<p>Admissibilité au crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Âge de la majorité</li> <li>- Revenus</li> <li>- Stabilité d'emploi</li> <li>- Dossier de crédit <ul style="list-style-type: none"> <li>o Renseignements</li> <li>o Fonction du dossier de crédit</li> <li>o Pointage et cote de crédit</li> <li>o Agences d'évaluation du crédit</li> </ul> </li> <li>- Autres</li> </ul>
d.	<p>Insolvabilité et obtention du crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caution</li> <li>- Compagnie de financement</li> <li>- Autres</li> </ul>
e.	<p>Solutions à l'endettement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réaménagement budgétaire</li> <li>- Consolidation des dettes</li> <li>- Dépôt volontaire</li> <li>- Faillite</li> </ul>
f.	<p>Conséquences du surendettement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difficulté d'accès au crédit</li> <li>- Baisse de la cote de crédit</li> <li>- Taux d'intérêt élevé sur le solde des cartes</li> <li>- Accumulation de dettes</li> <li>- Faillite</li> <li>- Effets sur la santé</li> <li>- Autres</li> </ul>

<p>g. Contenu d'un contrat de crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée</li> <li>- Taux d'intérêt</li> <li>- Montant des paiements</li> <li>- Coût d'emprunt</li> <li>- Assurances</li> <li>- Pénalités</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>h. Principaux types de contrats de crédit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat de crédit variable</li> <li>- Marge de crédit</li> <li>- Contrat de prêt d'argent</li> <li>- Contrat assorti d'un crédit</li> <li>- Prêt hypothécaire</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p><b>Droits, responsabilités et recours</b></p>
<p>a. Droits des consommateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de la Politique d'exactitude des prix</li> <li>- Respect des garanties</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>b. Responsabilités des consommateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la protection des renseignements personnels</li> <li>- Respecter les clauses d'un contrat</li> <li>- Conserver les factures et preuves d'achat</li> <li>- S'informer</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>c. Domaines régis par les lois en vigueur au Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrats relatifs aux biens et aux services</li> <li>- Contrats de crédit, garanties</li> <li>- Pratiques de commerce</li> </ul>
<p>d. Recours mis à la disposition des consommateurs pour faire valoir leurs droits</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service à la clientèle</li> <li>- Cour des petites créances</li> <li>- Défenseur de la clientèle</li> <li>- Mise en demeure</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>e. Droits du commerçant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir des règles d'échange et de remboursement</li> </ul>

<p>f. Responsabilités du commerçant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les règles d'échange et de remboursement</li> <li>- Respecter les garanties</li> <li>- Appliquer la Politique d'exactitude des prix</li> <li>- Assurer la confidentialité des transactions</li> </ul>
<b>Épargne personnelle</b>
<p>a. Définition du terme « épargne »</p>
<p>b. Raisons d'épargner</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accroître ses choix de consommation</li> <li>- Réaliser des projets</li> <li>- Constituer une réserve en cas d'imprévu</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>c. Outils d'épargne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compte d'épargne</li> <li>- Plan d'épargne</li> <li>- Autres</li> </ul>
<b>Planification budgétaire</b>
<p>a. Revenu mensuel net</p>
<p>b. Dépenses mensuelles fixes et variables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logement</li> <li>- Assurances</li> <li>- Alimentation</li> <li>- Loisirs</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>c. Revenu non consommé</p>
<b>Publicité</b>
<p>a. Définition du terme « marketing »</p>
<p>b. Objectifs de la publicité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Susciter des besoins</li> <li>- Informer</li> <li>- Sensibiliser</li> <li>- Influencer des comportements</li> <li>- Autres</li> </ul>
<p>c. Lois encadrant les pratiques commerciales et la publicité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Loi sur la protection du consommateur</li> <li>- Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation</li> <li>- Loi sur les agents de voyages</li> </ul>

d. Pratiques encadrées par les lois <ul style="list-style-type: none"><li>- Déclaration mensongère</li><li>- Fausse représentation</li><li>- Autres</li></ul>
<b>Types d'achat</b>
a. Achat routinier
b. Achat réfléchi
c. Achat impulsif

## **B. Techniques**

La prise de position requiert, de la part de l'adulte, l'usage de techniques. Ces techniques, présentées à l'annexe 1, sont les suivantes :

- Interprétation d'un document écrit;
- Interprétation de documents iconographiques;
- Interprétation d'un document audiovisuel;
- Interprétation et réalisation d'un diagramme;
- Interprétation et réalisation d'un tableau.

## **DOMAINES GÉNÉRAUX DE FORMATION**

Chacun des cinq domaines généraux de formation rassemble différentes problématiques et suscite des questionnements, lesquels constituent autant de sujets susceptibles d'alimenter des situations d'apprentissage. Il en est ainsi, par exemple, du domaine général de formation *Environnement et consommation*.

L'intention éducative de ce domaine général de formation est d'amener l'adulte à entretenir un rapport dynamique avec son milieu tout en gardant une distance critique à l'égard de la consommation et de l'exploitation de l'environnement. Les éléments d'une situation d'apprentissage présentés à la section suivante ciblent cette intention éducative.

## **ÉLÉMENTS D'UNE SITUATION D'APPRENTISSAGE**

La situation d'apprentissage place l'adulte au cœur de l'action. Pour permettre à ce dernier de développer des compétences, de construire et d'utiliser de façon efficace des connaissances, et de mobiliser des ressources multiples et variées, la situation d'apprentissage doit être à la fois signifiante, ouverte et complexe; comporter plusieurs étapes et proposer différentes tâches.

## Enjeu financier : Consommer des biens et des services

<b>Un contrat de téléphonie cellulaire, une question de choix</b>									
<b>PRÉPARATION</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Intention pédagogique</td> <td>Amener l'adulte à porter un jugement critique comme consommateur averti</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Domaine général de formation</td> <td>Environnement et consommation</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Intention éducative</td> <td>Amener l'adulte à entretenir un rapport dynamique avec son milieu tout en gardant une distance critique à l'égard de la consommation et de l'exploitation de l'environnement</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Compétence transversale</td> <td>Exploiter l'information</td> </tr> </table>	Intention pédagogique	Amener l'adulte à porter un jugement critique comme consommateur averti	Domaine général de formation	Environnement et consommation	Intention éducative	Amener l'adulte à entretenir un rapport dynamique avec son milieu tout en gardant une distance critique à l'égard de la consommation et de l'exploitation de l'environnement	Compétence transversale	Exploiter l'information
Intention pédagogique	Amener l'adulte à porter un jugement critique comme consommateur averti								
Domaine général de formation	Environnement et consommation								
Intention éducative	Amener l'adulte à entretenir un rapport dynamique avec son milieu tout en gardant une distance critique à l'égard de la consommation et de l'exploitation de l'environnement								
Compétence transversale	Exploiter l'information								
<b>RÉALISATION</b>	<p>Les avancées technologiques suscitent des changements constants en matière de téléphonie cellulaire. Les offres sont de plus en plus nombreuses et la tentation de changer d'appareil augmente sans cesse. Les compagnies rivalisent d'ingéniosité pour offrir des forfaits attrayants à ceux qui veulent en acheter un nouveau. Les consommateurs doivent demeurer critiques par rapport à la sollicitation grandissante et à la publicité accrocheuse. Ils doivent bien évaluer tous les aspects inhérents à la signature d'un contrat et faire des choix éclairés en fonction de leurs besoins et de leurs revenus.</p> <p>L'enseignante ou l'enseignant peut proposer plusieurs tâches à l'adulte.</p> <p>Utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir son utilisation de données;</li> <li>- Estimer son utilisation du service d'appel;</li> <li>- Considérer le service d'itinérance;</li> <li>- Évaluer l'utilisation du service interurbain.</li> </ul> <p>Revenu et dépenses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir son revenu mensuel;</li> <li>- Déterminer ses dépenses fixes et variables;</li> <li>- Établir son budget.</li> </ul> <p>Habitudes de consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considérer son contexte socioéconomique;</li> <li>- Cerner ses besoins;</li> <li>- Examiner les nouvelles technologies.</li> </ul>								

RÉALISATION	<p>Recherches d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les avantages et les inconvénients de l'utilisation d'un cellulaire;</li> <li>- Comparer différents types de cellulaires;</li> <li>- Comparer différents contrats ou forfaits de téléphonie cellulaire;</li> <li>- Examiner les différences avec ou sans contrat;</li> <li>- S'informer sur les garanties légales;</li> <li>- Considérer l'annulation ou la modification du contrat;</li> <li>- Considérer les aspects légaux applicables;</li> <li>- Se débarrasser de son ancien cellulaire (jeter, vendre ou recycler).</li> </ul> <p>Évaluation des choix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considérer un choix plutôt qu'un autre;</li> <li>- Évaluer l'achat ou la location d'un appareil.</li> </ul> <p>Prise de décision :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire un choix plutôt qu'un autre;</li> <li>- Justifier son choix.</li> </ul> <p>Évaluation après achat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon choix ou mauvais choix.</li> </ul>
RÉINVESTISSEMENT	<p>Évaluer les stratégies retenues.</p> <p>Proposer un nouveau contexte pour consolider le transfert des apprentissages.</p> <p>Prendre conscience de son attitude par rapport à des enjeux financiers.</p>

## ATTENTES DE FIN DE COURS

Après avoir analysé différents enjeux en lien avec la consommation de biens et de services, l'adulte sera en mesure de formuler des explications qui présentent des avantages de l'option choisie et des inconvénients des autres options associées à chacun de ces enjeux. Il sera apte à établir les facteurs qui influent sur ses choix et ses comportements, ce qui lui permettra de mieux gérer ses finances personnelles.

## CRITÈRE D'ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE VISÉE PAR LE COURS

Pour évaluer le développement de la compétence disciplinaire par rapport à l'acquisition et à l'utilisation efficace des savoirs liés à l'enjeu financier, l'enseignante ou l'enseignant fonde son jugement sur le critère *Justification appropriée du choix*.