Programme d'études

Pratiques de consommation

Domaine de l'univers social



Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

FBC
FORMATION DE BASE COMMUNE

Direction de la formation générale des adultes

Québec

Programme d'études

Pratiques de consommation

Domaine de l'univers social



Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

FBC
FORMATION DE BASE COMMUNE

Direction de la formation générale des adultes

Équipe de production

Coordination

Fidèle Medzo, coordonnateur de la formation de base commune

Direction de la formation générale des adultes (DFGA)

Hélène Duchesne et Martine Leroux, responsables de domaine, DFGA

Rédaction

Martine Leroux, Commission scolaire des Draveurs

Collaboration à la recherche et à la rédaction

Pierrette de Bie, Commission scolaire des Draveurs

Nadia Choquette-Bernier, consultante en consommation

France Dugal, Commission scolaire des Découvreurs

Louise Laroche, Commission scolaire de l'Énergie

Monique Thibault, Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles

Frédérique Voyer, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Chaire de recherche du Canada en éducation relative à l'environnement, sous la direction de Lucie Sauvé, Université du Québec à Montréal

Consultation

Carmen Allison, consultante en éducation

Domenico Masciotra, consultant en éducation

Isabelle Nizet, consultante en éducation

Michel Ruel, Commission scolaire des Découvreurs

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2007— 07-00471
ISBN 978-2-550-50521-1 (Version imprimée)
ISBN 978-2-550-50522-8 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Domaine de l’univers social
Pratiques de consommation

Les cours

Présecondaire

Prévention en consommation – SCH-P141-2

Premier cycle du secondaire

Vigilance en consommation – SCH-2141-2

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Table des matières

Présentation du programme d'études 1

Cours du programme d'études 2

Liens entre le programme d'études et les domaines généraux de formation 3

Contribution du programme d'études aux orientations de la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* 4

Présentation du cours *Prévention en consommation* 9

Présentation du cours *Vigilance en consommation* 29

Bibliographie 47

Présentation du programme d'études

Le programme d'études *Pratiques de consommation* totalise 100 heures de formation réparties entre le présecondaire et le premier cycle du secondaire. Comme tous les programmes de la formation de base commune, son but est d'amener l'adulte à traiter avec compétence des situations de vie.

Le monde moderne est fortement influencé par la consommation qui bouscule les habitudes de vie, oriente les décisions, influe même sur certaines valeurs. Avec la pression exercée par la publicité et l'accessibilité croissante au crédit, il est facile d'acquérir des biens et de s'endetter au-delà de ses capacités.

Le programme d'études *Pratiques de consommation* amène l'adulte à s'observer comme consommateur dans son quotidien et à poser un regard critique sur sa relation à la consommation. Il l'incite à la vigilance et vise à le rendre apte à prendre des décisions judicieuses en matière de consommation. Dans cette perspective, le programme propose à l'adulte : de clarifier ses rapports à la consommation et à l'argent; d'adopter des habitudes de consommation et de gestion de ses finances personnelles conformes à ses besoins et respectueuses de ses droits et de ses responsabilités comme consommateur et citoyen; d'adopter une éthique personnelle par rapport à la consommation dans une société d'abondance et d'inégalités dans la répartition des richesses.

Cours du programme d'études

Le tableau suivant fournit la liste des cours du programme d'études *Pratiques de consommation.*

Pratiques de consommation

Cours du présecondaire	Durée	Cours du premier cycle du secondaire	Durée
Prévention en consommation	50 h	Vigilance en consommation	50 h

Le cours du présecondaire *Prévention en consommation* aborde des notions de base telles que les différents types de consommateurs, la planification d'un acte de consommation et l'utilisation d'un budget comme instrument de décision. Il est principalement axé sur les besoins personnels de l'adulte.

Le cours du premier cycle du secondaire, *Vigilance en consommation,* amène l'adulte à porter un regard sur la société et ses incitatifs à la consommation. Il l'amène ainsi à analyser sa relation à la consommation, d'un point de vue non seulement personnel, mais aussi socioenvironnemental. Le cours du présecondaire ne constitue pas un préalable à celui du premier cycle du secondaire.

Liens entre le programme d'études et les domaines généraux de formation

Le programme d'études *Pratiques de consommation* est en étroite relation avec le domaine général de formation *Environnement et consommation*. Bien qu'elle concoure à une certaine qualité de vie, la consommation entraîne d'importants problèmes sociaux et environnementaux. Les situations de vie présentées dans ce programme amènent l'adulte à affirmer son pouvoir en tant que citoyen avisé et vigilant. L'adulte peut également opter pour une gestion responsable de sa consommation dans un souci de solidarité, c'est pourquoi ce programme contribue de manière essentielle à l'intention éducative de ce domaine général de formation, c'est-à-dire *Amener l'adulte à clarifier sa relation avec l'environnement et à se responsabiliser face à ses choix de consommation*.

Le présent programme d'études sensibilise l'adulte aux dimensions économiques, environnementales, culturelles et éthiques des choix de biens, de services et de médias. Il suscite la vigilance en matière de consommation, la valorisation des droits du consommateur et l'adoption d'attitudes préventives et défensives. L'adulte peut plus particulièrement témoigner de son sens critique et éthique et adopter une méthode qui favorise un agir responsable à l'égard de lui-même, de ses proches et de sa collectivité. La consommation responsable ainsi engendrée mène à la solidarité dans le monde de l'économie.

Ainsi, l'adulte est appelé à clarifier sa compréhension des liens qui unissent l'environnement, la consommation et les choix de société par l'analyse de diverses pratiques de consommation, ce qui contribue à enrichir et à élargir ses perspectives d'apprentissage.

Contribution du programme d'études aux orientations de la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*

Le programme d'études s'inscrit dans les orientations de la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue* en favorisant le rehaussement culturel, l'amélioration de la qualité de la langue, l'exercice de la citoyenneté et l'intégration des technologies de l'information et de la communication.

Rehaussement culturel

Les choix de consommation revêtent un aspect culturel. La mondialisation tend à créer une monoculture dominante au détriment de la diversité : on parle dorénavant de culture de masse. Il importe donc d'adopter une attitude critique par rapport aux standards de consommation que prône la société. Le programme *Pratiques de consommation* permet d'amorcer une réflexion en ce sens. Il suscite le désir de découvrir l'origine de certains produits ou les modes de consommation et les comportements d'ici et d'ailleurs. L'adulte accroît ainsi sa connaissance de la culture sociale dans laquelle il évolue, la remet en question et l'enrichit tout en se définissant lui-même en tant que consommateur et citoyen.

Qualité de la langue

Tout au long de ce programme, l'adulte construit des connaissances et développe des habiletés langagières par l'utilisation de textes informatifs et schématiques qui vont, par exemple, de l'étiquette au contrat et à l'article de journal. De plus, les compétences polyvalentes et les savoirs associés aux cours de ce programme renforcent sa réflexion sur le discours et l'analyse des messages reçus. En somme, la collecte, le décodage et l'organisation de l'information nécessaires à la prise de décision et à l'expression de choix de consommation offrent de multiples occasions de rehausser la qualité de la langue.

Citoyenneté

L'analyse du monde de la consommation force la réflexion sur le rôle du consommateur au sein de la société. Elle permet d'aborder la portée de son pouvoir social, économique et politique. Cette compréhension peut entraîner l'adoption de pratiques responsables et solidaires qui favorisent la justice sociale parce que respectueuses du bien-être individuel et collectif. Ce programme suscite une valorisation ou une remise en question des valeurs véhiculées dans différents secteurs de consommation. L'adulte est incité à participer activement à la démocratie et à utiliser son pouvoir en tant que consommateur.

Intégration des technologies de l'information et de la communication

Le phénomène de convergence favorise l'évolution du commerce électronique que privilégient plusieurs secteurs de la consommation. Par ailleurs, ce phénomène n'est pas sans risque : l'utilisation de plus en plus répandue de données sur les consommateurs multiplie les risques de vol d'identité ou de violation de la vie privée. Le programme *Pratiques de consommation* offre à l'adulte l'occasion de se prémunir contre d'éventuels problèmes de ce type.

Le traitement des diverses situations exige que l'adulte prenne des notes, procède à des observations, classe des données, fasse des calculs, organise et diffuse de l'information. L'adulte peut ainsi explorer et utiliser diverses technologies de l'information et de communication, apprécier les avantages de tels produits tout en reconnaissant leurs désavantages dans la vie de tous les jours.

En somme, ce programme lui permet de s'adapter aux changements technologiques continuels, tout en demeurant critique par rapport à leur utilisation.

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	▪ 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
▪ Évaluation de ses priorités	▪ 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
▪ Évaluation des différents produits ou services offerts	▪ 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
▪ Application de mesures de protection	▪ 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
▪ 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	▪ 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 renouveau 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 renouveau 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 influer 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.

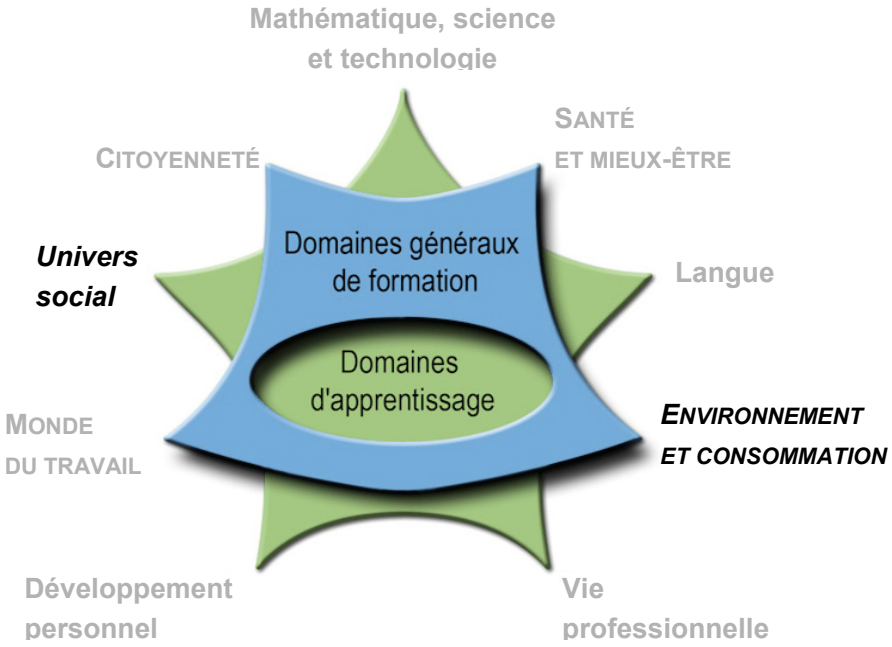
À tour de rôle, les adultes présentent leur résultat. Un travail de coopération conduit au choix de la meilleure option parmi celles présentées par l'ensemble du groupe. Finalement, chacun décrit les difficultés rencontrées lors de l'analyse et propose des solutions à envisager pour faciliter le travail 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
▪ Évaluation de ses priorités ▪ Évaluation des différents produits ou services offerts

Compétences polyvalentes	Savoirs essentiels
▪ Agir avec méthode ▪ Exercer son sens critique et éthique	▪ Reconnaissance du problème ▪ Recherche d'informations ▪ Évaluation des choix possibles ▪ Notion de capacité de paiement ▪ Organismes et services communautaires ▪ Organismes et associations
Ressources complémentaires	
▪ Matériel publicitaire ▪ Budget fictif ▪ Calculatrice	▪ Magazines spécialisés ▪ Fac-similés de contrats ▪ Logiciel de traitement de texte



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	▪ 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
▪ Réaction à la sollicitation	▪ 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
▪ Évaluation du recours au crédit	▪ 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
▪ Prévention en matière de sollicitation	▪ 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
▪ 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	▪ 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 renouveau 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 renouveau 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.

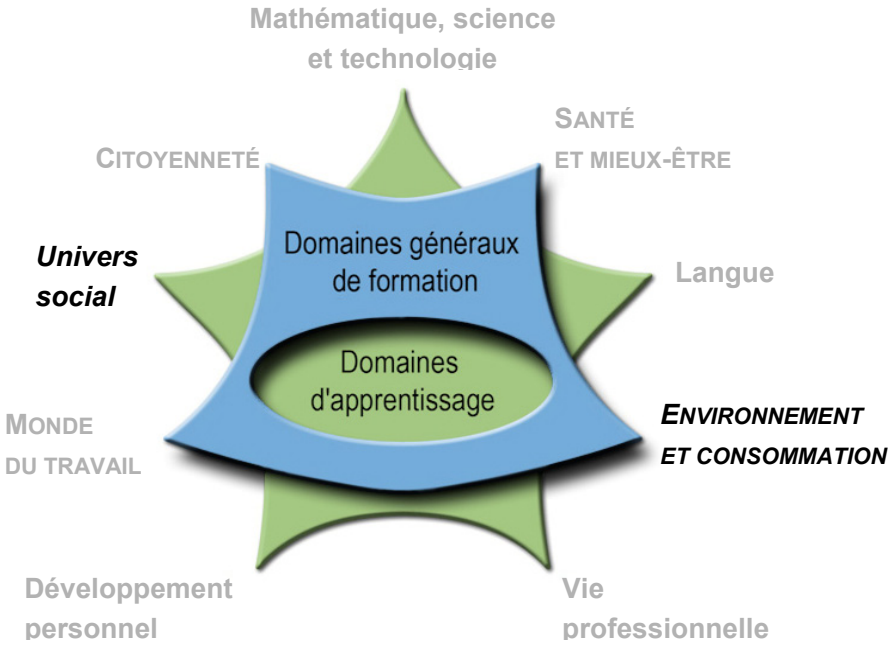
La dernière étape consiste à vérifier la légalité de l'offre du produit. Une fois toute l'information compilée (légalité et fiabilité de l'entreprise, prise en compte de sa capacité de payer et analyse du rapport qualité-prix), l'adulte sélectionne celle qu'il juge la plus judicieuse ou décide d'abandonner 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
▪ Réaction à la sollicitation ▪ Évaluation du recours au crédit

Compétences polyvalentes	Savoirs essentiels
▪ Agir avec méthode ▪ Exercer son sens critique et éthique	▪ Incitatifs à la consommation ▪ Étapes du processus de consommation ▪ Concept de vigilance en matière de consommation ▪ Produits de crédit
Ressources complémentaires	
▪ Matériel publicitaire ▪ Fac-similé de contrat ▪ Budget fictif ▪ Calculatrice	▪ Organisme d'aide au budget ▪ Émissions spécialisées ▪ Guide du consommateur



Bibliographie

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA. *Lois et règlements,* [En ligne], 2005, [http://www.acfc-fcac.gc.ca/fra/consommateurs/default.asp] (21 septembre 2005).

ASSOCIATIONS COOPÉRATIVES D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU NORD DE MONTRÉAL, *Budget étudiant et tout ce qu'il faut savoir sur le crédit et* l'endettement, 1re édition, Montréal, Bibliothèque nationale du Québec, 2000, 124 p.

BERTHELOT, Maurice. *Enquête sur les habitudes de consommation au Québec : la combativité des consommateurs*, Québec, Office de la protection des consommateurs, 1992, 128 p.

BRUNELLE Renée, Lucie SAUVÉ et Carine VILLEMAGNE. Annexes - Document d'orientation, Domaine d'apprentissage « Environnement et Consommation », Formation générale de base des adultes, Chaire de recherche du Canada en éducation relative à l'environnement, 29 juin 2004, 114 p., manuscrit non publié.

BRUNELLE Renée, Lucie SAUVÉ et Carine VILLEMAGNE. Document d'orientation, Domaine d'apprentissage « Environnement et Consommation », Formation générale de base des adultes, Chaire de recherche du Canada en éducation relative à l'environnement, 29 juin 2004, 31 p., manuscrit non publié.

BUREAU DE LA CONSOMMATION. *Passerelle d'information pour le consommateur*, [En ligne], 2005, [http://infoconsommation.ca], (18 octobre 2005).

CANADA, MINISTÈRE DE L'INDUSTRIE. *Guide du consommateur canadien*, Ottawa, Bureau de la consommation, 2004, 71 p.

CHOQUETTE-BERNIER, N. *La compulsivité dans l'achat et la socialisation à la consommation, 3e colloque sur la simplicité volontaire* « *Simplifier pour mieux vivre* », 24 et 25 avril 2004, Université Laval, Québec.

COSSETTE, C. *Agir contre la publicité, déchet culturel*, 3e colloque sur la simplicité volontaire « Simplifier pour mieux vivre », 24 et 25 avril 2004, Université Laval, Québec.

CONSEIL DES CONSOMMATEURS DU CANADA. *Droits internationaux du consommateur,* [En ligne], 2005, [http://www.consumerscouncil.com/index.cfm?pid=14859], (14 septembre 2005).

DE GRAAF, John, David WANN et Thomas H. NAYLOR. *J'achète! Combattre l'épidémie de surconsommation,* Saint-Laurent, Éditions Fides, 2004, 360 p.

DUHAIME, Gérard. *La vie à crédit* : *Consommation et crise,* Coll. *Sociologie contemporaine*, Les Presses de l'Université Laval, 2003, p. 344.

FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS COOPÉRATIVES D'ÉCONOMIE FAMILIALE DU QUÉBEC. *Les connaissances et les habiletés des consommateurs* canadiens, Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, 79 p.

LÉVESQUE, A. *Enquête sur les habitudes de consommation au Québec : les principaux problèmes de consommation,* Québec, Office de la protection du consommateur, 1992.

MONGEAU, Serge. *La simplicité volontaire*, Montréal, Écosociété, 1998, 151 p.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. *Guide pratique du consommateur : 120 lettres pour tout régler*, Sherbrooke, Gouvernement du Québec, 1994, 244 p.

OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR. *Lois et règlements,* [En ligne], 2005, [http://www.opc.gouv.qc.ca/presentation/lois.asp], (18 février 2005).

OPTION CONSOMMATEURS. *Les pratiques de commerce en général,* [En ligne], 2005, [http://www.option-consommateurs.org/conseils], (12 mai 2005).

QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS DU QUÉBEC. *Guide du cyberconsommateur*, Québec, Éditions Protégez-vous, octobre 2002, 16 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Les situations de vie des adultes visés par la formation générale commune, document de référence*, Québec, ministère de l'Éducation, 2003, 59 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme de formation de l'école québécoise, enseignement primaire,* Québec, ministère de l'Éducation, 2001, 561 p.

QUÉBEC, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. *Programme de formation de l'école québécoise, enseignement secondaire, premier cycle*, Québec, ministère de l'Éducation, 2004, 575 p.

QUÉBEC, MINISTÉRE DE L'ÉDUCATION. *Recensement : problèmes vécus par les adultes québécois dans le domaine de la consommation*, document de travail, Québec, ministère de l'Éducation, 2003, 37 p.

RÉSEAU DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR DU QUÉBEC, *Associations et organismes,* [En ligne], 2005, [http://www.consommateur.qc.ca], (14 février 2005).

ROBITAILLE, J., C. DESY et M. LAFLEUR. *L'ABC de la consommation responsable*, document de référence de l'opération d'un commerce agréable et équitable, Québec, ERE Éducation, 2001.

VAN DEN BERG, J. et A. VERSAILLES. « Pour une éducation à l'écoconsommation », *Revue Symbioses*, n°52, automne 2001, p. 8-9.



Éducation,
Loisir et Sport
Québec

41-6022