



# PROFIL

David Dupuis • Patrick Fournier • Stéphanie Grammond • Éric Ménard

Avec la collaboration spéciale de  
Pierre-Yves McSween

3<sup>e</sup> ÉDITION

CAHIER DE SAVOIRS  
ET D'ACTIVITÉS



# TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION ..... VI

### ENJEU

## CONSOMMER DES BIENS ET DES SERVICES

### CHAPITRE 1

## LA CONSOMMATION ..... X

### QU'EN SAVEZ-VOUS? ..... 2

#### 1.1 Consommer, c'est faire des choix ..... 4

Des besoins et des désirs illimités ..... 4

Des ressources limitées ..... 6

Les facteurs qui influent sur nos choix ..... 6

#### 1.2 La publicité, un mal nécessaire? ..... 12

La publicité: ses objectifs ..... 12

Les supports utilisés ..... 13

Les stratégies publicitaires ..... 14

Les lois qui encadrent la publicité ..... 16

#### 1.3 Des outils pour faire des choix ..... 17

Mieux s'informer ..... 17

Mieux se protéger ..... 20

Les droits et responsabilités des commerçants ..... 27

**PRENDRE POSITION** – Considérer  
les aspects légaux ..... 28

#### 1.4 Le budget: optimiser ses choix ..... 29

Un budget: pourquoi? ..... 29

Un budget: comment? ..... 30

Synthèse du chapitre 1 ..... 36

### CHAPITRE 2

## LE CRÉDIT ..... 38

### QU'EN SAVEZ-VOUS? ..... 40

#### 2.1 Le crédit: facile d'accès? ..... 42

Dettes et crédit: quelle différence? ..... 42

Le crédit: y a-t-on tous accès? ..... 44

Le cautionnement ..... 49

#### 2.2 Le crédit: comment ça marche? ..... 50

Le contrat de crédit ..... 50

Les types de contrats de crédit ..... 51

#### 2.3 Le crédit: un risque à prendre? ..... 59

Les facteurs de risque du crédit ..... 59

Des solutions au surendettement ..... 60

**PRENDRE POSITION** – Examiner des options ..... 64

Synthèse du chapitre 2 ..... 66

### CHAPITRE 3

## L'ÉPARGNE ..... 68

### QU'EN SAVEZ-VOUS? ..... 70

#### 3.1 Épargner: pourquoi et comment? ..... 72

Pourquoi épargner? ..... 72

Comment parvenir à épargner? ..... 73

Quel type d'épargne choisir? ..... 78

#### 3.2 Quelques outils d'épargne ..... 80

Trois grandes familles ..... 80

Les comptes bancaires et les placements garantis... 80

Les valeurs mobilières ..... 81

Les valeurs immobilières ..... 84

Les régimes enregistrés (CELI, REER, CELIAPP,  
REEE) ..... 87

L'épargne: des exemples de rendement ..... 88

Synthèse du chapitre 3 ..... 94



**ENJEU**

**POURSUIVRE  
DES ÉTUDES**

**CHAPITRE 4**

**LES PERSPECTIVES D'EMPLOI** ..... 96

**QU'EN SAVEZ-VOUS?** ..... 98

**4.1 Aller à l'école, ça en vaut la peine?** .... 100

Les cheminements possibles. .... 100

Le coût d'opportunité des études postsecondaires . 103

**4.2 Comment les salaires sont-ils fixés?** ... 104

Les formes de rémunération ..... 104

Les facteurs qui influent sur le salaire ..... 107

La rémunération par secteur d'emploi. .... 109

L'offre et la demande appliquées

au marché du travail ..... 111

**4.3 Comment trouver un bon emploi?** ..... 112

Bien se préparer. .... 112

Passer à l'action. .... 116

Synthèse du chapitre 4 ..... 118

**CHAPITRE 5**

**LE FINANCEMENT DES ÉTUDES** ..... 120

**QU'EN SAVEZ-VOUS?** ..... 122

**5.1 Les études, combien ça coûte?** ..... 124

Les frais directement liés aux études ..... 124

Les autres dépenses ..... 126

Des études ailleurs au Canada? ..... 130

Des études à l'étranger? ..... 130

**5.2 Comment financer ses études?** ..... 131

Le Programme de prêts et bourses

du gouvernement du Québec ..... 131

Le travail. .... 138

L'aide parentale et les régimes enregistrés

d'épargne-études (REEE) ..... 141

D'autres moyens de financement ..... 142

**PRENDRE POSITION** – Examiner des options

et relativiser sa position ..... 143

Synthèse du chapitre 5 ..... 144

**ENJEU**

**INTÉGRER LE  
MONDE DU TRAVAIL**

**CHAPITRE 6**

**LE TRAVAIL** ..... 146

**QU'EN SAVEZ-VOUS?** ..... 148

**6.1 Des normes? Quelles normes?** ..... 150

La Loi sur les normes du travail ..... 150

Le Code canadien du travail. .... 154

La Charte des droits et libertés de la personne ..... 154

La Loi sur l'équité salariale. .... 156

Les responsabilités et les devoirs des travailleurs. ... 160

**6.2 Qui veille au respect des normes?** ..... 162

La CNESST. .... 162

Le Tribunal administratif du travail ..... 163

Les syndicats ..... 163

Synthèse du chapitre 6 ..... 166



## CHAPITRE 7

### LA RÉMUNÉRATION ..... 168

#### QU'EN SAVEZ-VOUS? ..... 170

#### 7.1 Comprendre le bulletin de paie ..... 172

Le bulletin de paie ..... 172

Les retenues à la source ..... 173

**PRENDRE POSITION** – Examiner des options et considérer les aspects légaux ..... 180

#### 7.2 L'assurance-emploi: pour qui? ..... 181

Le chômage ..... 181

L'assurance-emploi ..... 185

Synthèse du chapitre 7 ..... 188

## CHAPITRE 8

### L'IMPÔT ..... 190

#### QU'EN SAVEZ-VOUS? ..... 192

#### 8.1 À quoi servent les impôts? ..... 194

Les budgets gouvernementaux ..... 194

La redistribution de la richesse ..... 195

Le financement des services publics ..... 197

Le financement de l'appareil d'État ..... 197

La fraude fiscale ..... 197

#### 8.2 Combien doit-on payer d'impôts? ..... 203

La déclaration de revenus des particuliers ..... 203

Les paliers et les taux d'imposition ..... 205

Synthèse du chapitre 8 ..... 210

Annexe – Quelques notions d'économie ..... 212

Glossaire ..... 216

Sources des images ..... 222



# INTRODUCTION

# LE CAHIER PROFIL EN UN COUP D'ŒIL



Doté d'une solide formation en comptabilité, **Pierre-Yves McSween** est très apprécié en tant qu'animateur télé et chroniqueur. Il sait vulgariser les enjeux de finances personnelles de manière originale et efficace.

## L'OUVERTURE DE CHAPITRE

### Chapitre 2 LE CRÉDIT

**Dans un article d'un média d'information, j'ai appris que l'endettement des individus avait augmenté. Dans certains cas, l'endettement peut-il être une « décision positive » ?**

Je regarde toujours l'endettement sous deux angles. D'abord, est-ce un investissement ou une dépense ? Est-ce que je m'endette pour mettre la main sur un actif qui va prendre de la valeur... comme des actions d'une entreprise... ou pour dépenser dans des biens et services éphémères ? Il faut aussi distinguer les statuts d'endettement liés à la consommation et celles liées à l'investissement. Un couple qui a 10 000 \$ en dette de consommation pour n'avoir aucun investissement. Le voisin, lui, a des dettes qui s'élèvent à 400 000 \$, mais le tout est garanti par un immeuble à l'échelle d'une valeur de 1,2 million de dollars. Il est plus endetté que le couple, mais à davantage d'oisir.

Il faut aussi tenir compte du coût de la dette. Suis-je capable de rembourser la dette plus les intérêts sans affecter ma santé mentale et financière ? Si l'endettement devient une source de stress trop intense, on fait fausse route, même si c'est théoriquement rentable sur le chemin de la santé financière.

**Enjeu :** Consommer des biens et des services  
**Précision des apprentissages :** Crédit à la consommation  
**Concept :** Endettement

**L'un de mes colocataires a besoin d'une caution afin d'obtenir un prêt pour acheter une moto. Il me demande de le cautionner en échange de l'accès à son bulle d'occasion. C'est tentant, non ?**

Si son colocataire a besoin d'un endosseur ou d'une caution pour acheter un bien, cela peut vouloir dire que son prêt est considéré comme risqué par le vendeur. Dans une telle entente, son colocataire aurait sans doute un meilleur taux d'intérêt grâce à la caution. En cas de défaut de paiement, tu pourrais devoir rembourser une partie de sa dette. Qui plus est, cautionner un ami pourrait réduire ta propre capacité d'emprunt. L'ami et ses limites, surtout quand il est question de dollars.

**Mes amis partent en voyage dans le Sud. Pour les accompagner, je devrais acheter mon billet d'avion avec ma carte de crédit. Je n'aime pas trop l'idée...**

Tu as souvent de doubler la carte de crédit et une arme à double tranchant. Elle permet de payer une dépense rapidement sans soucier d'avis, sur-le-champ, les fonds dans son compte bancaire. En revanche, comme le prêt n'est pas garanti, le taux d'intérêt est très élevé. Juste pour le donner une idée, si je ne paie pas la totalité de mon solde de carte de crédit à la date prévue sur le relevé, je vais devoir assumer un taux d'intérêt de 20,99 %. La seule bonne façon d'utiliser la carte de crédit est de se débarrasser. Est-ce que j'en ai besoin ou que je paye par achat comptant dans quelques semaines ? Si la réponse est non, tu risques de payer ton voyage pendant longtemps. Et ce ne sera plus un beau souvenir !

Au début de chaque chapitre, Pierre-Yves McSween répond aux questions qui préoccupent Andréa, Christophe, Félix et Ruby, ces jeunes adultes présents tout au long du cahier.

## LE QUESTIONNAIRE DE CONNAISSANCES

### QU'EN SAVEZ-VOUS ?

Mettez vos connaissances à l'épreuve avant d'aborder ce chapitre portant sur le crédit. À la fin du chapitre, vous devriez être capables de répondre correctement à toutes les questions.

- Avant des dettes, ce n'est pas toujours mauvais ! Lesquels des cas suivants présentent des exemples de bonnes dettes ?
  - A. Mallette emprunte 15 000 \$ à titre de garantie pour financer le démarrage de sa nouvelle entreprise.
  - B. William ne veut pas payer un solde intéressant sur le haut-parleur qu'il convoite. Il porte son chapeau sur sa carte de crédit en se disant qu'il le remboursera durant les prochains mois.
  - C. Tommy vient d'obtenir un diplôme en mécanique. Il emprunte 10 000 \$ pour acheter les outils dont il aura besoin dans son métier.
  - D. Frédérique devra rembourser les 150 \$ empruntés à sa grand-mère. Elle l'a servi de cet argent pour inviter une amie dans un restaurant chic.
- Votre dossier de crédit contient des dizaines de renseignements sur vous et votre vie financière. Parmi les personnes ou compagnies ci-dessous, lesquelles pourraient demander votre autorisation pour consulter ce dossier ?
  - A. La propriétaire d'un appartement au que vous souhaitez louer.
  - B. Une compagnie d'assurance de votre véhicule.
  - C. Un fournisseur de téléphonie cellulaire.
  - D. Une compagnie qui fournit de la assurance automobile.
- Quelle donnée vous concernant ne sera pas analysée par une institution financière avant qu'elle décide si elle vous prête de l'argent ?
  - A. Votre revenu et votre stabilité d'emploi.
  - B. Votre ratio d'endettement.
  - C. Votre historique de crédit.
  - D. Votre niveau de scolarité.
- Toutes les affirmations suivantes sur le dossier de crédit sont fausses, sauf une. Laquelle ?
  - A. Payer avec de l'argent comptant favorise un bon dossier de crédit.
  - B. Obtenir une augmentation de salaire améliore le dossier de crédit.
  - C. Terminer le paiement d'une dette permet de réduire de votre dossier de crédit.
  - D. Changer très souvent d'emploi ou d'adresse est défavorable au dossier de crédit.
- Problème ! On refuse de vous prêter de l'argent, étant donné que vous n'avez jamais emprunté. Quelle solution les institutions financières vous proposent-elles à court terme ?
  - A. Vous devrez travailler quelques heures au comptoir de votre banque pour prouver votre maturité.
  - B. Vous devrez travailler en échange du montant emprunté un objet de valeur équivalente. Si vous ne remboursez pas votre prêt, votre objet sera simplement rendu.
  - C. Une autre personne avec un dossier financier solide pourra cautionner votre prêt et l'inclure à payer à votre place à la date prévue.
  - D. On vous proposera de revenir lorsque vous aurez au moins cinq ans d'expérience sur le marché du travail.

- Un prêt hypothécaire est un prêt consenti pour acheter un type très précis de bien : un immeuble. Quelles sont les deux caractéristiques qui sont vraies à propos des prêts hypothécaires résidentiels ?
  - A. Si vous ne faites pas vos versements, l'institution financière peut saisir votre maison.
  - B. Les taux d'intérêt de ces prêts sont en général plus bas que pour les autres types de prêts.
  - C. Comme le montant de ces prêts est généralement élevé, leur durée est de 40 ans.
  - D. Il n'est pas nécessaire de négocier le taux d'intérêt de ces prêts, car les banques offrent toujours le meilleur taux à leurs clients.
- Une phrase parmi les suivantes est fautive en ce qui concerne les caractéristiques des cartes de crédit. Laquelle ?
  - A. Une bonne utilisation de sa carte de crédit permet de faire augmenter son pourcentage de crédit.
  - B. Si vous ne pouvez pas payer au complet le solde de votre carte de crédit, vous pouvez payer un montant minimum et reporter le solde au mois suivant.
  - C. Le taux d'intérêt des cartes de crédit est d'environ 10%.
  - D. Les cartes de crédit sont émises avec une limite autorisée, c'est-à-dire un montant maximum d'emprunt qu'on ne peut pas dépasser.
- Achetez maintenant et payez plus tard ! Quel est le vrai nom de ce contrat de crédit souvent offert dans les magasins ?
  - A. Le contrat d'endettement à long terme.
  - B. Le contrat de crédit variable.
  - C. Le contrat de vente à tempérament.
  - D. Le contrat de service.
- Quand j'ai un bon salaire, j'ai trop de dettes ? Deux phrases parmi les suivantes indiquent un surendettement. Lesquelles ?
  - A. Depuis un mois, Marinée reçoit des appels et messages de recouvrement.
  - B. Le temps des fêtes terminés, Ryan ne veut même pas consulter ses relevés de cartes de crédit. Il est très déçu.
  - C. Alice dispose de 400 \$ de marge de manœuvre dans son budget mensuel pour l'achat d'une voiture. Elle aimerait seulement son choix sur un modèle jusqu'à 395 \$ mois.
  - D. Pour les gens surendettés, la faillite est parfois la dernière solution pour remettre leurs finances sur les rails. Deux phrases parmi les suivantes sont fausses à long terme. Lesquelles ?
    - A. La faillite est la première solution à envisager - et la meilleure - en cas de surendettement.
    - B. Un syndic ou une syndique en insolvabilité accompagnera la personne qui décide de faire faillite tout au long du processus.
    - C. Si vous êtes amié, environ 25 000 Québécois font faillite.
    - D. La personne qui fait faillite devra assumer à deux reprises obligatoires avec son syndic ou sa syndique en insolvabilité, qui la guidera vers une meilleure utilisation du crédit.

## LE TEXTE PRINCIPAL

### 21 LE CRÉDIT : FACILE D'ACCÈS ?

Pourquoi tant de gens empruntent-ils de l'argent ? Quels sont les risques lorsqu'on contracte une dette ? Sur quel les institutions financières se basent-elles pour accorder ou non un prêt ? Pouvez-vous faire pour améliorer ses chances d'obtenir du crédit ?

#### DETTES ET CRÉDIT : QUELLE DIFFÉRENCE ?

Quant on n'a pas l'argent nécessaire pour acheter immédiatement un bien ou un service, on doit faire un choix : y renoncer, reporter son achat ou emprunter. Lorsqu'on emprunte, on s'endette. Une dette est donc une somme d'argent qu'on doit à une personne ou à une entreprise.

L'endettement, c'est-à-dire le fait de devoir de l'argent à quelqu'un, n'est pas problématique en soi. Par contre, l'endettement excessif, aussi appelé le « surendettement », est risqué puisqu'il correspond à une situation dans laquelle on s'endette plus qu'on ne peut à rembourser.

Le crédit, c'est la dette offerte par le vu de la personne ou de l'entreprise prêteuse. Celle-ci nous fait crédit : on a le bien, elle a le dollar.

**CHANGÉ**

Chaque des dettes « satisfait-elle elle-même ou malvausée ?	Bonne	Mauvaise
A. Des achats à crédit qui augmentent le niveau de la dette sans apporter de bénéfices.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
B. Un prêt pour acheter une voiture qui correspond à ses besoins.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Un emprunt pour payer des dépenses courantes.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D. Un prêt étudiant qui se base sur la capacité de travailler pendant les vacances et les études.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Un prêt pour acheter un objet de valeur qui sera vendu à la fin du prêt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Une dette pour des achats qui ne sont pas remboursés ou utilisés.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

#### « Une bonne » dette

Une « bonne » dette est un emprunt qui permet à une personne d'améliorer sa situation financière au fil du temps. Par exemple, acheter une maison sans avoir recours au prêt à court terme, en effet, économiser l'argent des années avant d'y parvenir.

#### « Une mauvaise » dette

Une mauvaise dette est un emprunt qui conduit à un endettement croissant. Elle se caractérise par le fait que le prêt est utilisé pour acheter des biens de consommation qui ne sont pas remboursés ou utilisés. Par exemple, emprunter pour acheter une voiture ou des appareils électroménagers peut mettre en danger sa santé financière si on ne peut pas respecter le calendrier de remboursement de l'emprunt.

Chaque chapitre commence par un questionnaire **Qu'en savez-vous ?** qui permet de mesurer ses connaissances. À la fin du chapitre, il est suggéré d'y revenir afin de vérifier les savoirs acquis.

Les courtes activités des encadrés **À noter** aident à s'approprier les notions théoriques énoncées.



# DES JEUNES À VOTRE IMAGE

Pour vous accompagner dans votre apprentissage, le cahier met en scène quatre jeunes adultes qui ont des profils d'investisseurs différents : Félix, Ruby, Andréa et Christophe. Les caractéristiques de chacun sont énumérées ci-dessous et à la page suivante.

## FÉLIX

<b>Profil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Très tolérant au risque</li><li>• Axé sur le présent</li></ul>
<b>Traits de caractère</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Joyeux, optimiste, très relationnel, aime se faire plaisir, aime profiter de la vie et du moment présent, créatif, enthousiaste, plein d'humour</li></ul>
<b>Consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aime la nouveauté et l'originalité</li><li>• Achète selon ses coups de cœur, sans vraiment regarder le prix</li><li>• Aime les restaurants, les spectacles et les voyages</li><li>• Habite en appartement avec deux amis</li></ul>
<b>Endettement, épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne sait pas exactement où va son argent</li><li>• Ne voit pas pourquoi il devrait se priver aujourd'hui pour en avoir plus demain</li></ul>
<b>Études</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne veut pas s'engager dans des études tout de suite (aimerait faire reconnaître son expérience de travail et de vie)</li></ul>
<b>Travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travaille comme serveur (aimerait faire de la formation ou être enseignant)</li></ul>

Tolérant  
au risque

Axé sur  
le présent



## RUBY

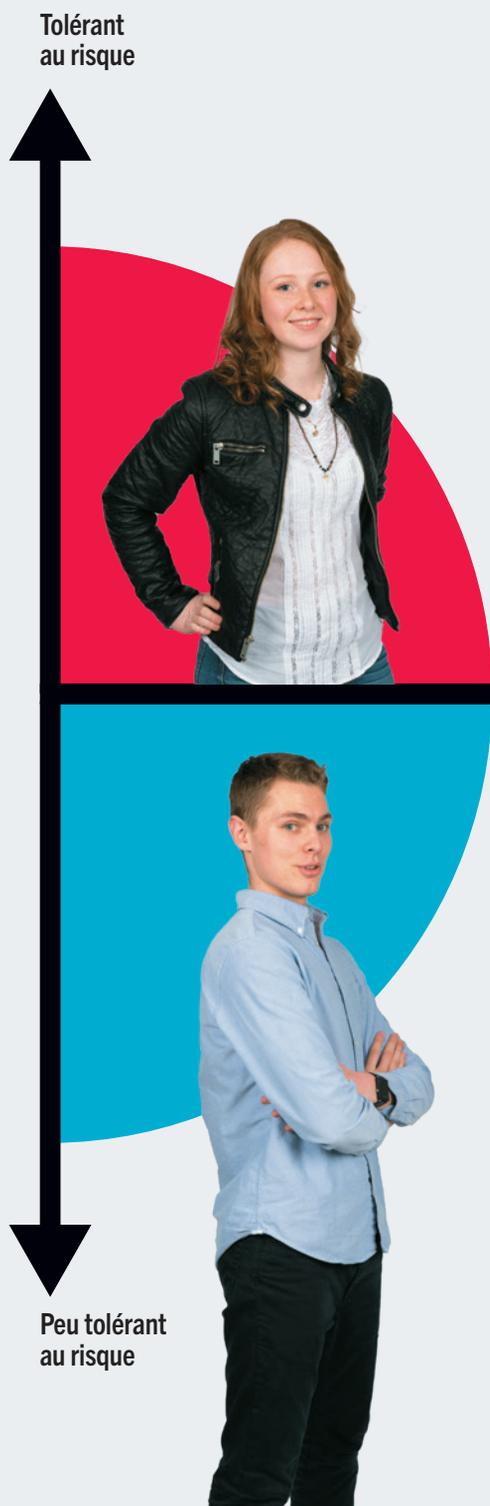
<b>Profil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Peu tolérante au risque</li><li>• Axée sur le présent</li></ul>
<b>Traits de caractère</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calme et conséquente, concrète, pratique, raisonnable et conformiste, sportive</li></ul>
<b>Consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aime se récompenser après un effort, consommatrice matérialiste</li><li>• Possède une auto récente et du matériel de qualité</li><li>• Vit en couple dans un appartement en copropriété</li></ul>
<b>Endettement, épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• N'a aucune envie de s'astreindre à suivre un budget</li><li>• Paie régulièrement sa carte de crédit et ses factures</li><li>• Épargne un peu, mais n'a pas beaucoup d'argent de côté</li></ul>
<b>Études</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Étudie en soins infirmiers (est manuelle et concrète)</li></ul>
<b>Travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Travaille dans un centre sportif (donne des cours de conditionnement physique et accorde beaucoup de temps au travail)</li></ul>

Peu tolérant  
au risque



Ces quatre personnages vous suivront tout au long du cahier. Ils partageront avec vous leurs réflexions, leurs choix et leurs prises de position sur les finances personnelles. Prêtez attention à leurs commentaires. Ils vous aideront à développer votre sens critique et à prendre position sur différents enjeux qui vous touchent de près.

## ANDRÉA



<b>Profil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très tolérante au risque</li> <li>• Axée sur l'avenir</li> </ul>
<b>Traits de caractère</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Énergique, compétitive, autonome, exigeante, analytique, sportive</li> </ul>
<b>Consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possède des biens de qualité</li> <li>• Fait des choix éclairés et rentables</li> <li>• Aime se sentir en contrôle de sa vie: ne veut dépendre de rien ni de personne</li> <li>• Habite chez ses parents</li> </ul>
<b>Endettement, épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A commencé à épargner dès qu'elle a eu un travail</li> <li>• Remplit elle-même sa déclaration de revenus</li> <li>• Vise l'autonomie financière</li> </ul>
<b>Études</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudie en administration (veut devenir entrepreneure)</li> </ul>
<b>Travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Souhaite exercer un travail autonome et payant et gérer elle-même son entreprise</li> </ul>

Axé sur l'avenir

## CHRISTOPHE

<b>Profil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peu tolérant au risque</li> <li>• Axé sur l'avenir</li> </ul>
<b>Traits de caractère</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prudent, réfléchi, aime la sécurité, le confort, possède un bon sens de l'organisation, aime planifier</li> </ul>
<b>Consommation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Économe</li> <li>• Fait des choix éclairés et durables</li> <li>• Passe beaucoup de temps à s'informer et à comparer différents produits</li> <li>• Vit dans un petit appartement</li> </ul>
<b>Endettement, épargne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met régulièrement de l'argent dans un compte d'épargne</li> <li>• Aime se renseigner avant de prendre une décision</li> <li>• Fait un budget</li> </ul>
<b>Études</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Étudie en géographie (aime le travail individuel et est perfectionniste)</li> </ul>
<b>Travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aimerais travailler à l'extérieur, dans un emploi en lien avec la nature, l'environnement</li> </ul>

## Chapitre 1

# LA CONSOMMATION



**Mes amis ont tous un téléphone cellulaire dernier cri. Comment font-ils? Moi, je ne peux pas m'en offrir un.**

Ma réponse se résume par le sigle ROC: responsabilités, opportunités et choix.

**Les responsabilités.** Les adolescents et les jeunes adultes n'ont pas tous les mêmes responsabilités financières. Certains doivent assumer l'achat de vêtements, de cellulaires, de sorties. D'autres aident leurs familles à payer l'épicerie. À l'inverse, les plus chanceux se font rembourser la totalité de leurs dépenses par leurs parents.

**Les opportunités.** Même si ce n'est pas correct au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu, de nombreux jeunes possèdent un cellulaire d'« employé », qui est déduit des dépenses de l'entreprise d'un parent. Plusieurs autres reçoivent des cadeaux... comme un cellulaire pour leur anniversaire.

**Les choix.** On peut décider de louer le cellulaire dernier cri. Cela permet de réduire les paiements mensuels. Au terme de la location, on doit remettre le téléphone en bon état ou déboursier un certain montant pour le garder, comme cela est prévu au contrat.

**Enjeu:** Consommer des biens et des services

**Concepts:** Consommation, pouvoir d'achat

**Précision des apprentissages:**

- Phénomène de la consommation
- Droits, responsabilités et recours
- Rôles de la publicité



**J'hésite entre l'achat d'une auto et l'adhésion à un service d'autopartage. Je préfère la première option, mais...**

Revenons à la base. Quel est ton besoin ? Le transport. Point. On peut le résumer par trois facteurs rationnels: le coût, la disponibilité et l'utilité. On oublie la performance, le luxe et le confort pour le moment. Posséder une voiture coûte cher: son achat ou sa location, son utilisation et son entretien. L'autopartage permet plus de flexibilité de paiement. Et on assume moins de responsabilités en partageant les dépenses avec d'autres utilisateurs. Avec l'autopartage, chaque déplacement à pied ou à vélo se transforme en potentiel d'épargne, car on n'a pas à payer une voiture qu'on n'utilise pas !



**Pourquoi devrais-je établir un budget ?**

Pour faire des choix, on a besoin d'informations. Le budget, c'est ton outil de décision. Peux-tu te permettre cette dépense ? Ton budget va te répondre. C'est l'outil qui te permet de créer l'équilibre mensuel entre ce que tu gagnes, ce que tu dépenses et ce que tu épargnes. Cela évite de tomber dans le surendettement d'un côté et, de l'autre, de mettre la table pour l'épargne... et pour de beaux projets.

# QU'EN SAVEZ-VOUS ?

Mettez vos connaissances à l'épreuve avant d'aborder ce chapitre portant sur la consommation. À la fin du chapitre, vous devriez être capables de répondre correctement à toutes les questions.

- 1.** Il vous arrive probablement de vous dire: « J'ai besoin d'un nouveau chandail, d'un cellulaire plus performant, etc. » En fait, est-ce un réel besoin ou est-ce un désir? Parmi les énoncés suivants, lesquels pourraient être considérés comme des désirs?
  - A.** Alice doit se procurer de nouvelles bottes d'hiver. Elle accepte de payer le double du prix pour un modèle à la mode qu'elle juge plus joli.
  - B.** Olivier se procure un ordinateur portable de base pour pouvoir effectuer ses travaux universitaires.
  - C.** Ulrich s'achète un vélo qui lui permettra de se déplacer jusqu'au travail. Il n'y a pas de transport en commun dans sa ville.
  - D.** Angélique a décidé de partir en voyage dans le Sud parce qu'elle veut se changer les idées et décompresser après une année scolaire chargée.
  
- 2.** La loi de l'offre et de la demande, vous connaissez? Selon cette loi, quelles conditions parmi les suivantes pourraient faire monter le prix des tablettes électroniques?
  - A.** Les consommateurs ont tendance à acheter des téléphones de plus en plus gros.
  - B.** On apprend qu'il sera nécessaire de faire de l'enseignement à distance au cours des deux prochains mois.
  - C.** Une récession a fait perdre leur emploi à des milliers de personnes.
  - D.** Un incendie étant survenu dans la plus grosse usine de production de tablettes électroniques, celle-ci cessera ses activités pendant plusieurs mois.
  
- 3.** Au Québec, les factures remises par les commerçants comportent souvent une taxe fédérale – ou TPS – et une taxe provinciale – ou TVQ. Parfois pas. Lesquels des produits et services ci-dessous sont exemptés de taxes?

<b>A.</b> Un rendez-vous chez le dentiste. <input type="checkbox"/>	<b>B.</b> Un petit format de lait au chocolat. <input type="checkbox"/>
<b>C.</b> Un téléphone cellulaire. <input type="checkbox"/>	<b>D.</b> Une voiture usagée. <input type="checkbox"/>
<b>E.</b> Des bananes. <input type="checkbox"/>	
  
- 4.** Selon la Loi sur la protection du consommateur, lesquelles des pratiques suivantes sont interdites?
  - A.** À la radio, une publicité met en scène un personnage qui vante aux enfants le goût d'une barbotine.
  - B.** Durant le bulletin d'information de 22 h, une publicité propose aux parents des chaussures pouvant faciliter la marche chez les enfants en bas âge.
  - C.** Dans un message publicitaire, on cite un médecin ayant déclaré qu'une substance pourrait être efficace pour guérir une maladie.
  - D.** Un magasin à grande surface annonce des matelas en solde sur le web.

- 5.** Vous désirez acheter une nouvelle console de jeu. Hésitant entre deux compétiteurs, vous consultez des critiques vidéo en ligne. Lesquels des énoncés suivants pourraient indiquer qu'une de ces sources d'information est fiable ?
- A.** La personne qui fait la critique est journaliste dans le domaine depuis 15 ans.
  - B.** La critique est publiée sur la chaîne personnelle d'un grand amateur de jeux vidéo.
  - C.** La critique fournit plusieurs données et chiffres pour comparer les performances des deux consoles.
  - D.** La critique a été faite il y a environ deux ans.
- 6.** La politique d'exactitude des prix protège les consommateurs québécois lors d'achats en magasin. Une seule phrase parmi les suivantes est fausse à ce sujet. Laquelle ?
- A.** Lorsque cette politique est invoquée par les clients, les marchands doivent présenter leurs excuses de façon formelle.
  - B.** Cette politique s'applique lorsque le prix enregistré à la caisse est supérieur au prix affiché sur la tablette.
  - C.** Cette politique permet aux commerçants de ne pas apposer d'étiquettes sur tous les produits.
  - D.** Cette politique oblige les commerçants à vous remettre gratuitement le produit si son prix est de 10 \$ ou moins.
- 7.** Un de vos appareils électroniques s'est brisé dans un délai que vous jugez non raisonnable. Pour faire respecter vos droits, vous choisissez d'envoyer une lettre à la compagnie décrivant ce qui lui est reproché et ce qu'elle doit faire pour corriger la situation. Quel est le nom de ce recours ?
- A.** La mise en demeure.
  - B.** L'arbitrage.
  - C.** La médiation.
  - D.** Une perte de temps.
- 8.** Dans un budget, quel trio de dépenses constitue souvent plus de 60 % des dépenses totales ?
- A.** Les vêtements, le logement et l'alimentation.
  - B.** Le logement, l'alimentation et le transport.
  - C.** Le remboursement des dettes, les vêtements et l'épargne.
  - D.** Les communications, les vêtements et les sorties au cinéma.
- 9.** Dans la liste ci-dessous, quelles dépenses sont compressibles dans un budget et pourraient donc être réduites dès le mois prochain si c'était nécessaire ?
- A.** Des sorties au cinéma.
  - B.** Le paiement d'un prêt-auto.
  - C.** Un abonnement à un site de diffusion de musique en continu.
  - D.** La consommation d'électricité.
  - E.** L'achat de vêtements.

# CONSOMMER, C'EST FAIRE DES CHOIX

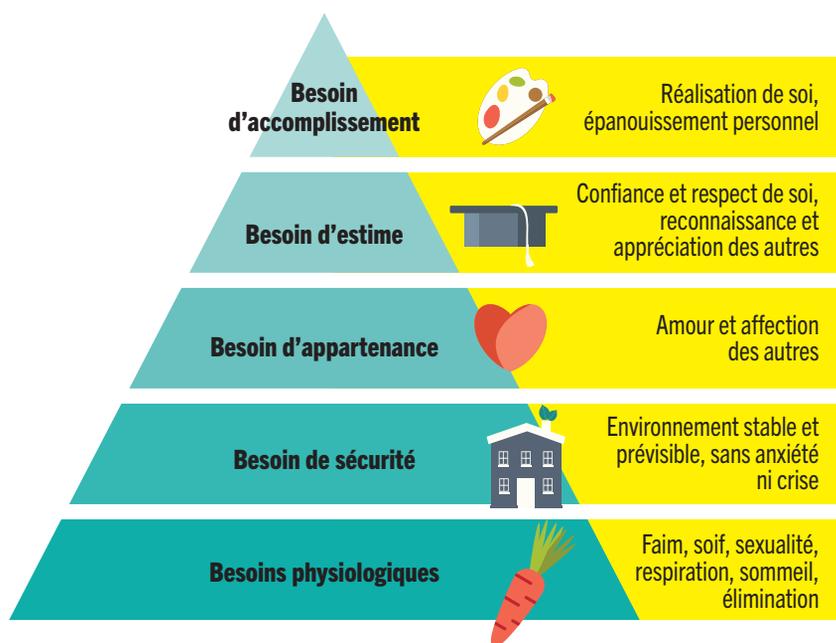
Qu'est-ce qui motive nos choix de consommation? En quoi sont-ils différents de ceux de nos parents ou de nos amis? Qu'est-ce qui nous pousse à consommer?

## DES BESOINS ET DES DÉSIRS ILLIMITÉS

En tant que consommateurs, la liste de nos envies est illimitée. Toutefois, nous ne pouvons pas tout avoir en même temps, car nos ressources, elles, sont limitées. Une des premières choses à faire est d'apprendre à distinguer nos besoins de nos désirs.

- Un **besoin** est une nécessité de base, une obligation, quelque chose d'essentiel à la vie. Abraham Maslow, un psychologue du milieu du 20<sup>e</sup> siècle, a hiérarchisé les différents besoins de l'être humain. On peut représenter ces besoins sous la forme d'une pyramide. Les besoins situés à la base de la pyramide doivent être comblés avant ceux du niveau supérieur. Par exemple, une personne affamée est capable de mettre sa vie en péril pour se nourrir. Les besoins physiologiques ont donc priorité sur les besoins de sécurité.
- Un **désir** est un souhait, une envie, quelque chose qui n'est pas essentiel, mais qui fait plaisir. Ainsi, « un repas lorsqu'on a faim » ou « un toit lorsqu'on a froid » font partie de la catégorie des besoins. Par contre, « des vacances dans le Sud », « des vêtements griffés » ou « un repas dans un restaurant chic » sont des désirs, puisqu'ils ne sont pas essentiels.

### La pyramide de Maslow



Il peut arriver que ce qui est un désir pour une personne soit un besoin pour une autre. Ainsi, posséder une voiture peut correspondre à un désir pour Émilie, qui habite à deux pas d'une station de métro, mais être un besoin pour Pierre, qui habite dans une région éloignée.

De plus, les besoins et les désirs peuvent varier selon le contexte. Le remplacement d'un réfrigérateur peut correspondre à un désir pour Laetitia, qui aimerait en avoir un plus récent, mais à un besoin pour Marie, parce que le sien ne fonctionne plus.

# ACTIVITÉ

## BESOIN OU DÉSIR ?

1. Expliquez comment chacun des biens et services ci-dessous peut répondre à un besoin et suggérez une situation dans laquelle il pourrait être considéré comme un désir.

**A**

Les parents d'Élyse lui achètent un matelas.

Besoin: \_\_\_\_\_ Désir: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**B**

Rania magasine une paire d'espadrilles pour son cours d'éducation physique.

Besoin: \_\_\_\_\_ Désir: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**C**

Martin se cherche un appartement en ville pour sa session d'hiver.

Besoin: \_\_\_\_\_ Désir: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Activité tirée et adaptée de « Besoin ou désir ? », Office de la protection du consommateur (OPC).

2. Selon vous, est-ce qu'un désir peut se transformer en besoin avec le temps? Donnez un exemple.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Formulez une question que vous pourriez vous poser lorsque vient le temps de distinguer vos besoins et vos désirs avant d'acheter.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## DES RESSOURCES LIMITÉES

Savoir faire la distinction entre ses besoins et ses désirs permet d'établir plus facilement ses priorités. Mais pourquoi faut-il établir des priorités? Pourquoi ne peut-on pas tout avoir? Le problème vient évidemment du fait que nos ressources de temps, d'argent et d'énergie sont limitées.

### Le coût d'opportunité

Puisque les ressources dont nous disposons pour satisfaire nos besoins sont limitées, consommer, c'est faire des choix... et choisir, c'est renoncer. Les économistes appellent « coût d'opportunité » ou « coût d'option » le coût associé à chacun de nos choix. Le **coût d'opportunité**, ou coût d'option, est le coût du bien ou du service auquel on renonce pour en choisir un autre.



#### À NOTER

Ruby reçoit un montant inattendu de 600 \$. Elle hésite sur ce qu'elle fera avec cet argent : changer son téléphone, qu'elle trouve désuet, ou se procurer un nouvel équipement de ski alpin?

Comme il est important pour elle d'être à la fine pointe de la technologie, elle choisit finalement de changer son téléphone. Quel est le coût d'opportunité de cette décision?

---

---

## LES FACTEURS QUI INFLUENT SUR NOS CHOIX

Bien qu'à la base nous ayons des préférences pour certains biens et services, plusieurs facteurs influent, de près ou de loin, sur nos choix de **consommation**.

### Les facteurs économiques

Les facteurs économiques ont un rôle important à jouer dans le processus décisionnel des consommateurs. En effet, les consommateurs choisiront les biens et les services qui répondront le mieux à leurs besoins, compte tenu de leurs ressources financières limitées. Il s'agit d'un processus d'évaluation rationnel qui repose sur le pouvoir d'achat.

Le **pouvoir d'achat** est une notion économique qui tente de mesurer la quantité de biens et de services qu'un revenu permet d'acquérir. Pour un individu, le pouvoir d'achat dépend donc de son revenu, des prix et, bien sûr, du taux des taxes à la consommation, puisque celles-ci ont une incidence directe sur les prix.

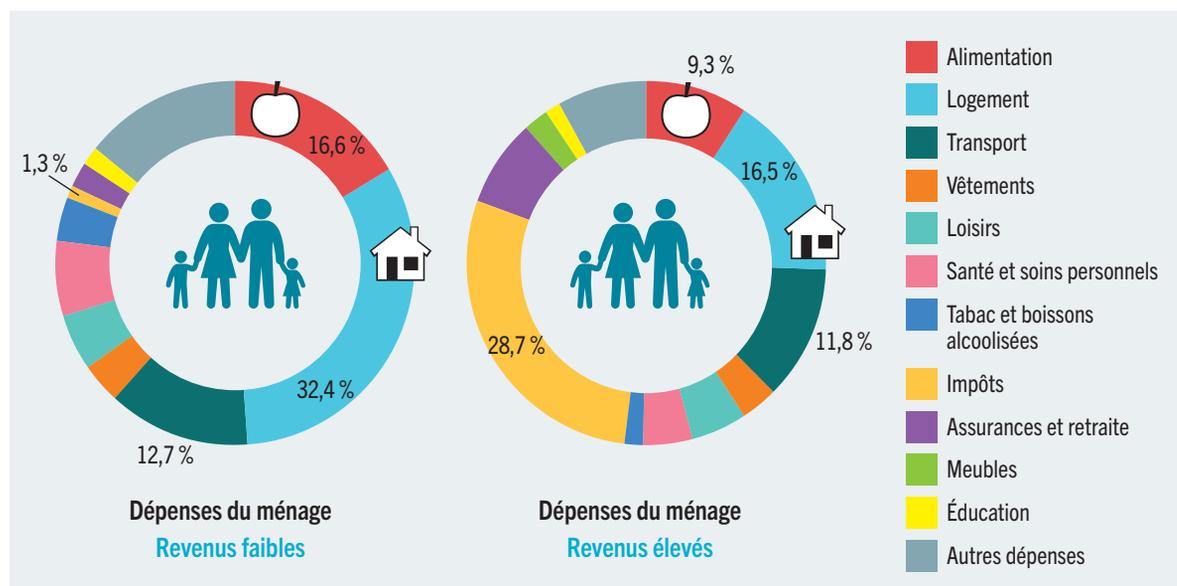
#### Le revenu

De façon générale, nous consommons ce que nous avons les moyens d'acheter. Le **revenu** dont les consommateurs disposent, comme leur salaire et leurs revenus

de placement, influe de façon importante sur leurs choix de consommation. Ainsi, les individus dont le revenu est plus élevé peuvent consommer davantage que les individus ayant un revenu plus modeste.

Autre constatation évidente : la proportion du revenu allouée à certaines dépenses se distingue nettement selon le revenu des individus, comme le montrent les diagrammes ci-dessous.

## Des dépenses en fonction du revenu au Québec



Source: Statistique Canada, *Enquête sur les dépenses des ménages*, 2019. (Adapté par l'Institut de la statistique du Québec.)

### À NOTER

Selon les diagrammes ci-dessus, le logement et l'alimentation représentent environ quelle proportion des dépenses :

a) des ménages à revenus faibles?

b) des ménages à revenus élevés?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Quand les prix des produits que j'achète augmentent, j'essaie de les remplacer par d'autres. Par exemple, quand les choux-fleurs deviennent trop chers en hiver, j'opte plutôt pour les carottes.

### Le prix

Le prix joue forcément un rôle important dans les choix de consommation. De manière générale, lorsque le prix d'un bien augmente, la consommation de ce bien aura tendance à diminuer et, à l'inverse, lorsque le prix d'un bien diminue, la consommation de ce bien aura tendance à augmenter.

Selon la loi de l'offre et de la demande, c'est le jeu entre la demande des consommateurs et l'offre des commerçants qui détermine le prix d'un bien.

- L'**offre** désigne la quantité de biens et de services que les commerçants souhaitent vendre en fonction du prix.
- La **demande** désigne la quantité de biens et de services que les consommateurs souhaitent acheter en fonction du prix.



Les concepts d'offre et de demande sont aussi valables pour les produits de luxe. La quantité demandée dans le cas des voitures de luxe est faible, puisque le prix est élevé. Il s'agit tout de même d'un marché à satisfaire. Même les riches ont besoin de rêver!

La loi de l'offre et de la demande stipule que le prix d'un produit est celui où il y a équilibre entre l'offre et la demande de ce produit. Il s'agit du prix que les consommateurs sont prêts à payer pour ce bien (demande) et celui auquel les producteurs sont disposés à le vendre (offre).



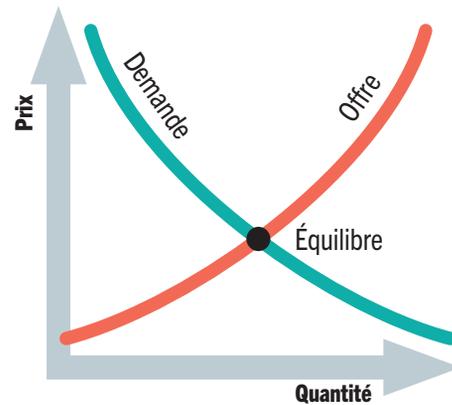
**À NOTER**



À l'approche de leur bal des finissants, de nombreux élèves désirent louer des limousines. Cependant, le parc de véhicules disponibles dans les entreprises de location reste le même. Par conséquent, le prix de la location augmente au cours de cette période. Dans cette situation, qu'arrivera-t-il à la demande, à l'offre et au prix des limousines? Indiquez votre réponse dans chacune des cases du tableau en utilisant une flèche vers le haut, une flèche vers le bas ou un signe d'égalité.

Demande	Offre	Prix

**La loi de l'offre et de la demande\***

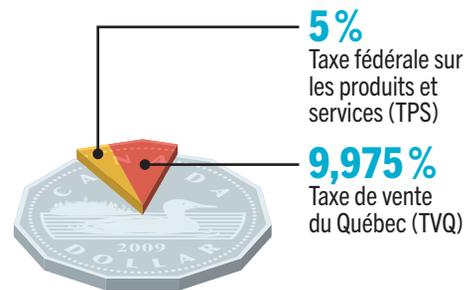


\* Voir l'annexe à la fin de cet ouvrage pour d'autres explications.

**Les taxes à la consommation**

Il faut ajouter les taxes à la consommation au prix de la plupart des produits et services :

- La **taxe fédérale sur les produits et services (TPS)** et la **taxe de vente du Québec (TVQ)** sont deux taxes payées par les consommateurs. Depuis 2008, le taux de la TPS s'élève à 5%. Le taux de la TVQ est passé à 9,975% en 2013. Le taux combiné de ces deux taxes est donc de 14,975%, soit très près de 15%.



**À NOTER**

Un restaurant annonce un repas de fondue pour 4 personnes à 150 \$.

a) Calculez la TPS.

\_\_\_\_\_

b) Calculez la TVQ.

\_\_\_\_\_

c) Calculez un pourboire équivalent à 15% du prix avant les taxes.

\_\_\_\_\_

d) Quel sera le montant total de cette sortie au restaurant?

\_\_\_\_\_

# ACTIVITÉ

## L'OFFRE ET LA DEMANDE: DES EXEMPLES CONCRETS

Pour chacune des situations suivantes, indiquez, à l'aide d'une flèche vers le haut, d'une flèche vers le bas ou d'un signe d'égalité, ce qu'il adviendra de la demande, de l'offre et du prix.

- A** Cette année, 8 % plus de Québécois feront un voyage dans le Sud pendant l'hiver. Les transporteurs aériens seront en mesure d'augmenter le nombre de sièges disponibles au même rythme.

Demande	Offre	Prix

- B** L'entreprise Belle-Eau fabrique et vend des piscines très originales. À raison de six piscines par mois, elle répond à peine à la demande. Ce mois-ci, coup de chance : une vedette du design vante les qualités de ces piscines dans un magazine très populaire.

Demande	Offre	Prix

- C** Depuis cinq ans, de moins en moins de gens louent des terrains de tennis dans la région. Malgré cela, plusieurs nouveaux centres de location ont été construits.

Demande	Offre	Prix

- D** Dans la région, on a construit plusieurs nouveaux hôtels ces 10 dernières années. Pourtant, la fréquentation est restée la même.

Demande	Offre	Prix

- E** Le nombre de golfeurs a fortement augmenté dans la région de Montréal. Pourtant, aucun nouveau terrain de golf n'a été construit.

Demande	Offre	Prix

- F** Cette année, les entreprises désirent offrir plus de tablettes électroniques que l'an dernier. Cependant, les consommateurs délaissent peu à peu ce produit.

Demande	Offre	Prix

- Au Québec, certains produits ne sont pas assujettis à la TPS et à la TVQ. C'est le cas, par exemple, de tous les produits alimentaires de base : fruits, légumes, viandes, poissons et pains. Les services rendus par la plupart des professionnels de la santé sont aussi exemptés de taxes. Pensons aux services fournis par les médecins et les dentistes. L'objectif des gouvernements est de ne pas nuire à l'accès aux produits et aux services de première nécessité.
- Au Canada comme au Québec, d'autres taxes sont aussi prélevées sur certains produits. Ces taxes sont incluses dans le prix et elles n'apparaissent pas sur la facture des consommateurs. Par exemple, le Canada impose une **taxe d'accise** sur les véhicules émotifs, les climatiseurs pour automobiles et certains produits pétroliers. L'objectif du gouvernement est de réduire la consommation de produits qui ne sont pas jugés écoresponsables. Au Québec, une taxe spéciale est également perçue sur l'alcool, l'essence et le tabac.

Toutes ces taxes visent deux objectifs :

- elles procurent aux gouvernements des revenus qui leur permettent de financer les services publics, comme l'éducation, la santé ou la protection de l'environnement, et de redistribuer la richesse entre les plus nantis et les gens dans le besoin ;
- elles permettent aux gouvernements de favoriser la consommation de certains biens en les taxant moins ou, au contraire, de tenter de réduire la consommation d'autres biens en les taxant plus.

Un cas particulier : la vente des livres imprimés est assujettie à la TPS, mais pas à la TVQ. Le gouvernement du Québec cherche ainsi à promouvoir la culture québécoise en favorisant l'accès à la lecture.

## À NOTER

Taxables ou non taxables ?



Les produits de base sont généralement non taxables.



Les formats individuels sont généralement taxables.



Les produits transformés sont généralement taxables.



Les produits emballés sont généralement taxables.

Ces produits sont-ils taxables ou non taxables ?

	Taxable 	Non taxable 
a) Boisson gazeuse		
b) Chocolatine à l'unité		
c) Lait (1 L)		
d) Lait au chocolat (2 L)		
e) Miche de pain tranché		
f) Poulet entier cru		
g) Poulet entier rôti		
h) Sandwich au jambon		
i) Tablette de chocolat		

## Les facteurs socioculturels

Il existe des facteurs autres qu'économiques qui influent sur les biens et services que nous choisissons de consommer.

### La culture

La **culture** est un ensemble de valeurs, de connaissances, de savoir-faire, de traditions et de coutumes propres à un groupe de gens qui partagent un espace de vie commun. Elle comprend notamment la langue, la musique et les habitudes culinaires. Les gens ont tendance à reproduire les comportements qu'ils observent dans leur entourage.

Par exemple, les Québécois ont l'habitude de consommer du maïs soufflé au cinéma. Les Japonais, eux, préfèrent les sardines séchées ; en Colombie, les gens se régalaient de fourmis rôties ; en Norvège, on choisit la viande de renne séchée ; la réglisse salée est populaire dans les cinémas des Pays-Bas.

### Les groupes sociaux

La consommation peut parfois servir à combler un besoin de reconnaissance sociale ou le désir d'appartenir à un groupe. Pour être reconnu comme membre à part entière, il faut parfois s'afficher. Par exemple, les partisans d'une équipe sportive porteront fièrement les couleurs de leur équipe favorite.

La famille, les amis, les collègues, les coéquipiers, sont autant de groupes d'appartenance qui peuvent influencer sur nos comportements de consommateurs. Ainsi, il n'est pas rare de voir des personnes « imiter » le comportement de leur idole, de leur modèle ou des gens d'une classe sociale plus aisée afin de se donner l'impression de faire partie du même groupe.

### Les facteurs individuels

Les facteurs individuels relèvent de ce qui est propre à chaque individu. Mentionnons la personnalité, l'histoire personnelle, les motivations, les valeurs, etc.

Par exemple, un individu peut adopter des comportements associés à la consommation responsable. La **consommation responsable**, c'est un mode de consommation qui tient compte du développement durable, c'est-à-dire qui est respectueux de l'environnement, bénéfique pour l'économie et positif pour la santé.

*Un ami, c'est comme un homme-sandwich qui influence notre consommation quotidienne par ses propres choix de consommation.*



### À NOTER

Voici des exemples de comportements correspondant à une consommation responsable. Quels autres comportements pourraient s'ajouter à cette liste ?

- Privilégier l'achat de produits locaux.
- Renoncer aux produits dont on n'a pas besoin.
- Recycler et composter.

---

---

---

# LA PUBLICITÉ, UN MAL NÉCESSAIRE ?



Qu'est-ce que cette publicité annonce ? À qui s'adresse-t-elle ? Quel est son message ? Quelles cordes sensibles des consommateurs veut-elle toucher ?

## LA PUBLICITÉ : SES OBJECTIFS

Pour nous, consommateurs, l'intérêt principal de la publicité est de nous renseigner sur une foule de produits et de services pouvant figurer sur la liste de nos besoins et de nos désirs. C'est pourquoi les entreprises investissent autant dans les campagnes de publicité : elles peuvent ainsi nous informer de l'existence de leurs produits.

La publicité peut aussi chercher à nous séduire, à changer nos comportements, à susciter de nouveaux désirs.

- La **publicité** est **informative** lorsqu'elle décrit un produit, ses caractéristiques et ses utilisations possibles. Elle nous informe également lorsqu'elle nous indique le prix d'un bien ou l'endroit où nous pouvons nous le procurer.
- La **publicité** devient **persuasive** lorsqu'elle cherche à nous convaincre qu'un produit est meilleur qu'un autre, qu'il peut nous rendre plus heureux, nous aider à projeter une image de réussite, etc.

Par exemple, les publicités sur les boissons gazeuses ne mentionnent jamais le fait que ces produits contiennent essentiellement de l'eau et du sucre et que leur valeur nutritive est pratiquement nulle. Elles cherchent plutôt à projeter une image de bonheur, de jeunesse, de bien-être et de détente.

- Les gouvernements et les organismes sans but lucratif ont parfois recours à la publicité pour sensibiliser la population à certains enjeux de société, comme le tabagisme, l'exercice physique, la violence conjugale, etc. Ils peuvent également chercher à nous convaincre de changer nos comportements, par exemple en bouclant notre ceinture de sécurité ou en évitant de boire de l'alcool avant de conduire. On parle alors de **publicité sociétale**.

**À NOTER**

a) Quel est le message de cette publicité ?

---



---

b) À qui s'adresse-t-elle ?

---

c) De quel type de publicité s'agit-il ?

---



## LES SUPPORTS UTILISÉS

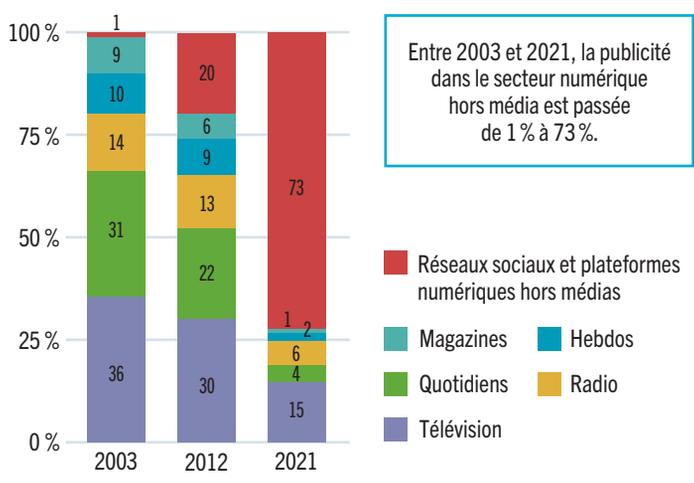
Depuis des décennies, les annonces publicitaires sont très présentes dans la presse écrite, à la radio et à la télévision. Il s'agit en effet pour ces médias d'une source importante de financement.

Ces médias subissent cependant un certain déclin depuis que leur clientèle traditionnelle se déplace de plus en plus vers le web.

Grâce au web, l'industrie du marketing accumule de l'information provenant de plusieurs sources et nous cible de manière plus précise que jamais. Nos achats en ligne, nos participations à des concours, nos activités de clavardage, tout cela est compilé afin de mieux nous connaître et de mieux nous séduire.

Reproduction interdite © ERPI

### Le marché publicitaire au Québec



Source : Centre d'études sur les médias, *Données financières, Publicité*, avril 2023 (pourcentages estimés).

**À NOTER**

Quelles formes de publicité avez-vous déjà observées sur le web ?

---



---



---



---



---

# LES STRATÉGIES PUBLICITAIRES

Voici quelques stratégies publicitaires couramment utilisées pour nous convaincre d'acheter un produit ou un service.

## Le culte de l'idéal

La publicité nous présente souvent des personnes belles, équilibrées, en forme, à la mode, vivant dans un monde parfait. On veut ainsi nous donner l'impression que le produit annoncé aura lui aussi un effet positif sur notre vie, que nous serons plus heureux si nous le consommons.

## Les données factuelles

La publicité nous renseigne sur le produit ou le service offert. En plus d'en vanter les mérites, elle nous informe sur ses caractéristiques, son mode de fabrication, sa provenance, etc.

## La vérité

Les publicitaires ne peuvent pas mentir pour nous inciter à acheter un produit, mais il leur arrive parfois de jouer avec la vérité. Par exemple, lorsqu'une publicité de céréales affirme que le produit « fait partie d'un petit-déjeuner nutritif », elle ne précise pas que ce déjeuner serait peut-être tout aussi nutritif sans ces céréales...

## La popularité

Des publicitaires peuvent tenter de nous faire croire qu'une fois le produit en notre possession, nous serons remarqués, nous ferons l'envie de notre entourage, nous aurons plus d'amis.

## La notoriété

La publicité peut aussi faire appel à des personnalités des réseaux sociaux, de la télévision, du cinéma, de la chanson ou du sport. Elle mise alors sur la notoriété et la crédibilité de ces influenceurs pour nous encourager à faire comme eux et à acheter le produit.

## L'émotion

Les publicités sont souvent conçues pour nous faire réagir. Faire appel à l'émotion permet d'augmenter notre intérêt pour une publicité et de garantir que nous nous souviendrons du produit. Certaines présentent des histoires touchantes, des animaux, des scènes qui font rire ou pleurer.

## La concurrence

Une campagne publicitaire cherche souvent à comparer un produit avec celui de la concurrence, en tentant de déprécier le produit des concurrents et en faisant ressortir les avantages de son propre produit.

## La mémorisation et la répétition

Les publicités utilisent souvent des jeux de mots, des slogans ou des refrains publicitaires faciles à retenir pour nous inciter à garder en mémoire un produit ou une marque. Elles peuvent aussi jouer sur la répétition d'éléments visuels ou sonores.

## Le témoignage

Certaines publicités font appel au témoignage de gens qui ont utilisé le produit et qui semblent heureux d'en faire la promotion. La publicité cherche ainsi à nous convaincre que nous avons, nous aussi, toutes les chances d'être satisfaits du produit.

## Les promesses

Pour vouloir un produit, nous devons croire que nous en retirerons au moins un avantage. La publicité peut donc nous faire des promesses visant à nous convaincre que le produit ou le service répondra à nos besoins ou à nos désirs.

## La nouveauté

Nous sommes habituellement curieux et ce que nous ne connaissons pas nous attire. Piquer notre curiosité et nous présenter de la nouveauté éveillent généralement notre intérêt. Les publicitaires le savent et cherchent ainsi à nous surprendre ou à nous déstabiliser pour que nous nous intéressions à leur produit.

Liste inspirée de « Je fais ma pub », Office de la protection du consommateur (OPC).

# ACTIVITÉ

## INFORMATION OU OPÉRATION SÉDUCTION ?

Remplissez la fiche associée à chacune des publicités suivantes.

**A**

Nom du produit ou de l'entreprise: \_\_\_\_\_

Public cible: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intention: \_\_\_\_\_

Message: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Stratégie(s) utilisée(s): \_\_\_\_\_



**B**

Nom du produit ou de l'entreprise: \_\_\_\_\_

Public cible: \_\_\_\_\_

Intention: \_\_\_\_\_

Message: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Stratégie(s) utilisée(s): \_\_\_\_\_

Bon pour moi  
Bon pour tous



**C**

Nom du produit ou de l'entreprise: \_\_\_\_\_

Public cible: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Intention: \_\_\_\_\_

Message: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Stratégie(s) utilisée(s): \_\_\_\_\_



# LES LOIS QUI ENCADRENT LA PUBLICITÉ

Lorsque les agences publicitaires tentent d'informer les consommateurs et de les séduire, elles ne peuvent pas dire et faire tout ce qu'elles veulent. Au Québec, l'Office de la protection du consommateur (OPC) surveille leurs activités. Cet organisme est, entre autres, responsable de l'application de la Loi sur la protection du consommateur.

## La Loi sur la protection du consommateur

### Des exemples de pratiques interdites

- Une vidéo promotionnelle met en vedette une personne qui prétend faussement être psychologue ou médecin.
- Une vendeuse de voitures « oublie » de mentionner qu'un véhicule d'occasion a déjà subi des dommages importants.
- Une affiche indique que 98 % des clients sont satisfaits d'un produit en se basant sur le fait que seulement 2 % d'entre eux l'ont retourné pour obtenir un remboursement.

La Loi sur la protection du consommateur encadre plusieurs aspects de la consommation. En matière de publicité, elle interdit les déclarations mensongères, les fausses promesses ou le fait de ne pas présenter toute la vérité à propos d'un bien ou d'un service.

La Loi nous permet différents recours si nous découvrons après une transaction que des commerçants nous ont menti ou qu'ils nous ont vendu un produit défectueux. Nous pouvons alors, selon le cas, porter plainte à l'Office de la protection du consommateur, faire annuler un contrat, poursuivre les commerçants, etc. De son côté, l'Office peut imposer des amendes à ceux qui ne respectent pas la Loi.

### La publicité destinée aux enfants

De façon générale, la Loi sur la protection du consommateur interdit toute publicité destinée aux enfants de moins de 13 ans.

Pour déterminer si un message publicitaire est destiné aux enfants, on doit tenir compte de trois critères découlant des articles 248 et 249 de la Loi :

- À qui le bien ou le service annoncé est-il destiné? Est-il attrayant pour les enfants?
- Le message publicitaire est-il conçu pour attirer l'attention des enfants?
- Les enfants sont-ils visés par le message ou exposés à celui-ci? Sont-ils présents au moment et à l'endroit de sa parution ou de sa diffusion?

## La Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation

La Loi fédérale sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation exige que les renseignements indiqués sur un produit soient exacts et suffisamment clairs pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions d'achat éclairées. Elle interdit de donner de l'information fausse ou trompeuse.

La Loi indique aussi les renseignements qui doivent obligatoirement apparaître sur l'emballage, comme le nom du produit, sa quantité nette et l'identité du fournisseur. Elle autorise également des inspecteurs à examiner les emballages des produits, à les ouvrir, et même, au besoin, à saisir les produits fautifs.

# DES OUTILS POUR FAIRE DES CHOIX

Pour faire des choix de consommation éclairés, mieux vaut bien s'informer et connaître les moyens de se protéger. Quels biens ou services répondent le mieux à nos besoins ou désirs? Où les trouver? L'information obtenue est-elle objective? Est-elle fiable? Le bien ou le service est-il garanti? Quels sont nos recours? Qui peut nous aider en cas de difficultés?

## MIEUX S'INFORMER

Pour consommer intelligemment, il faut connaître les outils d'information qui pourront guider nos décisions d'achat. Des outils fiables devraient fournir de l'information objective, impartiale, basée sur des faits ou des vérifications.

### Les revues spécialisées

Au Québec, la revue *Protégez-Vous* a pour mission d'évaluer une grande variété de produits et d'offrir des guides d'achat fiables, ainsi que des outils de décision pratiques. Électroménagers, appareils électroniques, voitures, forfaits de téléphones cellulaires, finances personnelles, tout passe sous la loupe de ses experts. Ce magazine s'intéresse également au suivi des produits défectueux. C'est donc un bon outil pour savoir quoi acheter ou ne pas acheter.

Aux États-Unis, le Consumer Reports National Research Center est un organisme qui fait de la recherche sur la consommation. Sa publication mensuelle, le *Consumer Reports*, présente des tests et des comparaisons de produits effectués dans plus de 60 laboratoires bien équipés.

### Les sites web et les forums

Plusieurs sites web fournissent de l'information sur des produits ou des services et nous permettent de faire des choix plus judicieux en matière de consommation. Les sites des organismes de protection des consommateurs (comme ceux présentés aux pages 20 et 21) en sont de bons exemples.

Le web contient également de nombreux forums de discussion liés à des questions de consommation. Une mise en garde s'avère cependant nécessaire. Contrairement au contenu des publications des organismes reconnus, celui de ces forums est en général soumis à un contrôle de qualité minimal. Ces forums sont souvent utilisés par des personnes voulant exprimer leur satisfaction ou leur insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service. Il faut donc faire preuve de jugement, vérifier d'où provient l'information et s'assurer qu'il s'agit d'une source fiable.

## Comment évaluer la fiabilité de l'information



Pour évaluer la fiabilité d'un **document écrit ou audiovisuel**, posez-vous les questions suivantes :

- Qui est l'auteur ou l'auteure du document ?
- Quelle est sa formation ? sa fonction ?
- Cette personne est-elle spécialiste de la question ?
- Fournit-elle ses sources ?
- Quand le document a-t-il été écrit ou produit ?
- Les données fournies sont-elles récentes ?



Pour évaluer la fiabilité d'un **site web**, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce un site géré par un organisme reconnu et crédible (par exemple, une université ou un ministère) ?
- Quelle est la mission du site : fournir de l'information objective ou promouvoir un point de vue particulier ?
- Les documents disponibles sur le site sont-ils signés ? Peut-on communiquer avec les administrateurs du site ou les auteurs de la page ?
- Peut-on valider les renseignements dans deux autres sources fiables ?
- Les dates de création et de mise à jour du site sont-elles récentes ?



Lorsque vous faites une **recherche dans internet**, privilégiez les sites suivants :

- les sites gouvernementaux ;
- les sites d'organismes internationaux ;
- les sites d'institutions publiques ;
- les sites d'associations ou d'organisations reconnues.

Les blogs, les forums de discussion, les sites anonymes et les pages personnelles ne constituent généralement pas des sites fiables sur le plan de la qualité de l'information.

*Il est parfois difficile de faire la différence entre un fait et une opinion. La grande quantité d'informations disponible sur le web nous oblige à toujours nous questionner sur leur véracité et leur pertinence.*



# ACTIVITÉ

## DES SOURCES FIABLES OU NON FIABLES ?

Sur une échelle de 1 à 5, comment classeriez-vous la fiabilité de l'information de chacune des situations suivantes? Justifiez votre réponse en utilisant les critères de fiabilité de l'information.

1 = pas fiable du tout

2 = peu fiable

3 = plus ou moins fiable

4 = assez fiable

5 = très fiable

**A** Ileana, une blogueuse populaire auprès des jeunes pour son amour des produits mode et tendance, vient de mettre en ligne une vidéo présentant son plus récent ordinateur portable. Elle procède au déballage, montre les principales caractéristiques physiques du produit et conclut sa vidéo en mentionnant qu'elle est convaincue qu'il s'agit d'un excellent produit et qu'elle le recommande à tous les abonnés de son blogue.

---

---

---

---

**B** Vous partez en voyage avec vos parents dans un pays étranger. Vous apprenez qu'une catastrophe naturelle vient de s'y produire. Pour en savoir plus, vous naviguez sur le site d'Affaires mondiales Canada, où cette information est confirmée ainsi que les zones touchées par la catastrophe.

---

---

---

---

---

---

---

---

**C** En faisant une recherche web sur les meilleures tablettes électroniques, on vous redirige sur le site de la revue *Protégez-Vous*. Vous y consultez un article datant d'il y a 3 ans, dans lequel 31 modèles de tablettes ont été analysés et comparés.

---

---

---

---

**D** À l'approche de l'été, vous cherchez des renseignements sur un hôtel. Sur plusieurs forums, vous trouvez des commentaires positifs provenant d'anciens clients de cet hôtel. L'établissement reçoit régulièrement des mentions « J'aime » lorsqu'il fait de nouvelles publications sur les réseaux sociaux.

---

---

---

---

## Les émissions d'affaires publiques

Les émissions de télévision, comme *La facture* ou *Ça vaut le coût*, se basent sur l'idée que des citoyens bien informés sont des consommateurs avertis. Elles se donnent pour mission de démystifier l'univers de la consommation, d'informer les citoyens sur leurs droits et de les accompagner dans leurs prises de décision. Certaines de ces émissions abordent des sujets provenant des expériences des téléspectateurs.

## MIEUX SE PROTÉGER

Au fil des ans, les gouvernements ont mis en place une série de lois et de règlements pour protéger les consommateurs. Pour consommer intelligemment, il faut connaître ses droits et ses responsabilités en tant que consommateurs.

## Des organismes qui nous soutiennent

### Option consommateurs

#### Mandat (ou mission):

- défendre et promouvoir les droits et les intérêts des consommateurs;
- équilibrer le rapport de force entre les entreprises et les consommateurs.

L'organisme s'intéresse particulièrement aux enjeux reliés aux domaines de l'énergie, de l'agroalimentaire, des services financiers, de la vie privée et des pratiques commerciales.

### Tribunal administratif du logement (TAL)

#### Mandat (ou mission):

- fournir aux citoyens une panoplie de renseignements et de recours lorsque l'une des parties manque à ses obligations dans le cadre d'un bail.

Le tribunal administratif québécois est spécialisé dans le domaine du logement locatif. Il fournit, notamment, un outil de calcul en ligne afin d'aider les propriétaires et les locataires à établir une augmentation de loyer juste et équitable.

### Office de la protection du consommateur (OPC)

#### Mandat (ou mission):

- aider les consommateurs à faire des choix éclairés;
- informer les consommateurs sur leurs droits, leurs obligations et les recours possibles en cas de problème avec des commerçants.

Il s'agit souvent de la première porte à laquelle frapper pour obtenir de l'aide.

### Association pour la protection des automobilistes (APA)

#### Mandat (ou mission):

- améliorer la sécurité routière en exigeant de l'industrie des modifications majeures, en soutenant les recours basés sur la garantie légale et en contribuant à l'assainissement des pratiques commerciales dans les secteurs de la vente et de la réparation d'automobiles.

### Association coopérative d'économie familiale (ACEF)

#### Mandat (ou mission):

- promouvoir et défendre les droits des consommateurs en tenant compte en particulier des intérêts des familles à revenus modestes;
- améliorer les conditions de vie des consommateurs sur les plans économique, social, politique et environnemental.

Il s'agit d'un regroupement d'associations présentes dans plusieurs régions du Québec.

## Éducaloi

### Mandat (ou mission):

- améliorer l'accès à la justice;
- informer le public sur les lois, ses droits et ses obligations.

La section « Consommation » du site d'Éducaloi renferme une foule de renseignements juridiques concernant les achats, les contrats, les garanties, les réparations, les plaintes, les recours, l'endettement et les assurances.

## Bureau de la concurrence Canada (BCC)

### Mandat (ou mission):

- veiller à ce que les entreprises et les consommateurs prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.

Cet organisme est responsable de l'administration et de l'application de certaines lois, dont la Loi sur la concurrence et la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires).

## À NOTER

Selon vous, quel organisme est à l'origine de chacun des énoncés suivants ?

**A**

Rien n'oblige les commerçants à reprendre ou à échanger un article qui n'est pas défectueux. S'ils offrent une politique à cet effet, c'est pour la qualité de leur service à la clientèle.

---

---

**B**

Même si la loi vous permet d'installer vos pneus d'été dès le 15 mars, nous vous recommandons d'attendre quelques semaines de plus avant de le faire.

---

---

**C**

Des centres d'entraînement semblent avoir conclu des ententes secrètes pour garder le prix des abonnements élevé. Un recours devant les tribunaux est envisagé.

---

---

**D**

Le bail d'une chambre dans un établissement d'enseignement (en résidence) n'est pas reconduit automatiquement, contrairement aux autres baux.

---

---

**E**

Si vous vous inscrivez à des cours (peinture, karaté, etc.), vous n'êtes pas obligés d'acheter le matériel nécessaire auprès des commerçants qui offrent ces cours.

---

---

**F**

Votre numéro d'assurance sociale est confidentiel et privé. Seuls les employeurs, les banques et les organismes gouvernementaux peuvent l'exiger. Dans tous les autres cas, proposez une autre pièce d'identité.

---

---

**G**

Certaines personnes ont besoin d'être guidées lorsque leurs droits en tant que consommateurs n'ont pas été respectés.

---

---

**H**

Des familles dans de nombreuses régions québécoises peuvent bénéficier d'une aide pour la préparation d'un budget réaliste.

---

---

## Les droits des consommateurs

Faire valoir ses droits, c'est bien, mais encore faut-il les connaître. Le respect de la politique d'exactitude des prix et le respect des garanties sont des exemples de droits des consommateurs.

### La politique d'exactitude des prix

Les points de vente offrent souvent une multitude de produits. Si le produit porte une étiquette de prix, c'est à ce prix que les commerçants doivent le vendre.

Cependant, il peut être fastidieux d'apposer une étiquette sur chacun des produits, surtout si les prix changent souvent. C'est pourquoi les commerçants peuvent choisir d'afficher les prix de manière plus générale, soit dans les étalages, dans leur circulaire ou autrement. S'ils font ce choix, ils doivent alors se soumettre à la politique d'exactitude des prix.

Cette politique indique ce qu'il faut faire lorsque le prix enregistré à la caisse est supérieur à celui annoncé :

- si le prix annoncé est de 10 \$ ou moins, les commerçants doivent remettre gratuitement le produit aux consommateurs ;
- si le prix annoncé est de plus de 10 \$, les commerçants doivent accorder aux consommateurs une réduction de 10 \$ sur le produit.



Certains produits sont cependant exclus de cette politique. Par exemple, les vêtements, les biens sans code-barres, comme les fruits et les légumes en vrac, et les articles trop petits pour recevoir une étiquette. Certains produits dont les prix sont réglementés par la loi sont également exclus. C'est le cas du lait, des produits du tabac, de la bière, des vins et des spiritueux vendus ailleurs que dans une succursale de la société d'État, ainsi que des médicaments d'ordonnance.

### À NOTER

À quelle réduction auriez-vous droit si vous achetiez un assortiment de 8 muffins dont l'étiquette indique un prix de 12,99 \$ alors que la caisse affiche plutôt 15,95 \$ ?

---

---

## Les garanties

Quand nous achetons un bien, nous nous attendons à ce qu'il fonctionne comme prévu et pour une durée raisonnable. Dans un monde idéal, tous nos achats seraient de bonne qualité, durables et conformes aux attentes. Évidemment, ce n'est pas toujours le cas. Certaines garanties protègent alors les consommateurs :

- La **garantie du fabricant** est généralement incluse dans le prix de vente. Elle est valable à partir de la date d'achat, même si l'on a omis d'envoyer la carte de validation. Elle couvre généralement le bien, pendant un an, pièces et main-d'œuvre.
- La **garantie légale** est une protection minimale prévue par la loi. Elle s'applique automatiquement et gratuitement à tous les biens. Les commerçants ne peuvent pas demander aux consommateurs de payer pour la garantie légale.

### Les protections offertes par la garantie légale

Garantie...	Explication	Infraction
de qualité	Le bien doit pouvoir servir à l'usage normal auquel il est destiné.	Un taille-crayon électrique qui ne taille pas les crayons.
de durabilité	La durée de fonctionnement du bien doit être raisonnable.	Un téléviseur qui cesse de fonctionner après deux ans d'utilisation.
de conformité	Le bien doit être conforme à la description faite dans le contrat ou dans la publicité.	Une étagère dont la couleur ne correspond pas à celle du modèle présenté sur l'emballage.
de sécurité	L'utilisation du bien ne doit pas mettre en danger les personnes qui s'en servent.	Une pile de téléphone qui explose pendant qu'on recharge l'appareil.
d'absence de défauts cachés	Le bien ne doit pas comporter de défauts cachés, importants ou graves.	Une pièce défectueuse dans le système de transmission d'une voiture neuve.

- Les garanties supplémentaires sont des garanties vendues aux consommateurs. Il peut s'agir, par exemple, de la **garantie prolongée**, dont le but est de prolonger la durée de la garantie du fabricant.

Le coût d'une garantie prolongée peut souvent représenter de 10 % à 30 % du prix d'un appareil. Pourtant, une faible proportion d'appareils se brisent durant la période de couverture d'une telle garantie. De plus, le coût des réparations est généralement égal ou inférieur à celui de la garantie. Les détaillants, par contre, font une excellente marge de profit sur les garanties prolongées, d'où leur insistance à les offrir aux consommateurs.

Les mêmes garanties s'appliquent aux achats en ligne, sauf pour les achats faits :

- sur un site de vente aux enchères ;
- entre des particuliers (comme c'est souvent le cas sur les sites de petites annonces) ;
- à l'étranger.

*Avant, je ne prenais jamais de risque et je payais toujours un supplément pour la garantie prolongée. Je comprends maintenant que la garantie légale me protège déjà en cas de pépin.*



## À NOTER

Vrai ou faux?

V F

- a) La garantie légale stipule que le bien acheté doit pouvoir servir à son usage normal.
- b) La garantie du fabricant vous protège généralement pendant deux ans.
- c) La garantie prolongée est la seule pour laquelle il faut déboursier un montant d'argent en plus du prix d'achat.

## Les responsabilités des consommateurs

Les consommateurs n'ont pas que des droits; ils ont aussi des responsabilités. Ils doivent notamment bien connaître les produits et les services qu'ils utilisent, ainsi que les contrats qu'ils concluent.

### Conserver ses factures et ses preuves d'achat

Agir de manière responsable, c'est s'assurer de pouvoir faire valoir ses droits en cas de nécessité. L'Office de la protection du consommateur recommande de conserver les documents relatifs à un achat tant que le produit est en notre possession. Il peut s'agir d'une facture d'achat ou de réparation, d'un contrat, d'une

lettre, d'une publicité, d'un mode d'emploi ou d'une notice d'entretien. Ces documents pourront servir plus tard à titre de preuves, par exemple pour faire respecter la garantie légale.

Comme les reçus de caisse sont parfois imprimés sur du papier thermique, ils peuvent s'effacer au bout de quelques mois. Dans ce cas, il peut être nécessaire de les photocopier ou de les numériser pour les conserver plus longtemps.

### Protéger ses renseignements personnels

Être victime d'un vol d'identité est une expérience éprouvante. On parle de vol d'identité lorsqu'une personne obtient des renseignements personnels et les utilise à des fins criminelles. Les conséquences peuvent aller jusqu'au vol d'argent, que ce soit en prélevant de l'argent dans le compte bancaire de la victime ou en utilisant ses cartes de crédit ou de débit pour des achats. Pour éviter ce type de fraude, il faut protéger ses renseignements personnels.



*Quand des cyber-criminels vont à la pêche, mordez-vous à l'hameçon?*

D'abord, il ne faut pas simplement jeter aux ordures ou à la récupération les documents qui comportent de l'information personnelle (numéro de compte, numéro de carte de crédit, numéro d'assurance sociale, etc.). Il faut auparavant les détruire, par exemple à l'aide d'une déchiqueteuse ou en les déchirant en petits morceaux.

### Respecter les clauses des contrats

De nombreuses situations de la vie courante nous amènent à conclure des contrats, parfois même sans qu'on s'en rende compte (un reçu de caisse ou une facture, par exemple, sont considérés comme des contrats de vente).

Ainsi, un contrat écrit et un contrat verbal (par exemple, une entente entre voisins conclue avec une poignée de main) ont la même valeur au sens de la loi. Par contre, le contrat écrit est plus facile à prouver en cas de conflit. De plus, la loi exige que certains contrats, comme les contrats immobiliers, soient faits par écrit.

Lorsqu'une personne accepte les termes d'un contrat, elle s'engage à en respecter les clauses, la principale étant, bien sûr, de faire les paiements aux moments convenus.

Observez ce document, puis répondez aux questions.



### Total des frais mensuels

Frais mensuels pour les services	48,00 \$
Frais mensuels pour le service 9-1-1	0,52 \$
Taxes	7,27 \$
<b>Total des frais mensuels</b>	<b>55,79 \$</b>

### Résiliation et modifications

[...] Vous pouvez résilier votre contrat en tout temps, y compris à la fin de la période d'engagement, ou y apporter des modifications en communiquant avec nous [...]

### Renseignements sur le client ou la cliente

Nom	
Adresse de facturation	1234, rue des Orangers
Numéro de téléphone	XXX 555-1234

### Renseignements sur l'appareil et la durée du contrat

Modèle de l'appareil	XLV
Couleur de l'appareil	Noir
Numéro de série de l'appareil	134723645298
Entente de service en vigueur	24 mois
Date de début de l'entente	1 <sup>er</sup> mars 2024
Date d'échéance de l'entente	1 <sup>er</sup> mars 2026
Prix de l'appareil	860,00 \$
TPS	43,00 \$
TVQ	85,79 \$
Prix total de l'appareil	988,79 \$

### Autres clauses

[...] Les frais de temps d'antenne additionnels, les frais de transmission de données et les frais d'itinérance sont en sus et facturés mensuellement, le cas échéant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services auxquels vous avez souscrit, veuillez consulter le dépliant décrivant vos services [...]

En signant ce contrat, vous acceptez la responsabilité du paiement de tous les frais exigibles et autres obligations en vertu de votre entente.

1. Quelle est la principale responsabilité du consommateur ou de la consommatrice dans un contrat comme celui-ci?

---

2. Un contrat de téléphonie cellulaire doit contenir la description et le prix courant du bien vendu (le téléphone). L'exemple présenté ici respecte-t-il l'esprit de la loi? Expliquez votre réponse.

---

---

---



## Les recours des consommateurs

Comme consommateurs, nous pouvons rencontrer une multitude de problèmes : garantie non respectée, retard de livraison, bris d'appareil dans un délai non raisonnable, etc. Quels sont les recours pour faire respecter nos droits ?

### Le service à la clientèle

Le premier recours est probablement de communiquer avec le service à la clientèle du fabricant ou du détaillant. La garantie légale permet généralement d'obtenir le remboursement ou le remplacement d'un bien, s'il a été utilisé dans des conditions normales.

### La mise en demeure

La mise en demeure est une lettre qui décrit à une personne ou à une entreprise ce qui lui est reproché et ce qu'elle peut faire pour régler la situation (exécuter une clause du contrat, acquitter une dette, respecter un engagement, etc.). Comme son nom l'indique, elle met l'autre partie en demeure d'agir si elle veut éviter d'être poursuivie devant les tribunaux.

### La Cour des petites créances

Si on ne reçoit aucune nouvelle après l'envoi d'une mise en demeure, la prochaine étape pourrait être une poursuite devant la Division des petites créances de la Cour du Québec, communément appelée la « Cour des petites créances ». Cette cour entend des causes dans lesquelles les montants en litige n'excèdent pas 15 000 \$. Dans ce tribunal, les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat ou avocate.

### La négociation

La négociation consiste à discuter directement avec l'autre partie pour tenter de trouver un terrain d'entente.

### La médiation

La médiation est une négociation dans laquelle une personne neutre, un médiateur ou une médiatrice, intervient pour faciliter les discussions entre les deux parties.

### L'arbitrage

L'arbitrage est un type de négociation qui se fait en présence d'une personne qu'on appelle « arbitre ». Cette personne a le pouvoir de trancher le conflit et de déterminer qui a droit à quoi.

### Le Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen (ou *Ombudsman du Québec*) a pour mission de protéger les droits des citoyens lorsqu'ils utilisent les services publics québécois. C'est une institution neutre, impartiale et indépendante du gouvernement.

## LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES COMMERÇANTS

Selon la Loi sur la protection du consommateur, les commerçants ont la responsabilité de vendre un bien « tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est destiné » et « tel qu'il puisse servir à un usage normal pendant une durée raisonnable ». Ils doivent aussi garantir aux acheteurs que le bien est exempt de vice caché. Les commerçants doivent non seulement fournir des biens fonctionnels et sécuritaires, ils doivent en plus respecter les garanties offertes et assurer la confidentialité des transactions aux consommateurs.

Contrairement à ce que la plupart des gens pensent, la Loi sur la protection du consommateur ne détermine pas les politiques d'échange et de remboursement sur un nouvel achat. Avant d'acheter, il faut donc s'informer des politiques de l'entreprise.

Une fois la vente conclue, les commerçants ont le droit de demander à être payés selon le prix et les modalités de paiement convenus au contrat. En cas de non-respect de ces modalités, ils peuvent demander en justice l'annulation de la vente ou de la livraison, ou récupérer le bien.

## LA NOUVELLE LAVEUSE DE FÉLIX

Félix vient d’emménager dans son nouveau logement. Il a dû procéder à quelques achats pour se meubler. Au bout de trois mois, sa laveuse toute neuve tombe en panne. On lui annonce une bien

mauvaise nouvelle : le moteur de l’appareil est brisé et le réparer coûterait plus cher qu’acheter une nouvelle laveuse. Félix juge la situation inacceptable.

1. En tenant compte des concepts abordés dans cette section, quels aspects légaux Félix pourrait-il invoquer pour réclamer le remplacement de sa laveuse ?

---

---

---

---

---

---

2. Si l’entreprise qui lui a vendu le bien refuse de négocier avec lui, à quels organismes et instances légales Félix pourrait-il faire appel pour faire valoir ses droits ?

---

---

---

---

---

---

Gagner sa cause à la Cour des petites créances est une première étape. La suivante sera de se faire payer : pas toujours facile !



3. Dans ce cas, est-ce qu’une garantie prolongée aurait pu aider Félix ?

---

---

---

---



# LE BUDGET: OPTIMISER SES CHOIX

Puis-je me permettre d'acheter une voiture ? Si oui, pourrais-je en avoir une neuve ou devrais-je me contenter d'une voiture d'occasion ? Est-ce que j'aurai suffisamment d'argent pour financer ma prochaine session d'études ? Mes amis partent en voyage dans le Sud pendant la semaine de relâche. Ai-je les moyens de les accompagner ? La réponse à de telles questions tient souvent en un seul mot : **BUDGET**.

## UN BUDGET : POURQUOI ?

Un **budget** offre une vue d'ensemble de sa situation financière. Il permet de voir d'où vient son argent (ses revenus) et où il va (ses dépenses). D'un seul coup d'œil, on peut rapidement constater si ses revenus et ses dépenses sont équilibrés et quelle est sa marge de manœuvre.

C'est aussi une sorte de plan de match, puisqu'il permet de planifier ses objectifs financiers à court et à long terme et d'établir ses priorités. Il est ainsi possible de prévoir les achats importants et d'éviter les achats impulsifs.

Un budget aide également à intégrer l'épargne dans ses habitudes et à éviter l'endettement excessif. Autrement dit, il aide à mieux consommer et à faire des choix éclairés, en accord avec ses valeurs et ses préférences.

Un budget est donc un outil de contrôle et de prise de décision : il permet de déterminer à l'avance ce que l'on veut faire de son argent. Plus besoin de se demander après coup où est passé son argent.

## Les étapes de préparation d'un budget

1

### Les revenus et les dépenses

D'abord, il faut dresser la liste de ses revenus et de ses dépenses. Les revenus dont il faut tenir compte dans un budget sont les revenus disponibles (augmentés de prestations sociales ou diminués des impôts versés, s'il y a lieu).

2

### La grille budgétaire

Ensuite, on doit trouver la bonne façon d'organiser son budget. Cela signifie qu'il faut regrouper les sources de revenus et les postes de dépenses en catégories qui ont du sens pour nous. Cela signifie également qu'il faut déterminer si l'on préfère dresser un budget mensuel ou hebdomadaire.

3

### L'analyse et le suivi

Finalement, il faut analyser sa situation et procéder à des modifications, au besoin, en se fixant des objectifs réalistes.

Pour exploiter pleinement tout le potentiel du budget, il ne suffit pas d'en faire un : il faut également le respecter. Pour cela, il faut apprendre à suivre l'évolution de sa situation financière et procéder à des modifications lorsque cela est nécessaire.

## UN BUDGET : COMMENT ?

Pour faire un budget, il suffit de suivre quelques étapes, comme le montre le schéma de la page précédente.

### Les sources de revenus

Tout d'abord, il faut faire la liste de tous ses **revenus**. Pour les étudiants, les sources de revenus peuvent être variées : un salaire, un prêt du gouvernement, un montant reçu des parents, une bourse d'études, des cadeaux occasionnels en argent, etc. Par ailleurs, ces revenus peuvent être versés à différentes fréquences dont il faut tenir compte.

Dans un budget, ces sources de revenus seront rapportées sur une base annuelle, puis converties selon la période retenue pour le budget (mensuelle ou hebdomadaire). Si l'on ne connaît pas précisément les sommes d'argent que l'on compte recevoir au cours de l'année, on les estime. Une des règles de base en comptabilité est qu'il est préférable d'estimer un revenu à sa valeur minimale et une dépense à sa valeur maximale. On réduit ainsi les risques de mauvaises surprises.



À NOTER

Remplissez le tableau suivant en donnant des exemples de revenus que vous pourriez recevoir l'an prochain.

Fréquence	Hebdomadaire	Toutes les deux semaines	Mensuelle ou tous les trois mois	Deux fois par année	Annuelle
Exemples de revenus					

### Les postes de dépenses

Après avoir fait le tour de ses revenus, il faut passer à la liste de toutes ses **dépenses**. Cette étape peut paraître exigeante au début, car la liste des dépenses est généralement plus longue que celle des revenus. De plus, selon sa situation, la fréquence et le type de dépenses peuvent grandement varier.



À NOTER

Remplissez le tableau suivant en donnant des exemples de dépenses que vous pourriez rencontrer l'an prochain.

Fréquence	Quotidienne	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle	Ponctuelle
Exemples de dépenses					

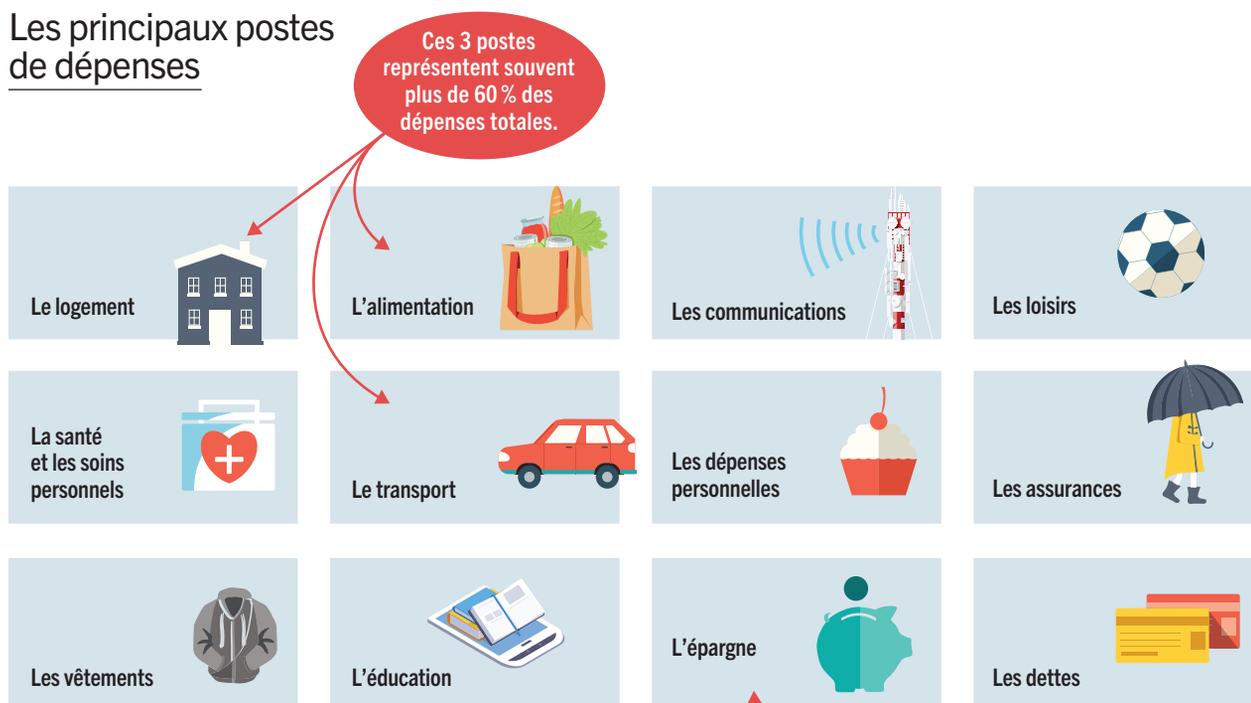
Comme les revenus, les dépenses doivent être rapportées sur une base annuelle, puis divisées par la période choisie pour établir son budget (12 mois ou 52 semaines, selon le cas). En ce qui concerne les dépenses ponctuelles, plutôt imprévisibles, il faut tenter de les estimer pour l'ensemble de l'année.

*Un cadeau qu'on offre à une amie, c'est également une dépense à prévoir au budget.*



Pour en dresser rapidement la liste, on peut s'inspirer des dépenses apparaissant sur ses relevés de comptes bancaires ou de cartes de crédit des 12 derniers mois. Pour un résultat plus précis, on peut tout compiler pendant quelques mois.

## Les principaux postes de dépenses



*Considérer l'épargne comme une dépense est une excellente façon de mettre un peu d'argent de côté.*

## Les catégories de dépenses

Dans un budget, il y a :

- des **dépenses fixes**. Ce sont des dépenses dont le montant est stable et qui reviennent avec la régularité d'un métronome. Le loyer, les factures de câblodistribution, de téléphone et le remboursement du prêt-auto font généralement partie de ce type de dépenses ;
- des **dépenses variables**. Ce sont des dépenses dont le montant ou la fréquence peuvent varier. L'épicerie, l'essence, les vêtements et les loisirs en sont des exemples. Toutefois, d'une année à l'autre, les montants globaux pour ces dépenses ont tendance à être assez semblables.

Il est important de noter que la carte de crédit n'est pas un poste de dépenses, mais plutôt un mode de paiement différé. Elle ne doit servir qu'à couvrir des dépenses déjà prévues au budget. La seule chose qui a sa place dans le budget, ce sont les intérêts, si on en paie.

Mes parents ont installé une corde à linge pour sécher les vêtements. Ils ont tout de suite remarqué une différence sur leur facture d'électricité. Cela montre bien qu'une dépense fixe peut parfois être comprimée.



 À NOTER

Derek gagne 480 \$ toutes les 2 semaines.

a) Quel est son salaire annuel?

---

b) Quel est son salaire mensuel?

---

c) Quel est son salaire hebdomadaire?

---

Dans un autre ordre d'idées, un budget comporte aussi :

- des **dépenses incompressibles**, c'est-à-dire qui ne peuvent être ni évitées ni réduites à court terme. Le loyer et le remboursement du prêt-auto sont deux exemples de dépenses dites « incompressibles » ;
- à l'inverse, il existe également des **dépenses compressibles**. Ce sont des dépenses relativement faciles à couper ou à réduire à court terme. Par exemple, les achats de vêtements et les sorties au restaurant sont des dépenses de cette nature. Elles peuvent aisément être remises à plus tard si la situation budgétaire l'exige.

## La grille budgétaire

Pour ne rien oublier et construire un budget qui convient réellement à sa situation, il importe de réfléchir à la manière dont il sera structuré.

Ainsi, il faut déterminer au préalable si son budget sera établi sur une base mensuelle ou hebdomadaire. Il faut bien entendu convertir tous les montants en fonction de ce choix.

Par exemple, si on reçoit un salaire toutes les 2 semaines, il faudra multiplier ce montant par 26, pour obtenir le total annuel, puis diviser par 12, pour obtenir un montant mensuel, ou par 52, si on préfère un montant hebdomadaire.

Il existe de nombreux modèles de grille budgétaire. Plusieurs organismes, comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, les associations canadiennes d'économie familiale, de même que les institutions bancaires, proposent des grilles vierges que l'on peut facilement utiliser.

Je fais mon budget en calculant que je ne toucherai que 70% de mon salaire brut : ça me fait toujours un petit montant que je peux mettre de côté au cas où...



## L'analyse

Une fois la grille budgétaire préparée, il faut additionner tous ses revenus et toutes ses dépenses. Il faut ensuite calculer la différence entre ses revenus et ses dépenses.

Trois situations peuvent alors se présenter. On obtient :

- un **budget excédentaire** (les revenus sont plus élevés que les dépenses). Cela indique qu'il reste un montant disponible. On peut décider de placer cet argent dans un outil d'épargne (*pour en savoir plus sur l'épargne, voir le chapitre 3*), d'éliminer plus rapidement une dette (par exemple, en faisant un remboursement anticipé sur son prêt-auto) ou encore de s'allouer une dépense supplémentaire. À chacun et chacune de déterminer la meilleure manière d'utiliser cet argent.

Budget excédentaire : Revenus > Dépenses

- un **budget équilibré** (les dépenses, incluant l'épargne, sont égales aux revenus). L'objectif de la préparation d'un budget est alors atteint. Les prévisions de dépenses correspondent aux revenus à venir. Il ne reste plus qu'à respecter son budget.

Budget équilibré : Revenus = Dépenses

- un **budget déficitaire** (les revenus sont moins élevés que les dépenses). Ce n'est pas nécessairement alarmant. Un premier pas important est franchi : on a maintenant un portrait plus clair de sa situation, ce qui peut aider à reprendre le contrôle de ses finances. Prochaine étape : utiliser l'information révélée par son budget pour prendre des mesures afin de corriger le tir.

Budget déficitaire : Revenus < Dépenses

## Le suivi

Pour faire le suivi de sa situation financière, on peut se réserver un moment afin de noter régulièrement ses revenus et ses dépenses. Dans ce but, il est bon de prévoir une méthode pour conserver et classer les documents importants (vide-poches, boîte, tiroir, enveloppes, etc.). On peut utiliser une application sur son téléphone intelligent ou sur sa tablette électronique, ou se contenter de faire un simple exercice de vérification de temps en temps.

Ce suivi fera ressortir les revenus et les dépenses oubliés, ainsi que ceux qui ont été sous-estimés ou surestimés. Il faudra alors revoir son budget selon ses préférences, ses valeurs, ses objectifs, etc.

On refait généralement un budget une fois par année. La deuxième année, c'est déjà beaucoup plus facile : il suffit de mettre à jour le précédent. Cependant, s'il survient un gros changement dans sa situation financière (l'obtention d'une bourse d'études, par exemple), il ne faut pas hésiter à modifier le budget de l'année en cours.

Avoir le meilleur portrait possible de sa situation financière s'avérera utile au moment où on aura à prendre des décisions importantes concernant le travail (nouveaux revenus), les achats (nouvelles dépenses) ou des projets (besoins d'épargne).

*C'est souvent plus facile de couper 100\$ de dépenses que de gagner 100\$ de plus après impôts.*



# ACTIVITÉ

## LE BUDGET DE YASMINE

Yasmine, jeune diplômée de 25 ans, vient de décrocher un emploi dans une entreprise privée. Elle habite seule un modeste appartement à Montréal, près de son travail.

Observez son budget mensuel, puis répondez aux questions de la page suivante.

Revenus		Par mois
Salaire		2650 \$
Montant reçu des parents		200 \$
<b>Total revenus</b>		<b>2850 \$</b>

Dépenses fixes		Par mois
Logement	Loyer	800 \$
	Électricité et chauffage	70 \$
	<b>Total logement</b>	<b>870 \$</b>
Transport	Transport en commun	23 \$
	Essence	120 \$
	Entretien et réparations	85 \$
	Immatriculation et permis de conduire	29 \$
	Prêt-auto	210 \$
	<b>Total transport</b>	<b>467 \$</b>
Communications	Télévision et internet	147 \$
	Cellulaire	115 \$
	Abonnements	33 \$
	<b>Total communications</b>	<b>295 \$</b>
Assurances	Assurance auto	97 \$
	<b>Total assurances</b>	<b>97 \$</b>
Dettes	Prêt étudiant	150 \$
	Meubles	70 \$
	Cartes de crédit	56 \$
	<b>Total dettes</b>	<b>276 \$</b>
<b>Total dépenses fixes</b>		<b>2005 \$</b>

Dépenses variables		Par mois
Alimentation	Épicerie	540 \$
	Restaurant	240 \$
	<b>Total alimentation</b>	<b>780 \$</b>
Santé et soins personnels	Médicaments	30 \$
	Dentiste et optométriste	45 \$
	Coiffure	40 \$
	<b>Total santé et soins personnels</b>	<b>115 \$</b>
Loisirs	Cinéma et spectacles	90 \$
	Alcool, loterie	40 \$
	<b>Total loisirs</b>	<b>130 \$</b>
<b>Total dépenses variables</b>		<b>1025 \$</b>

Comprend le remboursement d'un téléphone haut de gamme et un forfait mensuel de 15 Go de données.

Abonnements à des sites de diffusion en continu

Des appareils électroménagers financés sur 36 mois

Intérêts sur le solde impayé

1. Le budget de Yasmine est-il excédentaire, équilibré ou déficitaire?

---

2. Qu'est-ce qui vous surprend le plus dans son budget?

---

---

---

3. Le tableau suivant montre quelques dépenses oubliées par Yasmine lorsqu'elle a fait son budget. Dans chaque cas, indiquez de quel type de dépense (fixe ou variable) il s'agit et dans quelle section de son budget Yasmine devrait l'ajouter.

Dépense de Yasmine	Dépense fixe ou variable	Section de son budget
Assurance habitation	<hr/>	<hr/>
Magazines	<hr/>	<hr/>
Taxi	<hr/>	<hr/>
Vêtements	<hr/>	<hr/>

4. Formulez trois recommandations pour aider Yasmine à diminuer ses dépenses.

---

---

---

---

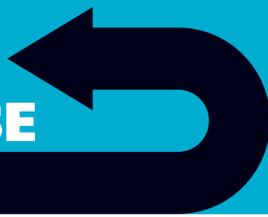
5. Parmi les dépenses fixes de Yasmine, cochez toutes celles qui sont compressibles.

A. Électricité et chauffage.  B. Cellulaire.  C. Abonnements.

D. Prêt étudiant.  E. Assurance auto.  F. Loyer.

6. Parmi ses dépenses variables, nommez-en deux qui correspondent au premier niveau de la pyramide de Maslow.

---



## PARTIE A .....

Les questions 1 à 4 portent sur le texte suivant.

### Le voyage d'Annika : un choix

*Cette année, les finissants de l'école secondaire que fréquente Annika sont invités à participer à un voyage de 10 jours dans l'ouest du Canada. Le coût total du voyage est de 2000\$ avant les taxes. Des collectes de fonds seront organisées, mais une bonne partie de ce montant devra être déboursée par les étudiants.*

*Bien que le voyage l'intéresse, Annika hésite. Il s'agit d'une grosse somme d'argent, mais la plupart de ses amis y vont : elle a vraiment envie de vivre cette expérience. Annika a aussi une passion, la photographie, et quoi de mieux que les splendides paysages de l'Ouest canadien pour perfectionner son art!*

1. Le voyage d'Annika correspond-il à un besoin ou à un désir? Expliquez votre réponse.  
\_\_\_\_\_
2. Quels sont les deux besoins de la pyramide de Maslow auxquels le voyage d'Annika répond? Expliquez votre réponse.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. a) Quels sont le nom et le taux des deux taxes qu'Annika devra ajouter au prix de 2000\$?  
\_\_\_\_\_  
b) Lorsqu'elle voit le montant qu'elle devra payer, Annika est étonnée. Elle considère que les taxes à payer en plus du coût du voyage sont très élevées. Elle voudrait savoir à quoi servent ces taxes. Donnez-lui les deux raisons pour lesquelles on applique ces taxes.  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. Que suis-je?
  - a) 2300 \$ pour un voyage, c'est beaucoup d'argent! Serait-il mieux utilisé ailleurs? Comment les économistes nomment-ils le coût du bien ou du service auquel on renonce? \_\_\_\_\_
  - b) Quel facteur socioculturel influe sur notre consommation et est le fruit de nos valeurs, nos traditions et nos coutumes? \_\_\_\_\_
  - c) Pour qu'Annika puisse payer le coût de son voyage, il faudrait que son budget le lui permette. Comment nomme-t-on un budget où les revenus sont supérieurs aux dépenses? \_\_\_\_\_

## PARTIE B

5. Reliez chacune des définitions au droit ou au recours des consommateurs correspondant.

- |   |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
| a) Cette lettre envoyée à un commerçant décrit ce qui lui est reproché et ce qu'il doit faire pour éviter d'être poursuivi. | • | • Cour des petites créances.       |
| b) C'est la protection minimale prévue par la loi pour les biens vendus au Québec. Sa durée n'est pas précise.              | • | • Garantie du fabricant.           |
| c) Cette protection garantit aux consommateurs qu'il n'y aura pas d'erreurs de prix à la caisse.                            | • | • Garantie légale.                 |
| d) Pour l'obtenir, il faut déboursier un montant supplémentaire.  | • | • Garantie prolongée.              |
| e) Elle couvre généralement le bien acheté pour une durée d'un an, et son coût est inclus dans le prix d'achat.             | • | • Mise en demeure.                 |
| f) Pour des causes de moins de 15 000 \$, on peut y poursuivre une entreprise sans recourir à un avocat ou une avocate.     | • | • Politique d'exactitude des prix. |

6. Les énoncés suivants sont-ils vrais ou faux? Cochez la bonne réponse.

- |   | Vrai                     | Faux                     |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) La loi interdit toute publicité destinée aux enfants de sept ans et moins.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| b) La publicité faite par les gouvernements pour sensibiliser la population à des enjeux de société se nomme la « publicité sociétale ».                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| c) Dans un budget, les voyages, les vêtements et les sorties au restaurant constituent des dépenses compressibles.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| d) Nous faire croire qu'une fois le produit acheté, nous serons remarqués et plus heureux correspond à une stratégie publicitaire qu'on nomme la « notoriété ». | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| e) La loi prévoit un nombre de jours minimal pour retourner ou échanger un nouvel achat.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| f) De façon générale, les produits transformés et les formats individuels vendus en épicerie sont taxables.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |
| g) L'achat d'un appareil photo est une dépense variable.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <hr/>   |                          |                          |

Retournez au questionnaire QU'EN SAVEZ-VOUS? auquel vous avez répondu en début de chapitre (pages 2 et 3). Sauriez-vous maintenant répondre à toutes les questions qui y sont posées?