

Planification

Situation apprentissage FPT An 1

Temps de l'année : Étape 3

Durée : 2-3 périodes

Matière (s) :

Français

Compétences évaluées :

Lecture
Écriture

Nom de la situation :

La lettre de réclamation

Modèle :

équipes

dyades

Grand groupe

Individuel

Notions et concepts :

Un droit, une responsabilité, la loi de protection du consommateur, la lettre de réclamation

Matériel requis :

- Extrait de textes : Droits et responsabilités de la consommatrice et du consommateur provenant de Claire Gagné Volume d'Économie familiale p.74 à 84
- Planif en solo, 3 questions
- BD et modèle de lettre de plainte

Critères d'évaluation

Lire

- Compréhension des éléments significatifs d'un texte
- Recours à des stratégies de lecture appropriées

Écrire

- Cohérence du texte
- Stratégie d'écriture

Objectif / Intention pédagogique

Amener les élèves à réfléchir sur leurs droits et responsabilités lors de consommation de bien.

Inciter les élèves à réagir devant le non respect de leur droit.

Déroulement

COURS 1

1. Questionner les élèves sur les droits et responsabilités en général.
2. De façon plus spécifique, un consommateur averti c'est quoi?
3. Présenter la situation...
4. Lire chacun des droits et responsabilités avec eux en donnant des exemples concrets.
5. Leur demander de faire l'activité Planif en solo et de répondre aux questions individuellement.
6. Leur demander de se regrouper en équipe de 3-4 et de discuter leur réponse.
7. En grand groupe animer une discussion sur les réponses fournies.

COURS 2-3-4

1. Questionner sur les notions droits, responsabilités, consommateurs avertis
2. Lire la BD
3. Questionner les élèves sur leur compréhension
4. Lire la lettre de plainte
5. Questionner et résumer avec les élèves les paragraphes
6. Lire les 4 clients insatisfaits
7. Leur demander de faire l'activité d'écriture.
8. Autocorrection et mise au propre à l'ordinateur
9. Afficher les lettres en classe...

Nos droits et responsabilités

de consommateur averti



5.4

DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA CONSOMMATRICE ET DU CONSOMMATEUR

Consommer ne se limite pas à échanger de l'argent contre un bien ou un service. C'est aussi choisir entre une gamme de produits, interpréter les messages de la publicité, évaluer les risques de l'achat à crédit, traiter avec des institutions financières, déchiffrer le jargon des contrats et des garanties.

Pour tirer ton épingle du jeu, il te faut aiguïser ton sens critique, te renseigner sur les biens et les services offerts, lire attentivement tous les contrats et connaître tes droits en matière de consommation. Consommer, c'est donc faire respecter tes droits; c'est aussi reconnaître tes responsabilités.

NOM :

**ÉCOLE L'IMPACT
FPT AN 1
2008 - 2009**

A. DROITS

L'Organisation internationale des unions des consommateurs, dont le siège social se trouve aux Pays-Bas, reconnaît sept droits principaux aux consommateurs. Elle décrit leurs droits en ces termes :

1 Le droit à la sécurité vous protège contre tout produit, processus de production ou service pouvant menacer votre santé ou votre vie.

2 Le droit à l'information signifie que vous pouvez obtenir les renseignements nécessaires pour vous permettre de faire un choix en toute connaissance de cause et de vous prémunir contre toute information trompeuse ou biaisée.

3 Le droit de choisir vous reconnaît le droit à l'accès à une variété de produits et de services à des prix compétitifs. Vous bénéficiez du privilège d'analyser les différentes solutions qui s'offrent à vous et d'en évaluer le rapport qualité-prix.

4 Le droit d'être entendus vous permet d'être représentés là où se prennent les décisions économiques et politiques, afin que vos intérêts soient pris en considération.

5 Le droit de réparation ou de recours vous autorise à obtenir un règlement équitable de vos problèmes, un dédommagement pour les préjudices subis à la suite d'une fausse représentation ou en raison de la mauvaise qualité d'un bien ou d'un service et un soutien juridique approprié à votre cas (conseils d'organismes, formulaires de plainte, cour des petites créances, etc.).

6 Le droit à l'éducation à la consommation vous reconnaît le besoin d'acquérir les connaissances et les compétences qui vous aideront à devenir des consommateurs avertis et actifs dès votre plus jeune âge et tout au long de votre vie.

7 Le droit à un environnement sain vous permet de vivre dans un milieu physique où la qualité de vie est mise en valeur par la protection et l'amélioration de l'environnement, dans le but d'en faire profiter les générations présentes et futures.

B. RESPONSABILITÉS

En bons consommateurs, il faut se montrer responsables et tendre vers les cinq comportements suivants :

1 Consommer de façon avertie, en cherchant à obtenir des renseignements pour mieux connaître les biens et les services utilisés.

2 Consommer de façon active, en étant prêt à se défendre, à entreprendre les démarches nécessaires lorsque la cause est honnête et juste.

3 Consommer d'une façon socialement responsable, en sachant qu'il est possible d'influencer les autres et en prévoyant les répercussions possibles de ses comportements, particulièrement sur les personnes les plus défavorisées de son milieu immédiat (village, quartier, ville).

4 Consommer de façon responsable en matière d'environnement en se souciant de la qualité de son milieu, en étant sensible aux impacts de son mode de consommation en regard de l'utilisation et de la conservation des ressources naturelles, en se préoccupant de la pollution et de ses conséquences.

5 Consommer de façon solidaire, en étant persuadé que le fait de se regrouper avec d'autres consommateurs fortifiera son influence, dans le plus grand intérêt de tous.



PLANIF en solo

1. Après une semaine d'usage normal, tes sandales, qui t'ont coûté très cher, ne tiennent pas leurs promesses : elles déteignent et se déforment à vue d'œil, sans compter la faiblesse des coutures.

- Quels droits peux-tu faire valoir en retournant tes sandales au magasin ?
Formule ces droits.
- Le marchand ou la marchande refuse de réagir. Cite, dans un ordre logique, les démarches que tu vas entreprendre, en te renseignant d'abord auprès d'organismes de protection des consommateurs de ta région ou de ta localité.
- Suppose maintenant que tu aies certains torts relativement à cet achat.

À quelle responsabilité de la consommatrice ou du consommateur as-tu manqué dans chacun des cas ci-dessous ?

- Tu as négligé de magasiner pour trouver un meilleur rapport qualité-prix.
- Tu as négligé d'interroger la vendeuse sur les caractéristiques, le mode d'entretien ou le prix des sandales.
- Tu as négligé d'avertir un ami, une amie, qui avait l'intention d'acheter les mêmes sandales.
- Tu as négligé de rapporter la marchandise aux premiers signes de détérioration anormale.
- Tu as négligé de conserver ta facture.

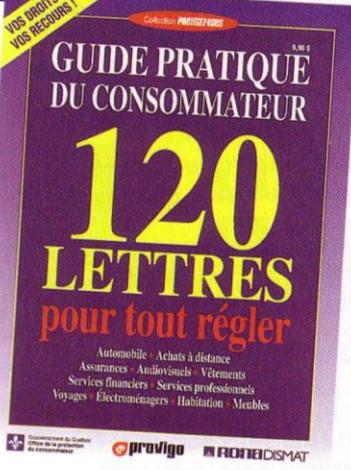
1 a)

No 1 b)

No 1 c)



Lis la BD



Sainte-Musique, le 13 janvier 1995

Monsieur Sans-Fil
Boutique Sans-fil

Monsieur,

Ma lettre concerne l'appareil-radio que j'ai acheté à votre boutique, le 9 janvier dernier.

Le lendemain de l'achat, l'appareil ne fonctionnait plus, sans aucune fausse manœuvre de ma part.

Je suis retournée à votre magasin pour obtenir une réparation, et vous avez refusé. J'ai ensuite communiqué avec un organisme de protection des consommateurs, et le responsable vous a téléphoné sans plus de résultat.

Je vous écris pour vous demander de réparer mon appareil ou de me le remplacer, sans quoi je m'adresserai à la cour des petites créances pour trancher le litige entre nous.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à cette lettre et j'espère toujours que la situation sera corrigée dans les plus brefs délais.

Marjo Consommatrice

Marjo Consommatrice
1000, rue Rock
Sainte-Musique
VOY ORO
Tél.: (444) 333-2222

p.j. Photocopie de la facture

Lettre de réclamation

Ville, Date

MODÈLE d'une lettre de réclamation

Nom du fabricant / Tu peux le rechercher sur Internet

Adresse du fabricant / Tu peux la rechercher sur Internet

OBJET : nom de l'objet acheté

MONSIEUR OU MADAME,



En introduction

- Une phrase complète pour expliquer le sujet de la lettre de réclamation.
- La phrase doit inclure
 - l'objet acheté
 - la date
 - le nom du magasin

2^{ème} paragraphe

- Expliquer ce qui s'est passé,
- Les raisons pourquoi vous n'êtes pas satisfaits de votre achat.

3^{ème} paragraphe

- Expliqué les démarches que vous avez déjà faites auprès du magasin et cela s'est passé avec les vendeurs ou le gérant.

4^{ème} paragraphe

- Expliquer ce que vous voulez obtenir comme réparation
 - Un nouvel appareil
 - Une réparation
 - Le remboursement en argent
- Ajouter que vous ferez appel à la cour des petites créances si vous n'êtes toujours pas satisfait.

5^{ème} paragraphe

- Remercier et préciser que vous désirez que la situation soit réglée rapidement.

Clôture

- Votre signature
- Votre nom au complet
- Votre adresse au complet incluant votre numéro de téléphone

Pièce jointe

- P.j. photocopie de la facture



Des CLIENTS insatisfaits...



Client No 1



Robert Cayer a acheté un PS3 de Sony chez Future Shop au prix de 389 \$ avant taxe. Et après 30 jours d'utilisation son PS3 est incapable de lire les CD. Il est retourné au magasin pour l'échanger. Il avait conservé sa facture. Le vendeur lui dit qu'il ne peut le remplacer car il l'a déjà utilisé. Il demande à parler au gérant et celui-ci refuse d'échanger son PS3 et aussi de le rembourser. Robert retourne chez lui très désemparé en se questionnant pour savoir s'ils ont raison.

Client No 2



Jonas Tremblay a acheté un IPO Nanno chez Wall Mart au prix de 148\$ avant taxe. Au bout d'une semaine, il ne peut plus enregistrer de nouvelles chansons. Jonas est retourné au magasin avec sa facture et son IPOD. Le préposé au bureau des réclamations du Wall Mart lui a dit qu'il ne pouvait pas échanger son achat ni le rembourser. Jonas est retourné à la maison déçu en se demandant ce qu'il peut faire de plus pour faire valoir ses droits.

Client No 3



La mère de Jocelyne Pigeon lui a acheté un pantalon blanc de la marque Garage chez Bo Jeans au coût de 39,99\$. Lors de l'essayage à la maison, Jocelyne constate que certaines coutures sont ouvertes et que toute une jambe va se découdre. Elle est retournée au magasin la journée même avec son pantalon et sa facture et la caissière n'a pas voulu échanger son pantalon. Elle a demandé à parler à la gérante qui lui a dit qu'elle ne pouvait échanger son vêtement. Elle est retournée chez elle frustrée avec son pantalon brisé et cherche comment elle peut se faire respecter dans ses droits.

Client No 4



Marie Labelle a acheté un ordinateur portable, de la marque DELL chez Best Buy au prix de 799\$ sans les taxes. Après deux mois d'utilisation, Marie n'est pas satisfaite du ventilateur du moteur parce que la fan est très bruyante et ne refroidit pas le moteur efficacement. Elle retrouve sa facture et retourne au magasin Best Buy. Le vendeur refuse de changer la fan du moteur et le gérant refuse également de la remplacer. Elle retourne à la maison et se demande ce qu'elle peut faire d'autre.

NOM : _____ Date : _____

Groupe : _____

Choisis un des 4 clients et compose une belle lettre de réclamation à sa place en suivant le modèle.

Client No : _____

MON BROUILLON

Ville _____, le date _____

Nom du fabricant
Numéro et rue
Ville
Code postal

OBJET :

Monsieur, ou Madame,

Introduction

2 ^{ème} paragraphe

3 ^{ème} paragraphe

4 ^{ème} paragraphe

5 ^{ème} paragraphe

Votre signature
Votre nom au complet
Numéro et rue de votre adresse
Ville
Code postal
Téléphone

p.j. photocopie de la facture

Fais ton autocorrection avec WordQ et Word
Et remets ton travail par internet à _____
Dans le dossier / REMISE DE TRAVAUX
Lettre de réclamation groupe _____

Une lettre de réclamation



Compétence : lire des textes variés

Nom : _____

Groupe : _____ Date : _____

Familles de situation : Construire du sens Porter un jugement critique

Acquérir des connaissances Réfléchir à sa pratique de lecteur

Indicateurs	Manifestations observables	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Compréhension des éléments significatifs d'un texte	L'élève trouve l'information adéquate pour son client.	L'information est fautive et hors contexte. <input type="checkbox"/>	L'information est incomplète et formuler dans les mots du texte. <input type="checkbox"/>	L'information est exacte en partie et formuler dans les mots du texte. <input type="checkbox"/>	L'information est exacte, incomplète et formuler souvent dans les mots du texte. <input type="checkbox"/>	L'information est exacte, complète et formuler autrement. <input type="checkbox"/>
Recours à des stratégies de lecture appropriées	L'élève utilise différentes stratégies pour trouver l'information.	Dans sa lettre, l'élève inclut très peu d'informations pertinentes. <input type="checkbox"/>	Dans sa lettre, l'élève inclut peu d'informations pertinentes. <input type="checkbox"/>	Dans sa lettre, l'élève inclut la moitié des informations pertinentes. <input type="checkbox"/>	Dans sa lettre, l'élève inclut la plupart des informations pertinentes. <input type="checkbox"/>	Dans sa lettre, l'élève inclut toutes les informations pertinentes. <input type="checkbox"/>

Commentaires de l'enseignante :

Objectif de l'élève pour sa prochaine tâche en lecture :



Une lettre de réclamation

Compétence : Écrire des textes variés

Nom : _____

Groupe : _____ Date : _____

Indicateurs	Manifestations observables	★	★★	★★★	★★★★
1. Cohérence du texte	En-tête et adresse	En-tête et adresse peu cohérente <input type="checkbox"/>	En-tête et adresse avec quelques oublies <input type="checkbox"/>	En-tête complète et adresse avec un oubli <input type="checkbox"/>	En-tête et adresse complètes <input type="checkbox"/>
	Éléments demandés dans l'introduction	L'introduction ne contient aucun des 3 éléments demandés <input type="checkbox"/>	L'introduction contient 1 des 3 éléments exacts <input type="checkbox"/>	L'introduction contient 2 des 3 éléments exacts <input type="checkbox"/>	L'introduction contient 3 éléments exacts <input type="checkbox"/>
	L'élève explique l'insatisfaction du client	L'élève n'explique pas pourquoi le client est insatisfait de son achat <input type="checkbox"/>	L'élève explique pourquoi le client est insatisfait sans lien avec le texte de lecture <input type="checkbox"/>	L'élève explique pourquoi le client est insatisfait avec les mots du texte <input type="checkbox"/>	L'élève explique pourquoi le client est insatisfait avec des mots différents du texte <input type="checkbox"/>
	L'élève explique les démarches du client	L'élève n'explique pas les démarches du client <input type="checkbox"/>	L'élève explique de façon incomplète les démarches du client avec les mots du texte <input type="checkbox"/>	L'élève explique au complet les démarches du client avec les mots du texte <input type="checkbox"/>	L'élève explique au complet les démarches du client avec des mots différents du texte <input type="checkbox"/>
	L'élève précise ce que le client désire obtenir.	L'élève ne précise pas le recours qu'il désire obtenir <input type="checkbox"/>	L'élève précise ce qu'il désire obtenir comme recours avec les mots du texte de façon incomplète <input type="checkbox"/>	L'élève précise ce qu'il désire obtenir comme recours avec les mots du texte <input type="checkbox"/>	L'élève précise ce qu'il désire obtenir comme recours avec des mots différents du texte <input type="checkbox"/>
	Formule de remerciement	Aucune formule de remerciement <input type="checkbox"/>	Phrase de remerciement et de délai rapide comme le modèle <input type="checkbox"/>	Phrase de remerciement et de délai rapide approprié avec un oubli <input type="checkbox"/>	Phrase de remerciement et de délai rapide adéquate dans ses propres mots <input type="checkbox"/>
	Signature et adresse	Signature et adresse peu cohérente <input type="checkbox"/>	Signature et adresse avec quelques oublies <input type="checkbox"/>	Signature complète et adresse avec un oubli <input type="checkbox"/>	Signature et adresse complètes <input type="checkbox"/>
Nombre de mots :	Regroupement des idées en paragraphes	Idées souvent non groupées en paragraphes, sinon de manière malhabile <input type="checkbox"/>	Idées souvent groupées en paragraphes, sans lien entre eux <input type="checkbox"/>	Idées souvent groupées en paragraphes, avec parfois un lien entre eux <input type="checkbox"/>	Idées souvent groupées en paragraphes, avec plusieurs liens entre eux <input type="checkbox"/>
	2. Syntaxe et ponctuation	Structure des phrases et ponctuation	Plusieurs phrases mal ponctuées ou mal structurées <input type="checkbox"/>	La plupart des phrases sont bien ponctuées, certaines sont mal structurées <input type="checkbox"/>	La plupart des phrases sont bien ponctuées, certaines sont élaborées, certaines sont mal structurées. <input type="checkbox"/>
2. B Grammaire	% d'erreurs	Texte présentant 24% et + d'erreurs <input type="checkbox"/>	Texte présentant 13-24 % d'erreurs <input type="checkbox"/>	Texte présentant 7-12 % d'erreurs <input type="checkbox"/>	Texte présentant moins de 6% d'erreurs <input type="checkbox"/>
4. Vocabulaire	Précision et variété du vocabulaire	Expressions et mots souvent imprécis ou répétitifs <input type="checkbox"/>	Expressions et mots simples, parfois précis <input type="checkbox"/>	Expressions et mots précis et variés <input type="checkbox"/>	Expressions et mots très précis, très variés et parfois évocateurs <input type="checkbox"/>
5. Stratégies d'écriture	Utilisation d'outils de correction	L'élève n'utilise aucun outil de correction. <input type="checkbox"/>	L'élève utilise peu ses outils de correction et de façon malhabile. <input type="checkbox"/>	L'élève utilise ses outils en laissant plusieurs erreurs. <input type="checkbox"/>	L'élève utilise efficacement ses outils de correction. <input type="checkbox"/>