

VOS OBJECTIFS ET VOS VALEURS

Parlons-en...

\$ Analyser ses valeurs

\$ La pression de groupe

\$ Rivaliser avec ses voisins

\$ La publicité, et la publicité et vous

\$ Comment éviter les fraudes

Réfléchissez aux choses qui ont le plus d'importance pour vous dans votre vie, et les objectifs que vous vous fixez. Réflètent-ils vos « valeurs »? Le savez-vous? Avez-vous déjà songé à ce que sont vos valeurs?

D'ailleurs, qu'est-ce qu'une valeur? Les valeurs définissent votre personnalité. Elles représentent ce qui, à votre avis, est important dans la vie. Elles jouent un rôle dans nos décisions, nos actions et nos opinions.

L'habit ne fait pas le moine. Notre apparence extérieure ne veut souvent pas dire grand-chose. C'est notre richesse intérieure qui détermine notre identité. Les valeurs constituent une grande partie de cette richesse intérieure.

Matière à réflexion



Si quelqu'un vous demandait de décrire trois de vos « valeurs », que répondriez-vous?

Analyser ses valeurs

De nombreuses choses peuvent influencer nos valeurs. Les membres de notre famille, nos enseignants et nos amis ont une importance particulièrement forte. Notre religion, notre culture et nos racines entrent également souvent en ligne de compte. La télévision, les films, les vidéos et la musique que nous écoutons et regardons jouent aussi un rôle. Enfin, la publicité peut influencer fortement, ou essayer d'influencer, sur ce qui a de l'importance ou de la valeur à nos yeux.

Vos valeurs dirigent un bon nombre de vos décisions financières. Quelles choses matérielles ont de l'importance à vos yeux? De combien d'argent aurez-vous besoin? Que ferez-vous pour l'obtenir? Quelles concessions ferez-vous? Que ferez-vous avec votre argent lorsque vous l'obtiendrez? Et ainsi de suite. Il est indéniable que les décisions financières sont importantes. Elles affectent notre propre vie et celle

Et vous?



Pensez-vous que la publicité vous influence? Avez-vous récemment pris une décision qui a été influencée par la publicité?

1

2

3

4

5

LA PUBLICITÉ
A BEAUCOUP
D'INFLUENCE
SUR MOI

LA PUBLICITÉ
A TRÈS PEU
D'INFLUENCE
SUR MOI

de ceux qui nous entourent. Et ce sont nos valeurs qui pèsent dans la balance de nos décisions.

Essayons de déterminer les choses qui ont de l'importance pour vous dans la vie, et ce qui influence vos valeurs.

*Agissez et
reprenez les rênes!*



C'est l'heure de vérité. Vous trouverez, dans la liste, certaines choses qui ont de l'importance dans votre vie. Peut-être est-ce quelque chose que vous désirez, une qualité que vous souhaitez avoir, un rêve, ou un attribut que vous respectez chez les autres. Il y a sans doute même des choses auxquelles vous accordez de l'importance et que nous n'avons même pas mentionnées. Dans ce cas, ajoutez-les à la liste. Puis, choisissez les 10 choses les plus importantes à vos yeux, puis classez-les par ordre d'importance, de un à dix.

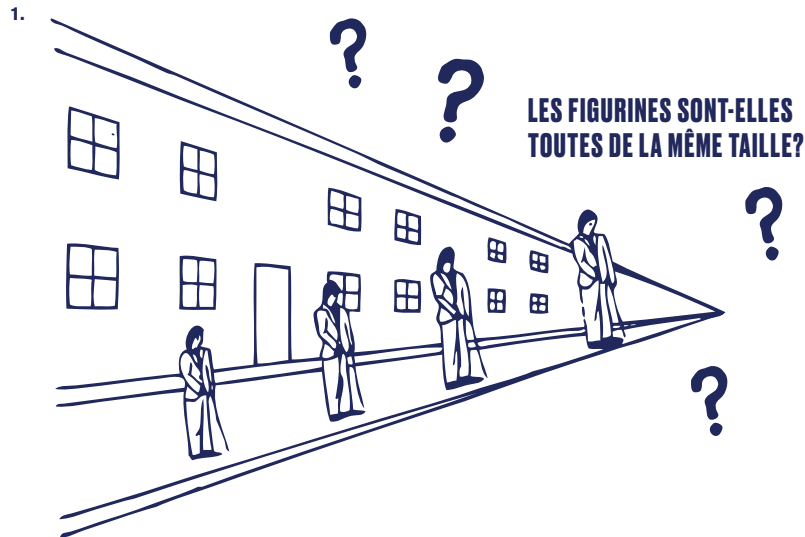
Qu'est-ce qui est important pour vous?

- | | | | |
|-----------------------|------------------------------------|------------------|--------------------------------|
| Le bonheur | La maturité | La bonne santé | Le travail |
| Le statut social | L'éducation | La liberté | La famille |
| La tolérance | L'amour | La compassion | L'altruisme |
| La loyauté | La forme physique | L'honnêteté | La fiabilité |
| Le plaisir | La richesse | Aider les autres | Être accepté par les autres |
| Le patriotisme | Les responsabilités | Le respect | Le sens de l'humour |
| La sécurité | La beauté | L'honneur | La foi |
| Tenir ses engagements | La religion | Être à la mode | L'acquisition de compétences |
| L'indépendance | La passion | L'influence | L'amitié |
| Prendre des risques | Les divertissements et les voyages | | S'impliquer dans sa communauté |
- Autres choses importantes pour moi : _____



Les gens, les groupes et les choses peuvent avoir une influence sur vos valeurs. Certains peuvent essayer de les influencer intentionnellement.

D'autres peuvent le faire sans vraiment essayer. Il faut faire attention à ceux qui tentent d'influer sur vos actions et vos décisions. Regardez l'illustration suivante.



Au premier abord, les figurines semblent être de taille différente. Maintenant, mesurez-les. En réalité, elles sont exactement de la même taille. C'est la façon dont elles ont été dessinées qui nous donne l'impression qu'elles sont différentes de ce qu'elles sont en réalité.

Les illusions d'optique sont amusantes, mais elles nous apprennent aussi quelque chose. Nous pouvons nous faire avoir. On peut nous influencer. On peut nous faire croire que les choses sont différentes de ce qu'elles sont en réalité. Regardez maintenant cette illustration.

Les avez-vous vues toutes les deux? Elles sont bien là, toutes les deux. Ce que nous essayons de vous dire, c'est que chacun voit les choses à sa façon. Cela ne veut pas dire que l'un a tort et que l'autre a raison. Deux personnes ayant des points de vue différents peuvent toutes deux avoir raison. En conséquence, quand vous pensez avoir raison sur quelque chose et que quelqu'un vous expose un point de vue différent, demandez-vous s'il n'y a pas plusieurs façons de voir les choses. Peut-il y avoir un autre point de vue? Un meilleur point de vue? Ou un point de vue qui renforce votre conviction?



1. Handbook for Economics Teachers, édité par David J. Whitehead. London: Heineman Educational Books, 1979

2. Handbook for Economics Teachers, édité par David J. Whitehead. London: Heineman Educational Books, 1979

Et vous?



Lors de l'activité précédente, vous avez déterminé les choses qui, à votre avis, ont le plus de valeur dans votre vie. Mais d'où viennent ces valeurs? Qu'est-ce qui a influencé vos valeurs par le passé? Qu'est-ce qui influence vos valeurs aujourd'hui?

Certaines influences possibles sont indiquées dans la liste ci-dessous. Parmi celles-ci, ou parmi d'autres que vous ajouterez peut-être, choisissez les sept influences qui, à votre avis, ont le plus contribué à déterminer ce qui a de l'importance dans votre vie.

\$ Astuce financière



Beaucoup de gens prennent des décisions sans penser à leurs « valeurs ». Avant de prendre une décision financière, réfléchissez quelques instants à vos valeurs et déterminez si elles devraient jouer un rôle dans votre décision.

Influences possibles

Mes parents/tuteurs

Les livres

Les camps de vacances

D'autres membres de ma famille

La télévision

Les magazines

Ce que j'ai vécu dans mon enfance

Le bénévolat

Les célébrités

Mes expériences professionnelles

Mes voyages

Mes amis d'enfance

Des événements spécifiques

Les athlètes

Une maladie ou une blessure

Mes activités communautaires

Mes amis actuels

La radio

Un employeur

La musique

Mes coéquipiers

Un entraîneur

Ma religion

Mes enseignants

Autres: _____

En réalité, la vie est pleine de situations où les autres peuvent avoir un point de vue différent du vôtre. Certains pourraient essayer de vous convaincre que leur façon de voir les choses est la bonne. Pourtant, comme vous le savez, ce qui est bon pour eux ne l'est pas forcément pour vous.

Repensez à des situations où les points de vue des gens divergeaient. Vous êtes-vous mis d'accord sur quelque chose en particulier? Le « vrai » peut parfois être difficile à distinguer du « faux ».

Matière à réflexion



Rappelez-vous la situation la plus récente où quelqu'un a essayé d'influencer une décision que vous souhaitiez prendre. À quand remonte cette situation? Pourquoi cette personne a-t-elle essayé d'influer sur votre décision? A-t-elle réussi à vous faire osciller d'une façon ou d'une autre?

La pression de groupe

Le terme « pression de groupe » s'applique à la façon dont les personnes de votre âge peuvent influencer votre pensée, intentionnellement ou non. La pression de groupe figure parmi l'une des influences les plus puissantes chez les jeunes. Les amis, les camarades de classe, les coéquipiers ou les collègues sont très importants pour les jeunes gens, qui accordent souvent beaucoup de poids à ce qu'ils pensent et à ce qu'ils font.

Pourtant, ils sont dans la même situation que vous. Eux aussi essaient de comprendre leur vie. Ils expérimentent, réfléchissent et tentent de déterminer ce qui a de l'importance dans leur existence.

Beaucoup des décisions que vous prendrez dans votre jeunesse seront influencées par vos pairs. Il se peut que vous ayez à prendre des décisions concernant l'usage de l'alcool, de la cigarette ou de drogues, la façon de vous habiller, les cours à choisir, les concerts à voir, les écoles à fréquenter, la carrière à suivre, le travail à faire, etc. Ces décisions sont difficiles à prendre et les pairs peuvent mettre beaucoup de pression, soit en l'exerçant directement sur vous, soit par les décisions qu'ils prennent ou par ce qu'ils font. Vous devrez affronter des situations où vos valeurs seront mises à dure épreuve.

*Agissez et
reprenez les rênes!*



Discutez, avec votre groupe, des questions suivantes :

- **Quand la pression de groupe se fait-elle le plus sentir? Par exemple, est-il plus difficile de résister à cette pression quand il s'agit de décider de fumer ou non, de s'habiller d'une certaine façon, d'écouter certaines musiques, de boire, de prendre de la drogue, de fréquenter certaines personnes, de désirer certaines choses, etc.? Quand vous sentez-vous le plus sujet à cette pression?**
- **Quelles sont les meilleures façons de gérer la pression de groupe quand vous n'aimez pas où elle vous entraîne?**

Et vous?



Avez-vous plutôt tendance à vous laisser influencer par vos pairs ou avez-vous plutôt tendance à influencer les autres?

Vos pairs pourraient tenter de vous influencer sur des questions financières. Cela pourrait s'appliquer aux montants que vous dépensez, à ce que vous achetez, aux emprunts que vous faites, aux modes que vous suivez, aux magasins que vous visitez, etc. La pression de groupe est forte et il peut être difficile d'y résister. Cependant, il est important que vous preniez les décisions que vous pensez être les meilleures pour vous : des décisions qui correspondent à vos valeurs, vos priorités et vos objectifs, tout en vous rendant heureux et confiant en votre décision.

Matière à réflexion



Comment avez-vous géré la pression de groupe par le passé? Avez-vous déjà pris une décision financière sous l'influence de vos pairs?



Un fait intéressant sur la pression de groupe : elle peut se dissiper très rapidement. Il se peut que vous vous trouviez dans une situation où vous vous sentez forcé à acheter et à porter des chaussures d'une certaine marque... des chaussures dont vous n'avez absolument pas besoin. Si vous décidez que non, vous n'allez pas les acheter, la pression se dissipera très rapidement et les autres oublieront très vite le sujet de la pression. Par contre, si vous décidez que oui, vous allez les acheter, les autres oublieront toujours très vite le sujet de la pression, alors que vous, vous n'aurez plus d'argent et porterez des chaussures inutiles, que vous n'aimerez peut-être même pas tant que cela. Veillez à toujours dépenser votre argent de la façon que vous trouvez la plus appropriée.

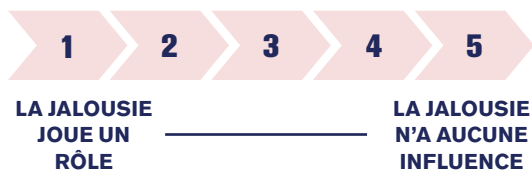
Rivaliser avec ses voisins

Ici, nous ne parlons pas nécessairement de nos voisins proprement dits. Ces « voisins » peuvent habiter à des kilomètres de chez nous. Il s'agit en fait des personnes qui nous entourent avec qui nous cherchons peut-être à rivaliser. Nous voulons ce qu'ils ont ou essayons de vivre comme eux. Pour les jeunes, ces « voisins » peuvent être des amis qui portent certaines marques de vêtements ou de chaussures, qui assistent à certains concerts, conduisent certaines marques de voiture, ont beaucoup de gadgets (comme les nouveaux « i » ou jeux vidéo), font de beaux voyages, mangent dans des restaurants huppés, etc. Cette rivalité n'est souvent pas créée par nos « voisins ». C'est souvent nous-mêmes qui nous obligeons à rivaliser avec eux.

Et vous?



Avez-vous un tempérament envieux? La jalousie joue-t-elle un rôle dans vos objectifs, vos décisions et vos actions? Sur une échelle de 1 à 5, déterminez si la jalousie a une influence sur vos décisions financières.



Matière à réflexion



Avez-vous le sentiment que la jalousie joue actuellement un rôle dans votre vie? Êtes-vous envieux de quelqu'un? Y a-t-il quelque chose que vous désirez actuellement parce que vous êtes envieux? La jalousie vous a-t-elle récemment poussé à prendre une décision ou à acheter quelque chose?

Êtes-vous vraiment disposé à laisser la jalousie affecter vos valeurs, vos décisions, vos actions et vos objectifs? Si vous voulez garder le contrôle, essayez d'envier les autres le moins possible.

\$ Astuce financière



Attention à la jalousie. Elle peut nous pousser à prendre des décisions très peu raisonnables que nous regrettons plus tard. Le plus drôle, c'est que, très souvent, les gens que nous envions nous envient aussi, pour d'autres raisons. Gardez à l'esprit ce qui est important pour vous, cela vous aidera peut-être à relativiser. Et attendez avant de prendre des décisions que vous pourriez regretter plus tard.

Agissez et reprenez les rênes!



Êtes-vous quelqu'un qui a tendance à prendre des décisions en fonction de ce que les autres font pour essayer d'être « à la mode » ou d'avoir l'air « cool »? Ou êtes-vous plutôt quelqu'un qui « fait ce qu'il veut » et qui prend ses propres décisions en fonction de ce qu'il ressent et de ce qu'il estime être important?

La publicité

La publicité est le moyen que les commerçants ont trouvé pour fournir aux consommateurs des informations sur un produit ou un service. Ils utilisent également la publicité pour encourager les consommateurs à acheter leurs produits ou leurs services. L'objectif est de convaincre le consommateur, c'est-à-dire vous, d'acheter leur produit plutôt que celui du concurrent.

Cela ne veut cependant pas dire qu'un annonceur peut dire ce qu'il veut. Les annonceurs doivent obéir à certaines règles et certaines lois (comme la Loi sur la concurrence, la Loi sur les aliments et drogues, les normes établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et autres lois fédérales et provinciales) qui établissent des normes et des directives pour les annonceurs. Par exemple, la loi punit les annonceurs qui communiquent des informations mensongères ou trompeuses. Ils n'ont pas le droit d'affirmer des choses fausses sur leurs produits, ni sur les produits de leurs concurrents.

Puisqu'ils doivent obéir à ces règles, l'objectif d'un annonceur est de nous influencer pour nous inciter à acheter un produit ou un service spécifique.

Ce n'est pas aussi sournois que cela en a l'air. En effet, il y a de nombreux produits et services à notre disposition, mais, si nous n'en avons jamais entendu parler, nous ne pouvons pas prendre de décisions éclairées sur ceux que nous voulons acheter et utiliser. De plus, les fabricants ont le droit d'exposer pourquoi leur produit est excellent, du moment que cela est vrai. S'ils ont un bon produit, c'est très bien qu'ils puissent nous le faire savoir!

Matière à réflexion



Dans la plupart des cas, les produits et les services que vous avez achetés correspondent-ils à ce qui est dit dans les publicités? Avez-vous déjà acheté un produit qui n'est pas à la hauteur de la publicité?

La publicité est bénéfique de plusieurs façons :

1. Il s'agit d'une source d'informations sur un nouveau produit, un produit existant ou des améliorations ou des changements apportés à un produit.
2. La publicité encourage la concurrence, qui peut entraîner l'amélioration des produits, la baisse des prix, la création de promotions, l'amélioration de l'offre et de la disponibilité, etc.
3. Comme vous le savez sans doute, la publicité paie également pour de nombreuses présentations médiatiques. La publicité commande des émissions de télé et de radio, des magazines, des journaux, des concerts, etc. De plus en plus, la publicité aide à financer la production de films, par le biais du « placement de produits » lors du tournage.
4. Les annonceurs commanditent ce genre d'activités en fonction du nombre de leurs clients potentiels qui, à leur avis, regardera ou écoutera l'émission, lira le magazine ou le journal, ou ira au concert. Grâce à ces commandites, certaines de ces activités, comme les émissions télévisées et radiophoniques nous sont proposées gratuitement (même si nous finissons par payer pour la publicité par le biais des prix de ce que nous achetons et que nous devons même peut-être payer des frais de câble ou de satellite pour pouvoir visionner certaines émissions). Certains articles (comme les journaux), nous sont proposés à des coûts de loin inférieurs à ce qu'ils coûteraient sans publicité et certains événements (comme les concerts) pourraient ne pas se produire en ville sans la présence d'un commanditaire.
5. La publicité aide les consommateurs à comparer les différents produits et services disponibles et, si possible, à prendre de meilleures décisions d'achat.

Et vous?



Selon vous, dans quelle mesure vos décisions d'achat sont-elles influencées par la publicité?



Comment la publicité peut-elle influencer sur vos décisions d'achat? La publicité peut vous inciter à faire des achats impulsifs (acheter sans trop y réfléchir) ou à acheter des choses à la mode. Elle peut vous pousser à acheter quelque chose que vous ne désirez pas vraiment, quelque chose dont vous n'avez pas besoin, ou quelque chose que vous feriez mieux de ne pas acheter à ce moment précis. En d'autres mots, la publicité peut aider à faire osciller la balance, vous faisant prendre des décisions d'achat que vous pourriez regretter plus tard.

Mais à qui la faute? À l'annonceur ou à vous? Vous connaissez peut-être l'expression latine « caveat emptor » qui signifie « que l'acheteur soit vigilant ». Au bout du compte, vous êtes responsable de vos décisions. Si vous faites un mauvais achat (un achat qui n'est pas dans votre intérêt), et que la publicité n'est ni mensongère ni trompeuse ni illégale, vous ne pouvez vous en prendre qu'à vous-même.

De ce fait, quand vous prenez des décisions d'achat, il est important que vous soyez conscient des techniques utilisées par les annonceurs pour essayer de vous inciter à acheter leurs produits. Le travail d'un annonceur est de faire briller son produit le plus possible, en espérant que vous l'achèterez. En tant que consommateur averti, votre travail est de prendre les décisions qui vous profiteront le plus.

\$ Astuce financière



Apprenez à connaître vos habitudes de consommation. Vos décisions passées indiquent-elles que la publicité vous influence? Si c'est le cas, acceptez ce fait, et tentez de contrôler l'ampleur de cette influence sur vos décisions.

Il est cependant nécessaire d'ajouter un point important dans cette section. En tant que consommateur, vous avez certains « droits ». L'Association des consommateurs du Canada stipule que son objectif est d'aider à assurer les droits suivants des consommateurs :

- Le droit au choix
- Le droit à l'information
- Le droit à la sécurité
- Le droit d'être écouté
- Le droit à la réparation
- Le droit à l'éducation du consommateur
- Le droit de participer aux prises de décision du marché
- Le droit d'accès aux services de base
- Le droit à un environnement durable¹.

1. Traduction libre du site Web anglophone de l'Association des consommateurs du Canada www.consumer.ca

Il se pourrait qu'à certains moments, vous estimiez que vos droits ont été bafoués ou que vous ayez une plainte sur un bien ou un service que vous avez achetés. Si c'est le cas, déterminez à qui vous pouvez parler et énoncez vos plaintes.

Pour pouvoir gérer correctement les plaintes légitimes (et nous espérons que vous n'en aurez pas souvent), il est important d'apprendre « l'art de se plaindre efficacement ». La plupart des fabricants seront heureux que vous leur offriez la chance de vous satisfaire à nouveau, car, si vous partez mécontent, vous ne reviendrez sans doute jamais. Ils perdront un client et savent que vous parlerez certainement de votre mésaventure à d'autres. Donnez-leur l'occasion de réparer les erreurs, cela pourrait faire des miracles. Par contre, si vous n'êtes toujours pas satisfait et que votre plainte n'a pas été gérée correctement, vous pouvez communiquer avec l'Office de la protection du consommateur pour déposer une plainte. Mais donnez au fabricant ou au détaillant la possibilité de régler d'abord le problème.

Et vous?



Avez-vous déjà acheté un produit qui vous a donné des problèmes? Vous êtes-vous plaint ou avez-vous décidé de ne rien dire? Indiquez ce que vous feriez le plus probablement si vous aviez un problème avec un produit :

1

2

3

4

5

JE NE FERAIS
PROBABLEMENT RIEN

J'AGIRAI TRÈS
VRAISEMBLABLEMENT



La publicité et vous

Examinez chaque technique de publicité décrite ci-dessous. Déterminez si vous pouvez penser à une ou plusieurs publicités que vous avez vues récemment qui utilisait ces techniques.

Ensuite, assignez une note de 1 à 10 pour évaluer l'efficacité de chaque technique, 1 indiquant la technique qui influencerait le plus votre opinion d'un produit ou d'un service, et 10 indiquant celle qui vous influencerait le moins.

- La répétition** : on dit souvent que, « si on répète suffisamment la même chose, les gens finissent par le croire ». Certains annonceurs utilisent cette méthode en répétant le même message dans leurs publicités au fil du temps. [*« Mangez frais », « J'M »*]
- La conformité** : cette approche a pour but de vous faire « adopter » une philosophie, vous faire vous « sentir intégré à quelque chose de plus grand ». [*Faire partie de ceux qui sont cool.*]
- L'imitation** : l'annonceur tente d'influencer le consommateur en associant une vedette à un produit ou à un service. Il espère ainsi que ceux qui aiment et respectent cette personne célèbre les imiteront en utilisant le produit. [*Chaussures de course d'une vedette sportive, gamme de produits de maquillage d'une célébrité.*]
- Les émotions** : avec cette méthode, l'annonceur veut faire vibrer les émotions du consommateur pour influencer sur sa décision d'achat. [*Être loin de chez soi, bière et être canadien.*]
- Les extras** : l'annonceur essaie de faire pencher la balance en offrant quelque chose de gratuit (un échantillon gratuit, un numéro gratuit, etc.). Cependant, n'oubliez jamais qu'« il n'y a jamais rien de gratuit ». Quelqu'un finit toujours par payer. L'important est de savoir qui, et pourquoi. [*« Quatre CD gratuits! Inscrivez-vous pour acheter un CD par mois et obtenez 4 CD gratuits! »*]
- La peur** : bon, d'accord, peut-être pas exactement la peur, mais qui veut subir les conséquences d'une mauvaise haleine, d'une peau boutonneuse ou d'une mauvaise odeur corporelle, surtout quand une publicité les

décrit avec une telle conviction? [*« Nicolas allait embrasser Loana, lorsque, tout à coup, Loana remarque les dents de Nicolas. Si seulement Nicolas avait utilisé... »*]

- Les joies du snobisme** : ces publicités cherchent à attirer ceux qui veulent être considérés comme des vainqueurs, et veulent étaler leur réussite pour que tout le monde la remarque. Ces publicités suggèrent que, si vous avez le produit, vous êtes « cool », faites partie de « l'élite » ou avez « réussi ». [*« Si le prix vous importe, ce produit ne vous intéressera pas »*]
- L'attrait économique** : ce type de publicité présente une « affaire en or » : pas d'acompte, pas d'intérêt, etc. Faites attention aux offres réellement intéressantes et à celles qui comportent des clauses importantes dans les petites lignes. Ces offres peuvent être légitimes, en vous aidant à payer pour un achat sur une période plus longue (comme des mensualités égales sans intérêt sur 24 mois). Mais les petites lignes peuvent indiquer que, si le montant total n'est pas payé en 24 mois, des intérêts doivent être payés sur le montant total pendant deux ans. Vérifiez toujours les clauses et veillez à payer la totalité du montant en 24 mois. [*« Aucun paiement pendant 3 ans! Vous avez bien entendu! Ce produit est à vous, et vous ne payez pas un centime pendant 3 ans! »*]
- Le confort et le plaisir** : certains annonceurs présentent leur produit en rapport avec un concept qui, bien que très plaisant, n'a pas grand-chose à voir avec le produit en lui-même. Par exemple, avez-vous déjà regardé une publicité où vous vous demandiez quel produit était annoncé, et où la conclusion vous a surpris? L'objectif de la publicité était peut-être d'attirer votre attention, et non pas de vous dire quoi que ce soit sur le produit.
- L'humour** : une autre technique utilisée pour influencer votre achat est de présenter le produit ou le service de façon humoristique. L'annonceur espère ainsi que le rire influera sur votre décision d'achat.

Pouvez-vous trouver d'autres techniques utilisées par les annonceurs pour faire osciller les décisions d'achat des consommateurs?



*Agissez et
reprenez les rênes!*



Protégez toujours vos NIP et vos codes de sécurité. Modifiez vos mots de passe régulièrement.

Et vous?



Avez-vous déjà été la cible d'une tentative de fraude ou d'escroquerie? Si c'est le cas, qu'avez-vous fait? Connaissez-vous les principaux indicateurs de tentative de fraude ou d'escroquerie?

Éviter la fraude et l'escroquerie

Comme vous le savez, l'argent sert à beaucoup de choses, et personne n'aime se faire prendre ou voler son argent. Si seulement nous vivions dans un monde où nous n'aurions pas à nous en soucier! Malheureusement, ce n'est pas le cas.

Des personnes et des organismes peuvent essayer d'accéder à votre compte bancaire en ligne, d'utiliser votre carte de crédit de façon frauduleuse, de découvrir votre NIP et d'utiliser votre carte de débit ou de cloner votre carte, de vous tromper avec un achat ou un paiement en ligne, et ainsi de suite. Vous devez être vigilant en protégeant vos renseignements personnels et votre argent, particulièrement de nos jours, car les achats et les paiements en ligne sont courants.

Agissez et
reprenez les rênes!



Si vous avez une carte de crédit, vérifiez toujours vos relevés de compte attentivement afin de vous assurer qu'il n'y a aucune fausse transaction.

Voici des exemples de fraudes et d'escroqueries dont vous pourriez être la cible. Vous trouverez également des suggestions dans le but de vous protéger des profiteurs.

- **Demandes de renseignements personnels** : un courriel dans lequel on vous demande de divulguer des renseignements personnels est probablement une escroquerie. Avant d'y répondre, vérifiez auprès de la source. Les institutions financières et les autorités gouvernementales ne vous demanderont jamais vos renseignements personnels par Internet.
- **Appels de « l'ARC »** : un appel d'une personne disant être de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour vous informer que vous devez des sommes impayées et que vous pouvez payer immédiatement par téléphone avec une carte de crédit est une escroquerie. Jamais l'ARC n'agira ainsi. De tels appels peuvent paraître très menaçants; le fraudeur vous dira que vous risquez de recevoir une lourde amende ou être condamné à une peine d'emprisonnement si vous ne payez pas. Ne tombez pas dans le piège!
- **Envoi de fausses factures** : il est étonnant de voir le nombre de personnes et d'entreprises qui paient une facture reçue par courrier sans réfléchir, même si elle est complètement fausse. Si vous ne vous souvenez pas d'un achat, ne payez pas la facture. Examinez-la. Assurez-vous qu'elle est authentique.
- **Vol de votre identité** : si une personne obtient vos renseignements personnels (numéro d'assurance sociale, numéro de passeport, renseignements bancaires, etc.), elle peut les utiliser pour accéder à votre argent ou à vos actifs. Protégez vos

renseignements personnels et vérifiez régulièrement vos comptes bancaires ainsi que vos autres actifs financiers pour ne pas avoir de mauvaises surprises. Si vous voyez un retrait ou toute autre transaction que vous n'avez pas effectuée, signalez-le immédiatement à votre institution financière.

- **Promotions de la santé** : les gens sont souvent vulnérables lorsqu'il s'agit de leur santé ou de leur apparence. Vous pouvez recevoir des offres non sollicitées concernant le traitement de la calvitie ou de l'acné, la perte ou la prise de poids, le mieux-être et la forme, et ainsi de suite. Soyez extrêmement vigilants avec ces promotions, en particulier si elles promettent des résultats trop beaux pour être vrais. Vérifiez ces offres attentivement avant de dépenser le moindre sou.
- **Inscriptions pièges** : méfiez-vous des magasins qui vous proposent une inscription à un magazine, une inscription en ligne, etc. à un prix incroyable. Certains vous proposeront de très bonnes affaires au début et vous demanderont les renseignements de votre carte de crédit. Au fil du temps, les prix augmenteront et ils continueront à vous facturer l'inscription à un tarif gonflé, mais que vous avez peut-être accepté, car il était mentionné en petits caractères. Par conséquent, soyez vigilant avec ces inscriptions et lisez toutes les clauses et les conditions.
- **Membre de la famille en détresse** : des personnes reçoivent parfois des appels les informant qu'un membre de leur famille est gravement blessé et qu'elles doivent envoyer de l'argent. Il est même possible que les fraudeurs aient fait des recherches pour trouver un nom et quelques renseignements personnels au sujet de la personne

Agissez et
reprenez les rênes!



Vérifiez toujours les dépôts et les retraits de vos relevés bancaires mensuels.

« blessée ». Ils vous disent pouvoir aider le membre de votre famille, mais qu'ils ont besoin d'argent dès que possible pour y parvenir. Ils peuvent également vous dire qu'ils sont de la police et ont besoin de l'argent. N'ignorez pas un appel au sujet d'un tel événement parce qu'il se peut que ce soit vrai, mais soyez très vigilant si la personne vous demande de l'argent pour de l'aide, en particulier si elle affirme en avoir besoin immédiatement. Si possible, assurez-vous qu'il y a bien un problème.

- **Ventes de porte-à-porte et démarchage :** de nos jours, il est rare qu'un démarcheur vienne faire du porte-à-porte et demander de l'argent pour une cause ou un organisme légitime. Des démarcheurs peuvent vouloir obtenir votre vote à une élection, ce qui est tout à fait normal. Mais si un démarcheur vous demande de l'argent, soyez extrêmement vigilant avant de donner ou d'acheter. Veillez également à ce que ces personnes ne viennent pas « repérer » votre maison. Parfois, elles demandent un verre d'eau ou autre chose pour vous éloigner et ainsi tenter de vous voler (porte-monnaie, clés de voiture, etc.) pendant que vous les laissez sur le seuil de la porte.

- **Sollicitations sur Internet et demandes de paiement :** il est très courant que des fraudeurs tentent de vous convaincre de soutenir une cause ou de payer une facture par courriel. Encore une fois, soyez très vigilant. Vérifiez s'il y a des fautes de frappe dans le courriel de demande. Vérifiez la source du courriel. S'il s'agit d'un magasin demandant un paiement, mais que rien n'indique le nom du magasin dans l'adresse d'origine du courriel, c'est forcément une tentative de fraude. La règle d'or est probablement de ne jamais répondre à des demandes d'argent par courriel. Vérifiez l'authenticité de la sollicitation en téléphonant à l'organisme ou en visitant ses bureaux.

\$ Astuce financière



Si quelque chose semble trop beau pour être vrai, c'est en général le cas.

.....

Vous trouverez ci-dessous quelques liens utiles afin d'obtenir de plus amples renseignements sur la fraude et l'escroquerie ainsi que sur la façon de protéger votre argent, vos actifs et vos objets de valeur.

- « Le petit livre noir de la fraude »
<http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04333.html>
- Liens vers de nombreuses sources de renseignements du gouvernement :
<https://www.canada.ca/fr/services/finance/fraude.html>
- Site de la GRC axé sur les escroqueries et les fraudes
<http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes/index-fra.htm>

Récapitulatif du module

Ça veut dire quoi? Des termes nouveaux, peut-être?

- 1. Valeurs :** les croyances, la morale, les comportements et les décisions qui composent votre personnalité, affectent ce que vous faites dans votre vie, la façon dont vous gérez les situations et les objectifs que vous vous fixez.
- 2. Pression de groupe :** l'influence que les gens de votre âge peuvent exercer sur vos actions et vos décisions. Il s'agit de la pression que les autres essaient de mettre sur vous.
- 3. Envie/jalousie :** le désir d'avoir ce que les autres ont, de leur ressembler, de vivre comme eux, etc. Il s'agit généralement d'une pression que vous vous imposez.
- 4. Droits du consommateur :** ce à quoi un consommateur devrait raisonnablement s'attendre, lors d'une transaction juste avec un fabricant ou un détaillant.
- 5. Caveat emptor :** « l'acheteur doit être vigilant ». Cela veut dire qu'au bout du compte, un consommateur est responsable de la décision qu'il prend.

Ai-je bien tout retenu?

1. Pourquoi les valeurs sont-elles importantes dans les « décisions financières »?
2. Qu'est-ce qui affecte vos valeurs?
3. Comment la pression de groupe peut-elle influencer nos décisions financières?
4. Quels genres de pression, pouvant affecter les décisions financières, se met-on souvent à soi-même?
5. Quelles techniques les annonceurs utilisent-ils pour

influencer votre décision?

6. Quels sont les avantages de la publicité?
7. Quels « droits » les clients peuvent-ils s'attendre à avoir sur le marché?

Matière à réflexion.... ou à discussion

- Quels facteurs principaux affectent les valeurs d'une personne au fur et à mesure qu'elle mûrit?
- Les valeurs changent-elles au cours d'une vie? Si oui, pourquoi et quand?
- Quelles valeurs pourront vraisemblablement vous aider à prendre de bonnes décisions financières?
- Quelles « pressions de groupe » sont positives? Lesquelles le sont moins? Que peut-on faire pour gérer et résister à la pression de groupe si vous n'avez pas d'objectifs? Comment gérer et résister à la pression du groupe si vous n'aimez pas ce qu'elle essaie de vous faire faire?
- Citez certaines des « meilleures » publicités que vous ayez jamais vues (télé, journaux, radio, Internet) et pourquoi?

Astuces et suggestions

- Si vous le pouvez, pensez à vos valeurs (connaissez vos valeurs) et utilisez-les pour vous aider à prendre des décisions financières. Les gens prennent souvent des décisions financières sans se demander ce qui est important pour eux.
- La pression de groupe peut être très puissante. Au bout du compte, essayez de garder les rênes de votre vie le plus souvent possible. Ainsi, vous pouvez appliquer vos propres valeurs, plutôt que celles des autres, avant de prendre vos décisions.
- Pour comprendre où vous en êtes et d'où vous venez financièrement, indiquez tout ce qui a de la valeur pour vous et que vous souhaitez accomplir, sans rapport avec l'argent. Faites une autre liste indiquant les choses importantes en rapport avec l'argent. Gardez à l'esprit les choses que nous avons, ou espérons avoir, sans lien avec l'argent, aide à relativiser.

Un peu de technologie

Si vous avez accès à Internet, peut-être pourriez-vous faire une recherche avec ces mots-clés :

- Gérer la pression de groupe
- Techniques de publicité
- Les meilleures publicités de tous les temps
- Les pires publicités de tous les temps
- Les valeurs et l'établissement d'objectifs
- Les droits du consommateur
- Fraudes courantes