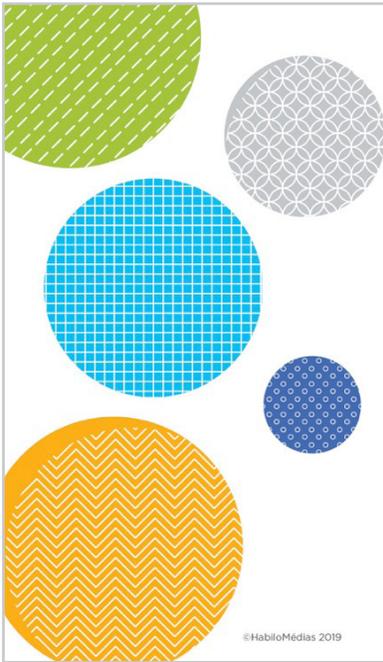




# Scénario

A graphic featuring five circles of different colors and patterns: a green circle with diagonal lines, a grey circle with a geometric pattern, a blue circle with a grid pattern, a small blue circle with a dot pattern, and a large orange circle with a wavy pattern.

**Explorer les achats et le divertissement en ligne**



©HabiloMédias 2019



1. Bienvenue à cet atelier sur l'exploration des achats et du divertissement en ligne.

Il y aura une période de questions à la fin, mais je vous invite tout de même à lever la main pour poser toute question qui surgirait en cours de route.



2. Avant de commencer, j'aimerais que vous preniez une minute pour penser à ce que vous aimeriez retirer de cet atelier.

Vous n'avez pas à répondre à voix haute. L'important est simplement d'y réfléchir.

Qu'aimez-vous acheter? Qu'aimez-vous regarder ou écouter?

À votre avis, comment Internet peut-il vous aider à réaliser ces activités?



3. Je ne vous apprends rien en vous disant que l'Internet peut nous faciliter la vie de nombreuses façons, en nous permettant notamment de regarder des séries et des films, de rester en contact avec les amis et la famille et de trouver des renseignements importants. De plus en plus, nous avons besoin d'Internet pour obtenir des services gouvernementaux ou pour postuler à un emploi.

Il est facile de se sentir exclu si vous n'utilisez pas Internet ou si vous ne l'utilisez pas autant que vous le voudriez.

La bonne nouvelle est qu'il suffit d'apprendre quelques petites notions simples pour tirer davantage profit de cette ressource.

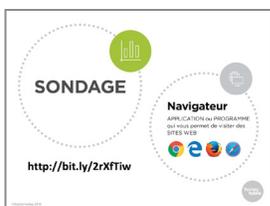


4. À la fin de l'atelier d'aujourd'hui, vous serez en mesure d'effectuer ce qui suit :

Faire des achats en ligne

Distinguer les vendeurs fiables des vendeurs peu fiables  
Retourner vos achats faits en ligne

Trouver de la musique et des vidéos gratuites en ligne



5. Avant de commencer, faisons un sondage rapide pour voir ce que vous savez déjà.

Vous pouvez répondre à la première question en levant votre main. Combien d'entre vous avez apporté un appareil (comme un téléphone ou un ordinateur) que vous savez utiliser?

Combien d'entre vous avez apporté un appareil que vous n'avez encore jamais utilisé?

Si vous avez un appareil que vous savez déjà utiliser, allumez-le et, à l'aide de votre navigateur, rendez-vous sur le site Web qui apparaît à l'écran. Une fois que vous y êtes, vous pouvez remplir le sondage. Ça ne devrait prendre que quelques minutes.

Si vous n'avez encore jamais utilisé votre appareil, commencez par trouver l'un de ces symboles de navigateur à l'écran. Une fois que c'est fait, ouvrez le navigateur et entrez l'adresse du site Web pour accéder au sondage.

Je vais circuler dans la salle pour m'assurer que tout le monde est capable d'accéder au sondage. Si vous finissez avant les autres, vous pouvez aider vos voisins.



6. Commençons par voir les bases des achats en ligne.



7. Les achats en ligne comportent de nombreux avantages.

D'abord, ils sont très pratiques : il suffit d'une connexion Internet sécurisée pour faire des achats partout dans le monde. Vous pouvez également obtenir de meilleurs prix que lorsque vous magasinez en personne.

De nombreux sites d'achats en ligne sont dotés d'outils qui vous aident à vous protéger des arnaques et dont nous parlerons dans une minute. Les utiliser vous permettra d'assurer plus facilement la sécurité de vos achats en ligne.

Enfin, il est facile de faire des recherches avant d'acheter en consultant les commentaires des clients sur les produits et les services, de même que les marchands et les acheteurs en ligne.



8. Comme tout ce que nous faisons sur Internet, les achats en ligne comportent aussi des risques.

Ils peuvent également être *trop* pratiques : il est facile de se laisser emporter et d'acheter davantage que ce que vous aviez prévu.

Les arnaqueurs offrent parfois des aubaines trop belles pour être vraies, vendant des articles contrefaits, volés, endommagés ou qui n'existent tout simplement pas.

Beaucoup de sites d'achats en ligne légitimes ont même des coûts cachés, comme les frais d'expédition et de douane, qui rendent vos achats plus chers que ce que vous croyiez.



9. Ne faites jamais d'achats auprès de sites non sécurisés. Les sites sécurisés se reconnaissent par un cadenas fermé qui s'affiche dans la barre d'adresse et une adresse qui commence par « https » (avec un s à la fin) plutôt que « http ».

Ne faites jamais d'achats en ligne à partir du réseau Wi-Fi public d'endroits comme une bibliothèque ou un café.



10. Faites un peu de recherche avant d'acheter quoi que ce soit sur un site Web. L'entreprise a-t-elle un profil sur le site du Bureau d'éthique commerciale ou l'Office de Certification Commerciale du Québec? ? A-t-elle une politique de retour?

Fournit-elle des coordonnées comme une adresse électronique ou un numéro de téléphone que vous pouvez utiliser en cas de problème?

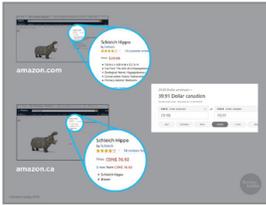


11. Gardez tous les courriels envoyés par le site à votre intention et conservez vos reçus. Parfois, la seule façon de faire consiste à prendre une capture d'écran. Le site [take-a-screenshot.org](http://take-a-screenshot.org) vous expliquera comment y parvenir sur votre appareil. (Disponible en anglais seulement.)

Si vous avez payé par PayPal, vérifiez immédiatement votre compte pour vous assurer que le bon montant a été facturé. Si vous avez payé par carte de crédit, vous devrez vous assurer qu'il figure bien sur votre relevé.



12. La plupart des grandes chaînes offrent maintenant leurs produits en ligne. D'ailleurs, Amazon, un détaillant exclusivement en ligne, est devenu l'une des plus importantes entreprises au monde.



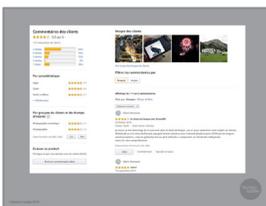
13. Dans la plupart des cas, il y aura une version canadienne du site, dont l'adresse se termine par .ca. Il est possible que les stocks ne soient pas les mêmes que sur le site principal, mais les frais d'expédition seront moins élevés.

De plus, n'oubliez pas que les prix des sites américains et anglais sont indiqués en dollars américains et en livres respectivement. Vous pouvez toutefois vous servir de Google pour les convertir en devises canadiennes.

Vous pouvez également consulter les deux versions du site. Parfois, même avec les frais d'expédition et une devise différente, il est possible d'obtenir une meilleure aubaine sur le site principal.



14. La plupart des sites Web proposent des champs et des catégories de recherche. Vous pouvez les utiliser pour effectuer une recherche sur tout le site, parcourir les catégories ou faire des recherches au sein d'une seule catégorie.



15. De nombreux sites laissent les clients donner leur avis sur un produit. Regardez au bas de la fiche descriptive ou cherchez un lien qui indique quelque chose comme « Avis clients ».

Vous pouvez également ouvrir Google dans un nouvel onglet pour y chercher le nom du produit accompagné du mot « avis ».



16. La plupart des sites d'achats s'inspirent de l'idée du « panier » pour y mettre les articles que vous souhaitez acheter. Lorsque vous avez trouvé un article que vous voulez, cliquez sur le bouton « Ajouter au panier ».

Vous pouvez vérifier le contenu de votre panier en tout temps. Une fois tous les articles ajoutés, cliquez sur Passer la commande.



17. Vous devrez alors vous enregistrer. Pour ce faire, vous aurez besoin d'un compte de courriel et devrez créer un mot de passe.

(Nous avons vu comment créer des mots de passe efficaces dans le cadre de l'atelier *Explorer la vie privée en ligne*.)

Par la suite, vous devrez déterminer un mode de paiement.



18. Il existe trois façons de payer en ligne : avec une carte de crédit, un compte PayPal ou une carte-cadeau.

PayPal est un service de paiement en ligne auquel vous devez vous inscrire. Vous pouvez déposer de l'argent dans votre compte PayPal ou lier ce dernier à votre compte bancaire ou votre carte de crédit. Instaurer une limite peut être une bonne façon de restreindre vos dépenses. Vous pouvez également utiliser une carte-cadeau, ce qui vous permet de payer vos achats en argent tout en limitant les données personnelles que vous communiquez.

Les cartes de crédit et PayPal vous offrent tous deux une certaine protection en cas d'arnaque ou si quelque chose tourne mal.

Après avoir effectué votre paiement, ne laissez pas le site Web enregistrer vos données de carte de crédit.

Si vous avez un compte sur le site, assurez-vous de fermer la session lorsque vous avez terminé afin que personne d'autre ne puisse utiliser votre compte. Si vous avez utilisé PayPal, vous devriez également fermer votre session.



19. Comme la plupart des applications et des sites Web, le fonctionnement des sites d'achats en ligne a une incidence sur votre utilisation de ces derniers. Ils sont notamment conçus pour vous faire acheter et payer davantage.

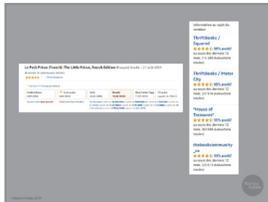
Connaître certains de leurs trucs vous évitera de vous faire avoir.

Par exemple, de nombreux sites sont dotés d'une minuterie ou vous informent qu'un article sera bientôt épuisé afin de vous inciter à l'acheter avant que vous ayez eu l'occasion d'y réfléchir.



20. Il est important de bien vérifier votre commande finale puisque certains sites laissent croire que leurs prix sont inférieurs en omettant d'indiquer les taxes, les frais d'expédition et les « frais de manutention ».

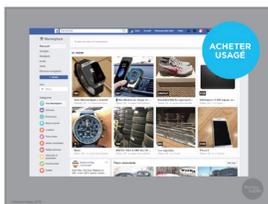
Ils ajoutent parfois même à votre panier des articles supplémentaires que vous achèterez automatiquement à moins que vous ne les désélectionniez.



21. Certains sites de vente laissent également d'autres personnes vendre des produits sur leur site. Par exemple, dans le cas de cette fiche descriptive, certaines des éditions du livre sont vendues par Amazon, et certaines sont annoncées par d'autres vendeurs.

Il est important de savoir auprès de qui vous faites votre achat. Les autres vendeurs pourraient ne pas être soumis aux mêmes règles en ce qui concerne les retours, et contrairement à ce que vous pensiez au départ, vous pourriez devoir payer des frais d'expédition.

Amazon, comme d'autres sites, permet aux clients d'évaluer ces vendeurs. Vous pouvez donc vérifier pour savoir si d'autres personnes ont eu des problèmes avec eux.



22. L'Internet est également un bon endroit pour dénicher des aubaines en achetant des articles d'occasion.

Kijiji est probablement le site canadien le plus connu pour faire l'achat d'articles d'occasion, mais vous pouvez également consulter Facebook Marketplace ou vérifier s'il existe un site propre à votre ville.



23. Freecycle est une option encore plus économique. Visitez Freecycle.org pour y trouver des annonces dans votre ville ou province.



24. Acheter usagé n'est pas différent d'acheter neuf. Vous devez toutefois être vigilant afin d'être certain de votre achat et de vous assurer qu'il n'y a pas de coûts cachés.

Renseignez-vous sur ce que le site fera, le cas échéant, si quelque chose tourne mal.

Soyez vigilant au moment de récupérer l'article ou faites-le livrer. Vous pouvez également demander à ce que quelqu'un vous accompagne ou à ce que la transaction s'effectue dans un endroit public.

Soyez particulièrement prudent si une aubaine semble *trop* belle pour être vraie. La plupart des gens qui vendent des articles en ligne sont honnêtes, mais il y a également des arnaqueurs.



25. Voici quelques-unes des arnaques les plus courantes auxquelles vous pourriez être heurté lors de vos achats en ligne.

La première est lorsque vous n'obtenez pas ce pour quoi vous avez payé : ce n'est pas le bon article, il est endommagé ou n'arrive tout simplement jamais.

Les achats en ligne peuvent également dissimuler de *l'hameçonnage*, où une personne tente d'avoir accès à votre compte bancaire ou de carte de crédit, soit en obtenant suffisamment d'information pour pirater votre compte ou en vous incitant simplement à lui accorder l'accès.

Parfois, les frais sont plus élevés que ce à quoi vous vous attendiez. Une autre arnaque fréquente consiste pour le vendeur à *vous* offrir de vous envoyer de l'argent – plus que le coût de l'article – puis à vous demander de lui renvoyer la différence. Il affirme habituellement que c'est parce qu'il vend d'un autre pays et que les modes de paiement traditionnels ne fonctionnent pas. Toutefois, le paiement qu'il vous envoie se révèle faux.



26. Les problèmes peuvent être plus difficiles à résoudre lorsque vous magasinez en ligne plutôt qu'en personne, mais il y a des mesures que vous pouvez prendre pour vous faciliter la tâche.



27. Que vous ayez été victime d'une arnaque ou que vous ayez tout simplement eu une mauvaise expérience, la première chose à faire est d'identifier exactement ce qui s'est passé. Avez-vous reçu le mauvais article? L'état de l'article est-il différent de ce à quoi vous vous attendiez? Avez-vous tout simplement changé d'idée? (Dans certaines provinces, vous disposez d'un délai de réflexion pour les articles achetés en ligne.)

Contactez ensuite le vendeur pour tenter de résoudre le problème. (Selon l'endroit où vous avez effectué votre achat, il peut s'agir du site Web, d'un vendeur par l'entremise d'un site Web, ou les deux.)

Si cela ne fonctionne pas et que vous avez l'impression d'avoir été arnaqué, communiquez avec votre société émettrice de carte de crédit ou avec PayPal pour leur faire part du problème.



- .....
- 28.** Si vous avez été arnaqué, vous pouvez également contacter la police. Même si elle ne peut rien faire, vous devriez également signaler votre situation au Centre antifraude du Canada.

Si vous êtes au courant de tentatives cybercriminelles, qu'elles aient réussies ou échouées, signalez-les au [www.recol.ca](http://www.recol.ca).



- .....
- 29.** Faisons un petit quiz pour vérifier que vous avez bien assimilé tout ce que nous avons vu jusqu'à présent (<http://bit.ly/2YDsRhZ>).

On fonctionnera de la même façon que pour le sondage effectué au début de l'atelier.



- .....
- 30.** Les règles relatives aux achats en ligne diffèrent d'une province à l'autre. Prenons quelques minutes pour découvrir ce qu'il en est ici.

Accédez à l'adresse Web qui figure au bas de la page et qui mène aux différents bureaux de l'Office de la protection du consommateur des provinces et territoires.

Choisissez-en deux, soit celui de votre province ou territoire et un autre, et déterminez si un délai de réflexion y est accordé pour les achats en ligne, ainsi que les règles qui s'appliquent au retour des achats faits en ligne.

Je vais circuler dans la salle pour aider ceux qui éprouveraient des difficultés.

Maintenant, comparez les réponses que vous avez obtenues avec celles de votre voisin immédiat. Avez-vous obtenu la même réponse pour votre province? Si votre second choix est différent de celui de votre voisin, les réponses correspondantes le sont-elles également?



31. Outre les achats, les gens utilisent principalement l'Internet pour regarder des vidéos et écouter de la musique.



32. Il n'y a que deux façons d'écouter de la musique et de regarder une vidéo : La *télécharger*, en la copiant sur votre appareil; La *diffuser en continu*, ce qui signifie que vous n'en avez pas de copie.

Le plus souvent, vous ne payez qu'une seule fois pour télécharger un fichier, alors que des frais mensuels sont exigés pour l'utilisation des services de diffusion en continu.



33. Il existe de nombreux endroits pour diffuser gratuitement des vidéos et de la musique en continu. Cependant, les sites permettant le téléchargement gratuit sont plus rares.

Les sites financés par le gouvernement comme ceux de la SRC et de l'Office national du film permettent la diffusion en continu à partir de leur site.

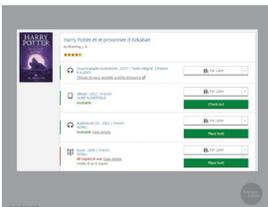
Certaines stations de télévision commerciales vous autorisent également à diffuser en continu quelques-unes de leurs émissions, mais imposent habituellement des restrictions.

Bon nombre de bibliothèques publiques vous donnent également accès à des services de diffusion en continu comme Hoopla et Kanopy.

Et bien sûr, YouTube est gratuit. Toutefois, comme c'est le cas pour la télévision, vous devez regarder les publicités.



34. Il est aussi possible que votre bibliothèque offre un accès gratuit à des livres numériques.



35. Si vous cherchez un livre, toutes les options de médias disponibles apparaîtront, comme cette recherche pour Harry Potter et Le prisonnier d'Azkaban. Vous pouvez réserver un exemplaire de l'un ou l'autre des médias disponibles. La bibliothèque de l'OPB utilise la plateforme « OverDrive » pour prendre des livres numériques et des livres audio téléchargeables.



36. Pour en savoir plus à propos d'OverDrive, vous pouvez cliquer sur l'hyperlien « aide avec le contenu numérique », qui vous mènera vers une plateforme qui contient de l'information sur la façon de l'utiliser à partir de votre compte de bibliothèque. Vous pouvez écouter et lire les livres sur différents appareils, mais pas sur votre liseuse Kindle.



37. Évidemment, il y a aussi des services de diffusion en continu payants, comme Netflix et Disney Plus, qui vous offrent de payer une mensualité pour avoir accès à leur contenu.



38. Vous pouvez vous inscrire sur votre téléphone à l'aide de l'application ou sur Internet à partir du site web en utilisant votre courriel et en créant un mot de passe efficace et mémorable. (Pour en apprendre davantage sur la façon de créer de bons mots de passe, consultez l'atelier *Découvrir la sécurité en ligne*.)



39. L'inscription à Apple TV est légèrement différente que sur Netflix, car vous devez créer un identifiant Apple pour avoir un compte.



40. Pour ce faire, sélectionnez l'option « Se connecter » dans le coin supérieur droit de la page d'accueil et créez un identifiant Apple.

Par la suite, vous pouvez confirmer votre inscription.

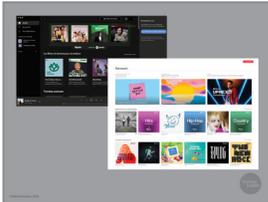


41. Certains services, comme Netflix, offrent différents plans à prix variables. Dans certains cas, comme Disney Plus, vous payez un supplément pour obtenir du contenu à haute valeur ou pour avoir la possibilité de regarder certaines choses avant les autres; dans d'autres, la différence entre les plans se rapporte à la qualité de la vidéo, ce qui ne fera pas une grande différence si vous regardez sur un écran d'ordinateur, une tablette ou un téléphone.



.....

**42.** La dernière étape de l'inscription consiste à fournir une carte de crédit pour permettre à la plateforme de vous facturer chaque mois. Comme vous envoyez vos informations de carte de crédit, évitez de vous inscrire à un service de diffusion en continu via un Wi-Fi publique.



.....

**43.** Outre les services d'abonnement télévisé ou cinématographique, il existe aussi des plateformes de musique comme Spotify et Apple Music. L'inscription à ces plateformes est très similaire à celle de Netflix ou Apple TV, sauf que vous aurez plutôt accès à de la musique.

Vous pouvez accéder à Spotify via votre navigateur internet, qui vous dirigera vers le téléchargement de l'application sur votre ordinateur, ou via une application sur votre téléphone, que vous pouvez télécharger par la boutique App Store sur un appareil Apple ou Google Play sur un Android. Spotify offre deux niveaux d'abonnement : gratuit et premium. La principale différence entre les deux, c'est que la version gratuite comprend des publicités entre les chansons que vous écoutez, tandis que la version premium n'en a pas.

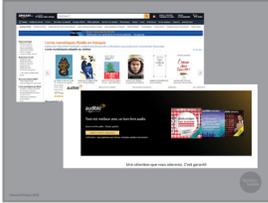
Il n'est pas nécessaire d'avoir un iPhone pour utiliser Apple Music, car l'application est téléchargeable à partir de la boutique Google Play sur tous les appareils Android. Il est possible d'accéder à Apple Music à partir de votre navigateur internet, qui vous dirigera vers la création d'un identifiant Apple, comme pour l'utilisation d'Apple TV (vous pouvez utiliser le même identifiant Apple pour les deux plateformes). Vous pouvez ensuite choisir d'acheter de la musique sur Apple Music - il n'y a pas d'option gratuite, mis à part un essai gratuit.



.....

**44.** Si vous êtes à la recherche d'émissions de télévision ou de films récents, méfiez-vous des publications sur les sites de diffusion en continu comme celui-ci, qui vous demandent de suivre un lien inconnu pour le visionnement. Suivre l'un de ces liens exposera presque toujours votre appareil à un logiciel malveillant.

Télécharger des vidéos ou de la musique à partir d'un site de partage de fichiers est dangereux. De plus, vous pourriez également vous voir imposer une amende pour violation des droits d'auteur.



- .....
45. Enfin, vous pouvez également acheter des livres numériques et des livres audio à partir de la plupart des librairies en ligne.

La plus grosse librairie en ligne, Amazon, vend des livres numériques dans son format Kindle. Ces livres sont conçus pour être lus sur des liseuses de marque Kindle, mais vous pouvez obtenir des applications pour d'autres appareils qui vous permettront de les lire. Indigo Chapters vend des livres numériques pour sa liseuse de marque Kobo et vous pouvez obtenir des applications pour d'autres appareils à partir des boutiques App Store et Play Store.



- .....
46. N'oubliez pas que même si le service est gratuit, la diffusion en continu et le téléchargement consomment beaucoup de données, surtout les vidéos.

Lorsque vous téléchargez un fichier, vous pouvez le regarder de nouveau sur votre appareil sans consommer de données.

Si vous n'avez pas de forfait de données illimitées et prévoyez regarder ou écouter un fichier plus d'une fois, le téléchargement peut s'avérer une option plus économique à long terme.



- .....
47. N'oubliez pas que regarder des vidéos prend du temps et coûte de l'argent!

Contrairement à la télévision traditionnelle, vous n'avez pas à attendre une semaine pour voir l'épisode suivant d'une émission sur Netflix. Il commencera automatiquement à moins que vous ne l'arrêtiez.

Vous devez donc planifier davantage en décidant de la durée du visionnement avant de commencer et en définissant des moments et des endroits où vous n'utiliserez pas d'appareils. (Il est particulièrement important de garder tous les types d'écrans à l'extérieur de votre chambre puisque leur présence pourrait nuire à votre sommeil.)

En général, il peut être avisé de considérer les vidéos en ligne comme un dessert, c'est-à-dire en les gardant pour la fin, après avoir fait tout ce qui devait l'être.

Pour ce faire, vous devez vous assurer d'avoir une idée précise de vos habitudes de visionnement. Vous pouvez utiliser une application comme Temps d'écran d'Apple, ou tout simplement tenir un journal médiatique.



.....

48. Faisons un autre quiz pour voir si vous avez tout retenu.

.....



49. Essayons de mettre en pratique ce que nous avons vu jusqu'à maintenant.

Trouvez le site Web de la bibliothèque de votre quartier et découvrez les services vidéo ou musicaux offerts. Que propose-t-elle que vous aimeriez regarder ou écouter?

Je vais circuler dans la salle pour aider ceux qui éprouveraient des difficultés.

Maintenant, comparez les réponses que vous avez obtenues avec celles de votre voisin immédiat. A-t-il été facile de trouver la réponse? D'utiliser les services?

.....



50. L'une des raisons les plus souvent évoquées pour justifier le refus d'utiliser Internet, c'est la peur que quelque chose tourne mal.

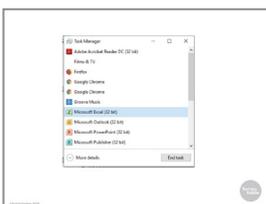
La bonne nouvelle est qu'il est assez facile de corriger ses erreurs la plupart du temps.

.....



51. Si vous utilisez un PC, appuyez sur les touches Ctrl, Alt et Suppr (ou Delete) en même temps pour afficher le Gestionnaire des tâches.

.....



52. Cela ouvrira le gestionnaire de tâches. Cliquez sur le programme que vous souhaitez fermer, puis sur « Fin de tâche ».

.....



53. Si vous utilisez un Mac, appuyez simultanément sur les trois touches suivantes : Option, Commande et Échap.

.....



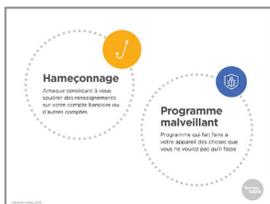
54. Avant de se laisser, revenons un peu sur les nouveaux termes appris au cours de l'atelier.

Un *navigateur* est l'application ou le programme qui permet à votre appareil de visiter des pages Web. Chrome, Firefox et Safari sont des exemples de navigateurs.

Le *Wi-Fi* envoie un signal Internet à votre ordinateur sans qu'aucun fil ou câble ne soit requis en utilisant un routeur sans fil connecté à l'Internet par câble.

*Télécharger* un fichier signifie le copier d'un site Web ou d'un courriel sur votre ordinateur.

*Diffuser en continu* signifie regarder ou écouter quelque chose sans le copier sur votre appareil.



55. On parle de tentative d'*hameçonnage* lorsque quelqu'un essaie de vous soutirer des renseignements personnels, souvent au sujet de votre compte bancaire.

Un *programme malveillant* ressemble à un virus et apporte des modifications indésirables à votre ordinateur.



56. Cet atelier tire à sa fin. Si vous avez encore des questions au sujet des notions abordées aujourd'hui, c'est le moment de les poser.

Si vous préférez me les poser en privé, n'hésitez pas à venir me voir après l'atelier. Je resterai sur place un petit moment.



57. Assurez-vous d'apporter la fiche d'exercice pour cet atelier. Utilisez le lien vidéo qui s'y trouve pour revoir ce que nous avons couvert aujourd'hui.



58. Nous avons couvert beaucoup de matière au cours de l'atelier. J'aimerais maintenant vous entendre. Qu'avez-vous appris? Des questions sont-elles restées sans réponse? Avez-vous des suggestions pour améliorer l'atelier?