



**Suzy Lavoie (52 ans)**  
**Je sais ce que je veux,**  
**qu'avez vous à m'offrir ?**

Suzy Lavoie habite Charlesbourg et utilise le même adoucisseur d'eau depuis près de 10 ans. Son conjoint, Marc-Antoine, a à quelques reprises changé des pièces de l'adoucisseur quand il commençait à faire défaut, mais là elle, pense que le système est vraiment

fatigué. Suzy en a marre de frotter le bain et elle déteste quand le lavage laisse des traces sur sa vaisselle. Elle a donc décidé d'acheter un nouvel adoucisseur. Celui qu'elle utilise présentement a été acheté chez Maison Dépôt, mais elle a été un peu déçue par la qualité du service après vente. Moins de 6 mois après l'achat de cet adoucisseur, elle avait eu des problèmes. Elle a du faire venir un plombier parce qu'il n'y avait personne chez Maison Dépôt pour l'aider. Marc-Antoine lui suggère de magasiner sur le Web. Ne sachant pas trop où commencer, Suzy fait une recherche sur Google. Elle clique sur une annonce de

██████████.



**Francine La Méthodique,  
36 ans, Gatineau**

Ce printemps, Pierre et Francine ont fêté leur 10<sup>ème</sup> anniversaire de mariage. Pour commémorer cela, ils se sont offerts une soirée romantique. Ils auraient aimé la passer à Montréal, et aller dans le restaurant où ils ont mangé le soir de leur premier rendez-vous. Mais Pierre ne pouvait pas

prendre de congé à cette période là, alors ils ont remis cela à cet été.

Ils planifient passer 3 jours dont 2 nuits à Montréal. Vu qu'ils aiment tous deux le jazz, ils vont y aller pendant le festival international de jazz de Montréal. Francine suggère à Pierre qu'ils y aillent sans leur auto, cela leur évitera tout le tracas de devoir stationner surtout au centre-ville de Montréal. « De toutes les façons ils n'en ont pas besoin » affirme Pierre. Il faudra simplement s'assurer de trouver une chambre dans un hôtel ou une auberge dans le centre-ville.

Ils sont à 1 mois et demi de leur départ et ils ont commencé à planifier leur séjour (programmation du festival de jazz, activités à faire à Montréal, réservation de la chambre). Francine travaillant de la maison et disposant de plus de temps prend les commandes. Elle déteste faire les choses à la dernière minute. Elle visite différents sites Web touristiques. Francine aime bien l'idée de pouvoir faire une visite virtuelle des chambres.

Sur un des sites Web qu'elle consulte sont annoncés les forfaits offerts par l'