



The Strategic Counsel

POR-424-07
Contract # 08170-070592/001/CY
Contract award date: 2008-02-28

Final Report

CONSULAR AFFAIRS PUBLIC OUTREACH TOOLS EVALUATION: FOCUS GROUP TESTING

Prepared for
Foreign Affairs and International Trade Canada
Lester B. Pearson Building
125 Sussex Drive
2nd floor
Ottawa (Ontario) K1A 0G2
Kevin.Chappell@international.gc.ca

Gregg, Kelly, Sullivan & Woolstencroft:
The Strategic Counsel

www.thestrategiccounsel.com

21 St. Clair Avenue East
Suite 1100
Toronto, Ontario
M4T 1L9
Tel 416 975-4465
Fax 416 975-1883

60 George Street
Suite 205
Ottawa, Ontario
K1N 1J4
Tel 613 236-0296
Fax 613 236-1290

March 31, 2008

Prepared by
The Strategic Counsel
21 St. Clair Ave E., Ste. 1100
Toronto, Ontario M4T 1L9
Tel: (416) 975-4465 Fax: (416) 975-1883
Email: info@thestrategiccounsel.com
Website: www.thestrategiccounsel.com

Ce rapport est aussi disponible en français, sur demande.



Table of Contents

I. Executive Summary	1
A. Study Context.....	2
B. Research Background and Objectives.....	2
C. Methodology.....	3
D. A Note on Interpreting the Findings from Qualitative Research	4
E. Key Findings.....	5
1. Prior to Departure: Travel Plans and Information Sources.....	5
2. Outreach Tools: Perceptions and Evaluations	7
II. Sommaire	12
A. Contexte de l'étude	13
B. Contexte et objectifs de la recherche.....	13
C. Méthodologie.....	14
D. Remarque sur l'interprétation des résultats de l'étude qualitative	16
E. Principaux résultats	16
1. Avant le départ : plans de voyage et sources d'information	16
2. Outils de sensibilisation : perceptions et évaluation	19
III. Background and Methodology	26
A. Research Background and Objectives.....	27
B. Methodology.....	29
IV. Prior to Departure: Planning and Information Sources	31
A. Travel Plans	32
B. Information Sources	34
V. <i>Bon Voyage, But...: Praised by Most</i>	36
A. Praised, yet Seldom Known in Most Locations.....	37
B. Key Positives.....	38
C. Areas for Improvement.....	40
VI. Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist	43
A. An Essential Document, with Reservations	44
B. Key Positives.....	45
C. Key Negatives	47
VII. Travel Warning Bar Graph: Useful, but Somewhat Confusing	48
A. Key Positive Feature: Simplicity.....	49
B. Simple, Yes, But Confusing Nonetheless	49
VIII. Main Page of Consular Affairs Web Site: Much Improved	51
A. Well Designed and Comprehensive.....	52
B. Key Positives.....	53
C. Areas for Improvement.....	53



IX. Other Tools Tested: Advice on Illegal and Prescription Drugs, Registration and Counsellor’s Checklist	55
A. Drugs and Travel: Do’s and Don’ts	56
B. Registration of Canadians Abroad (ROCA)	57
C. Travel Counsellor’s Checklist.....	58
X. Appendix: Research Instruments.....	59
A. Recruitment Screeners	60
1. Travel Agents – English Version	60
2. Travel Agents – French Version.....	63
3. Traveling Public – English Version.....	66
4. Traveling Public – French Version	71
B. Moderator’s Guide.....	76
1. Travel Agents – English Version	76
2. Travel Agents – French Version.....	83
3. Traveling Public – English Version.....	91
4. Traveling Public – French Version	98
C. Recruitment Grids	106
XI. Appendix B: Communications Tested	111
A. <i>Bon Voyage, But...</i> Booklet (English)	
B. <i>Bon Voyage, But...</i> Booklet (French)	
C. Travel Report: Mexico (English)	
D. Travel Report: Mexico (French)	
E. Travel Report Columbia (English)	
F. Travel Report Columbia (French)	
G. Drugs and Travel Fact Sheet (English)	
H. Drugs and Travel Fact Sheet (French)	
I. Registration of Canadians Abroad Service Fact Sheet (English)	
J. Registration of Canadians Abroad Service Fact Sheet (French)	



I. Executive Summary



Executive Summary

A. Study Context

The Strategic Counsel is pleased to present Foreign Affairs and International Trade Canada with this report on a series of 18 focus group discussions conducted in six Canadian cities among international travellers and travel agents. These groups were designed to evaluate updated public outreach tools designed by the Consular Affairs Bureau with the aim of informing Canadians on the precautions and/or considerations to be taken into account when travelling abroad.

The qualitative research program covered in this report represents the first phase of a two-phase research project commissioned by Foreign Affairs and International Trade Canada. The second phase of research was quantitative in nature and consisted of an intercept survey of 817 international travellers conducted at airports in Canada's three largest cities: Montreal, Toronto and Vancouver. The findings from this phase of the research program are detailed in a second report provided under separate cover.

B. Research Background and Objectives

Foreign Affairs and International Trade Canada (DFAIT) is required to help ensure the safety and security of Canadians in our global environment in part by providing Canadians travelling abroad with consular assistance on behalf of the Government of Canada. The Client Services Division of DFAIT's Consular Affairs Bureau helps to fulfill this mandate by regularly producing and updating a series of communications tools designed to help Canadians plan for and experience a safe and successful journey abroad.

In order to provide Canadians travelling abroad with the most current information available and to maximize the effectiveness of their communications, over the past several years DFAIT has conducted periodic evaluations of the visibility and the effectiveness of its communication tools among travellers and travel professionals. This 2008 qualitative study builds upon the findings of similar previous studies completed in 2006 and 2007.

The qualitative component of the current program of research aimed to provide an in-depth evaluation of the effectiveness of DFAIT's 2007/2008 communications tools, to gain insight as to how future publications and materials might be improved upon, and to broaden DFAIT's current understanding of travellers' and travel professionals' information requirements when preparing for travel abroad.

As such, the main objectives of the research were to:

- Measure changes, if any, in travellers and travel professionals' attitudes toward international travel safety and the information sources they use when preparing/providing guidance for a trip;



Executive Summary

- Further explore and examine the tools, sources and references that travellers and travel professionals employ in preparation for travel abroad and better understand how they use these tools;
- Determine the awareness and effectiveness of the tools that are currently in use (web, pamphlets and other publications);
- Test the extent to which the information contained in the tools is encouraging Canadian travellers to modify their behaviour when travelling abroad;
- Gauge the travelling public's understanding of a number of key issues they might be faced with when travelling abroad; and
- Appraise travel agents' view regarding the perceived usefulness of the information provided by DFAIT, as well as the extent to which they disseminate this information to their clients.

C. Methodology

In order to address the above objectives a series of 18 focus groups were conducted between March 4th and March 11th, 2008 in six Canadian cities which were identified as key points of origin for many international travellers: Halifax, Quebec City (in French), Montreal (in French), Toronto, Calgary and Vancouver.

Three groups were held in each center. Two of these groups were conducted among representatives of the general public who had travelled abroad at least once in the past 24 months and/or who intended to travel abroad within the next 12 months. The groups were segmented by age, with one of these groups in each location comprised of participants aged 18 to 29 years, while the other group was comprised of participants aged 30 years and above. Screening was also conducted at the recruiting stage to ensure that each participant in the general public groups met the following criteria:

- Canadian citizen;
- All family members having a valid passport; and
- Access to and use of the Internet for travel research.

Beyond these fundamental screening criteria, participants were recruited to ensure a reasonable mix of gender, educational attainment and household income. It was also ensured that the participants reflected a cross-section of those who have traveled beyond the U.S. to destinations off the North American continent. A \$50 incentive was offered to each participant who attended these groups.



Executive Summary

The third group in each city was comprised of travel industry professionals. Efforts were made to recruit more senior individuals from a diverse range of travel agencies in each of the locations. This helped ensure that the travel agent's views and usage of the outreach tools were not overly influenced by differing levels of experience in the field. Given that these groups represented professionals whose participation required them to take time away from their working day, a higher incentive of \$100 per participant was offered.

All focus group sessions were approximately two hours in length and a maximum of ten participants were recruited for each group. During the course of these two-hour discussions held with members of the public and travel agents, a range of publications and documents were evaluated:

Outreach Tools	General Population Groups	Travel Professional Groups
Bon Voyage, But... brochure	X	X
Travel Report – Mexico document	X	X
Travel Report – Columbia document	X	X
Main page of the Consular Affairs Bureau web site	X	X
Drugs and Travel: Do's and Don'ts Fact Sheet	X	X
Travel Counsellor's Checklist	-	X
Registration of Canadians Abroad document	X	-

D. A Note on Interpreting the Findings from Qualitative Research

The reader should note that findings from qualitative research are not statistically reliable, and unlike national surveys, cannot be extrapolated to the broader target population with any degree of statistical validity. While participants are recruited in a manner that takes into account representation by key demographic characteristics, the groups cannot be positioned as representative of the broader travelling population. Nevertheless, focus groups are a highly effective research tool and remain a suitable methodology for the purpose and objectives of this research, particularly as it was important to be able to put documents in front of participants and have them react to content as well as look and format. The findings generated from this research provide DFAIT with useful insight for developing and refining future outreach tools, based on target audiences responses to, and evaluations of, the current communications materials.

The analysis that follows provides readers with a sense of broad patterns across all of the groups as well as unique or interesting comments among specific groups or particular participants, where such comments are deemed to provide useful insight with respect to advancing the objectives of the research.



Executive Summary

E. Key Findings

1. Prior to Departure: Travel Plans and Information Sources

Relative to previous years during which similar evaluations were conducted, less time was spent in the focus groups conducted this year on the topic of information sources in order to focus more time and provide more insight into specific publications and communications tools.

The findings from 2008 are generally consistency with those from 2006 and 2007 with respect to the sources that travel agents and travellers draw upon when planning and preparing for a trip abroad. Noteworthy is that when prompted, while many expressed fairly low expectations with regards to the type and extent of travel information produced by the Government of Canada, most participants were very pleasantly surprised by the variety and quality of the information tools that were presented to them during the group discussions.

Travel Agents

Top-of-mind elements typically discussed when advising clients about their travel abroad included tourist attractions, accommodations, flight information, travel insurance and country entry/exit requirements as well as health and/or vaccination requirements. Many travel agents also mentioned that they regularly advise their clients to make photocopies of their travel documents before leaving in case they were to lose them.

While most travel agents indicated that they would follow an official warning issued by the Government of Canada regarding a destination, generally speaking a more in-depth discussion of security matters would be discussed with clients at the discretion of the agent. When prompted about security and safety issues as well as cultural norms in foreign countries, many acknowledged that while these are important considerations, discussions on these topics usually occurs at a later stage in the booking process. When the topic of security and safety is broached with a client, the dialogue tends to focus on the laws, culture and customs of a certain country, e.g. the appropriate clothing for women to wear in certain locations.

The main sources of information on travel destinations for travel agents were:

- Internal/in-house databases and/or information systems (e.g. itinerary of a trip, local attractions and even some general information regarding customs and cultural norms in the destination countries);
- Travel books as well as sources of information published by local tourist boards;
- Governments of destination countries (e.g. entry and exit requirements, as well as potential restrictions on medications);



Executive Summary

As in previous years, while the Government of Canada was viewed as a highly credible source of information on the political and economic state of foreign countries, many travel agents were somewhat reluctant to rely heavily on Government information as they perceive their objectives or their mandates to be inconsistent. Travel agents are in the business of promoting travel. While taking the responsibility of their clients' safety very seriously, they often view information from the Government of Canada as "exaggerated" or "inflammatory" in the sense that they believe the dangers of overseas travel are often overstated simply in order to meet their responsibility to warn and protect Canadians travelling abroad. Additionally, some had the impression that it was difficult to obtain information from the Government of Canada. These types of comment reflect the ongoing frustration of those attempting to access government information on the web and/or by using search engines on Government of Canada web sites which are viewed as imprecise. As a result, only a minority of travel agents considered information from the Government of Canada as one of their primary sources. Interestingly, many assume that some of the information they receive or access via in-house or travel booking databases draws upon the latest Government of Canada information.

Travellers

On balance travellers' top-of-mind concerns when planning a trip centred on costs, local attractions, the climate and convenience with respect to ease of travel. While matters related to health, safety and security were perceived to be important; in general these subjects were not an active consideration in the initial decision-making process as most took it as a given that the destinations they were travelling to were relatively secure.

Those among the younger groups in particular had the sense that security concerns regarding travel are commonly exaggerated, and that nothing would happen if they simply employed common sense and remained within the boundaries of the main tourist areas. By contrast, the older groups were generally more actively cognizant of safety and security issues when travelling, and often indicated that they usually purchased travel insurance before their departure (unlike their younger counterparts). Younger participants were also more inclined to believe that someone, either a family member or the government, would quickly respond should they find themselves in some sort of trouble abroad.

When searching for information about international travel, as in previous years travellers once again relied primarily on the Internet as their primary information source. While they trusted most of the content that they found on travel websites and destination country websites, most preferred to use a search engine to find what they were looking for (e.g. Google) and generally felt that they were knowledgeable enough to filter out the less credible sources of information.



Executive Summary

Again in line with previous years' findings, the Government of Canada was perceived to be an extremely credible source of information on travelling in foreign countries. Interestingly, however, this source was seldom used by travellers when planning their trips abroad. Similarly to the views expressed by travel agents, many travellers had the impression that finding and navigating through information on Government of Canada web sites would be a complex and time consuming task.

2. Outreach Tools: Perceptions and Evaluations

Bon Voyage, But... Brochure – Praised, Yet Still Not Well-Known in Most Locations

The 2008 booklet received very positive reviews from travel agents and travellers alike, although the challenge of raising awareness of its existence remains especially as travel agents do not actively promote the booklet to their clients. Moreover, the increasing propensity to book travel online means that a relatively small share of the travelling public is exposed to the booklet, when they pick up their passport, for example.

The inclusion of what was felt to be corporate advertising in the brochure was identified as an issue in the 2007 evaluation with participants commenting that the advertising distracted from the legitimacy of the brochure's contents. These types of concerns were less predominant in this year's evaluation although some participants felt that the page promoting the Registration of Canadians Abroad resembled an advertisement rather than a government service. For the most part, however, changes made since 2007 appear to have resulted in a vastly improved product as participants were generally overwhelmingly favourable toward the brochure.

Notably, generally positive remarks were offered with respect to the brochure's cover. Most felt that the cover appropriately depicted the "travel abroad" theme although, as was the case in 2007, participants suggested that more emphasis could be placed on the sub-title "*Essential Information for Canadian Travellers*" (e.g. larger/different font) in order to more effectively draw their attention to the "essential" nature of the content. At the same time, some participants remarked that the imagery on the cover tended to conjure up notions of adventure or exotic travel and thus, a sense that the information contained in the booklet was relevant only to those travelling to less frequented or "out of the way" destinations.

These overall very positive views contrasted with generally low levels of awareness of the brochure: "*I wish I had known about this brochure before...how come I didn't?*" Very few travellers had seen or used the booklet before, and of those who had, only a handful said they had paid much attention to it. A similar pattern emerged among travel agents, with a relatively small group having seen the brochure before. Travellers expected to find the brochure at passport offices, airports, travel agents' offices and even in other waiting room areas, such as a doctor's office.



Executive Summary

A few key elements of the booklet stood out as being particularly attractive or interesting to participants:

- Comprehensive, clear and well-written content;
- Compact format;
- Title;
- Links to more information;
- Official contact information;
- Traveller's checklist; and
- Graphic elements.

While the vast majority of comments about the brochure were overwhelmingly positive, participants did nevertheless provide interesting and useful insights as to how it could be further improved. Suggestions included further modifications to the cover page as noted above, a more logical and sequential structure within and between each section of the report (e.g. the section titled *Drugs and Travel: Do's and Don'ts* shown on page 11 is next to a textbox with information on Travel in Europe (entry requirements, on page 12. More information on illegal drugs is included later in the brochure on pages 18 and 19), increasing the amount of country-specific information and, where possible, using a larger font size while still maintaining the relatively compact size of the brochure which is widely favoured.

The reactions to the booklet did vary to some extent depending on location and group composition:

- Travel agents in Quebec City expressed considerably higher awareness and usage of the booklet compared to all other locations;
- Toronto and Calgary participants, from both the travel agent and the general public groups, were somewhat less positive about the brochure. In both these locations there was a general tendency to be somewhat more critical of information and services from the Government of Canada and this perspective existed as an overlay on comments with respect to all the materials discussed.; and
- Younger people also tended to express slightly less positive views of the brochure, mostly because they felt that much of the content was “known” to them or not perceived to be particularly relevant.



Executive Summary

Travel Report: Mexico Document – Thorough, but Alarmist

Overall, views on the *Travel Report: Mexico* document could be characterized as moderately positive, with those in the locations of Vancouver, Montreal and Quebec City generally giving the document a more positive rating. The document was seen as thorough, comprehensive and complete. Participants also appreciated the fact that the up-to-date nature of the document and the inclusion of a range of country-specific information, including health information, entry and exit requirements and legalities (e.g. many remarked that the “guilty until proven innocent” nature of Mexican law was an important consideration they were not aware of in addition to the extent of crime throughout much as well as in specific regions).

However, many participants also found the document to be alarmist particularly in its tone, but also in the way in which the information was shown and the sequence. For example, the third section on *Safety and Security* was viewed by many to be overly negative with information and statistics on crime, theft, assaults, kidnappings and organized crime. While understanding the importance of sharing this type of information with travellers, many felt that positioning it at the front end of the document tended to lend it a weightier and more negative tone. Travel agents in particular expressed serious reservations about sharing this type of information with travellers as a common practice as they felt it could be very off-putting for those who might have even the slightest concerns about travelling abroad. Furthermore, many participants in both groups also said that the seemingly negative tone of the document did not generally correspond to their views of Mexico as a travel destination. At the same time, some felt that the information found in the travel report was exactly the type of information that travellers should expect from the Government of Canada: *“The government is not in the business of trying to sell international travel to people, but it wants to share information on safety. That is perfectly normal”*.

Despite this type of commentary, most participants were pleased to know that this sort of report existed and was available to them, whether they chose to follow the advice or not. Some also indicated that this type of report was a good complement to the *Bon Voyage, But...* brochure as it contains the type of country-specific details that are lacking in the brochure. The country-specific report had a reinforcing effect on awareness and interest of Consular Affairs, serving to prompt participants to think about other information available on the Consular Affairs Web site.

Travel Report: Columbia Document – Useful, but Somewhat Confusing

Subsequent to reviewing the full travel report for Mexico, participants in all groups were asked to review and comment on the cover page for the Columbia travel report. The discussion focused on their reaction to a new bar chart which has been included on all travel reports. The bar graphic highlights one of four possible warning levels for travel in that country. Additional warnings may be shown, as applicable, for travel in specific regions of the country.



Executive Summary

While many participants appreciated some kind of indicator which visually signalled the level of danger associated with travel to the country, there was some confusion as to how to read the chart. This was exacerbated by the choice of colors (red and blue) which were associated with each warning level. For example, blue is not a color that is typically associated with a “go/no go” type of decision, while green, yellow and red are more commonly thought of in this regard. Moreover, the two highest warning levels in the Columbia report are both highlighted in red. This made it difficult for participants to distinguish between the two levels without reading further. Participants also felt that the specific regions associated with a particular warning level should be more clearly laid out, perhaps in table or bullet-style rather than narrative or text-block format. It was generally confusing for participants to work through the two regional warnings as it was difficult to quickly scan the warning and decipher to which regions each applied.

Main Page of the Consular Affairs Bureau Web Site – Much Improved

Participants’ views regarding the main page of the web site are considerably improved against the comments received a year ago, when many participants complained that the page was too crowded, repetitive and confusing. This year participants commented that the site was well organized, clear and comprehensive in its coverage of issues related to international travel. Many also indicated they would be very interested in visiting the site based on what they could see from the home page; *“En tout cas, ça donne le goût d’aller voir sur le site!”*

Many participants expressed positive comments about both the interactive world map and what they perceived as comprehensive coverage of issues found on the page. The web page was also perceived to be well-structured, and the use of highlighting features (e.g. red asterisks) was additionally appreciated.

Once again, these very positive comments contrasted with the very low awareness of the web site among participants, especially travellers. On balance it was the travel agents who were generally more aware of the existence of the web site, and many of them had visited it on previous occasions. Most liked the site and perceived it as a go-to source of information for their work related needs. As was the case for other communications tools, Quebec City agents stood out in their high degree of familiarity with the site. One of the agents from the Quebec City group specifically remarked on what he saw as improvements made to the site in recent years.



Executive Summary

Other Tools Tested

Drugs and Travel Fact Sheet: Important Topic and Well-Written Document

In general, views on the *Drugs and Travel* fact sheet ranged from mixed to positive. Most appreciated the importance of covering this type of topic, and perceived the document to be well-written, very clear and informative. Numerous participants also commented on the applicability of the information regarding the requirements for people travelling with prescription drugs

However, there were several concerns raised by some of the younger participants who indicated that they might feel targeted if they received this information as part of their travel documents. Some travel agents agreed with these concerns, and additionally expressed worries that their clients may think they were being targeted if the agents distributed this document to them. Most travel agents indicated they would be unlikely to pass this document along to their clients for this reason.

Other concerns included a perceived disconnect between the drawings (not perceived as serious) and the content (perceived as relevant and serious). Further, participants in the younger groups were concerned about the environmental damage associated with production and distribution of single-issue leaflets such as this fact sheet. They felt the information was adequately included in the *Bon Voyage, But* booklet and did not warrant a separate information sheet.

Travel Counsellor's Checklist

This tool was perceived as very useful for less experienced travel agents. For most of the experienced travel professionals in the groups however, despite being familiar with the checklist, they did not often use it as part of their client interaction. This was due to the fact that their information system allowed them to fill out a similar “checklist” electronically, which could then be printed for their clients’ use. Using the checklist provided by the Government of Canada was generally seen as extra paperwork for travel agents to fill out and for their clients to pick up.

Registration of Canadians Abroad (ROCA) Document

Only a handful of travellers and a minority of travel agents had heard of the ROCA service. Due to this low awareness, many questions arose in the groups as to how this service operated, who was eligible and under what circumstances. Others expressed some concerns about the type of personal information that had to be shared in order to register, how it would be used, and whether or not there was a cost involved.

For the most part, participants felt the service was beneficial, particularly for those travelling abroad for a lengthy period of time.



II. Sommaire



Sommaire

A. Contexte de l'étude

The Strategic Counsel est heureuse de présenter à Affaires étrangères et Commerce international Canada le présent rapport sur une série de 18 groupes de discussion tenus dans six villes canadiennes. Ces groupes, composés de voyageurs internationaux et de conseillers en voyages, visaient à évaluer les outils de sensibilisation du public mis à jour qui ont été élaborés par la Direction générale des affaires consulaires. Ces outils servent à informer les Canadiens des précautions à prendre ou des éléments à considérer lors des voyages à l'étranger.

Le volet qualitatif sur lequel porte le présent rapport représente la première des deux phases d'un projet de recherche commandé par Affaires étrangères et Commerce international Canada. La deuxième phase de l'étude était de nature quantitative. Elle prenait la forme d'une interrogation au passage de 817 voyageurs internationaux effectuée dans les aéroports des trois plus grandes villes canadiennes, soit Montréal, Toronto et Vancouver. Vous trouverez une description détaillée des résultats de cette étape de l'étude dans un deuxième rapport fourni sous pli séparé.

B. Contexte et objectifs de la recherche

Affaires étrangères et Commerce international Canada (MAECI) doit tenter d'assurer la sécurité des Canadiens dans le contexte mondial en offrant, par exemple, aux Canadiens voyageant à l'étranger de l'aide consulaire au nom du gouvernement du Canada. La Direction des services à la clientèle de la Direction générale des affaires consulaires du MAECI aide à remplir ce mandat en élaborant, en produisant et en mettant régulièrement à jour un ensemble d'outils de communication conçus pour aider les Canadiens à planifier leurs voyages à l'étranger et à les réaliser de façon sécuritaire et plaisante.

Pour offrir aux Canadiens voyageant à l'étranger l'information la plus récente et optimiser l'efficacité des communications, au cours des dernières années, le MAECI a effectué des évaluations périodiques de la visibilité et de l'efficacité de ses outils de communication auprès des voyageurs et des professionnels du domaine des voyages. L'étude qualitative de 2008 s'appuie sur les résultats d'études semblables réalisées en 2006 et en 2007.

L'aspect qualitatif du programme d'étude actuel vise à fournir une évaluation approfondie de l'efficacité des outils de communication élaborés par le MAECI en 2007-2008, à connaître les éléments à améliorer dans les publications et matériel futurs, et à élargir la compréhension qu'a actuellement le MAECI des besoins des voyageurs et des professionnels du domaine des voyages en matière d'information lorsqu'ils préparent des voyages à l'étranger.



Sommaire

Voici donc les principaux objectifs de l'étude :

- Mesurer les changements, s'il y a lieu, au niveau de l'attitude des voyageurs et des professionnels du domaine des voyages à l'égard de la sécurité lors de voyages à l'étranger et des sources d'information qu'ils utilisent lorsqu'ils préparent un voyage ou fournissent des conseils en vue d'un voyage.
- Étudier de manière plus approfondie et examiner les outils, les sources et les références qu'utilisent les voyageurs et les professionnels du domaine des voyages pour préparer un voyage à l'étranger, et mieux comprendre comment ils se servent de ces outils.
- Déterminer la connaissance et l'efficacité des outils actuellement accessibles (Internet, dépliants et autres publications).
- Évaluer la portée dans laquelle l'information que contiennent ces outils encourage les voyageurs canadiens à modifier leur comportement lorsqu'ils voyagent à l'étranger.
- Mesurer la compréhension des voyageurs d'un certain nombre de problèmes clés qu'ils sont susceptibles de rencontrer lorsqu'ils voyagent à l'étranger.
- Évaluer l'opinion des conseillers en voyages en ce qui a trait à l'utilité perçue de l'information fournie par le MAECI, ainsi que la mesure dans laquelle ils fournissent cette information à leurs clients.

C. Méthodologie

Afin d'atteindre les objectifs mentionnés ci-dessus, on a tenu 18 groupes de discussion entre le 4 mars et le 11 mars 2008, dans six villes canadiennes jugées comme étant des points de départ importants pour plusieurs voyageurs se rendant à l'étranger, soit Halifax, Québec (en français), Montréal (en français), Toronto, Calgary et Vancouver.

Trois groupes ont été tenus dans chaque ville. Deux de ces groupes regroupaient des représentants de l'ensemble de la population qui avaient voyagé à l'étranger au moins une fois au cours des 24 derniers mois et/ou qui prévoyaient se rendre à l'étranger au cours des 12 prochains mois. On a divisé les groupes en fonction de l'âge. Un des groupes dans chaque ville regroupait des participants âgés de 18 à 29 ans, tandis que l'autre groupe comprenait des participants âgés de 30 ans et plus. On a aussi effectué une sélection préliminaire lors du recrutement pour s'assurer que les participants des groupes de l'ensemble de la population respectaient les critères suivants :

- Citoyens canadiens
- Tous les membres de la famille ont un passeport valide
- Ont accès à Internet et utilisent cet outil pour faire des recherches sur les voyages



Sommaire

En plus de ces critères de sélection de base, les participants ont été recrutés de manière à avoir un mélange raisonnable de personnes de sexe, de niveau de scolarité et de revenu familial différents. On s'est aussi assuré que les participants constituaient un échantillon représentatif de ceux qui se sont rendus ailleurs qu'aux États-Unis et sur le continent nord-américain. Un incitatif de 50 \$ a été remis à tous les participants présents.

Le troisième groupe de chaque ville regroupait des professionnels du domaine des voyages. Des efforts ont été déployés pour recruter des agents expérimentés provenant de différentes agences de voyages de chaque ville. On tentait ainsi de s'assurer que le degré d'expérience dans le domaine n'influaient pas trop sur l'opinion des agents et l'utilisation des outils de sensibilisation. Puisque ces groupes comprenaient des professionnels qui devaient délaissier leurs tâches professionnelles pendant un moment pour participer au groupe, un montant supérieur, soit 100 \$, a été remis à chaque participant.

Tous les groupes de discussion duraient environ deux heures et comprenaient un maximum de dix participants. Durant ces discussions de deux heures avec des citoyens ordinaires et des conseillers en voyages, différents documents et publications ont été évalués.

Outils de sensibilisation	Groupes de l'ensemble de la population	Groupes de professionnels du domaine des voyages
Brochure <i>Bon Voyage, mais...</i>	X	X
Conseils aux voyageurs – Mexique	X	X
Conseils aux voyageurs – Colombie	X	X
Page d'accueil du site Web de la Direction générale des affaires consulaires	X	X
Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage	X	X
Aide-mémoire du voyageur	-	X
Inscription des Canadiens à l'étranger	X	-



Sommaire

D. Remarque sur l'interprétation des résultats de l'étude qualitative

Le lecteur doit noter que les résultats de l'étude qualitative ne sont pas statistiquement fiables. Contrairement aux sondages effectués à l'échelle nationale, il est impossible d'extrapoler les résultats à l'ensemble de la population cible tout en ayant un degré de validité statistique. Même si les participants sont recrutés d'une manière qui tient compte de la représentation par caractéristiques démographiques clés, il est impossible de déclarer que les groupes représentent l'ensemble de la population de voyageurs. Malgré tout, les groupes de discussion sont un outil de recherche grandement utile, et sont quand même une méthode appropriée pour le but et les objectifs de l'étude, puisqu'il fallait présenter des documents aux participants et voir leur réaction à l'égard du contenu, de l'apparence et du format. Grâce aux résultats obtenus lors de cette étude, le MAECI dispose d'un aperçu utile qui lui permettra d'élaborer et de préciser les outils de sensibilisation futurs, en se fondant sur la réaction du public cible à l'égard du matériel de communication actuel, ainsi que sur son évaluation de celui-ci.

Dans l'analyse qui suit, le lecteur pourra évaluer les tendances générales au sein de tous les groupes, ainsi que les commentaires uniques ou intéressants de groupes spécifiques ou de participants précis lorsqu'on a jugé que ces commentaires s'avéraient utiles pour l'atteinte des objectifs de l'étude.

E. Principaux résultats

1. Avant le départ : plans de voyage et sources d'information

Comparativement aux années précédentes où on avait effectué des évaluations semblables, lors des groupes de discussion de cette année, on a consacré moins de temps à la question des sources d'information pour se pencher plus amplement sur des publications et des outils de communication précis.

De manière générale, les résultats de 2008 sont cohérents avec ceux de 2006 et de 2007 en ce qui a trait aux sources qu'utilisent les conseillers en voyages et les voyageurs lorsqu'ils planifient et préparent un voyage à l'étranger. Il est intéressant de souligner que, lorsqu'on leur posait la question, la plupart des participants étaient agréablement surpris par la variété et la qualité des outils d'information qu'on leur a présentés durant les groupes de discussion, même si plusieurs avaient indiqué avoir de faibles attentes en ce qui a trait au type et à l'étendue des renseignements de voyage fournis par le gouvernement du Canada.



Sommaire

Conseillers en voyages

Parmi les éléments qui viennent principalement à l'esprit lorsqu'ils discutent habituellement avec leurs clients des voyages à l'étranger, il y a les attractions touristiques, l'hébergement, l'information sur les vols, l'assurance-voyage et les exigences d'arrivée et de départ du pays, tout comme les vaccins et/ou les exigences relativement à la santé. Plusieurs conseillers en voyages ont aussi mentionné qu'ils conseillent régulièrement à leurs clients de faire une photocopie de leurs documents de voyage avant le départ en cas de perte.

Même si la plupart des conseillers en voyages ont déclaré qu'ils suivraient un avis officiel diffusé par le gouvernement du Canada en ce qui a trait à une destination, de manière générale, le fait de discuter de manière approfondie des questions de sécurité avec les clients est laissé à la discrétion de l'agent. Lorsqu'on a posé des questions sur la sécurité et les normes culturelles dans les pays étrangers, plusieurs agents ont reconnu que, même si ce sont des questions importantes, ils discutent de ces sujets à une étape ultérieure du processus de réservation. Lorsqu'ils discutent de la sécurité avec un client, ils se concentrent principalement sur les lois, la culture et les coutumes de certains pays, par exemple les vêtements appropriés que doivent porter les femmes à certains endroits.

Parmi les principales sources d'information sur les destinations de voyage qu'utilisent les agents, il y avait :

- les bases de données et/ou les systèmes d'information internes (p. ex. l'itinéraire d'un voyage, les attractions locales et même quelques renseignements généraux sur les coutumes et les normes culturelles dans le pays de destination);
- des guides de voyage et des sources d'information publiées par les offices de tourisme locaux;
- les gouvernements des pays de destination (p. ex. les exigences relativement à l'arrivée et le départ, ainsi que les restrictions éventuelles concernant les médicaments).



Sommaire

Comme les années précédentes, alors qu'on considérait que le gouvernement du Canada était une source d'information hautement crédible en ce qui a trait à la situation politique et économique des pays étrangers, plusieurs conseillers en voyages étaient quelque peu réticents à se fier grandement à l'information du gouvernement, car ils croient que les objectifs ou le mandat de chacun sont incompatibles. Les conseillers en voyages vendent des voyages. Même s'ils prennent la sécurité de leurs clients très au sérieux, ils considèrent souvent que l'information fournie par le gouvernement du Canada est « exagérée » ou « gonflée ». Ils croient que les dangers associés aux déplacements à l'étranger sont souvent surestimés en raison de la responsabilité du gouvernement qui doit informer et protéger les Canadiens se trouvant à l'étranger. De plus, certains avaient l'impression qu'il est difficile d'obtenir de l'information auprès du gouvernement du Canada. Ces types de commentaires illustrent le sentiment constant de frustration qu'éprouvent ceux qui tentent d'accéder à l'information du gouvernement sur le Web et/ou à l'aide des moteurs de recherche des sites Web du gouvernement du Canada jugés imprécis. C'est pourquoi seule une minorité de conseillers en voyages ont déclaré que l'information fournie par le gouvernement du Canada est une des principales sources d'information. Il est intéressant de noter que plusieurs croient que certains renseignements qu'ils reçoivent ou obtiennent dans les bases de données internes ou de réservation se fondent sur l'information récente diffusée par le gouvernement du Canada.

Voyageurs

Tout compte fait, les principales préoccupations mentionnées par les voyageurs en ce qui a trait à la planification d'un voyage portaient sur les coûts, les attractions locales, le climat et la commodité sur le plan de la facilité des déplacements. Même s'ils considèrent que les questions relatives à la santé et à la sécurité sont importantes, ils ont mentionné, qu'en général, ils n'accordent pas activement la priorité à ces questions lors du processus décisionnel initial, car la plupart prennent pour acquis que les destinations où ils vont sont plutôt sécuritaires.

Les participants des groupes plus jeunes tout particulièrement avaient le sentiment qu'on exagère fréquemment les questions relatives à la sécurité à l'étranger et que rien ne pourrait leur arriver s'ils font preuve de bon sens et demeurent dans les principales zones touristiques. À l'opposé, les groupes plus âgés reconnaissent plus activement les questions de sécurité lors des voyages. Ils ont fréquemment mentionné qu'ils achètent habituellement une assurance-voyage avant leur départ (contrairement aux participants plus jeunes). De plus, les participants plus jeunes étaient plus enclins à croire qu'une personne, que ce soit un membre de la famille ou du gouvernement, répondrait rapidement s'ils éprouvaient des problèmes à l'étranger.



Sommaire

Lorsqu'ils cherchent de l'information sur les voyages à l'étranger, comme les années précédentes, les voyageurs utilisent principalement Internet comme principale source d'information. Même s'ils se fiaient à la plupart du contenu qu'ils trouvaient dans les sites Web de voyages et les sites Web des pays de destination, la plupart des participants préféraient utiliser un moteur de recherche pour trouver ce qu'ils cherchaient (p. ex. Google). En général, ils se croyaient suffisamment bien informés pour filtrer les sources moins crédibles d'information.

Tout comme dans les années précédentes, les participants ont indiqué que le gouvernement du Canada est une source extrêmement crédible d'information sur les voyages à l'étranger. Toutefois, il est intéressant de noter que les voyageurs n'utilisent que rarement cette source lorsqu'ils planifient des voyages à l'étranger. Tout comme les conseillers en voyages, plusieurs voyageurs avaient l'impression qu'il serait difficile et long de trouver et de consulter de l'information sur les sites Web du gouvernement du Canada.

2. Outils de sensibilisation : perceptions et évaluation

Brochure *Bon Voyage, mais...* – Critiques élogieuses; toutefois la plupart des participants ne le connaissent pas bien

Des conseillers en voyages et des voyageurs ont émis des commentaires favorables sur la version 2008. Toutefois, il est encore difficile d'en faire la promotion puisque les conseillers en voyages n'en parlent pas vraiment à leurs clients. De plus, puisque de plus en plus de voyageurs réservent leurs voyages en ligne, un nombre relativement petit de voyageurs est exposé au livret, par exemple lorsqu'ils vont chercher leur passeport.

Lors de l'évaluation de 2007, des participants avaient indiqué que l'inclusion de ce qu'ils considéraient comme de la publicité commerciale dans le dépliant posait problème. Ils avaient déclaré que la publicité nuisait à la légitimité du contenu du dépliant. Lors de l'évaluation de cette année, ce type de préoccupation était moins prédominant, même si certains participants ont mentionné que la page faisant la promotion de l'inscription des Canadiens à l'étranger ressemblait à une publicité, plutôt qu'à un service du gouvernement. Toutefois, dans la plupart des cas, les changements apportés depuis 2007 ont permis d'améliorer grandement le produit. En général, les participants étaient grandement satisfaits du document.



Sommaire

Il faut noter que la page couverture de la brochure a fait l'objet de nombreuses remarques positives. La plupart des participants ont mentionné que la couverture illustre de façon appropriée les voyages à l'étranger même si, comme en 2007, des participants ont suggéré de mettre plus l'accent sur le sous-titre « *Renseignements indispensables aux voyageurs canadiens* » (p. ex. une police différente / plus grande), afin qu'il attire plus efficacement leur attention sur la nature « essentielle » du contenu. Dans le même ordre d'idées, certains participants ont remarqué que l'image sur la couverture semble illustrer la notion de voyage exotique ou d'aventure. On pourrait ainsi penser que l'information que contient le livret ne s'adresse qu'aux voyageurs se rendant à des destinations moins fréquentées ou qui sortent des sentiers battus.

Même si les participants avaient une opinion très positive, un nombre généralement faible connaissait ce document : « *J'aurais aimé connaître cette brochure avant... comment se fait-il que je n'étais pas au courant?* ». Très peu de voyageurs avaient vu ou utilisé le livret avant la rencontre. De ceux qui l'avaient vu ou utilisé, seul un petit nombre de participants ont indiqué qu'ils y avaient porté attention. On a pu constater une tendance semblable chez les conseillers en voyages. Un groupe relativement restreint d'agents ont déclaré avoir déjà vu le livret. Les voyageurs s'attendaient à trouver le livret au bureau des passeports, dans les aéroports, au bureau d'un conseiller en voyages et même dans des salles d'attente, comme le cabinet d'un médecin.

Selon les participants, certains éléments clés du dépliant étaient particulièrement intéressants ou attrayants, notamment :

- le contenu complet, clair et bien écrit;
- le petit format;
- le titre;
- les liens vers d'autres renseignements;
- les coordonnées des personnes-ressources officielles;
- l'aide-mémoire du voyageur;
- les illustrations.



Sommaire

Même si la plupart des commentaires sur la brochure étaient très positifs, les participants ont quand même fourni des opinions intéressantes et utiles sur les améliorations qui pourraient lui être apportées. Parmi ces suggestions, il y a d'autres modifications à la page couverture, comme celles notées ci-dessus, une structure plus logique et séquentielle au sein des sections du rapport et entre celles-ci (p. ex. la section intitulée *Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage* à la page 11 se trouve à côté d'une boîte de texte comportant de l'information sur les voyages en Europe (exigences d'entrée à la page 12); on trouve d'autres renseignements sur les drogues illégales aux pages 18 et 19), une hausse du nombre de renseignements spécifiques aux pays et, s'il y a lieu, l'utilisation d'une police de taille supérieure, tout en maintenant le format plutôt petit du document qui s'avère être un point fort.

Les réactions à l'égard du dépliant variaient jusqu'à un certain point en fonction de l'endroit du groupe et de sa composition :

- comparativement aux participants de toutes les autres villes, les conseillers en voyages à Québec ont indiqué, en plus grand nombre, qu'ils connaissent et utilisent la brochure;
- les participants de Toronto et de Calgary, du groupe des conseillers en voyages et de celui de l'ensemble de la population, étaient légèrement plus négatifs à l'endroit du dépliant. Dans ces deux villes, les participants étaient légèrement plus portés à critiquer les renseignements et les services offerts par le gouvernement du Canada. On pouvait constater cette tendance dans les commentaires formulés sur tout le matériel discuté;
- les participants plus jeunes ont aussi exprimé une opinion légèrement moins positive à l'endroit du document parce que, selon eux, ils connaissaient déjà le contenu ou le trouvaient peu pertinent.

Conseils aux voyageurs : Mexique – Complet, mais alarmiste

En général, on pourrait dire que l'opinion sur les *Conseils aux voyageurs : Mexique* était plutôt positive. Les participants de Vancouver, de Montréal et de Québec ont, de manière générale, évalué de façon plus positive ce document. Selon les participants, le document était complet et détaillé. Ils ont aussi apprécié le fait que le document était à jour et qu'il contenait de nombreux renseignements spécifiques au pays, notamment des renseignements sur la santé, les exigences à l'arrivée et au départ, et des points de droit (p. ex. plusieurs ont indiqué que le fait qu'une personne est coupable jusqu'à preuve du contraire au Mexique est un fait de la loi mexicaine important qu'ils ne connaissaient pas, tout comme l'étendue du crime à l'échelle du pays, ainsi que dans des régions spécifiques).



Sommaire

Toutefois, plusieurs participants ont aussi trouvé que le document est alarmiste, surtout en ce qui a trait à son ton, ainsi qu'à la présentation de l'information et sa séquence. Par exemple, la troisième section sur la *Sécurité* était, selon plusieurs, trop négative en raison des renseignements et des statistiques sur le crime, le vol, les agressions, les kidnappings et le crime organisé. Même s'ils comprennent l'importance de dévoiler ce type d'information aux voyageurs, plusieurs croyaient que le fait de mettre ces renseignements au début du document lui confère un ton plus lourd et plus négatif. Les conseillers en voyage tout particulièrement ont exprimé de sérieuses réserves quand au fait de faire couramment part de ces renseignements aux voyageurs, car cela pourrait en décourager certains qui sont inquiets de voyager à l'étranger. De plus, plusieurs participants des deux groupes ont aussi mentionné que le ton plutôt négatif du document ne correspond pas à l'image qu'ils ont du Mexique comme destination de voyage. Du même coup, certains croyaient que l'information que contenait ce document était exactement le type d'information que les voyageurs s'attendent à recevoir du gouvernement du Canada : « *Le gouvernement n'a pas le mandat de vendre des voyages à l'étranger aux citoyens. Toutefois, il souhaite faire part de renseignements sur la sécurité, ce qui est entièrement normal.* »

Malgré ce type de commentaires, la plupart des participants étaient contents de savoir que ce type de rapport existe et qu'ils y ont accès, qu'ils choisissent ou non de suivre les conseils qu'il contient. De plus, certains ont aussi indiqué que ce type de rapport est un bon complément au livret *Bon Voyage, mais...*, puisqu'il contient le type de détails spécifiques à un pays qui n'apparaissent pas dans la brochure. Le rapport spécifique à un pays a eu pour effet d'accroître la sensibilisation et l'intérêt à l'égard des Affaires consulaires. Les participants seront donc plus portés à penser aux autres renseignements accessibles sur le site Web des Affaires consulaires.

Conseils aux voyageurs : Colombie – Utile, mais pouvant porter légèrement à confusion

Après avoir examiné les conseils aux voyageurs pour le Mexique, les participants de tous les groupes ont examiné et commenté la page couverture du document *Conseils aux voyageurs : Colombie*. La discussion a porté sur leur réaction à l'égard d'un nouveau diagramme à barres ajouté dans tous les rapports. Ce diagramme à barres illustre un des quatre niveaux d'avertissement pour les voyages dans ce pays. Des avertissements additionnels peuvent apparaître, s'il y a lieu, pour les déplacements dans des régions spécifiques du pays.



Sommaire

Même si plusieurs participants appréciaient la présence d'un indicateur qui illustrait visuellement le niveau de danger associé aux déplacements dans le pays, certains éprouvaient de la confusion sur la manière de lire le diagramme. Le problème était exacerbé par le choix des couleurs (rouge et bleu) associées à chaque niveau d'avertissement. Par exemple, le bleu n'est pas, habituellement, une couleur associée avec une décision de type « avancer/arrêter », alors que le vert, le jaune et le rouge sont des couleurs plus appropriées à cet égard. De plus, les deux niveaux d'avertissement les plus élevés dans le document sur la Colombie sont en rouge. Les participants avaient donc de la difficulté à faire la distinction entre les deux niveaux sans poursuivre leur lecture. Les participants croyaient aussi qu'il faudrait présenter plus clairement les régions spécifiques associées à un niveau d'avertissement précis en utilisant peut-être un tableau ou une liste à puces, plutôt qu'un texte narratif ou un bloc de texte. En général, les participants avaient de la difficulté à consulter les deux avertissements régionaux, car ils trouvaient complexe de parcourir rapidement l'avertissement et de trouver les régions auxquelles ils s'appliquaient.

Page d'accueil du site Web de la Direction générale des affaires consulaires – grande amélioration

Comparativement à l'opinion d'il y a un an où plusieurs participants s'étaient plaints que la page était trop encombrée et que l'information était répétitive et portait à confusion, l'opinion des participants sur la page d'accueil du site Web s'est grandement améliorée. Cette année, les participants ont indiqué que le site était bien organisé, clair et complet en ce qui a trait aux questions relatives aux voyages à l'étranger. Plusieurs ont aussi indiqué qu'ils seraient très intéressés à visiter le site en se fondant sur ce qu'ils ont vu à la page d'accueil : « *En tout cas, ça donne le goût d'aller voir sur le site!* ».

Plusieurs participants ont fait des commentaires positifs sur la carte mondiale interactive et sur ce qu'ils jugeaient être une couverture complète des questions dans la page. Ils ont aussi indiqué croire que la page Web était bien structurée. Ils ont d'ailleurs apprécié l'utilisation de caractéristiques de mise en évidence (comme les astérisques rouges).

Encore une fois, ces commentaires très positifs contrastaient avec le très faible taux de connaissance du site Web chez les participants, surtout les voyageurs. Tout compte fait, ce sont les conseillers en voyages qui connaissaient plus le site Web. Plusieurs d'entre eux l'avaient déjà visité. La plupart de ceux-ci aimaient le site et jugeaient que c'est une source d'information utile qui répond à leurs besoins professionnels. Comme c'était le cas pour les autres outils de communication, les conseillers de Québec se démarquaient par leur niveau de familiarité supérieur avec le site. Un des agents du groupe de Québec a d'ailleurs mentionné que le site s'était amélioré au cours des dernières années.



Sommaire

Autres outils évalués

Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage : sujet important et document bien écrit

En général, l'opinion sur le document *Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage* était moyenne à positive. La plupart des répondants appréciaient l'importance d'aborder cette question. Ils ont indiqué que le document était bien rédigé, très clair et informatif. Plusieurs participants ont aussi commenté l'applicabilité de l'information sur les exigences relativement aux médicaments d'ordonnance lors de voyages.

Toutefois, certains jeunes participants ont exprimé plusieurs préoccupations. Ils ont indiqué qu'ils pourraient se sentir visés s'ils recevaient cette information avec leurs documents de voyage. Certains conseillers en voyages avaient les mêmes préoccupations. De plus, ils ont indiqué que leurs clients pourraient se sentir visés si les agents leur remettaient ce document. C'est pour cette raison que la plupart des conseillers en voyages ont indiqué qu'ils ne seraient pas portés à remettre ce document à leurs clients.

Parmi les autres préoccupations, il y avait un écart perçu entre les dessins (jugés ne pas être sérieux) et le contenu (jugé pertinent et sérieux). De plus, les participants plus jeunes étaient préoccupés par les conséquences écologiques de l'impression et de la distribution d'un dépliant isolé comme ce document. Ils croyaient que l'information était pertinente dans la brochure *Bon Voyage, mais...* et ne nécessitait pas l'élaboration d'une feuille d'information distincte.

Aide-mémoire du voyageur

Les conseillers en voyages ayant moins d'expérience ont déclaré que cet outil était très utile. Toutefois, la majorité des conseillers en voyages expérimentés des groupes ont mentionné que, même s'ils connaissaient bien cet aide-mémoire, ils ne l'utilisaient pas souvent lorsqu'ils interagissaient avec leurs clients. Ils ont mentionné que leur système d'information leur permettait de remplir, par voie électronique, un aide-mémoire semblable qu'ils pouvaient imprimer à l'intention de leurs clients. Le fait d'utiliser l'aide-mémoire fourni par le gouvernement du Canada ne représentait plutôt que des documents additionnels que les conseillers en voyages devaient remplir et que les clients devaient venir chercher.



Sommaire

Inscription des Canadiens à l'étranger (ROCA)

Seuls quelques voyageurs et une minorité de conseillers en voyages avaient entendu parler du service ROCA. En raison de ce faible taux de connaissance, les participants des groupes avaient plusieurs questions sur le fonctionnement de ce service, sur l'admissibilité et les circonstances dans lesquelles les voyageurs doivent s'en prévaloir. D'autres participants ont exprimé des préoccupations à l'égard du type de renseignements personnels à fournir pour s'inscrire à ce service, leur utilisation et les coûts éventuels de celui-ci. Dans la plupart des cas, les participants croyaient que le service était avantageux, surtout pour ceux qui voyagent à l'étranger pendant une longue période.



III. Background and Methodology



Background and Methodology

The Strategic Counsel is pleased to present the Department of Foreign Affairs and International Trade Canada with this report on qualitative research conducted among international travellers and travel agents. This report presents the findings of a series of 18 focus groups conducted in six Canadian cities on March 4th-11th, 2008.

A. Research Background and Objectives

In keeping with the need to ensure the safety and well-being of Canadian travellers, the Client Services Division of the Department of Foreign Affairs and International Trade Canada's (DFAIT) Consular Affairs Bureau regularly produces and updates a series of communications tools designed to inform Canadians on the precautions and/or considerations to be taken into account when travelling abroad. In order to maximise the effectiveness of its communications, DFAIT needs to conduct periodical evaluation of the effectiveness of these tools and their visibility among travellers and travel professionals.

DFAIT conducted baseline qualitative and quantitative research on this topic in 2006. Subsequent research performed by *The Strategic Counsel* for DFAIT in 2007 revealed that travellers were mainly interested in a pleasurable experience when travelling abroad, and were less concerned about safety and security issues. Furthermore, when trips do not unfold as planned, travellers were more likely to contact family, friends or travel agents rather than the Canadian consulate, which was perceived as a point of contact only for very serious conditions. The 2007 study also showed that the Government of Canada was viewed as a reliable and credible source of information for travelling abroad, and also a fair level of awareness of the Government of Canada travel advisories was demonstrated. However, awareness of the kinds of services available at Canadian consulates abroad was quite low.

The current program of research was conducted to extend DFAIT's understanding of travellers' and travel professionals' information requirements when preparing for travel abroad, by replicating both the qualitative and quantitative components of the 2007 study. This report presents the findings of the qualitative portion of the research, with the quantitative results being presented under separate cover.

The research objectives of this qualitative phase of research were to evaluate the outreach tools produced by the client services division and to undertake a deeper and more probing evaluation of the effectiveness of these communications tools and how they might be improved.

As such, the main objectives of the research were to:

- Measure changes, if any, in travellers and travel professionals' attitudes toward international travel safety and the information sources they use when preparing/providing guidance for a trip;



Background and Methodology

- Further explore and examine the tools, sources and references that travellers and travel professionals employ in preparation for travel abroad and better understand how they use these tools;
- Test whether key messaging is being received by target audiences. The main messages include:
 - Preparation required before travelling;
 - Purchase of travel insurance;
 - Avoiding dangerous locations; and
 - Taking responsibility for individual actions while away;
- Determine the effectiveness of the tools that are currently in use (web, pamphlets and other publications):
 - Would other media deliver the message more effectively?;
 - Would reading this information change behaviour or travel plans; if not what would? (e.g. does the media trigger a call to action);
- Test the extent to which the information contained in the tools is encouraging Canadian travellers to modify their behaviour when travelling abroad:
 - Assess the extent to which they would listen if a DFAIT advisory recommended not to visit certain areas (e.g. would they cancel a trip if DFAIT advised them against going);
 - Seek travellers' input on what other type/source of information would make them change their behaviour.
- Appraise travel agents' view regarding the perceived usefulness of the information provided by DFAIT, as well as the extent to which they disseminate this information to their clients;
- Gauge the travelling public's understanding of a number of key issues they might be faced with when travelling abroad:
 - Usefulness of Canadian embassies in countries they may be visiting (e.g. do they know what Canadian embassies and consulates abroad can do for them);
 - Steps to take if they ever ran into trouble when travelling in foreign countries (e.g. needing a doctor while away, losing their passport, etc.);
- Assess travellers' awareness of DFAIT publications and website;
- Determine the extent to which travellers pay attention to specific materials given to them:
 - Booklet provided inside their new passport (did they read it; if no, why?, if so, what do they recall from it);
 - Publications released by DFAIT and Web site.



Background and Methodology

B. Methodology

The Strategic Counsel employed a two-phased methodology to fulfill the overall objectives of this research. The first step, which is the one covered in this report, consisted in a series of 18 focus groups conducted in six different Canadian cities (each two hours in length). The second phase of research, covered in a separate report, consisted of the conduct of 800 in-person face-to-face surveys in Canada's three largest airports. The survey is a tracking survey replicating the 2005 and 2007 studies, with only minor adjustments made where deemed appropriate.

Qualitative Phase: Focus Groups

A series of 18 focus groups were conducted in six Canadian cities identified as key travel hubs (e.g. point of origin for many international travellers) between March 4 and March 11, 2008: Halifax, Quebec City (in French), Montreal (in French), Toronto, Calgary and Vancouver. In all locations, two focus groups of two hours in length were held amongst general public participants with specific screening criteria, as outlined below. Additionally, a third group in each city was held with travel agents.

The choice to conduct a number of groups in all parts of the country was made based on several considerations. While international travellers from all regions may face the same problems when abroad and need to understand the same basic rules about their behaviour in foreign countries, their approach to travelling will likely not be the same from one region to the next. Local cultures (local media, regional ethnic composition, language differences, friends and family travel habits, etc.) affect views of international events and of other countries, changing people's perceptions of personal risks and responsibilities when travelling. As well, the typical travel destinations – for business and for pleasure – are not the same from one region to the next. These factors influence the way in which typical travellers approach their trips as well as how they interact with travel professionals. Travel professionals in turn face different challenges depending on their clients' preferences and beliefs about international travel. These considerations were strongly supported by the findings of the research, which highlighted clear regional differences in opinions and behaviours for both travellers and travel agents.

Composition of Groups with Travelling Public and Recruiting Specifications:

Participants to general public groups (ten participants maximum in each group) were screened to ensure that they had travelled abroad at least once in the past 24 months and/or that they intended to travel abroad within the next 12 months. In addition, one group in each location was held with participants aged 18 to 29 years, while the other group was held with participants aged 30 years and above. Additional criteria included:



Background and Methodology

- Canadian citizens;
- All family members having a valid passport; and
- Access to and use of the Internet for travel research.

Beyond this, the groups comprised a mix of gender, educational level and household income, and it was ensured that participants reflected a cross section of those who have travelled to destinations off the North American continent. This ensured that the groups comprise those who have travelled to a diverse range of international destinations, not simply points within North America. Following the approach taken in 2007, a limit to the number of U.S. bound travellers was set, making sure that less than half of all participants in each group were mainly U.S. travellers. Participants' travel experiences could be related to either business or pleasure. Fully detailed recruitment screeners can be found in the Appendix.

Composition of Groups with Travel Industry Professionals:

A third group in each of the six cities was also undertaken and was comprised of travel industry professionals. These individuals were recruited from a cross-section of travel agencies in each of the locations. Consideration was given to ensure that both larger and smaller travel agencies were contacted for inclusion in the groups.

Additional consideration was also given to the seniority of the travel industry professionals. As such, efforts were made to recruit more senior or experienced individuals within travel agencies, as well as from the firms that train travel agents. Doing so ensured that travel agent views on, and usage of, DFAIT's communications tools were not too strongly influenced by their different levels of experience in the field.



IV. Prior to Departure: Planning and Information Sources



Prior to Departure: Planning and Information Sources

Because of the highly consistent findings between 2006 and 2007 with regard to travel planning and information sources, including both the qualitative and quantitative phases of study, the time allowed for discussing these topics during the focus groups was reduced in this year's study in order to focus more directly on the various outreach tools produced by the Government of Canada. This decision was supported by the findings, which were once again highly consistent with that from previous years.

A. Travel Plans

Travel Agents' Advice

When asked to explain what type of advice they typically gave their clients on travelling to a new destination, travel agents stated that they followed a case by case approach rather than a uniform template which they applied to everyone. Their advice depended on factors such as:

- Their client's level of experience as a traveller;
- Their expectations for their vacations or travel (may not only be for vacations);
- The destination and its associated risks/rewards; and
- Their level of comfort with cultural differences.

While travel agents do mention that security and safety issues are important considerations and that they do have some discussions about it with their clients, they did not necessarily list them as a top-of-mind element in their typical advice to clients. Their initial focus when giving advice to a client wanting to visit a new destination relates more directly to the available tourist attractions, the accommodations available for travellers, as well as flight information and entry/exit requirements. Once these key topics have been discussed, the more serious issues surrounding health and personal safety and security are typically discussed. All travel agents said that they give information on travel insurance to each and every client.

Discussions of laws and customs often take place, but travel agents nevertheless refrain from sounding too "scary" for their client. They worry that, if they insist too much on security issues early in the planning phase, their clients may not want to travel. One of the commonly discussed matters in this regard is the importance for travellers not to offend people at their destinations by wearing inappropriate clothing, especially for women. Other important security matters will be discussed if the agents feel that it is essential to do so. Agents also said that they would heed advice from the Government of Canada if an official warning was issued regarding a destination. Many travel agents also mentioned that they always advise their clients to make photocopies of their travel documents before leaving, in case they were to lose them.



Prior to Departure: Planning and Information Sources

Many travel agents expressed a sense of frustration with their clientele during this discussion on travel planning. The most important source of frustration stems from what they deem to be reluctance on the part of travellers to accept responsibility for their decisions before and during their travels. Agents sometimes felt like their clients did not really pay attention to what they were recommending because they were confident that their travel agent, or someone else, would help them out in case of trouble. Compounding this sense of frustration is the fact that more and more travellers do not deal with their travel agents in person, but rather do everything online or on the phone, only walking into the office of their agents to grab/sign the final documents. This makes it much more difficult for travel agents to establish a rapport with their clients and perhaps discuss security and safety issues in greater details.

Travellers' Planning

In line with the comments of travel agents concerning the demands of travellers and their desire to be very careful when raising issues related to safety and security, travellers' top-of-mind concerns when planning a trip centred on costs, things to do and see, the climate and convenience. Matters related to health, safety and security were seen to be important, but it was obvious that were not part of the initial decision-making in most cases. Nevertheless, most participants said that they always purchased travel insurance before their departure.

As was the case in previous years there is a sense among travellers, especially those in the younger groups, that security concerns are exaggerated and that nothing will happen if they simply use their common sense and stay in the main tourist areas. Younger participants also more commonly believed that someone, either a family member or the government, would pull them out of trouble should they get into a bad situation abroad.

Travellers also had a sense that not all destinations required the same amount of planning. Some destinations, like the United States or Western Europe, were seen to require very little planning and did not pose security concerns. On the other hand, they did understand that destinations to more remote areas, or to countries with different cultures, legal systems or lifestyles, would require them to plan more carefully. New security rules for going to the U.S. were also mentioned as a potential source of trouble when travelling to that country.



Prior to Departure: Planning and Information Sources

B. Information Sources

Travel agents

The main source of information on travel destinations for travel agents remains their internal information systems. While each firm uses its own system, these internal databases are connected with reservation systems from wholesale travel distributors, as well as airlines and hotel chains. Agents use this system to gather information on the technical aspects of a trip, from availability of rooms and flights, to research on local attractions. Some also said that their internal servers provided them with general information regarding customs and cultural norms in the destination countries.

Agents also reported using travel books as a source of information, mainly to find information on local tourist attractions and cultural norms. These can be the more traditional travel books (Lonely Planet, Michelin, etc.) or they can also originate from the destination country, being sometimes published by local tourist boards.

Governments of destination countries were also presented as a common source of information for travel agents. Foreign governments are used mainly as a source of information regarding entry and exit requirements, as well as potential restrictions on medications.

The Government of Canada was an important source of information for some travel agents, but not all. While it is seen as a highly credible source of information on a variety of topics, agents find it particularly useful to find information on issues related to health as well as safety and security. However, some travel agents were reluctant to use information from the Government of Canada on a regular basis because of their perception that the information emanating from the government tends to exaggerate the extent of the dangers when travelling abroad. They understood that it was probably normal for the federal government to focus more strongly on protecting its citizens, but they nevertheless preferred to use other sources in some cases. Some also had the impression that it was difficult to obtain information from the Government of Canada and had therefore never paid much attention to what was available to them. These participants were often surprised by the quality of the material presented to them later in the discussion.

Travellers

In line with previous years' findings, travellers relied heavily on the Internet as their primary source of information about international travels. Most said they did not have a specific site in mind, but they tended to surf the net in order to find the information they needed. They understood that this method may not always yield the most accurate information because not all sources were of the highest quality, but they also believed that they were knowledgeable enough to filter out bad sources of information.



Prior to Departure: Planning and Information Sources

Participants also reported using Web sites from travel agencies or from large travel sites such as Expedia, Travelocity, etc. Travellers expressed a fairly high degree of trust in these sites to provide them with all the information they needed for a successful trip. Other sites commonly visited were those of travel publications, such as Lonely Planet.

Some also mentioned that they would look at official Web sites from their country of destination to get information on what they can visit as well as on entry and exit requirements. Once again, the information found on these sites was seen to be generally trustworthy.

The Government of Canada, although perceived to be a very credible source of information, was seldom used by travellers when planning their trips abroad. Similarly to the views expressed by travel agents, many travellers had the impression that finding information on the Canadian government's Web sites was a complex undertaking. A few said they had tried before and felt somewhat frustrated by their experience. Still, a few others had had positive experiences and said they would definitely use information from the Government of Canada in the future. In light of these fairly low expectations, participants were often pleasantly surprised by the variety and quality of the information tools produced by the Government of Canada that were presented to them during the remainder of the group discussions.



V. *Bon Voyage, But...: Praised by Most*



Bon Voyage, But...: Praised by Most

A. Praised, yet Seldom Known in Most Locations

Most participants reacted very positively to the *Bon Voyage But...* brochure. Both those who had seen it prior to the discussion and those who were viewing it for the first time considered it to be a very good document. Typical comments were that it was “*very, very good stuff*”, that it was a “*great little document that you can carry everywhere*” or “*I wish I had known about this brochure before...how come I didn't?*” Many participants asked if they could keep their copies after the groups were done, or at least get another, unmarked copy they could take home with them. These very positive reactions made it difficult at times to get some feedback on possible improvements to the brochure, as many participants were content to say that they liked the whole brochure and had no substantial criticisms.

However, these reactions varied a little depending on the location. Toronto and Calgary participants, from both the travel agents and the general public groups, were a little less positive about the brochure although they did not necessarily dislike it. Their views can be directly tied with their generally more cynical views regarding everything emanating from the Government of Canada, as discussed previously. Consequently, they tended to say that while the brochure was good, it may be a little too long, contain too many obvious details or that it was a little boring.

Younger people also tended to express slightly less positive views at times, mainly because they felt that much of the content was too obvious for them. It was common for younger participants to say that the brochure was very good for “inexperienced travellers”, but not for them because they knew all of this. Some of their less positive outlook was also the results of a certain feeling that they could always deal with issues when they arise or that someone, with the federal government often mentioned, would get them out of trouble if anything serious happened to them abroad. One Quebec City participant stated that very clearly: “*ils [Canadians in trouble abroad] s'en sortent toujours en bout de ligne...le gouvernement va toujours les chercher, non ?*”

These very positive views about the brochure contrasted with the fact that very few travellers and a minority of travel agents had seen or used it before. A few travellers reported having seen it because it was included with their passport, but only a handful said they had paid attention to it. On the travel agents side, a similar pattern emerged, with only a minority having seen the brochure before. Travellers expected to find the brochure at passport offices, airports, travel agents' offices and even in other waiting room areas, such as a doctor's office.



Bon Voyage, But...: Praised by Most

It must be noted that travel agents in Quebec City differed greatly from other agents in terms of awareness and usage, with all agents saying that they had seen the brochure before and a majority among them reporting having given it to their clients on numerous occasions. When asked how they got copies of the brochure, most said that they had received a number of copies at their agency, but they were not certain who had sent it. Some said they would look on the Consular Affairs Web site to see how they could order more copies.

One important contrast with the findings from the 2007 study related to the absence of advertising in the 2008 brochure. Results from last year showed that travellers and travel agents alike did not appreciate the presence of advertising in the brochure. Considering the very positive outlook witnessed this year, we can assume that the removal of advertisements had a positive impact on travellers and travel agents' perceptions on the brochure. Another key difference from one year to the next was that participants were more positive about the cover this year, despite a few criticisms, as noted below. The changes made to the drawings of the cover page had a positive impact on participants' perceptions.

B. Key Positives

As mentioned above, participants reacted very positively to the brochure in general. Because of this, it often proved difficult to tease out specific positives or negatives about the format, content or layout of the brochure. Nevertheless, a few key elements stood out as being particularly attractive or interesting to participants.

Comprehensive content

Many participants were favourably impressed by the amount of information “crammed in” such a small document. To many, this was the most important attribute of the brochure. The content was seen to address all aspects of international travel and touched on topics that were relevant to many audiences. When asked about the length of the brochure, most said that it was just long enough to have everything included, but not too long that they would never pick it up. It seemed to strike a good balance for most participants.

Compact format

Many participants stated that they liked the compact format of the brochure, something that was also raised in previous years. They likened it to the passport format, which made it easy to keep the brochure among their other travel documents while abroad.



Bon Voyage, But...: Praised by Most

Clear, well-written

Most participants also thought that the document was very clear and well-written. Very few said that the text was too heavy or that some parts were confusing. The tone of the document was seen as appropriate by most, although a few thought it to be a little too negative, especially in Calgary and Toronto.

Good title

The title *Bon Voyage, But...* was once again well received by most participants. Although a few participants said the “but” sounded a little ominous, most thought that it was attention-grabbing and clearly showed that despite all the good things about travels, it was important to keep a few things in mind before going abroad. The message was well-understood by most.

Links to more information

Many participants also commented on the importance of being reminded that further information was available on the Web site or that other resources could be contacted. They understood that this allowed for the brochure to remain fairly compact while containing a very wide range of information for all sorts of audiences. It should be noted however that a few participants criticised this feature, saying they would want to see more details directly in the brochure because they would not visit the Web site or phone somewhere to get more information.

Official contact information

The presence of contact information for the Canadian government abroad was well-received by participants. This is the type of information that made the brochure essential for them and would encourage them to take it in their bags during their trips. A few participants complained about the absence of an address, or at least of a city name, for many of the embassies or consulates. They worried that this could pose a problem if they were in the wrong part of the country.

Traveller’s checklist

The traveller’s checklist was seen as very useful by most. Its placement on the back of the document was also viewed positively because it meant people could use it without having to keep the booklet open while doing their packing or checking other details of their trip.

Drawings

Many participants commented on the lively and engaging tone proposed by the inclusion of coloured pictures and drawings throughout the document. This was seen to make the brochure look less dry than other official documents.



Bon Voyage, But...: Praised by Most

Yellow boxes (mixed views)

Many participants said that they appreciated the presence of the yellow boxes in the brochure because it instantly attracted their attention to what seemed to be the key pieces of information on a given page. However, this feature was also criticised by others for taking their attention away from the “big picture”, or because it reminded them of their old school textbooks, where the presence of a box often meant that this was material that could be skipped because it was not part of the core of the text.

C. Areas for Improvement

The brochure did not attract strongly negative comments, but was rather criticized from the angle of what could be improved. In other words, no feature of the brochure was seen as totally unacceptable or inappropriate by participants.

Cover page

While the cover page was received more positively than that of the previous version of the brochure, a few issues remained. The most common criticism of the cover page was that it may create the impression that only a certain group of travellers are targeted by what is inside. Indeed, a few participants in all locations and most pointedly among travel agents said that the cover seemed directed at travellers who are going off the beaten path, while the content was seen as useful for all travellers. The imagery presented was perceived to represent more remote areas where only a small portion of travellers would want to go. Some were concerned that travellers going to resorts or big cities would not think that the brochure’s content would be relevant to them.

A few also said that the meaning of the drawings was not clear to them at first glance. One participant said she was confused because she initially thought the images were related to Canadian first nations rather than cultural/geographical aspects of different countries.

A few participants also said that the cover did not look “official” enough because of the drawings and the colours. This was not the typical look and feel of a government document for them. A few also commented on the fact that putting the official name and logo at the bottom of the page was not as visible as if at the top of the page. Some then added that if the brochure was displayed on a pamphlet rack, the bottom part may not be visible, making it likely that travellers would not know this was a government document. It should be noted that other participants reacted to this criticism concerning the apparent lack of official look and feel by saying that they much preferred this to other official documents because it was different: “*well, this is much better than seeing the typical pictures of people of different ethnic background smiling for no apparent reason*”.



Bon Voyage, But...: Praised by Most

Confusing structure within sections

Some participants, especially in Calgary and Toronto, raised some issues concerning the structure of the text. Most understood and liked the way the whole document was partitioned (before, during and coming back from their travel), but had some specific issues with the way the text was laid out within sections or on certain pages. One of the key issues mentioned in this regard was that some sections (e.g. registration of Canadians abroad, travelling with children, etc.) looked like they may be advertisements. Their different look and feel made them stand out, and this was seen as potentially distracting for readers who may miss the rest of the content. Some would have preferred to have more bullet points on each page to make the key points really stand out in the text.

Another criticism made regarding the structure was that a few of the most visible elements did not seem to be as relevant compared to others. As such, the page dedicated to hurricane season was pointed out by many people as being of fairly limited use for most travellers and yet it struck them as highly visible. Others pointed out that it was a natural reflex for readers of a brochure to open the document in the middle, where the staple is situated. This was seen during the groups when participants were asked what they first noticed when they opened the brochure. A few said they went directly to the middle section. Because of this habit, some said that they expected to see something more telling or more important in the middle. Finding a yellow box about the sexual exploitation of children seemed a little odd to them. This section was also criticised by many as being too obvious, or because they thought that if some people were “stupid enough” to do any such things, they deserved to be punished.

Too general

Some participants commented that the document was a little too general and that it did not contain a lot of information that was of specific use to them. This was once again voiced more clearly in Calgary and Toronto, as well as among younger people. Those who complained of this fact believed that the brochure was more useful for inexperienced travellers, but not so much for them.

Small font

Some participants, mostly in the older groups, said that the font used may be a little too small for them to read comfortably. This said, most of them understood that having bigger fonts would mean having a longer document and were unsure how to strike the proper balance between the two.



Bon Voyage, But...: Praised by Most

Bad trips abroad (mixed reviews)

Some participants did not like the section on “Bad trips abroad” because it did not match the rest of the document. They did not like these personal stories, which did not match the more general tone of the brochure. A few also complained that these sounded exaggerated or were too “scary”. However, others said they really enjoyed these personal stories and that they helped them realise that it was possible to get into serious trouble in other countries. Opinions on the importance and appropriateness of this section were truly mixed.



VI. Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist



Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist

A. An Essential Document, with Reservations

Overall, views on the *Travel Report: Mexico* document were somewhat positive. While some participants, especially in Vancouver, Montreal and Quebec City, gave it very positive reviews, others were concerned over what they perceived to be an overly alarmist tone to the document. Travel agents were more likely to raise concerns over the alarmist tone because they believed this could detract travellers from going to the destinations they had in mind. This was a sensitive issue for agents whose business depends on people being willing to go abroad. Agents also said that people who were more likely to refrain from travelling as a result of having seen this document were probably not the ones who would gain the most from reading it, such as young “backpackers”. Their views were somewhat supported by the fact that a few travellers said that they would reconsider potential trips to Mexico after reading the report: “*J’étais convaincu à 100% que j’allais aller au Mexique cette année, mais après avoir lu ça, je dirais que je suis maintenant certain à 70% tout au plus...*”

A few members of the travelling public had seen similar documents before. A larger number reported having seen warnings and advice from the Government of Canada before, but not necessarily in this format. They recalled some television and newspaper advertisements about dangerous locations or behaviours, without remembering any of the specifics.

The majority of travel agents reported having seen travel reports before, but only a minority said that they frequently used them in their daily work and, outside of Quebec City, none would distribute it in its entirety to their clients. Once again, Quebec City agents differed from those in other locations through their regular use of travel reports. All of them reported looking at reports on the Consular Affairs Web site and some even shared the documents with their clients before their departure. Many among them said that they at least shared the information they found on the reports and directed their clients to the Consular Affairs’ Web site to seek further information.

Many participants in both groups also said that the seemingly negative tone of the document did not correspond to their views of Mexico as a travel destination. Some clearly viewed it as a hassle-free sun destination where they would have no contact with the general population of Mexico and as such felt that the report did not apply. It is interesting to note that many participants had a dual view of Mexico as a destination, giving them a more nuanced opinion of the travel report. For them, Mexico had two sides: the “touristy” side and the “real” side. The former was seen as isolated from most dangers, making the report somewhat irrelevant in that case, while the real side was seen as more dangerous. The report was seen to address the potential problems faced when travelling to the “real” side. This made some participants raise concerns over the fact that some of the very important information contained in the document would be lost to those travelling to resorts because they would not bother to read something that did not seem relevant to their personal case.



Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist

Despite some of these negative views on the report, most said they were happy to know that this sort of report existed and was available to them. It made them want to look on the Consular Affairs Web site to see what else they could find. Some participants also said that this type of report was a great complement to the *Bon Voyage, But...* brochure because the report contained the type of country-specific details lacking in the brochure. The information found in the travel report was also deemed to be exactly the type of information that travellers should expect from the Government of Canada: *“The government is not in the business of trying to sell international travel to people, but it wants to share information on safety. That is perfectly normal”*.

B. Key Positives

Thoroughness

The main positive attribute of the travel report was clearly that it is perceived to be extremely thorough regarding all of the potential issues one might face when visiting Mexico. Participants, especially travellers, were highly impressed with the amount of information gathered by the government on one destination. Some even raised doubts over whether the Government of Canada was the true source of information or whether this information was simply gleaned from various sources and put together on the same Web page.

Country-specific

Because some had complained that the *Bon Voyage, But...* brochure was too general, many commented that the travel report was exactly what travellers needed before going on a trip. This document was giving them the information they needed for the destination of their choice rather than general guidelines that may or may not apply to their destination.

Contact information in Mexico

Official contact information for various regions of Mexico was seen by many as an essential piece of information and they were pleased to find it in the report. One participant even noted that the report explained how to dial a number in Mexico, something that she (and others who had now noticed it too) thought was essential because it can prove very difficult to use a phone in a foreign country.

Up-to-date

Many participants appreciated the fact that the information contained in the report was updated and that the date of the last change was clearly identified. This gave them the impression that the Government of Canada was continuously working to improve their information.



Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist

Personal responsibility warning

Many travel agents and some travellers strongly approved of the inclusion of the paragraph highlighted in red at the bottom of the first page, which served to remind travellers that they are fully responsible for their travels and anything that may happen during them. Agents felt that too often travellers refuse to take responsibility for anything that may happen to them during their travels. In turn, agents felt that the responsibility was always put on their shoulders, which they deemed unfair and stressful. This little paragraph was reassuring for them and they hoped that travellers would see more of these warnings: *“ils devraient mettre ça en plus gros et le placer en haut de la page!”*

Entry and exit requirements

The section on entry and exit requirements was seen as possibly the most important section by travellers and travel agents alike. Because this information varies from one country to the next and is something that cannot be avoided by any traveller, they would want it to be displayed prominently in all travel reports. In fact, one of the most consistent suggestions made during the groups would be to put this section as the very first one, placing it ahead of security and safety issues.

Information on the tourist card was given as an example of the importance of this section, as most participants said they did not know about this and may have gotten themselves into trouble if they had gone to Mexico without this information.

Health information

Health information was not surprisingly considered to be very important by all. This is something that participants would have liked to see put in a more visible place in the document, certainly ahead of security and safety issues.

Guilty until proven innocent

The mention that under Mexican law someone is guilty until proven innocent clearly resonated with people and made them think twice about the consequences of doing anything illegal or misguided in Mexico. This was surprising, if not shocking for most.



Travel Report Mexico: Thorough, but Alarmist

C. Key Negatives

Grim tone

Many participants thought that the tone of the document was too grim, too negative. The focus on security and safety issues at the front end of the document, with a long list of what could potentially go wrong when visiting Mexico, was seen to set a very gloomy atmosphere that overshadowed some of the more positive or more benign elements included in the document. Some thought that it made Mexico look like a very dangerous place to visit, something that most did not agree with.

Some participants suggested that changing the order of the sections by putting the entry and exit requirements, as well as the health information, before the safety and security issues would make things better. However, many thought that it was not the order of the sections, but the content of the section on security and safety that caused this impression. The paragraph on the dangers posed by balconies was often cited as an example of seemingly exaggerated concerns over security: “*come on...this can happen anywhere and we don't need to see it in here*”. Others said that by the time they had reached the third page of the document, they had seen enough to convince them never to go to Mexico because it seemed that everything was dangerous. Many also felt that many of the elements contained in this section (e.g. organized crime) were too generic and could be applied to almost every country.

Superfluous sections

Many participants commented on the fact that some sections, more particularly those on international abortion and real estate, did not seem to fit in a document directed at international travellers. They believed that people interested in these topics would likely get their information elsewhere.

Placement of the contact information

A few participants expressed some surprise to see that the contact information for those travelling to Mexico was placed in the middle of the document. They said that this made it likely that the information situated after this list would be ignored because people would stop reading, thinking they had reached the end of the information.



VII. Travel Warning Bar Graph: Useful, but Somewhat Confusing



Travel Warning Bar Graph: Useful, but Somewhat Confusing

A. Key Positive Feature: Simplicity

Travel agents and travellers were presented with a copy of the cover page of a travel report for the country of Columbia during the discussion in order to test their reactions to a new visual feature of travel reports - a bar chart presenting a scale of potential dangers to travellers in a given destination. Participants in both the travel agents' and travellers' groups appreciated that the bar chart above the text was designed to present a quick snapshot of the information contained in the travel report, something that was well-received by participants. Travel agents, and especially travellers, said they did not necessarily want to have to read an entire document before having a sense of what the key messages were and this type of visual cue helped them in this regard.

The chart appeared as a key attention-grabbing element in all groups. Indeed, when asked to circle the first thing that struck them when they looked the document "Travel Report: Columbia", the vast majority of participants circled the red coloured rectangles on the bar charts. To them, the red rectangle clearly indicated that the report was meant to warn them about some form of danger. The text "avoid all travels" was seen as very clear and most said they would listen to that message, although a few said they would read carefully before making up their mind on the seriousness of the danger.

This feature was seen by most as something that should be kept for future travel reports, albeit with some possible modifications, as discussed below.

B. Simple, Yes, But Confusing Nonetheless

One of the few elements that created confusion among participants was the choice of colours used in the graph. They did not readily associate the blue colour with any form of warning, yet the text box in blue indicated that travellers should "exercise a high degree of caution". For many, this marked a clear disconnect between the colour and the text: "*Il me semble que le bleu est un signe de confort et non pas de danger ou d'avertissement*".

Many participants said they would prefer to see a scale with colours that are more obviously related to warnings, or to the absence of warnings. One common suggestion was to have the chart move from green to yellow, orange and then red. This gradual colour change was also viewed by many as very important to give a better sense of the difference between each box in the graph. The current use of the same shade of red for two separate boxes created some confusion over the difference between the two boxes. The jump from blue directly to red was also confusing to many.



Travel Warning Bar Graph: Useful, but Somewhat Confusing

In addition to these concerns over the choice and meaning of colours on the chart, some participants were clearly confused over the presence of different warning levels about the same country: *“I am not sure what to think here: can we go there or not?”* While a few of them did say that they understood the regional focus of each warning level once they took the time to read the text, it was really unclear to them at first glance. A few participants even thought that the different bars referred to different countries and only during the discussion did they realize their mistake.

One spontaneous suggestion made by many participants in separate locations was for the inclusion of a country map with the different regions highlighted in the colours associated with the appropriate warning levels. This was seen as a way to clearly indicate that not all regions of a country were as dangerous as the others, which also addressed some of the concerns raised by participants regarding the fact that certain countries, like the previously discussed Mexico, could not be painted with one brush (i.e. dangerous or not dangerous). Simply reading the names of different regions was also not very helpful for some participants, who said they needed a visual aid to understand what each region was comprised of.



VIII. Main Page of Consular Affairs Web Site: Much Improved



Main Page of Consular Affairs Web Site: Much Improved

A. Well Designed and Comprehensive

Views of the main page of the Consular Affairs Web site were very positive overall. Opinions were much improved from last year, when many participants complained that the page was too crowded, repetitive and confusing. The presence of the world map presenting the different regions of the world was a huge success with participants from all groups and represented a clear focal point for participants, with everything on the site being seemingly organized around it. Participants thought the site was well organized, clear and comprehensive in its coverage of issues related to international travel. Many said they would be very interested in visiting the site based on the little they could see on the main page:

“En tout cas, ça donne le goût d’aller voir sur le site!”

“I think for what we [travel agents] have to do, this site certainly takes care of all the key issues. I would not use it to tell me about hotels, but for me, travel reports and warnings and visas are essential.”

“I think that if I am going to travel, I now know where I am going for some information!”

Once again, these very positive comments contrasted with the very low awareness of the web site among participants, especially travellers. Very few travellers in all locations had visited the site before and there was a general sense among those who had not visited it that either such a comprehensive site did not exist, or that if it did exist, it would be cumbersome and not very useful. Participants were therefore pleasantly surprised by what they saw on the printed version of the main page. The site appeared clearer and more complete than what they expected.

Travel agents were more aware of the existence of the web site and many of them had visited it on many occasions. They were generally of the view that it was a good site to find specific information about destinations and entry-exit requirements. Nevertheless, many preferred to contact local consulates or embassies of destination countries for this information because they knew it would be up-to-date. As was the case for other communications, Quebec City agents stood out in their high degree of familiarity with the site, one of them even commenting on what he saw as improvements made to the site in recent years. All of them liked the site and saw it as a go-to source of information for their work.



Main Page of Consular Affairs Web Site: Much Improved

B. Key Positives

Interactive world map

Participants clearly appreciated the presence of the world map at the centre of the Web page. Some commented that it contrasted with most official sites, which were seen as very “text heavy” and boring. They also expected that by clicking on the map they would be directed to the region they had clicked on, with either a list of countries present, or a blown-up map of the region with specific countries appearing on this map. The map was also perceived as a symbol of international travel, making it very relevant for the topics covered on the Web site.

Comprehensive coverage of issues

The Web site was seen to be covering all of the important issues that one could think of in relation to international travel. Participants believed it to contain a wealth of knowledge based on what they could glean from the main page.

Sound structure

The main page of the site was mainly viewed as being structurally sound. The sections were clearly delineated and the combination of text and images was not too busy. It was deemed by most participants to be striking a good balance between visual attractiveness and informational needs.

Red asterisks

Many participants pointed out that the presence of the red asterisks on the main page quickly grabbed their attention. They also understood that these asterisks meant that some form of warning had recently been emitted about a country.

C. Areas for Improvement

As was the case for the *Bon Voyage, But...* brochure, participants did not express strong negative views about the Web page or about any of the elements included on it. Rather, they listed a series of somewhat confusing elements or a few areas where the Web site could possibly be improved.

Repetition

A few participants mentioned that the main page of the Web site may be a little too repetitive, with some of the same elements reappearing in different sections of the page.



Main Page of Consular Affairs Web Site: Much Improved

Essential resources could be more prominent

Some participants pointed to the fact that the essential resources section was not visible enough, being located in the lower right corner of the page. Since it is deemed “essential”, they thought it should be moved to a more prominent location on the page. One suggestion would be to switch location with the “Top 10 FAQs”, which may not be as important.

Recent travel reports

The presence of a section highlighting the most recently updated travel reports in the top-right corner of the page seemed a little odd to some. They believed that people visiting the site would be looking for information about particular countries rather than about newly updated reports in general. Some of them raised the same question for the most popular travel reports, which once again did not match their perception of the reasons why people would visit the site.

Spring break

Many questioned the inclusion of an image with the simple mention “spring break” on it. Participants were simply confused over what type of information was contained in this section, something they could not guess from the header.

Subscription to travel updates

As was the case for the spring break section, some participants appeared confused over what this section would contain. Would it be country-specific? General? If general, then how much information would they be receiving? The idea of receiving email updates about the destination of their choice was welcomed, but only if they could specify the period during which they wanted it. However, receiving general updates about all countries was not viewed positively since most feel they are already overloaded with information.

Esquisses de pays

The French heading “Esquisses de pays” (the French version of the heading “Country Profiles”) created some confusion in Montreal and Quebec City. A few travellers and travel agents did not understand what this header meant. The word “esquisses” was the source of the confusion, as some did not know it and others thought it may mean that they would find drawings or art forms from different countries (the word “esquisses” can be translated as “sketches”).



IX. Other Tools Tested: Advice on Illegal and Prescription Drugs, Registration and Counsellor's Checklist



Other Tools Tested: Advice on Illegal and Prescription Drugs, Registration and Counsellor's Checklist

A. Drugs and Travel: Do's and Don'ts

Important Topic and Well-Written Document

Views on the Drugs and Travel information leaflet were mixed to positive in general. One of the key positive features of the document was that many appreciated the importance of the topic. The most commonly noticed element on the information sheet was the paragraph concerning the different requirements for people carrying prescription drugs with them. Not only was this information very surprising to many travellers, but was also seen as a way to expand the target audience for the leaflet. Without the paragraph on prescription drugs, many thought that the document would seem to only be targeting younger people, making it likely that older travellers would notice some of the important information included in it.

The document on drugs and travel was also seen by the vast majority as being well-written and very clear. Participants thought the text was light, yet very informative. They also noticed the invitation to seek out more information by visiting the Web site or calling the toll-free number.

Concerns over Targeting

Despite these positive comments, some, especially among the younger crowd, thought the information was too obvious or that people who were targeted by the message were unlikely to pay attention because they would not care: *“s'ils veulent prendre de la drogue, ils vont le faire de toute façon. Ils savent que c'est illégal et ça change rien.”* In the same vein, some of the younger participants said they might feel targeted if they received this information as part of their travel documents. Travel agents also expressed concerns over this, with Calgary agents even stating that they would never distribute this to their clients for that same reason. However, many travellers and travel agents said that one easy way to get around the issue of targeting was to include this as part of a wide-array of documentation, thereby ensuring that it did not appear directed at a specific public.

One thing mentioned as a means to reduce this sense of targeting would be to change the title by putting more emphasis on the fact that prescription drug users were a target audience. The difference between the French and English titles clearly illustrates the impact of the title on this perception. Some French participants in Montreal and Quebec City spontaneously mentioned that the word “médicaments” should be put before the word “drogue” in the title to increase the emphasis on prescription drugs and lessen the impression that illegal drug users were the only target of the message. However, this possibility was not available in English because only the all-inclusive word “drug” is included in the title. Only by reading the text could English travellers notice that prescription drugs were part of the message.



Other Tools Tested: Advice on Illegal and Prescription Drugs, Registration and Counsellor's Checklist

Perceived Disconnect between Drawings and Message

A few participants, more markedly in Vancouver and Calgary, have also raised concerns over the fact that the drawings used on the document may not be serious enough to convey the importance of the message. The “cartoonish” images were seen to diminish the impact of the message, with one participant reacting very strongly to what he deemed to be an inappropriate way of making fun of a very serious issue.

Too Much Paper

Some participants, especially in the younger groups, expressed environmental concerns (sometimes very strongly) over the distribution of single-issue leaflets such as this one. They believe that ways must be found to reduce the amount of paper being distributed and that covering single topics on separate sheets represented an important waste of paper. Alternative ways proposed to distribute this type of information would be to post it on targeted web sites (travel guides, travel agencies, booking agencies) or on strategically located posters in areas frequented by travellers (airports, passport offices, travel shows).

B. Registration of Canadians Abroad (ROCA)

Only a handful of travellers and a minority of travel agents had heard of the ROCA service. While both groups generally thought that this was a good idea in theory, many raised concerns over its practical workings. Chief among these questions were:

- What kind of personal information would they have to share?
 - Some were a little hesitant to divulge too much personal information to the Government of Canada. A few jokingly mentioned this reminded them that “Big Brother” was watching.
- If they were exploring remote areas of a country, how could the Government reach them?
 - A few said that it was not very practical to register if they had to always let the Government know where they were at all times.
- Did this apply only to travellers going to remote or exotic destinations, or was it useful for everybody?
 - Their impression was that it probably applied only to the former group and the picture of footsteps in the desert on the leaflet served to reinforce this view.
- How much did it cost?
 - When the question was raised, it was clear that most would not want to pay for the service.



Other Tools Tested: Advice on Illegal and Prescription Drugs, Registration and Counsellor's Checklist

C. Travel Counsellor's Checklist

Most travel agents had seen the counsellor's checklist, either in its current form or in a previous version. While some of them said that it was very good tool to have for less experienced travel agents, they seldom used it themselves. The main reason why they did not use it was that they had other systems in place in their offices, most of them electronic. They filled in the requirements on their own system and printed the list for their clients to see. Using the checklist provided by the Government of Canada was therefore seen as extra paperwork for travel agents to fill out and for their clients to pick up. Because many felt that they are already using too much paper in their daily work, they often prefer to check things electronically. Nevertheless, a few agents reported using the checklist on a regular basis.



X. Appendix: Research Instruments



Research Instruments

A. Recruitment Screeners

1. Travel Agents – English Version

**Recruitment Screener – Foreign Affairs and International Trade Canada
Focus Groups on Consular Affairs Public Outreach Tool
February 22, 2008
Travel Agents**

Good morning/afternoon. My name is _____ and I am calling from *The Strategic Counsel* a national public opinion research firm. We would like to invite you to participate in a series of interviews with Canadians that are being conducted on behalf of the Government of Canada. The discussion will focus on your views on issues surrounding international travels.

Your participation is completely voluntary and all your answers are confidential. They will be used for research purposes only. We are simply interested in hearing your opinions – no attempt will be made to sell you anything.

The format is a focus group discussion which will be led by a research professional. Each discussion would last about two hours and you would receive \$100 compensation for your participation. Any personal information that you share with us will remain confidential. Any reports that are produced from the series of focus groups we are conducting will not contain comments that are attributed to specific individuals. And, upon completion of the project, all reports will be made publicly available through the Library and Archives of Canada and the Library of Parliament.

But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix/variety of people across the series of focus groups that we are conducting. May I ask you a few questions?

Yes - CONTINUE

No – THANK AND TERMINATE

1. Are you a full time travel agent?
YES – CONTINUE
NO – THANK AND ASK TO SPEAK TO A COLLEAGUE WHO IS WORKING FULL TIME.
2. For how many years have you worked as a travel agent? (ENSURE THAT A MINIMUM OF HALF OF ALL PARTICIPANTS HAVE MORE THAN 5 YEARS OF EXPERIENCE)

Less than one year – THANK AND TERMINATE

1 to 5 years

More than 5 years



3. And do you mainly book corporate or consumer travel for your clients? (ENSURE THAT A MINIMUM OF 7 PARTICIPANTS SPECIALIZE IN CONSUMER TRAVEL)

Corporate travel
Consumer travel

4. As part of your work as a travel agent, do you book international travel?

YES – CONTINUE

NO – THANK AND ASK TO SPEAK TO A COLLEAGUE WHO BOOKS INTERNATIONAL TRAVEL. START FROM THE BEGINNING

5. Are you familiar with the concept of a focus group?

IF YES, CONTINUE

IF NO, EXPLAIN FOLLOWING “*a focus group consists of eight to ten participants and one moderator. During a two-hour session, participants are asked to discuss a wide range of issues related to the topic being examined.*”

6. Have you previously participated in a focus group or an in-depth interview for which you received a sum of money?

YES NO – Skip to Q.7 and Continue

IF YES – How long ago was that? _____
(TERMINATE IF LESS THAN 12 MTHS)

How many have you been involved with? _____
(TERMINATE IF MORE THAN 3 FOCUS GROUPS)

Were any of these groups being conducted on behalf of the Government of Canada?
(IF YES, THANK AND TERMINATE)

7. Record gender (TO THE EXTENT POSSIBLE, ENSURE A GOOD GENDER SPLIT FOR EACH GROUP)

Male
Female



I would like to invite you to participate in an interview (give city particulars, dates and times):

SCHEDULE OF GROUPS

LOCATIONS	TIMES
Toronto, March 4 th	Noon-2:00PM
Calgary, February 5 th	Noon-2:00PM
Vancouver, March 6 th	Noon-2:00PM
Halifax, March 10 th	Noon-2:00PM
Montreal, March 10 th	Noon-2:00PM
Quebec City, March 11 th	Noon-2:00PM

This is a firm commitment. If you envision anything preventing you from attending (either home- or work-related), please let me know now and we will keep your name for a future study. As we may be reviewing some written documents during the focus group, please make sure to bring along your reading glasses if you require them. Please arrive 10 to 15 minutes in advance of the group so that we are able to start and finish on time.

Recruiting Specifications:

- Minimum of 5 participants in each group must have a minimum of 5 years experience working as a travel agent.
- A majority in each group must specialize in consumer travel.
- Recruit 10 per group, for a minimum of 8 to attend.
- Approx. 50/50 gender split.



2. Travel Agents – French Version

**Questionnaire de recrutement – Ministère des affaires étrangères et du commerce international du
Canada
Groupes de discussion sur les outils de communications du bureau des affaires consulaires
Agents de voyage
Le 22 février 2008**

Bonjour / bonsoir, je suis _____ et je vous appelle de la part du *Strategic Counsel*, une firme nationale de sondage de l'opinion publique. Nous aimerions vous inviter à participer à un groupe de discussion tenu au nom du Gouvernement du Canada. La discussion aurait pour but de connaître vos opinions concernant certains thèmes relatifs aux voyages à l'extérieur du Canada.

Votre participation est entièrement volontaire. Toutes vos réponses seront traitées de manière confidentielle, et elles ne seront utilisées qu'aux fins de cette recherche. Nous sommes tout simplement intéressés à connaître vos opinions – en aucune façon essaierons-nous de vous vendre quoi que ce soit.

Le format de la discussion est celui d'une table ronde menée par un professionnel de la recherche. Chaque discussion durera environ deux heures et vous recevriez une compensation de \$100 pour votre participation. Tous les renseignements personnels que vous nous communiquerez demeureront strictement confidentiels. Les rapports qui découleront de la série de groupes de discussion que nous organisons ne contiendront pas de commentaires attribués à des personnes précises. Une fois le projet de recherche complété, les rapports seront toutefois mis à la disposition du public via Bibliothèque et Archives Canada ainsi que la Bibliothèque du Parlement.

Mais avant de vous demander de participer, nous avons quelques questions à vous poser afin de nous assurer d'avoir un bon équilibre / une bonne variété de gens dans chaque groupe. Puis-je vous poser quelques questions ?

Oui - CONTINUER

Non – REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

1. Êtes-vous un agent (ou une agente) de voyage à temps plein?
OUI – CONTINUER
NON – REMERCIER ET DEMANDER DES PARLER À UN OU UNE COLLÈGUE TRAVAILLANT À TEMPS PLEIN. RECOMMENCER DU DÉBUT.
2. Depuis combien d'années travaillez-vous comme agent (ou agente) de voyage? (S'ASSURER QU'AU MOINS LA MOITIÉ DES PARTICIPANTS AIENT PLUS DE 5 ANNÉES D'EXPÉRIENCE DANS LE DOMAINE)
Moins d'un an – REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTRETIEN
De 1 à 5 ans
Plus de 5 ans



3. Et êtes-vous responsable de réserver principalement des voyages d'affaires ou des voyages de plaisance pour vos clients? (S'ASSURER QU'UNE MAJORITÉ DE PARTICIPANTS TRAVAILLENT SURTOUT DANS LE DOMAINE DES VOYAGES DE PLAISANCE)
Affaires
Plaisance

4. Dans votre travail comme agent (ou agente) de voyage, réservez-vous des voyages internationaux?
OUI – CONTINUER
NON – REMERCIER ET DEMANDER DES PARLER À UN OU UNE COLLÈGUE RÉSERVANT DES VOYAGES INTERNATIONAUX. RECOMMENCER DU DÉBUT.

5. Connaissez-vous le concept d'un groupe de discussion?

SI OUI, CONTINUER
SI NON, EXPLIQUER : « *un groupe de discussion comprend de huit à dix participants et un modérateur. Durant une session de deux heures, les participants sont invités à discuter de divers enjeux liés au sujet sur lequel porte l'étude* ».

6. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion pour lequel vous avez reçu une somme d'argent ?

OUI NON – Passer à Q.5 et continuer

SI OUI – Il y a combien de temps de cela ? _____
(METTRE FIN SI CELA FAIT MOINS DE 12 MOIS)

À combien de ces groupes avez vous pris part au total ? _____
(METTRE FIN SI PLUS DE 3 GROUPES)

Est-ce qu'un ou plusieurs de ces groupes ont été tenus au nom de Gouvernement du Canada ?
(SI OUI, REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION)

7. Noter le sexe (AUTANT QUE POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON ÉQUILIBRE DANS CHAQUE GROUPE)

Homme
Femme



J'aimerais vous inviter à participer à une session ayant lieu à (dicter le lieu, la date et l'heure du groupe) :

HORAIRE DES GROUPES

Endroits	Heure
Toronto, 4 mars	Midi-14h
Calgary, 5 mars	Midi-14h
Vancouver, 6 mars	Midi-14h
Halifax, 10 mars	Midi-14h
Montréal, 10 mars	Midi-14h
Québec, 11 mars	Midi-14h

Ceci est un engagement ferme. Si vous prévoyez quoi que ce soit qui puisse vous empêcher d'être présent/présente (que ce soit relié à la maison ou au travail), veuillez s.v.p. me le mentionner dès maintenant et nous garderons votre nom pour une étude future. Puisque qu'il est possible que nous ayons à lire des documents écrits durant les discussions, veuillez s'il vous plaît apporter vos lunettes de lecture si vous en avez besoin. Veuillez aussi arriver 10 ou 15 minutes à l'avance pour que nous puissions commencer la discussion à temps et terminer dans le délai prévu.

Spécifications générales de recrutement :

- 10 personnes recrutées par groupe pour un minimum de 8 participants.
- Un minimum de 5 participants par groupe ayant plus de 5 années d'expérience de travail comme agent ou agente de voyage.
- Une majorité dans chaque groupe doit être spécialisé dans le voyage de plaisance.
- Équilibre d'environ 50/50 entre hommes et femmes.
- Compensation de \$100 pour tous les groupes.



3. Traveling Public – English Version

**Recruitment Screener – Foreign Affairs and International Trade Canada
Focus Groups on Consular Affairs Public Outreach Tool
Traveling Public
February 22, 2008**

Good morning/afternoon. My name is _____ and I am calling from *The Strategic Counsel* a national public opinion research firm. We would like to invite you to participate in a series of interviews with Canadians that are being conducted on behalf of the Government of Canada. The discussion will focus on your views on issues surrounding international travels.

Your participation is completely voluntary and all your answers are confidential. They will be used for research purposes only. We are simply interested in hearing your opinions – no attempt will be made to sell you anything.

The format is a focus group discussion which will be led by a research professional. Each discussion would last about two hours and you would receive \$50 compensation for your participation. Any personal information that you share with us will remain confidential. Any reports that are produced from the series of focus groups we are conducting will not contain comments that are attributed to specific individuals. And, upon completion of the project, all reports will be made publicly available through the Library and Archives of Canada and the Library of Parliament.

But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix/variety of people across the series of focus groups that we are conducting. May I ask you a few questions?

Yes - CONTINUE

No – THANK AND TERMINATE

1. First, are you or is any member of your household or your immediate family employed in: Market Research, Advertising, Marketing, Public Relations, Any Media (print, radio, television), or with the Government of Canada?

IF YES, THANK AND TERMINATE CALL

IF NO, CONTINUE

IF REFUSED, THANK AND TERMINATE CALL

2. How comfortable are you in expressing your views in public, reading written materials or looking at images projected onto a screen?

Very Comfortable

Somewhat Comfortable

Somewhat Uncomfortable (THANK & TERMINATE)

Very Uncomfortable (THANK & TERMINATE)



3. Are you familiar with the concept of a focus group?

IF YES, CONTINUE

IF NO, EXPLAIN FOLLOWING “a focus group consists of eight to ten participants and one moderator. During a two-hour session, participants are asked to discuss a wide range of issues related to the topic being examined.”

4. Have you previously participated in a focus group or an in-depth interview for which you received a sum of money?

YES NO – Skip to Q.5 and Continue

IF YES – How long ago was that? _____
(TERMINATE IF LESS THAN 12 MTHS)

How many have you been involved with? _____
(TERMINATE IF MORE THAN 3 FOCUS GROUPS)

Were any of these groups being conducted on behalf of the Government of Canada?
(IF YES, THANK AND TERMINATE)

5. Have you traveled outside Canada in the past 2 years?

YES – SKIP TO Q.7

NO – ASK Q.6

6. Are you planning to travel outside Canada over the course of the coming year?

YES – CONTINUE

NO – THANK AND TERMINATE

7. Are you a Canadian citizen?

YES – CONTINUE

NO – THANK AND TERMINATE

8. Do you carry a Canadian passport?

YES – CONTINUE

NO – THANK AND TERMINATE

9. Do you also carry a passport from another country? (AS MUCH AS POSSIBLE, TRY TO HAVE AT LEAST ONE PERSON IN EACH GROUP WHO HAS DUAL CITIZENSHIP)

YES

NO

10. Did you ever use the Internet for search for information regarding your travels? (FOR THOSE WHO INTEND TO TRAVEL BUT HAVE NOT DONE SO YET: Do you intend to use the Internet for gathering information about your travels?)

YES – CONTINUE

NO – THANK AND TERMINATE



11. And, to which continent have you traveled to (or intend to travel to)? ENSURE THAT A MINIMUM OF 5 PARTICIPANTS PER GROUP HAS/INTENDS TO TRAVEL SOMEWHERE OTHER THAN WITHIN NORTH AMERICA
 - a. North America
 - b. Europe
 - c. Asia
 - d. Central/South America
 - e. Africa
 - f. Oceania

12. How many times have you traveled outside Canada over the past 5 years? TO THE EXTENT POSSIBLE, ENSURE A MIX OF FREQUENT AND LESS FREQUENT TRAVELERS
 - Less than 3 times
 - Three to 5 times
 - More than 5 times

13. And, would you say that most of you travel was for business purposes, or for personal reasons (i.e. family or pleasure)? (ENSURE THAT A MINIMUM OF 2 PARTICIPANTS IN THE OLDER GROUPS HAVE TRAVELED FOR BUSINESS PURPOSES)
 - Business
 - Pleasure

14. Which of the following age categories do you fall into? (IN EACH CENTRE, ENSURE THAT ONE GROUP IS COMPOSED OF PEOPLE BETWEEN THE AGES OF 18-29, AND THE OTHER GROUP SHOULD BE COMPOSED OF PEOPLE 30 AND OLDER. WITHIN THESE TWO GROUPS, ENSURE PROPER MIX OF AGES.)
 - Under 18 (THANK AND TERMINATE)
 - 18-25
 - 26-35
 - 36-45
 - 46-55
 - 56 years and older

15. What is the highest level of education that you have completed? (ENSURE MIX OF EDUCATIONAL LEVELS, TO THE EXTENT POSSIBLE, IN EACH GROUP)
 - Have not completed high school
 - Completed high school
 - Some college/university
 - Completed college/university



16. And, which of the following income categories would your annual household income for 2005 fall into? (ENSURE MIX OF INCOME LEVELS, TO THE EXTENT POSSIBLE, IN EACH GROUP)

- Under \$25,000
- \$25,000-\$39,999
- \$40,000-\$64,999
- \$65,000-\$99,999
- \$100,000 or more

17. Record gender (ENSURE 50/50 SPLIT IN EACH GROUP)

- Male
- Female

I would like to invite you to participate in an interview (give city particulars, dates and times):

SCHEDULE OF GROUPS

LOCATIONS	AGE GROUP	TIMES
Toronto, March 4 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM
Calgary, February 5 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM
Vancouver, March 6 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM
Halifax, March 10 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM
Montreal, March 10 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM
Quebec City, March 11 th	18-29 years old	5:30-7:30PM
	30 years old and above	7:30-9:30PM

This is a firm commitment. If you envision anything preventing you from attending (either home- or work-related), please let me know now and we will keep your name for a future study. As we may be reviewing some written documents during the focus group, please make sure to bring along your reading glasses if you require them. Please arrive 10 to 15 minutes in advance of the group so that we are able to start and finish on time.



Recruiting Specifications:

- All recruits must be Canadian Citizens.
- All recruits must have traveled abroad in the past 24 months, or intend to travel abroad within 12 months.
- All participants must have passports.
- A minimum of 1 participant per group should carry more than one passport.
- A minimum of 2 participants in the older groups (aged 30 and above) should have traveled mainly for business purposes.
- Must have used/intend to use the Internet for travel research.
- Minimum of 5 participants in each group must have/intends to travel to a destination different than the U.S.
- Recruit 10 per group, for a minimum of 8 to attend.
- One group of 18-29 years old and one group of 30 years of age and above in each location. Ensure appropriate mix within each age range.
- Ensure mix of education and household income level in each group.
- Approx. 50/50 gender split.
- \$50 incentive for all groups.



4. Traveling Public – French Version

Questionnaire de recrutement – Ministère des affaires étrangères et du commerce international du Canada
Groupes de discussion sur les outils de communications du bureau des affaires consulaires
Grand public
Le 22 février 2008

Bonjour / bonsoir, je suis _____ et je vous appelle de la part du *Strategic Counsel*, une firme nationale de sondage de l'opinion publique. Nous aimerions vous inviter à participer à un groupe de discussion tenu au nom du Gouvernement du Canada. La discussion aurait pour but de connaître vos opinions concernant certains thèmes relatifs aux voyages à l'extérieur du Canada.

Votre participation est entièrement volontaire. Toutes vos réponses seront traitées de manière confidentielle, et elles ne seront utilisées qu'aux fins de cette recherche. Nous sommes tout simplement intéressés à connaître vos opinions – en aucune façon essaierons-nous de vous vendre quoi que ce soit.

Le format de la discussion est celui d'une table ronde menée par un professionnel de la recherche. Chaque discussion durera environ deux heures et vous recevriez une compensation de \$50 pour votre participation. Tous les renseignements personnels que vous nous communiquerez demeureront strictement confidentiels. Les rapports qui découleront de la série de groupes de discussion que nous organisons ne contiendront pas de commentaires attribués à des personnes précises. Une fois le projet de recherche complété, les rapports seront toutefois mis à la disposition du public via Bibliothèque et Archives Canada ainsi que la Bibliothèque du Parlement.

Mais avant de vous demander de participer, nous avons quelques questions à vous poser afin de nous assurer d'avoir un bon équilibre / une bonne variété de gens dans chaque groupe. Puis-je vous poser quelques questions ?

Oui - CONTINUER

Non – REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

1. Premièrement, est-ce que vous ou un autre membre de votre famille ou une personne habitant avec vous travaillez pour : une firme d'études de marché, de publicité, de marketing, de relations publiques, quelque média que ce soit (journal, radio ou télévision), ou encore pour le gouvernement fédéral ?

SI OUI, REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION

SI NON, CONTINUER

SI REFUS DE RÉPONDRE, REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION

2. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise à l'idée d'exprimer vos opinions en public, de lire des documents sur papier ou de regarder des images projetées sur un écran ?

Très à l'aise

Plutôt à l'aise

Plutôt mal à l'aise

Très mal à l'aise

(REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION)

(REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION)



3. Connaissez-vous le concept d'un groupe de discussion?

SI OUI, CONTINUER

SI NON, EXPLIQUER : « *un groupe de discussion comprend de huit à dix participants et un modérateur. Durant une session de deux heures, les participants sont invités à discuter de divers enjeux reliés au sujet sur lequel porte l'étude* ».

4. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion pour lequel vous avez reçu une somme d'argent ?

OUI NON – Passer à Q.5 et continuer

SI OUI – Il y a combien de temps de cela ? _____
(METTRE FIN SI CELA FAIT MOINS DE 12 MOIS)

À combien de ces groupes avez vous pris part au total ? _____
(METTRE FIN SI PLUS DE 3 GROUPES)

Est-ce qu'un ou plusieurs de ces groupes ont été tenus au nom de Gouvernement du Canada ?
(SI OUI, REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION)

5. Avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada dans les deux dernières années ?

OUI – PASSER À Q.7

NON – POSER Q.6

6. Prévoyez-vous voyager à l'extérieur du Canada au cours de la prochaine année?

OUI – CONTINUER

NON – REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTREVUE

7. Êtes-vous citoyen ou citoyenne du Canada?

OUI – CONTINUER

NON – REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTREVUE

8. Est-ce que vous possédez un passeport canadien?

OUI – CONTINUER

NON – REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTREVUE

9. Possédez-vous aussi un passeport émis par un autre pays? (AUTANT QUE POSSIBLE, ESSAYER D'AVOIR AU MOINS UNE PERSONNE PAR GROUPE POSSÉDANT UNE DOUBLE CITOYENNETÉ)

OUI

NON

10. Avez-vous déjà utilisé l'Internet afin de chercher de l'information concernant vos voyages?

(POUR CEUX QUI PRÉVOIENT VOYAGER MAIS NE L'ONT PAS FAIT ENCORE :

Prévoyez-vous utiliser l'Internet pour recueillir de l'information concernant vos voyages?)

OUI – CONTINUER

NON – REMERCIER ET METTRE FIN À L'ENTREVUE



11. Et, quels continents avez-vous (ou prévoyez-vous) visités? (S'ASSURER QU'UN MINIMUM DE 5 PARTICIPANTS PAR GROUPE AIENT VISITÉ OU PRÉVOIENT VISITER UNE DESTINATION EN DEHORS DE L'AMÉRIQUE DU NORD).
 - g. Amérique du Nord
 - h. Europe
 - i. Asie
 - j. Amérique centrale ou du sud
 - k. Afrique
 - l. Océanie

12. Combien de fois avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des 5 dernières années? (AUTANT QUE POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE DE VOYAGEURS FRÉQUENTS ET OCCASIONNELS)
Moins de 3 fois
De 3 à 5 fois
Plus de 5 fois

13. Et diriez que vos voyages sont généralement plus reliés au travail ou qu'ils sont surtout pour des raisons personnelles (i.e. raisons familiales ou tourisme)? (S'ASSURER QU'AU MOINS 2 PARTICIPANTS DANS LE GROUPE AGÉ DE 30 ANS ET PLUS VOYAGENT POUR DES RAISONS D'AFFAIRES)
Travail / Affaires
Personnel

14. Dans lequel des groupes d'âge suivants vous situez-vous ? (DANS CHAQUE VILLE, S'ASSURER QU'UN GROUPE SOIT COMPOSÉ DE PERSONNES AGÉES ENTRE 18 ET 35 ANS ET L'AUTRE GROUPE DEVRAIT ÊTRE COMPOSÉ DE PERSONNES AGÉES DE 36 ANS ET PLUS. DANS CHAQUE GROUPE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE D'ÂGES).

Moins de 18 ans (REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION)
18- 25 ans
26- 35 ans
36- 45 ans
46-55 ans
56 ans et plus

15. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous ayez complété ? (AUTANT QUE POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON ÉQUILIBRE ENTRE LES NIVEAUX DE SCOLARITÉ).

Secondaire non complété
Secondaire complété
Collège/CEGEP ou université non complétés
Collège/CEGEP ou université complétés



16. Et dans laquelle des catégories de revenus suivantes situeriez-vous le revenu annuel de l'ensemble des membres de votre ménage pour l'année 2005 ? (AUTANT QUE POSSIBLE, S'ASSURER D'UN BON MÉLANGE DE REVENUS)

Moins de \$25,000
\$25,000-\$39,999
\$40,000-\$64,999
\$65,000-\$99,999
\$100,000 or more

17. Noter le sexe (S'ASSURER D'UN ÉQUILIBRE 50/50 DANS CHAQUE GROUPE)

Homme
Femme

J'aimerais vous inviter à participer à une session ayant lieu à (dicter le lieu, la date et l'heure du groupe) :

HORAIRE DES GROUPE

Endroits	Groupe d'âge	Heure
Toronto, 4 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM
Calgary, 5 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM
Vancouver, 6 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM
Halifax, 10 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM
Montréal, 10 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM
Québec, 11 mars	18-29 ans	5:30-7:30PM
	30 ans et plus	7:30-9:30PM

Ceci est un engagement ferme. Si vous prévoyez quoi que ce soit qui puisse vous empêcher d'être présent/présente (que ce soit relié à la maison ou au travail), veuillez s.v.p. me le mentionner dès maintenant et nous garderons votre nom pour une étude future. Puisque qu'il est possible que nous ayons à lire des documents écrits durant les discussions, veuillez s'il vous plaît apporter vos lunettes de lecture si vous en avez besoin. Veuillez aussi arriver 10 ou 15 minutes à l'avance pour que nous puissions commencer la discussion à temps et terminer dans le délai prévu.



Spécifications générales de recrutement :

- Tous les participants doivent être citoyens canadiens.
- Tous les participants doivent avoir voyagé à l'étranger au cours des 24 derniers mois, ou doivent avoir l'intention de voyager à l'étranger au cours des 12 prochains mois.
- Tous les participants doivent détenir un passeport.
- Au moins une personne dans chaque groupe devrait détenir plus d'un passeport.
- Au moins 2 personnes dans le groupe âgé de 30 ans et plus devrait voyager surtout pour des raisons d'affaires.
- Doivent avoir fait usage, ou avoir l'intention de faire usage, de l'Internet pour de la recherche sur leurs voyages.
- Un minimum de 5 participants par groupe doit avoir, ou doit avoir l'intention de, visité une destination autre que les Etats-Unis.
- 10 personnes recrutées par groupe, pour un minimum de 8 participants.
- Un groupe de 18-29 ans et un groupe de 30 ans et plus dans chaque ville. S'assurer d'un bon mélange d'âges au sein de ses groupes.
- S'assurez d'un bon mélange de niveaux d'éducation et de revenu dans chaque groupe.
- Équilibre 50/50 entre hommes et femmes.
- Compensation de \$50 pour tous les groupes.



B. Moderator's Guide

1. Travel Agents – English Version

Moderator's Guide
Consular Affairs: Traveling Abroad
Travel Agents

March 4, 2008

Introduction (5 minutes):

- Introduce moderator and welcome participants to the focus group.
 - As we indicated during the recruiting process, we are conducting a focus group research project on behalf of the Government of Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. The purpose of today's discussion is to obtain your views on a broad range of topics related to international travel.
 - The discussion will last approximately 2 hours. Feel free to excuse yourself during the session if necessary.
 - Explanation re:
 - Audio/video-taping – The session is being video/audio-taped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. These video-tapes remain in our possession and will not be released to anyone without written consent from all participants.
 - One-way mirror – There are observers representing the government who will be watching the discussion from behind the glass.
 - Confidentiality – Please note that anything you say during these groups will be held in the strictest confidence. We do not attribute comments to specific people. Our report summarizes the findings from the groups but does not mention anyone by name. The report can be accessed through the Library of Parliament or Archives Canada or via the web site www.porr-rrop.gc.ca.
 - Describe how a discussion group functions:
 - Discussion groups are designed to stimulate an open and honest discussion. My role as a moderator is to guide the discussion and encourage everyone to participate. Another function of the moderator is to ensure that the discussion stays on topic.
 - Your role is to answer questions and voice your opinions. We are looking for minority as well as majority opinion in a focus group, so don't hold back if you have a comment even if you feel your opinion may be different from others in the group. There may or may not be others who share your point of view. Everyone's opinion is important and should be respected.
 - I would also like to stress that there are no right or wrong answers. We are simply looking for your opinions and attitudes. It was not a prerequisite coming into the groups that you be an authority on environmental issues. This is not a test of your knowledge.



- Please note that the moderator is not an employee of the Government of Canada and may not be able to answer some of your questions.
- (Moderator introduces herself/himself). Participants should introduce themselves, using their first names only. Please tell us a little bit about the travel service you offer, how many years you have been in this business and whether you specialize in a particular type of travel or clientele.

A. Common considerations when helping clients plan their international trips (10 minutes):

- Now, I would like you to imagine that you are helping one of your clients plan a trip to an international destination they have not previously visited and where they do not have contacts with family or friends. What advice do you typically offer or information do you make sure that you share with them? That is, what do you tell them to consider before traveling to a foreign country? (MODERATOR TO LIST THEM ON FLIPCHART.)
 - IF NOT MENTIONED, ASK: Do you advise your clients on:
 - Purchasing travel insurance
 - Avoiding dangerous locations
 - Laws/rules of the country of destination
 - Potential health risks (e.g. cholera, malaria, hepatitis, traveler’s diarrhea, etc.)
 - The fact that certain small offenses could be considered a crime when abroad? (e.g. jaywalking, littering, etc.)
 - What to do if they have lost all of their money or lost their passport? Are these types of issues you typically talk about?

B. Credibility of Government of Canada as source of information on international travel (15 minutes):

- I would now like to focus our discussion on the information that you get from various sources. What information sources do you rely on? Let’s draw a simple pie chart and I’ll section off pieces of it, with each slice representing the various sources where you think you currently get information about traveling abroad. (MODERATOR TO DRAW PIE CHART ON FLIP CHART AND BEGIN TO FILL IN SECTIONS, DESCRIBING SOURCES AND SPECIFIC TYPES OF INFORMATION ASSOCIATED WITH THOSE SOURCES AS PER PARTICIPANTS’ COMMENTS. MODERATOR TO ALLOW PARTICIPANTS TO GENERATE LIST OF SOURCES FIRST, UNPROMPTED, BEFORE PROBING FOR RELIANCE ON GOVERNMENT OF CANADA.)
 - Tell me, specifically what kind of information do you get from this source? MODERATOR TO LIST TYPES OF INFORMATION IN THE APPROPRIATE “SLICE” OF THE PIE CHART.
 - IF NOT MENTIONED UNPROMPTED, ASK: What about the Government of Canada? What kind of information do you receive or use from the Government of Canada that helps you to inform your clients about travelling abroad?
 - (IF NOT MENTIONED IN PREVIOUS DISCUSSION) Have any of you used or heard of a service called Registration of Canadians Abroad (ROCA)? What do you know about it? (IF THEY DO NOT KNOW, PASS OUT SHEET: Explain that you can register your travel information with the Government of Canada so that the government can contact them in case of trouble in the destination country, like political unrest or a natural disaster, or in the case of a family emergency.) Is this a good idea? Would you recommend it?



- What material published by the Government of Canada do you normally distribute or discuss most frequently with your clients? (MODERATOR TO WRITE THESE ON FLIPCHART) Why these ones specifically? How many of you use these tools or sources (MODERATOR TO GO THROUGH EACH SOURCE OR TOOL ONE AT A TIME)? And, generally how regularly do you distribute communication material given to you by the Government of Canada? What are your main reasons for doing so/not doing so?
 - And, from your experience, do travelers pay attention to travel advisories released by the Government of Canada? Why? Is this something you remind them about?
- You've identified some types of information that the Government of Canada provides to travel agents or counsellors. What would be the best way for the Government of Canada to make this information available to you or get information out to you? CAREFULLY PROBE FOR THE FOLLOWING (IMPORTANT TO GET A SENSE AS TO WHETHER PARTICIPANTS ARE COMFORTABLE HAVING THIS INFORMATION MADE AVAILABLE TO THEM IN A MORE PASSIVE OR ACTIVE WAY (E.G. ARE THEY COMFORTABLE KNOWING IT'S THERE IF THEY NEED IT OR DO THEY SPECIFICALLY WANT TO BE ABLE TO KNOW WHERE TO GO FOR INFORMATION AND/OR RECEIVE IT PROACTIVELY?):
 - Magazine ads or articles
 - Television or radio ads
 - News media (news item or documentary)
 - Brochures
 - Booth at travel shows
 - Conferences/talks
 - Web site (ask specifically whether travellers would like to subscribe to any information from Government of Canada that would be sent automatically to them (e.g. an RSS feed))
 - What other ways can you suggest?

C. Views on *Bon Voyage, But...* brochure (25 minutes):

MODERATOR TO HAND OUT *BON VOYAGE, BUT...* BROCHURE TO ALL PARTICIPANTS AND GIVE BLUE AND RED PENS

- Now, I'd like to spend the remainder of our time getting your feedback on a number of publications and information provided by the Government of Canada. We'll go through them one at a time. Before we take a look at the content of the brochure, I would like to ask you a few questions:
 - First, have you seen this booklet before? Where? Is it something that you have used with or shown to your clients? Why/why not?
 - Now, looking at the cover, what does it suggest to you that this booklet will be about? What's your reaction to the cover? Does it look interesting enough for you to pick it up and read it? Explain.
- Now, I'd like you to take some time to read through the brochure. As you do so, I would like you to be on the look-out for a couple of things. I am giving you a red pen and a blue pen to assist you in this exercise:
 - Using the blue pen, please underline the links, topics or sections that you would be most likely to refer your clients to.
 - Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to refer your client to or that you think would be of less interest to your clients.
- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know? How would you advise your clients to use this booklet? What would you advise them to do with this booklet?



- Now, I'd like to get a general sense of the elements or sections that you have underlined in blue, or that you have found particularly interesting? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?
 - What were the one or two things that most stood out for you in the booklet?
 - What are the most important things that you think travellers should be made aware of based on the information in this booklet?
- And, what about the elements or sections that you have underlined in red, or that you did not find particularly interesting or useful? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
 - What were the one or two sections that you think your clients would find least useful?
 - Is there anything that could be done to make these sections more useful or interesting?
- I'd like to go through the booklet with you, chapter by chapter, in a bit more detail to get your reaction to the different sections. So, first, going back to the cover, having now seen what is in the booklet, does the cover adequately reflect the topics? Are there any other images that you think would better reflect what is in the booklet?
- Now, turning to the Table of Contents, can you quickly circle in blue those topics that you think would be of most interest to you and/or your clients? What are they? Discuss briefly.
- And, what about the Introduction? Does it adequately introduce you to the booklet? Why/why not? In your view, what should the Introduction tell the reader? What's most important for the reader to know from the Introduction? Is there anything missing?
- MODERATOR TO WALK PARTICIPANTS PAGE BY PAGE THROUGH THE BOOKLET AND OBTAIN COMMENTS ON KEY SECTIONS. ATTEMPT TO ASCERTAIN WHAT TOPICS WITHIN EACH SECTION ARE MOST/LEAST IMPORTANT AND WHETHER THERE IS ANY ADDITIONAL INFORMATION REQUIRED. ALSO ASSESS LAYOUT, FORMAT FOR EACH SECTION AS PER THE QUESTIONS BELOW.
 - Before you go
 - On the road
 - Coming home
 - Overall, do you find this section to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - What about the sequence of information? Does it flow properly from one section to another?
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate?
- Finally, what do you think of the travelers' checklist? Is that very useful or not? Why do you say that? Would you reinforce the value of this with your clients?
- What are the key strengths of this brochure? What are its key weaknesses? How could it be improved?



D. Views on Travel Report – Mexico (25 minutes)

MODERATOR TO HAND OUT TRAVEL REPORT – MEXICO INFORMATION SHEET

- Now, I'm going to hand out a travel report for Mexico, also produced by the Government of Canada. Before you look at it, how do you feel about travel to Mexico? Do you have any concerns? What are they?
- Please take a couple of minutes to look at this official report concerning travels to Mexico. As you read through the material, I would like you once again to do two things:
 - Using the blue pen, please underline the links or topics that you would most likely to discuss with your clients.
 - Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to discuss with your clients.
- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know? Is there anything surprising in this report?
- Have you seen this type of travel report before? Where did you see it? Did it grab your attention? Why?
 - For those of you who have seen media coverage about some incidents in Mexico recently, does this report add important information that you might not have known based on media coverage or is this what you expected?
 - Would seeing this type of report make you change your advice to clients about travel to Mexico? What would you say to your clients based on this report? Are there any factors or sources of information that you rely on to give you a good picture of the travel situation in Mexico?
- What are the elements or sections that you have underlined in blue, or that you think would be of most interest to your clients? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?
- What are the elements or sections that you have underlined in red, or that you did not think would be particularly useful to your clients? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
- And, do you find this documentation to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - Are the items set out in the right sequence.
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate?
- Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
- What are the key strengths of this brochure? What are its key weaknesses? How could it be improved?

E. Columbia Travel Report (4-level bar chart) (5 minutes)

Now, I'm going to pass out another cover sheet of a travel report for Columbia. Please quickly circle the first thing that you look at on this sheet.

- Please tell me what your eyes gravitated to when I asked you to look at this sheet? (QUICK ROUND TABLE)



- (DEPENDING ON RESPONSES TO ABOVE QUESTION): How many of you noticed the 4-level bar chart?
 - How do you read that chart?
 - What is it telling you?
- How helpful do you find this kind of information? This is a new feature of the travel reports. Is it useful or not?
- What do the different categories mean to you in terms of how you would interpret them in order to give advice to your clients?

F. Views on web site main page (15 minutes):

MODERATOR TO HAND OUT PRINTED COPY OF THE MAIN PAGE OF THE WWW.VOYAGE.GC.CA WEB SITE AND CONDUCT BLUE/RED PEN EXERCISE.

- I would now like you to take 2 or 3 minutes to look at the main page of the Government of Canada's Consular Affairs web site. As you read through the material, I would like you to do the same thing as before:
 - Using the blue pen, please underline the links or topics that you would most likely recommend that your clients read.
 - Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to recommend that your clients read.
- How many of you have visited this site before?
 - For those who did: did you find the experience useful? Was it easy to find what you were looking for? What were you looking for exactly when you visited the site? How did you find out about the site?
 - For those who did not: is this a site that you might want to look at in the near future? Why/why not?
- In general, what is your reaction to this main page? Do you like it?
 - Do you like the layout? Is it too busy or too crowded/cluttered?
- What are the elements that you have underlined in blue, or that you would most likely recommend? Why? And, what do you expect you would find under these headings?
- What are the elements that you underlined in red, or that you would be least likely to recommend? Why do you say that? What do you think would be included under this heading?
- Are there any specific topics that you found unclear? What was confusing about them?
- Is there anything that you might find important that is not clearly presented on this page, or that you are not sure where you would find it based on this printed version?
- And, coming back to the travel report on Mexico that you read a few minutes ago, is this something that you would read on the web site? If so, would you read it on screen or would you rather print a hard copy?

G. Views on Drug and Travel: Do's and Don'ts Fact Sheet (10 minutes)

MODERATOR TO HAND OUT DRUGS AND TRAVEL: DO'S AND DON'TS FACT SHEET

- I would now like you to take a minute to look at this document concerning drugs and travel.
- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know?
 - Is it useful/important for the Government of Canada to produce these kinds of fact sheets?
- Have you seen this fact sheet before? Where did you see it? Did it grab your attention? Why?



- And, do you find this documentation to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate? Do you think this information should be offered in another format, given the subject matter (e.g. do you think that one of you may be somewhat reluctant to hand it out because of the references to illegal drug use in the document)? What other ways could this same information be shared more effectively?
- What are the elements or sections that struck you as particularly important or useful? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?
- Are there any elements that you did not find particularly important or useful? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
- Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
- PROBE: What other kinds of fact sheets might be useful?

H. Views on Travel Counsellor's Checklist (5 minutes)

- There is one last short document that I would like you to have a quick look at. MODERATOR TO PASS OUT TRAVEL COUNSELLOR'S CHECKLIST. Please quickly review this document.
- Is this something that you would use regularly with clients in preparing their travel plans? Why/why not?
- Are there any other items that you think should be included in the checklist? Please elaborate.

I. Wrap-Up (5 minutes):

- Overall, do you think you as a travel agent, and Canadians generally, have enough information about international travel?
- Is there anything new or surprising in what we have discussed this evening? Is there any one thing that we have discussed that is giving you pause to possibly rethink how you might advise a client taking a trip outside of Canada? Please explain.
- Finally, do you have additional advice for the Government of Canada regarding what they could be doing to help you make more informed decisions on international travel?

THANK YOU.

MODERATOR TO COLLECT ALL HANDOUTS FOR ANALYSIS AND HAND OUT SETS OF LUGGAGE TAGS AND TRAVEL COUNSELLOR'S CHECKLIST PADS (WILL BE AVAILABLE ONLY IN HALIFAX, QUEBEC CITY AND MONTREAL) TO ALL PARTICIPANTS



2. Travel Agents – French Version

Guide du modérateur **Services consulaires : Voyages à l'étranger** **Agents de voyages**

Le 3 mars 2008

Introduction (5 minutes) :

- Présentez le modérateur et souhaitez la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Comme nous l'avons mentionné lors du processus de recrutement, nous organisons un groupe de discussion pour le compte du gouvernement du Canada et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. L'objectif de la discussion d'aujourd'hui est de recueillir votre point de vue sur un vaste éventail de sujets liés aux voyages internationaux.
- La discussion durera environ deux heures. Au besoin, n'hésitez pas à sortir de la salle.
- Expliquez :
 - Enregistrement audio-vidéo - La séance sera enregistrée à des fins d'analyse si nous devons contrevérifier son compte-rendu avec nos notes. Ces bandes vidéo demeurent en notre possession et ne seront transmises à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
 - Miroir sans tain – Des observateurs représentant le gouvernement suivront le déroulement de la discussion de l'autre côté du miroir.
 - Confidentialité – Prenez note que tout ce que vous direz au cours de cette discussion demeurera confidentiel. Les auteurs des commentaires ne sont pas identifiés. Notre rapport résume les constatations des groupes, mais ne mentionne aucun nom. Le rapport sera accessible par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada ou du site Web www.porr-rop.gc.ca.
- Décrivez le fonctionnement d'un groupe de discussion.
 - Les groupes de discussion visent à stimuler une discussion ouverte et honnête. Mon rôle en tant que modérateur est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Un des autres rôles du modérateur est de veiller à ce que la discussion ne s'éloigne pas du sujet.
 - Votre rôle est de répondre aux questions et de nous faire part de votre opinion. Nous tenons à connaître l'opinion de la majorité et de la minorité; ainsi, même si vous croyez que votre opinion diffère de celle des autres membres du groupe, faites-nous en part quand même. Qu'il y ait d'autres participants qui partagent votre point de vue ou non, votre opinion est importante et doit être respectée.
 - Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître votre opinion et comprendre votre attitude. Pour participer au groupe, il n'était pas nécessaire que vous soyez un expert en matière de questions environnementales. Ce n'est pas un contrôle de vos connaissances.



- Prenez note que le modérateur n'est pas à l'emploi du gouvernement du Canada et ne sera peut-être pas en mesure de répondre à certaines de vos questions.
 - (Le modérateur / la modératrice se présente). Les participants doivent se présenter en ne disant que leur prénom. Parlez-nous un peu des services de voyage que vous offrez, depuis combien de temps vous êtes dans ce milieu et dans quel type de voyage et de clientèle vous vous spécialisez.

A. Préoccupations usuelles lorsque vous aidez les clients à planifier leurs déplacements à l'étranger (10 minutes) :

- J'aimerais que vous imaginiez que vous aidez un de vos clients à planifier un voyage vers une destination internationale qu'il n'a jamais visitée et où il n'a pas de parents ou d'amis.
 - Quels sont les renseignements que vous communiqueriez habituellement à votre client dans une telle situation? En d'autres mots, quel genre de conseils leur donnez-vous ou quel type d'information vous assurez-vous de leur fournir? (LE MODÉRATEUR INSCRIT LES RÉPONSES AU TABLEAU À FEUILLES VOLANTES)
 - Et quel conseil considérez-vous le plus important? Pourquoi?
 - SI NON MENTIONNÉ, INTERROGEZ POUR (IL EST TRÈS IMPORTANT DE LE FAIRE) :
 - Achat d'assurance-voyage
 - Éviter les endroits dangereux
 - Lois/Règlement du pays de destination
 - Risques possibles pour la santé (e.g. choléra, malaria, hépatite, turista, etc.)
 - Le fait que certaines petites infractions peuvent être considérées comme des crimes à l'étranger? (P.ex. traversée illégale, abandon de détrit, etc.)
 - Quoi faire si les clients perdent tout leur argent ou leur passeport? S'agit-il de possibilités que vous abordez habituellement?

B. Crédibilité du gouvernement du Canada comme source d'information pour les déplacements à l'étranger (15 minutes) :

- J'aimerais maintenant porter la discussion sur l'information que vous obtenez de diverses sources. À quelles sources d'information vous fiez-vous? Traçons un simple diagramme à secteurs que je diviserai et chaque tranche représentera les diverses sources où vous prenez de l'information au sujet des voyages à l'étranger. (LE MODÉRATEUR TRACE UN DIAGRAMME À SECTEURS AU TABLEAU ET COMMENCE À REMPLIR LES SECTIONS, DÉCRIVANT LES SOURCES ET LES TYPES PRÉCIS D'INFORMATION ASSOCIÉS À CES SOURCES SELON LES COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS. LE MODÉRATEUR LAISSE LES PARTICIPANTS ÉTABLIR LA LISTE DE SOURCES D'ABORD SPONTANÉMENT, AVANT DE LES INTERROGER SUR LA FIABILITÉ DU GOUVERNEMENT DU CANADA.)
 - Dites-moi plus précisément quel genre d'information vous obtenez à cette source? LE MODÉRATEUR ÉNUMÈRE LES TYPES D'INFORMATION DANS LE SECTEUR APPROPRIÉ DU DIAGRAMME.
 - SI NON MENTIONNÉ SPONTANÉMENT, DEMANDEZ : Qu'en est-il du gouvernement du Canada? Quel genre d'information recevez-vous ou utilisez-vous du gouvernement du Canada qui vous aide à informer vos clients voyageant à l'étranger?



- (SI NON MENTIONNÉ PRÉCÉDEMMENT) Avez-vous utilisé ou entendu parler d'un service appelé Inscription des Canadiens à l'étranger? Que savez-vous au sujet de ce service? (SI LES PARTICIPANTS NE LE CONNAISSENT PAS, DISTRIBUEZ LA FEUILLE : Expliquez que vos clients peuvent communiquer leurs coordonnées de voyage au gouvernement du Canada afin que celui-ci puisse communiquer avec eux et leur prêter assistance en cas d'urgence dans le pays de destination, p.ex. agitation politique, désastre naturel ou urgence familiale.) Est-ce une bonne idée? Le recommanderiez-vous?
- Quel matériel publié par le gouvernement du Canada remettez-vous habituellement à vos clients, ou de quels documents discutez-vous le plus fréquemment avec vos clients? (LE MODÉRATEUR INSCRIT LES RÉPONSES AU TABLEAU À FEUILLES VOLANTES) Pourquoi ces documents en particulier? Combien d'entre vous utilisent ces outils ou ces sources d'information? (LE MODÉRATEUR PASSE EN REVUE CHAQUE SOURCE D'INFORMATION OU OUTIL UN PAR UN)?
 - Et, en général, à quelle fréquence distribuez-vous ces documents qui vous ont été remis par le gouvernement du Canada? Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous le faites ou ne le faites pas?
 - Et, selon votre expérience, est-ce que les voyageurs portent attention aux conseils ou avertissements au voyageurs émis par le gouvernement du Canada? Pourquoi? Est-ce quelque chose que vous leur rappeler?
- Vous avez identifié certains types d'information que vous vous attendez que le gouvernement du Canada fournisse aux agents de voyages ou aux conseillers en voyage. Quelle serait la meilleure façon pour le gouvernement du Canada de vous communiquer cette information ou de vous la transmettre? INTERROGEZ ATTENTIVEMENT POUR CES ÉLÉMENTS (IL EST IMPORTANT D'ÉVALUER SI LES PARTICIPANTS SONT À L'AISE D'AVOIR CETTE INFORMATION D'UNE FAÇON PLUS PASSIVE OU ACTIVE (P.EX. SONT-ILS À L'AISE DE SAVOIR QU'ELLE EXISTE S'ILS EN ONT BESOIN OU VEULENT-ILS PRÉCISÉMENT ÊTRE EN MESURE DE SAVOIR OÙ TROUVER L'INFORMATION OU LA RECEVOIR PROACTIVEMENT?) :
 - Publicités ou articles dans les magazines
 - Publicités à la télévision ou à la radio
 - Média d'information (faits divers ou documentaire)
 - Brochures
 - Kiosque dans les salons de tourisme
 - Conférences / Causeries
 - Site Web (demandez précisément si les voyageurs aimeraient s'abonner pour recevoir automatiquement l'information du gouvernement du Canada (p.ex. un fil RSS)
 - Quels autres moyens pouvez-vous suggérer?

C. Impressions sur le guide *Bon Voyage, mais...* (25 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LE GUIDE *BON VOYAGE, MAIS...* À TOUS LES PARTICIPANTS ET LEUR REMET DES STYLOS BLEUS ET ROUGES

- J'aimerais maintenant consacrer le reste du temps à recueillir vos commentaires sur diverses publications et informations fournies par le gouvernement du Canada. Nous les passerons en revue une par une. Avant de regarder le contenu du guide, j'aimerais vous poser quelques questions :
 - Tout d'abord, avez-vous déjà vu ce guide? Où l'avez-vous vu? Est-ce quelque chose que vous avez utilisé avec vos clients ou que vous leur avez montré? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - En regardant maintenant la couverture, qu'est-ce qu'elle suggère quant au contenu? Quelle est votre réaction à la couverture? Semble-t-elle suffisamment intéressante pour que vous preniez un exemplaire du guide et le lisiez? Expliquez.



- J'aimerais maintenant que vous preniez le temps de lire le guide. Pendant que vous le faites, j'aimerais que vous soyez attentif à certaines choses. Je vous remets un stylo rouge et un bleu pour vous aider à compléter cet exercice :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens, les sujets ou les sections que vous seriez le plus susceptible de suggérer à vos clients.
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens, les sujets ou les sections que vous seriez le moins susceptible de suggérer à vos clients ou que vous croyez qui les intéresseraient le moins.
- En général, quelle est votre réaction face à ce guide? Est-il utile? Important à connaître?
- Comment conseillerez-vous à vos clients d'utiliser ce guide? Que pourraient-ils faire avec?
- J'aimerais maintenant savoir quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en bleu ou que vous avez trouvés particulièrement intéressants. Quels sont-ils? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
 - Quels éléments, un ou deux, ressortent le plus pour vous dans ce guide?
 - Selon vous, quels sont les éléments les plus importants dont les voyageurs devraient être avisés d'après l'information contenue dans ce guide?
- Et, qu'en est-il des éléments ou les sections que vous avez soulignés en rouge ou que vous n'avez pas trouvés particulièrement intéressants? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
 - Quels éléments, un ou deux, croyez-vous que vos clients trouveront les moins utiles?
 - Est-ce qu'on pourrait changer quelque chose pour rendre ces sections plus utiles ou intéressantes?
- J'aimerais maintenant discuter de la brochure chapitre par chapitre pour connaître vos opinions sur chacun.
- En revenant à la couverture, est-ce qu'elle reflète bien le contenu du guide? Y a-t-il d'autres images qui, selon-vous, reflèteraient mieux le contenu de la brochure?
- Regardant maintenant la table des matières, pouvez-vous encercler en rouge les sujets qui sont les plus intéressants pour vous et vos clients? Quels sont-ils? Discuter.
- Qu'en est-il de l'introduction? Est-ce qu'elle vous introduit de manière appropriée au contenu du livret? À votre avis, qu'est-ce que l'introduction devrait dire au lecteur? Quel est le type d'information que vous jugez le plus important d'inclure dans une introduction? Manque-t-il quelque chose?
- MODERATOR TO WALK PARTICIPANTS PAGE BY PAGE THROUGH THE BOOKLET AND OBTAIN COMMENTS ON KEY SECTIONS. ATTEMPT TO ASCERTAIN WHAT TOPICS WITHIN EACH SECTION ARE MOST/LEAST IMPORTANT AND WHETHER THERE IS ANY ADDITIONAL INFORMATION REQUIRED. ALSO ASSESS LAYOUT, FORMAT FOR EACH SECTION AS PER THE QUESTIONS BELOW.
 - Before you go
 - On the road
 - Coming home
 - Dans l'ensemble, trouvez-vous cette section claire et facile à lire?
 - Est-elle trop verbeuse? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Qu'en est-il de la séquence d'information? Est-ce qu'elle s'enchaîne bien d'une section à l'autre?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le guide?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée?



- Que pensez-vous de l'aide-mémoire à l'intention des voyageurs? Est-ce très utile? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce que quelque chose sur laquelle vous insisteriez auprès de vos clients?
- Quels sont les points forts de cette brochure ? Quelles sont ses faiblesses ? Comment pourrait-elle être améliorée ?

D. Impressions sur les « Conseils aux voyageurs – Mexique » (25 minutes)

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LES « CONSEILS AUX VOYAGEURS – FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LE MEXIQUE »

- Je vais maintenant vous distribuer une fiche de renseignements sur le Mexique également produite par le gouvernement du Canada. Avant que vous la regardiez, que pensez-vous d'aller au Mexique? Avez-vous des inquiétudes? Quelles sont-elles?
- Prenez quelques instants pour lire ce rapport officiel concernant les voyages au Mexique. Pendant que vous le lisez, j'aimerais que vous fassiez encore une fois un petit exercice :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets dont vous seriez le plus susceptible de discuter avec vos clients.
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets dont vous seriez le moins susceptible de discuter avec vos clients.
- En général, quelle est votre réaction face à ce document? Est-il utile? Important à connaître? Y a-t-il quelque chose de surprenant dans ce rapport?
- Aviez-vous déjà vu ce type de fiche de renseignements auparavant? Où l'aviez-vous vue? Avait-elle attiré votre attention? Pourquoi?
- Pour ceux d'entre vous qui ont vu une couverture médiatique d'incidents survenus au Mexique récemment, est-ce que ce rapport fournit des renseignements importants que vous n'auriez pas sus en vous basant uniquement sur la couverture médiatique, ou est-ce ce à quoi vous vous attendiez?
- Est-ce que le fait de voir ce type de fiche pourrait modifier les conseils que vous donner à vos clients au sujet des voyages au Mexique? Qu'est-ce que vous diriez à vos clients en fonction de ce rapport? Y a-t-il des facteurs ou des sources d'information auxquels vous vous fiez pour avoir une bonne idée de la situation du tourisme au Mexique?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en bleu ou que vous croyez qui seraient les plus intéressants pour vos clients? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en rouge ou que vous croyez qui seraient les moins intéressants pour vos clients? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Et trouvez-vous ce document clair et facile à lire?
 - Est-il trop verbeux? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Est-ce que l'ordre des sections vous semble approprié?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le document?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion? Comment pourraient-ils être présentés?
- Quels sont les points forts de cette brochure ? Quelles sont ses faiblesses ? Comment pourrait-elle être améliorée ?



E. « Conseils aux voyageurs – Colombie » (graphique à quatre barres) (5 minutes)

Je vais maintenant vous distribuer la page couverture d'une autre fiche de renseignements, cette fois sur la Colombie. Veuillez encercler rapidement la première chose que vous regardez sur cette fiche.

- Veuillez me dire où vos yeux se sont posés lorsque je vous ai demandé de regarder cette page? (RAPIDE TOUR DE TABLE)
- (SELON LES RÉPONSES À LA QUESTION PRÉCÉDENTE) : Combien d'entre vous ont remarqué le graphique à quatre barres?
 - Comment interprétez-vous ce graphique?
 - Que vous dit-il?
- À quel point trouvez-vous ce genre d'information utile? C'est une nouvelle caractéristique des fiches de renseignements. Est-elle utile ou non?
- Que signifient les différentes catégories pour vous pour ce qui est de la façon dont vous les interpréteriez pour donner des conseils à vos clients?

F. Impressions sur la page d'accueil du site Web (15 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE DES COPIES IMPRIMÉES DE LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE WWW.VOYAGE.GC.CA ET REMET DES STYLOS BLEUS ET ROUGES

- J'aimerais maintenant que vous preniez 2 ou 3 minutes pour regarder la page d'accueil du site Web des Affaires consulaires du gouvernement du Canada. Pendant que vous la lisez, j'aimerais que vous fassiez un le même exercice :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets que vous seriez le plus susceptible de recommander à vos clients de lire.
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets que vous seriez le moins susceptible de recommander à vos clients de lire.
- Combien d'entre vous ont déjà consulté ce site?
 - Pour ceux qui l'ont consulté : Avez-vous trouvé l'expérience utile? Était-ce facile de trouver ce que vous cherchiez? Qu'est-ce que vous cherchiez précisément lorsque vous avez consulté le site? Comment avez-vous découvert ce site?
 - Pour ceux qui ne l'ont pas consulté : Est-ce un site que vous pourriez consulter très prochainement? Pourquoi ou pourquoi pas?
- En général, quelle est votre réaction face à cette page d'accueil? L'aimez-vous?
 - Aimez-vous la présentation? Est-elle trop encombrée?
- Quels sont les éléments que vous avez soulignés en bleu ou que vous seriez le plus susceptible de recommander? Pourquoi? Et qu'est-ce que vous vous attendez à retrouver à ces rubriques?
- Quels sont les éléments que vous avez soulignés en rouge ou que vous seriez le moins susceptible de recommander? Pourquoi? Qu'est-ce qui serait inclus sous cette rubrique, selon vous?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion?
- Y a-t-il autre chose que vous trouveriez important d'aborder et qui n'est pas présenté clairement sur cette page, ou que vous ne savez pas où trouver en vous fiant à la version imprimée?
- Et, si on revient maintenant sur les conseils de voyage pour le Mexique que vous avez lus il y quelques minutes, est-ce quelque chose que vous liriez au site Web? Si oui, le liriez-vous à l'écran ou en imprimeriez-vous une copie sur papier ?



G. Impressions sur la fiche de renseignements « Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage » (15 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS « CONSIGNES SUR LA DROGUE ET LES MÉDICAMENTS EN VOYAGE »

- J'aimerais maintenant que vous preniez quelques instants pour regarder ce document concernant la drogue, les médicaments et les voyages.
- En général, quelle est votre réaction face à ce document? Est-il utile? Important à connaître?
 - Est-il utile/important pour le gouvernement du Canada de produire ce genre de fiches d'information?
- Aviez-vous déjà vu cette fiche de renseignements auparavant? Où l'aviez-vous vue? Avait-elle attiré votre attention? Pourquoi?
- Et trouvez-vous ce document clair et facile à lire?
 - Est-il trop verbeux? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le document?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée? Do you think this information should be offered in another format, given the subject matter (e.g. do you think that one of you may be somewhat reluctant to hand it out because of the references to illegal drug use in the document)? What other ways could this same information be shared more effectively?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez trouvés particulièrement importants ou utiles? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
- Y a-t-il des éléments que vous n'avez pas trouvés particulièrement importants ou utiles? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion? Comment pourraient-ils être présentés?
- Quels autres genres de fiches de renseignements seraient utiles?

H. Impressions sur l'aide-mémoire du conseiller en voyage (5 minutes)

- Voici un dernier petit document que j'aimerais que vous regardiez. LE MODÉRATEUR DISTRIBUE L'AIDE-MÉMOIRE DU CONSEILLER EN VOYAGE. Veuillez consulter rapidement ce document.
- Est-ce quelque chose que vous utiliseriez régulièrement avec des clients pour préparer leur itinéraire de voyage? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Y a-t-il d'autres éléments qui devraient être inclus dans cet aide-mémoire, selon vous? Veuillez élaborer.

I. Conclusion (5 minutes) :

- Dans l'ensemble, croyez-vous qu'en tant qu'agent de voyages, et les Canadiens en général, vous avez assez d'information au sujet des déplacements à l'étranger?



- Y a-t-il quelque chose de nouveau ou de surprenant que nous avons abordé ce soir? Y a-t-il quelque chose dont nous avons parlé ce soir qui pourrait vous faire réévaluer votre approche pour donner des conseils à vos clients qui voyagent à l'étranger? Veuillez expliquer.
- Finalement, avez-vous d'autres conseils à donner au gouvernement du Canada à propos de ce qu'il pourrait faire pour vous aider à mieux renseigner vos clients qui voyagent à l'étranger?

MERCI.

**LE MODÉRATEUR RAMASSE LES DOCUMENTS POUR FINS D'ANALYSE ET REMET DES
PORTE-ADRESSES À TOUS LES PARTICIPANTS**



3. Traveling Public – English Version

Moderator's Guide
Consular Affairs: Traveling Abroad
General Public

March 3, 2008

Introduction (5 minutes):

- Introduce moderator and welcome participants to the focus group.
 - As we indicated during the recruiting process, we are conducting a focus group research project on behalf of the Government of Canada and the Department of Foreign Affairs and International Trade. The purpose of today's discussion is to obtain your views on a broad range of topics related to international travel.
 - The discussion will last approximately 2 hours. Feel free to excuse yourself during the session if necessary.
 - Explanation re:
 - Audio/video-taping – The session is being video/audio-taped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. These video-tapes remain in our possession and will not be released to anyone without written consent from all participants.
 - One-way mirror – There are observers representing the government who will be watching the discussion from behind the glass.
 - Confidentiality – Please note that anything you say during these groups will be held in the strictest confidence. We do not attribute comments to specific people. Our report summarizes the findings from the groups but does not mention anyone by name. The report can be accessed through the Library of Parliament or Archives Canada or via the web site www.porr-rrop.gc.ca.
 - Describe how a discussion group functions:
 - Discussion groups are designed to stimulate an open and honest discussion. My role as a moderator is to guide the discussion and encourage everyone to participate. Another function of the moderator is to ensure that the discussion stays on topic.
 - Your role is to answer questions and voice your opinions. We are looking for minority as well as majority opinion in a focus group, so don't hold back if you have a comment even if you feel your opinion may be different from others in the group. There may or may not be others who share your point of view. Everyone's opinion is important and should be respected.
 - I would also like to stress that there are no right or wrong answers. We are simply looking for your opinions and attitudes. It was not a prerequisite coming into the groups that you be an authority on environmental issues. This is not a test of your knowledge.
 - Please note that the moderator is not an employee of the Government of Canada and may not be able to answer some of your questions.



- (Moderator introduces herself/himself). Participants should introduce themselves, using their first names only. Please tell us how frequently you travel and what the main reasons for your travel are (e.g. business, pleasure, family visits, etc.).

A. Common considerations when traveling (10 minutes):

- I want you to imagine for a moment that you are on a trip abroad, either for business or pleasure. As a person traveling abroad, what are some of the possible issues or situations that you might encounter in a foreign country? In particular, I'm interested in knowing what situations you might find yourself in that would present a challenge or pose some concern for you when/if you are visiting a foreign country? Please describe the nature of those kinds of situations. (MODERATOR TO LIST ISSUES ON FLIPCHART)
- And, generally, in these types of situations, what would you do if you encountered this issue while visiting a foreign country? Probe for:
 - And what about if you lost all of your money ... what is the likelihood of this happening? How would you deal with it?
 - And what if you lost your passport? Has this ever happened to any of you? And how did you/or would you deal with it?
 - Do you give much thought to how you would deal with these issues before you travel abroad or does it not really cross your mind?
- Before you travel abroad, to what extent do you try to familiarize yourself (and your traveling party) with local customs and laws? How do you do that? Where do you get that kind of information from? (Note to moderator: probe for specific sources such as Internet sites.)
 - Probe for: Are you aware of the fact that certain small offenses could be considered a crime when traveling abroad? Can you give me some examples? (e.g. jaywalking, littering, etc.) What would you do if ended up in jail for an offense like jaywalking or littering? Who would you contact?

B. Credibility of Government of Canada as source of information on international travel (15 minutes):

- I imagine that there must be several sources or places that you do or could go to for information as you are planning a trip abroad or when you are overseas. What information do you rely on? Let's draw a simple pie chart and I'll section off pieces of it, with each slice representing the various sources where you think you could or perhaps already do get information about traveling abroad. (MODERATOR TO DRAW PIE CHART ON FLIP CHART AND BEGIN TO FILL IN SECTIONS, DESCRIBING SOURCES AND SPECIFIC TYPES OF INFORMATION ASSOCIATED WITH THOSE SOURCES AS PER PARTICIPANTS' COMMENTS. MODERATOR TO ALLOW PARTICIPANTS TO GENERATE LIST OF SOURCES FIRST, UNPROMPTED, BEFORE PROBING FOR RELIANCE ON GOVERNMENT OF CANADA.)
 - Tell me, specifically what kind of information do you get from this source? MODERATOR TO LIST TYPES OF INFORMATION IN THE APPROPRIATE "SLICE" OF THE PIE CHART.
 - IF NOT MENTIONED UNPROMPTED, ASK: Off the top of your head, can you recall having seen, heard or read anything from the Government of Canada that is directed at people who travel internationally?
 - What have you seen, heard or read this? Can you specifically identify which department or agency of the Government of Canada that produced this information?
 - What other types of information would you expect to be able to get from the Government of Canada, pertaining to traveling abroad?



- IF NOT MENTIONED, PROMPT: What about travel advisories? What source would you mostly rely on for this type of information? How many of you actually check out travel advisories for a country before you go abroad?
- And, if you had already planned a trip to a foreign country and the Government of Canada released a travel advisory recommending that you avoided visiting this destination, what would you do? Why?
 - Is there anything or anyone else that could make you change your travel plans? (Probe: media coverage, war/crisis, diplomatic tension, etc.)
- Now, let's quickly go back around the pie chart and review all the various sources and types of information that you have identified. I'd like to get some sense, relatively speaking, of how useful and credible each of these sources is? So, for example, how useful and/or trustworthy/credible is information from the Government of Canada relative to some of the other sources. Explain.
MODERATOR TO QUICKLY OBTAIN AN ASSESSMENT OF EACH SOURCE.
- You've identified some types of information that you would expect the Government of Canada to provide to travelers. What would be the best way for the Government of Canada to make this information available to you or get information out to you? CAREFULLY PROBE FOR THE FOLLOWING (IMPORTANT TO GET A SENSE AS TO WHETHER PARTICIPANTS ARE COMFORTABLE HAVING THIS INFORMATION MADE AVAILABLE TO THEM IN A MORE PASSIVE OR ACTIVE WAY (E.G. ARE THEY COMFORTABLE KNOWING IT'S THERE IF THEY NEED IT OR DO THEY SPECIFICALLY WANT TO BE ABLE TO KNOW WHERE TO GO FOR INFORMATION AND/OR RECEIVE IT PROACTIVELY?):
 - Magazine ads or articles
 - Television or radio ads
 - News media (news item or documentary)
 - Brochures
 - Booth at travel shows
 - Conferences/talks
 - Web site (ask specifically whether travellers would like to subscribe to any information from Government of Canada that would be sent automatically to them (e.g. an RSS feed)
 - What other ways can you suggest?

C. Views on *Bon Voyage, But...* brochure (25 minutes):

MODERATOR TO HAND OUT *BON VOYAGE, BUT...* BROCHURE TO ALL PARTICIPANTS AND GIVE BLUE AND RED PENS

- Now, I'd like to spend the remainder of our time getting your feedback on a number of publications and information provided by the Government of Canada. We'll go through them one at a time. Before we take a look at the content of the brochure, I would like to ask you a few questions:
 - First, without looking at the book in detail, I'd be interested to know what you looked at first, apart from the cover ... which section of the booklet did you flip to first (e.g. what caught your attention and/or what were you most interested in looking for in the booklet)?
 - Now, looking at the cover, what does it suggest to you that this booklet will be about? What's your reaction to the cover? Does it look interesting enough for you to pick it up and read it? Explain.
 - And, have any of you seen this booklet before? Where have you seen it?
- Now, I'd like you to take some time to read through the brochure. As you do so, I would like you to be on the look-out for a couple of things. I am giving you a red pen and a blue pen to assist you in this exercise:



- Using the blue pen, please underline the links, topics or sections that you would be most likely to read if you received this brochure.
- Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to read if you received this brochure.
- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know?
- Is this something you would pick up at a travel agency, a travel show or in any other location?
 - Now, going back to the cover and the Introduction, do they adequately reflect what is in the booklet? Is this the type of information that you think is most important to include in an introduction?
 - Can you get a feel for what the booklet contains and how you might use it as a person travelling abroad from the Introduction? Why/why not?
- What are the elements or sections that you have underlined in blue, or that you have found particularly interesting? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?
 - What were the one or two things that most stood out for you in the booklet?
 - What are the most important things that travellers should know about based on the information in this booklet?
- What are the elements or sections that you have underlined in red, or that you did not find particularly interesting or useful? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
 - What were the one or two sections that you found least useful?
 - Is there anything that could be done to make these sections more useful or interesting?
- Overall, do you find this documentation to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - What about the sequence of information? Does it flow properly from one section to another?
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate?
- What do you think of the travelers' checklist? Is that very useful or not? Why do you say that?
- Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
- What are the key strengths of this brochure? What are its key weaknesses? How could it be improved?
- Finally, where would you look for this brochure if you wanted to read it? (probe for: passport office, travel agent, web site, etc.)

D. Views on Travel Report – Mexico (25 minutes)

MODERATOR TO HAND OUT TRAVEL REPORT – MEXICO INFORMATION SHEET

- Now, I'm going to hand out a travel report for Mexico, also produced by the Government of Canada. Before you look at it, how do you feel about travelling to Mexico? Do you have any concerns? What are they?
- Please take a couple of minutes to look at this official report concerning travels to Mexico. As you read through the material, I would like you once again to do two things:
 - Using the blue pen, please underline the links or topics that you would most likely to read if you received this brochure.
 - Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to read if you received this brochure.



- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know? Is there anything surprising in this report?
- Have you seen this type of travel report before? Where did you see it? Did it grab your attention? Why?
- For those of you who have seen media coverage about some incidents in Mexico recently, does this report add important information that you might not have known based on media coverage or is this what you expected?
- Would seeing this type of report make you change your travel plans if you had planned to go to Mexico? Would it make you change your behaviour or attitudes in any way? Why or why not? Is there any other type of information, or any source of information that could influence your behaviour or attitudes regarding your trip?
- What are the elements or sections that you have underlined in blue, or that you have found particularly interesting? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?
- What are the elements or sections that you have underlined in red, or that you did not find particularly interesting or useful? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
- And, do you find this documentation to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate?
- Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
- What are the key strengths of this brochure? What are its key weaknesses? How could it be improved?

E. Columbia Travel Report (4-level bar chart) (5 minutes)

Now, I'm going to pass out another cover sheet of a travel report for Columbia. Please quickly circle the first thing that you look at on this sheet.

- Please tell me what your eyes gravitated to when I asked you to look at this sheet? (QUICK ROUND TABLE)
- (DEPENDING ON RESPONSES TO ABOVE QUESTION): How many of you noticed the 4-level bar chart?
 - How do you read that chart?
 - What is it telling you?
- How helpful do you find this kind of information? This is a new feature of the travel reports? Is it useful or not?
- What do the different categories mean to you in terms of how you would plan your trips to a particular destination?



F. Views on web site main page (15 minutes):

MODERATOR TO HAND OUT PRINTED COPY OF THE MAIN PAGE OF THE WWW.VOYAGE.GC.CA WEB SITE AND CONDUCT BLUE/RED PEN EXERCISE.

- I would now like you to take 2 or 3 minutes to look at the main page of the Government of Canada's Consular Affairs web site. As you read through the material, I would like you to do the same thing as before:
 - Using the blue pen, please underline the links or topics that you would most likely click on if you visited the site.
 - Using the red pen, please underline the links or topics that you would be least likely to click on.
- How many of you have visited this site before?
 - For those who did: did you find the experience useful? Was it easy to find what you were looking for? What were you looking for exactly when you visited the site? How did you find out about the site?
 - For those who did not: is this a site that you might want to look at in the near future? Before your next trip?
- In general, what is your reaction to this main page? Do you like it?
 - Do you like the layout? Is it too busy or too crowded/cluttered?
- What are the elements that you have underlined in blue, or that you would be most likely to click on? Why? And, what do you expect you would find under these headings?
- What are the elements that you underlined in red, or that you would be least likely to click on? Why do you say that? What do you think would be included under this heading?
- Are there any specific topics that you found unclear? What was confusing about them?
- Is there anything that you might find important that is not clearly presented on this page, or that you are not sure where you would find it based on this printed version?
- And, coming back to the travel report on Mexico that you read a few minutes ago, is this something that you would read on the web site? If so, would you read it on screen or would you rather print a hard copy?

G. Views on Drug and Travel: Do's and Don'ts Fact Sheet (10 minutes)

MODERATOR TO HAND OUT DRUGS AND TRAVEL: DO'S AND DON'TS FACT SHEET

- I would now like you to take a minute to look at this document concerning drugs and travel.
- In general, what is your reaction to this material? Is it useful? Important to know?
 - Is it useful/important for the Government of Canada to produce these kinds of fact sheets?
- Have you seen this fact sheet before? Where did you see it? Did it grab your attention? Why?
- And, do you find this documentation to be clear and easy to read?
 - Is it too wordy? Which parts in particular?
 - How about the length? Is it too long? Too short?
 - Do you like the layout? Is it easy for you to find what matters most?
 - Is there anything missing or anything that you would have liked to see in this documentation?
 - Is there another way in which this information could have been presented that would have found more appropriate?
- What are the elements or sections that struck you as particularly important or useful? Do others agree or disagree with this? What makes you say that? Is this something new to you or is this something you had heard of before?



- Are there any elements that you did not find particularly important or useful? Do others agree or disagree with this? Why do you say that?
- Are there any specific things that you found unclear? What was confusing about it/them? How else could they be presented?
- What other kinds of fact sheets might be useful?

H. Registration of Canadians Abroad (5 minutes)

- Now, I'd like you to have a quick look at this document. What do you think of this idea of registering if you are travelling abroad? Is it a good/bad idea?
 - What do you like/not like about this service?
- Is this something you would do? If not, why not?

I. Wrap-Up (5 minutes):

- Overall, do you think you and other Canadians have enough information about international travel?
- Is there anything new or surprising in what we have discussed this evening? Is there any one thing that we have discussed that is giving you pause to possibly rethink how you might approach your next trip outside of Canada? Please explain.
- Finally, do you have additional advice for the Government of Canada regarding what they could be doing to help you make more informed decisions on international travel?

THANK YOU.

MODERATOR TO COLLECT ALL HANDOUTS FOR ANALYSIS AND HAND OUT LUGGAGE TAGS TO ALL PARTICIPANTS



4. Traveling Public – French Version

Guide du modérateur
Services consulaires : Voyages à l'étranger
Grand public

Le 3 mars 2008

Introduction (5 minutes) :

- Présentez le modérateur et souhaitez la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Comme nous l'avons mentionné lors du processus de recrutement, nous organisons un groupe de discussion pour le compte du gouvernement du Canada et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. L'objectif de la discussion d'aujourd'hui est de recueillir votre point de vue sur un vaste éventail de sujets liés aux voyages internationaux.
- La discussion durera environ deux heures. Au besoin, n'hésitez pas à sortir de la salle.
- Expliquez :
 - Enregistrement audio-vidéo - La séance sera enregistrée à des fins d'analyse si nous devons contrevérifier son compte-rendu avec nos notes. Ces bandes vidéo demeurent en notre possession et ne seront transmises à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
 - Miroir sans tain – Des observateurs représentant le gouvernement suivront le déroulement de la discussion de l'autre côté du miroir.
 - Confidentialité – Prenez note que tout ce que vous direz au cours de cette discussion demeurera confidentiel. Les auteurs des commentaires ne sont pas identifiés. Notre rapport résume les constatations des groupes, mais ne mentionne aucun nom. Le rapport sera accessible par l'entremise de Bibliothèque et Archives Canada ou du site Web www.porr-rop.gc.ca.
- Décrivez le fonctionnement d'un groupe de discussion.
 - Les groupes de discussion visent à stimuler une discussion ouverte et honnête. Mon rôle en tant que modérateur est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Un des autres rôles du modérateur est de veiller à ce que la discussion ne s'éloigne pas du sujet.
 - Votre rôle est de répondre aux questions et de nous faire part de votre opinion. Nous tenons à connaître l'opinion de la majorité et de la minorité; ainsi, même si vous croyez que votre opinion diffère de celle des autres membres du groupe, faites-nous en part quand même. Qu'il y ait d'autres participants qui partagent votre point de vue ou non, votre opinion est importante et doit être respectée.
 - Je tiens aussi à préciser qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître votre opinion et comprendre votre attitude. Pour participer au groupe, il n'était pas nécessaire que vous soyez un expert en matière de questions environnementales. Ce n'est pas un contrôle de vos connaissances.



- Prenez note que le modérateur n'est pas à l'emploi du gouvernement du Canada et ne sera peut-être pas en mesure de répondre à certaines de vos questions.
 - (Le modérateur / la modératrice se présente). Les participants doivent se présenter en ne disant que leur prénom. Veuillez nous dire à quelle fréquence vous voyagez et pour quelles raisons surtout (p.ex. affaires, agrément, visites à la famille, etc.)

A. Préoccupations usuelles lors des voyages (10 minutes) :

- J'aimerais que vous imaginiez que vous êtes en voyage à l'étranger, que ce soit par affaires ou par agrément. En tant que voyageur à l'étranger, quels sont certains des problèmes ou des situations auxquels vous pourriez être confrontés dans un pays étranger? Plus précisément, j'aimerais savoir dans quelles situations vous pourriez vous retrouver qui présenteraient un défi pour vous ou qui constitueraient un problème lorsque/si vous visitez un pays étranger. Veuillez décrire la nature de ces genres de situations. (LE MODÉRATEUR ÉNUMÈRE LES PROBLÈMES AU TABLEAU DE PAPIER.)
- Et, en général, dans ce genre de situation, que feriez-vous si vous étiez confronté à ce problème dans un pays étranger? Interrogez pour :
 - Si vous perdiez tout votre argent... quelle est la probabilité que cela arrive? Que feriez-vous?
 - Et si vous perdiez votre passeport? Est-ce que ça vous ait déjà arrivé? Qu'avez-vous fait ou que feriez-vous?
 - Pensez-vous à ce que vous feriez si cela arrivait avant de partir ou est-ce que cela ne vous traverse pas par l'esprit?
- Avant de partir à l'étranger, dans quelle mesure essayez-vous de vous familiariser (ainsi que les personnes qui vous accompagnent) avec les coutumes et les lois locales? Comment procédez-vous? Où obtenez-vous ce genre d'information? (Remarque à l'intention du modérateur : interrogez pour des sources précises comme des sites Internet)
 - Interrogez pour : Savez-vous que certaines petites infractions peuvent être considérées comme des crimes à l'étranger? Pouvez-vous me donner des exemples? (P.ex. traversée illégale, abandon de détrit, etc.) Que feriez-vous si vous vous retrouviez en prison pour une telle infraction? Avec qui communiqueriez-vous?

B. Crédibilité du gouvernement du Canada comme source d'information pour les déplacements à l'étranger (15 minutes) :

- J'imagine qu'il y a plusieurs sources ou endroits que vous consultez ou où vous pourriez aller pour de l'information lors la planification d'un voyage à l'étranger ou lorsque vous êtes à l'étranger. À quelle information vous fiez-vous? Traçons un simple diagramme à secteurs que je diviserai et chaque tranche représentera les diverses sources où vous prenez ou pensez que vous pourriez obtenir de l'information au sujet des voyages à l'étranger. (LE MODÉRATEUR TRACE UN DIAGRAMME À SECTEURS AU TABLEAU ET COMMENCE À REMPLIR LES SECTIONS, DÉCRIVANT LES SOURCES ET LES TYPES PRÉCIS D'INFORMATION ASSOCIÉS À CES SOURCES SELON LES COMMENTAIRES DES PARTICIPANTS. LE MODÉRATEUR LAISSE LES PARTICIPANTS ÉTABLIR LA LISTE DE SOURCES D'ABORD SPONTANÉMENT, AVANT DE LES INTERROGER SUR LA FIABILITÉ DU GOUVERNEMENT DU CANADA.)
 - Dites-moi plus précisément quel genre d'information vous obtenez à cette source? LE MODÉRATEUR ÉNUMÈRE LES TYPES D'INFORMATION DANS LE SECTEUR APPROPRIÉ DU DIAGRAMME.



- SI NON MENTIONNÉ SPONTANÉMENT, DEMANDEZ : Spontanément, vous souvenez-vous avoir vu, entendu ou lu quelque chose du gouvernement du Canada à l'intention des voyageurs internationaux?
 - Qu'avez-vous vu, entendu ou lu? Pouvez-vous identifier précisément le ministère ou l'agence du gouvernement du Canada qui a produit cette information?
 - Quels autres types d'information vous attendriez-vous à pouvoir obtenir du gouvernement du Canada concernant les voyages à l'étranger?
 - SI NON MENTIONNÉ, INTERROGEZ : Qu'en est-il des avis aux voyageurs? À quelle source vous fieriez-vous le plus pour ce type d'information? Combien d'entre vous vérifient les avis aux voyageurs émis pour un pays avant de s'y rendre?
 - Et si vous aviez déjà prévu un voyage dans un pays étranger et que le gouvernement du Canada émettait un avis aux voyageurs leur conseillant d'éviter cette destination, que feriez-vous? Pourquoi?
 - Est-ce qu'il y a autre chose ou quelque'un d'autre qui pourrait vous faire modifier votre itinéraire de voyage? (Interrogez : couverture médiatique, guerre/crise, tension diplomatique, etc.)
- Revoyons maintenant rapidement le diagramme et les diverses sources et types d'information que vous avez identifiés. J'aimerais avoir une idée à quel point chacune de ces sources est utile et crédible? Ainsi, par exemple, à quel point l'information en provenance du gouvernement du Canada est-elle utile et digne de confiance ou crédible par rapport à celle de certaines des autres sources. Expliquez. LE MODÉRATEUR RECUEILLE RAPIDEMENT UNE ÉVALUATION DE CHAQUE SOURCE.
- Vous avez identifié certains types d'information que vous vous attendez que le gouvernement du Canada fournisse aux voyageurs. Quelle serait la meilleure façon pour le gouvernement du Canada de vous communiquer cette information ou de vous la transmettre? INTERROGEZ ATTENTIVEMENT POUR CES ÉLÉMENTS (IL EST IMPORTANT D'ÉVALUER SI LES PARTICIPANTS SONT À L'AISE D'AVOIR CETTE INFORMATION D'UNE FAÇON PLUS PASSIVE OU ACTIVE (P.EX. SONT-ILS À L'AISE DE SAVOIR QU'ELLE EXISTE S'ILS EN ONT BESOIN OU VEULENT-ILS PRÉCISÉMENT ÊTRE EN MESURE DE SAVOIR OÙ TROUVER L'INFORMATION OU LA RECEVOIR PROACTIVEMENT?) :
 - Publicités ou articles dans les magazines
 - Publicités à la télévision ou à la radio
 - Média d'information (faits divers ou documentaire)
 - Brochures
 - Kiosque dans les salons de tourisme
 - Conférences / Causeries
 - Site Web (demandez précisément si les voyageurs aimeraient s'abonner pour recevoir automatiquement l'information du gouvernement du Canada (p.ex. un fil RSS)
 - Quels autres moyens pouvez-vous suggérer?

C. Impressions sur le guide *Bon Voyage, mais...* (25 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LE GUIDE *BON VOYAGE, MAIS...* À TOUS LES PARTICIPANTS AVEC DES STYLOS BLEUS ET ROUGES :

- J'aimerais maintenant consacrer le reste du temps à recueillir vos commentaires sur diverses publications et informations fournies par le gouvernement du Canada. Nous les passerons en revue une par une. Avant de regarder le contenu du guide, j'aimerais vous poser quelques questions :



- Tout d'abord, sans regarder le guide en détail, j'aimerais savoir ce que vous avez regardé en premier, mis à part la couverture... quelle section du guide avez-vous consultée en premier (p.ex. qu'est-ce qui a attiré votre attention ou qu'est-ce qui vous intéressait le plus dans le guide)?
 - En regardant maintenant la couverture, qu'est-ce qu'elle suggère quant au contenu? Quelle est votre réaction à la couverture? Semble-t-elle suffisamment intéressante pour que vous preniez un exemplaire du guide et le lisiez? Expliquez.
 - Et est-ce que certains d'entre vous ont déjà vu ce guide? Où l'avez-vous vu?
- J'aimerais maintenant que vous preniez le temps de lire le guide. Pendant que vous le faites, j'aimerais que vous soyez attentif à certaines choses. Je vous remets un stylo rouge et un bleu pour vous aider à compléter cet exercice :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens, les sujets ou les sections que vous seriez le plus susceptible de lire si vous receviez ce guide.
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens, les sujets ou les sections que vous seriez le moins susceptible de lire si vous receviez ce guide.
- En général, quelle est votre réaction face à ce guide? Est-il utile? Important à connaître?
- Est-ce un document que vous prendriez à une agence de voyages, à un salon du tourisme ou ailleurs?
 - En revenant à la couverture et à l'introduction, est-ce qu'elles reflètent bien le contenu du guide? Est-ce le type d'information que vous jugez le plus important d'inclure dans une introduction?
 - Pouvez-vous avoir une idée du contenu du guide et de la façon dont vous pourriez l'utiliser en tant que voyageur à partir de l'introduction? Pourquoi/Pourquoi pas?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en bleu ou que vous avez trouvés particulièrement intéressants? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
 - Quels éléments, un ou deux, ressortent le plus pour vous dans ce guide?
 - Quels sont les éléments les plus importants que les voyageurs devraient connaître d'après l'information dans ce guide?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en rouge ou que vous n'avez pas trouvés particulièrement intéressants? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
 - Quels éléments, un ou deux, avez-vous trouvés les moins utiles?
 - Est-ce qu'on pourrait changer quelque chose pour rendre ces sections plus utiles ou intéressantes?
- Dans l'ensemble, trouvez-vous ce document clair et facile à lire?
 - Est-il trop verbeux? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Qu'en est-il de la séquence d'information? Est-ce qu'elle s'enchaîne bien d'une section à l'autre?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le guide?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée?
- Que pensez-vous de l'aide-mémoire à l'intention des voyageurs? Est-ce très utile? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion? Comment pourraient-ils être présentés?



- Quels sont les points forts de cette brochure ? Quelles sont ses faiblesses ? Comment pourrait-elle être améliorée ?
- Finalement, où iriez-vous pour trouver cette brochure si vous vouliez la lire ? (sonder : bureau de passeport, agent de voyage, site Internet, etc.)

D. Impressions sur les « Conseils aux voyageurs – Mexique » (25 minutes)

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LES « CONSEILS AUX VOYAGEURS – FICHE DE RENSEIGNEMENTS SUR LE MEXIQUE »

- Je vais maintenant vous distribuer une fiche de renseignements sur le Mexique également produite par le gouvernement du Canada. Avant que vous la regardiez, que pensez-vous d'aller au Mexique? Avez-vous des inquiétudes? Quelles sont-elles?
- Prenez quelques instants pour lire ce rapport officiel concernant les voyages au Mexique. Pendant que vous le lisez, j'aimerais que vous fassiez encore une fois un petit exercice :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets que vous seriez le plus susceptible de lire si vous receviez ce guide.
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets que vous seriez le moins susceptible de lire si vous receviez ce guide.
- En général, quelle est votre réaction face à ce document? Est-il utile? Important à connaître? Y a-t-il quelque chose de surprenant dans ce rapport?
- Avez-vous déjà vu ce type de fiche de renseignements auparavant? Où l'aviez-vous vue? Avait-elle attiré votre attention? Pourquoi?
- Pour ceux d'entre vous qui ont vu une couverture médiatique d'incidents survenus au Mexique récemment, est-ce que ce rapport fournit des renseignements importants que vous n'auriez pas sus en vous basant uniquement sur la couverture médiatique, ou est-ce ce à quoi vous vous attendiez?
- Est-ce que le fait de voir ce type de fiche pourrait vous faire changer d'idée si vous aviez prévu aller au Mexique? Est-ce que cela vous encouragerait à modifier votre comportement ou votre attitude de quelque façon que ce soit? Pourquoi ou pourquoi pas? Y a-t-il d'autres types d'information, ou sources d'information, qui pourraient modifier votre comportement ou votre attitude face à votre voyage?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en bleu ou que vous avez trouvés particulièrement intéressants? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez soulignés en rouge ou que vous n'avez pas trouvés particulièrement intéressants? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Et trouvez-vous ce document clair et facile à lire?
 - Est-il trop verbeux? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le document?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion? Comment pourraient-ils être présentés?
- Quels sont les points forts de cette brochure ? Quelles sont ses faiblesses ? Comment pourrait-elle être améliorée ?



E. « Conseils aux voyageurs – Colombie » (graphique à quatre barres) (5 minutes)

Je vais maintenant vous distribuer la page couverture d'une autre fiche de renseignements, cette fois sur la Colombie. Veuillez encercler rapidement la première chose que vous regardez sur cette fiche.

- Veuillez me dire où vos yeux se sont posés lorsque je vous ai demandé de regarder cette page? (RAPIDE TOUR DE TABLE)
- (SELON LES RÉPONSES À LA QUESTION PRÉCÉDENTE) : Combien d'entre vous ont remarqué le graphique à quatre barres?
 - Comment interprétez-vous ce graphique?
 - Que vous dit-il?
- À quel point trouvez-vous ce genre d'information utile? C'est une nouvelle caractéristique des fiches de renseignements. Est-elle utile ou non?
- Que signifient les différentes catégories pour vous pour ce qui est de la planification de vos voyages vers une destination particulière?

F. Impressions sur la page d'accueil du site Web (15 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE DES COPIES IMPRIMÉES DE LA PAGE D'ACCUEIL DU SITE WWW.VOYAGE.GC.CA ET FAIT FAIRE L'EXERCICE AVEC LES STYLOS BLEUS ET ROUGES.

- J'aimerais maintenant que vous preniez 2 ou 3 minutes pour regarder la page d'accueil du site Web des Affaires consulaires du gouvernement du Canada. Pendant que vous la lisez, j'aimerais que vous fassiez le même exercice qu'avant :
 - À l'aide du stylo bleu, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets sur lesquels vous seriez le plus susceptible de cliquer si vous visitiez le site
 - À l'aide du stylo rouge, j'aimerais que vous souligniez les liens ou les sujets sur lesquels vous seriez le moins susceptible de cliquer si vous visitiez le site
- Combien d'entre vous ont déjà consulté ce site?
 - Pour ceux qui l'ont consulté : Avez-vous trouvé l'expérience utile? Était-ce facile de trouver ce que vous cherchiez? Qu'est-ce que vous cherchiez précisément lorsque vous avez consulté le site? Comment avez-vous découvert ce site?
 - Pour ceux qui ne l'ont pas consulté : Est-ce un site que vous pourriez consulter très prochainement? Avant votre prochain voyage?
- En général, quelle est votre réaction face à cette page d'accueil? L'aimez-vous?
 - Aimez-vous la présentation? Est-elle trop encombrée?
- Quels sont les éléments que vous avez soulignés en bleu ou sur lesquels vous seriez le plus susceptible de cliquer? Pourquoi? Et qu'est-ce que vous vous attendez à trouver à ces rubriques?
- Quels sont les éléments que vous avez soulignés en rouge ou sur lesquels vous seriez le moins susceptible de cliquer? Pourquoi? Qu'est-ce qui se trouve sous cette rubrique, selon vous?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion?
- Y a-t-il autre chose que vous trouveriez important d'aborder et qui n'est pas présenté clairement sur cette page, ou que vous ne savez pas où trouver en vous fiant à la version imprimée?
- Et, si on revient maintenant sur les conseils de voyage pour le Mexique que vous avez lus il y a quelques minutes, est-ce quelque chose que vous liriez au site Web? Si oui, le liriez-vous à l'écran ou en imprimeriez-vous une copie sur papier ?



G. Impressions sur la fiche de renseignements « Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage » (15 minutes) :

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE LA FICHE DE RENSEIGNEMENTS « CONSIGNES SUR LA DROGUE ET LES MÉDICAMENTS EN VOYAGE »

- J'aimerais maintenant que vous preniez quelques instants pour regarder ce document concernant la drogue, les médicaments et les voyages.
- En général, quelle est votre réaction face à ce document? Est-il utile? Important à connaître?
 - Est-il utile/important pour le gouvernement du Canada de produire ce genre de fiches d'information?
- Aviez-vous déjà vu cette fiche de renseignements auparavant? Où l'aviez-vous vue? Avait-elle attiré votre attention? Pourquoi?
- Et trouvez-vous ce document clair et facile à lire?
 - Est-il trop verbeux? Quelles parties en particulier?
 - Qu'en est-il de la longueur? Est-ce trop long? Trop court?
 - Aimez-vous la présentation? Est-il facile pour vous de trouver ce qui compte le plus?
 - Manque-t-il quelque chose ou y a-t-il autre chose que vous aimeriez voir dans le document?
 - Y a-t-il une autre façon dont l'information aurait pu être présentée que vous auriez trouvée plus appropriée?
- Quels sont les éléments ou les sections que vous avez trouvés particulièrement importants ou utiles? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela? Est-ce nouveau pour vous ou en avez-vous entendu parler auparavant?
- Y a-t-il des éléments que vous n'avez pas trouvés particulièrement importants ou utiles? Est-ce que d'autres personnes sont d'accord ou en désaccord avec cela? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
- Y a-t-il des points particuliers que vous trouvez nébuleux? Qu'est-ce qui porte à confusion? Comment pourraient-ils être présentés?
- Quels autres genres de fiches de renseignements seraient utiles?

H. Inscription des Canadiens à l'étranger (5 minutes)

- J'aimerais maintenant que vous jetiez un bref coup d'œil à ce document. Que pensez-vous de l'idée de vous inscrire si vous voyagez à l'étranger? Est-ce une bonne ou une mauvaise idée?
 - Qu'est-ce que vous aimez/n'aimez pas de ce service?
- Est-ce quelque chose que vous feriez? Si non, pourquoi pas?

I. Conclusion (5 minutes) :

- Dans l'ensemble, trouvez-vous que vous et les autres Canadiens avez suffisamment d'information au sujet des déplacements à l'étranger?
- Y a-t-il quelque chose de nouveau ou de surprenant que nous avons abordé ce soir? Y a-t-il quelque chose dont nous avons parlé ce soir qui pourrait vous faire réévaluer comment vous allez aborder votre prochain voyage à l'étranger? Veuillez expliquer.



- Finalement, avez-vous d'autres conseils à donner au gouvernement du Canada à propos de ce qu'il pourrait faire pour vous aider à prendre des décisions plus éclairées au sujet des voyages à l'étranger?

MERCI.

**LE MODÉRATEUR RAMASSE LES DOCUMENTS POUR FINS D'ANALYSE ET REMET DES
PORTE-ADRESSES À TOUS LES PARTICIPANTS**



C. Recruitment Grids



Toronto

04/03/2008 12:00 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Occupation	Tenure (yrs.)	Consumer/Corporate travel	Book International	PP
	33	F	M	post grad	travel counsellor, travel agency	2	consumer	yes	v
	60	F	S	some univ	travel agent	15	both	yes	3y
	59	F	M	coll grad	travel agent	8	consumer	yes	v
	50	F	M	coll grad	travel agent	25-30	both	yes	v
	46	F	M	coll grad	travel agent	>20	both	yes	v
	56	M	M	univ grad	owner, travel co.	22	both	yes	>1y
	48	M	M	coll grad	travel agent	10	both	yes	3y
	61	M	M	univ grad	owner, tour co.	20	both	yes	12y
	48	M	M	coll grad	President/Owner, travel agency	26	both	yes	>1y
	26	M	S	some univ	travel agent, loyalty group	3	consumer	yes	1y
	58	M	M	post grad	cruise consultant, cruise centre	7	both	yes	1y



Calgary

05/03/2008 12:00 PM

Name	Organization	Age	Sex	Marital	Occupation	Tenure (yrs.)	Consumer/Corporate travel	Book International	PP
	Blue Heron Travel	52	F	W	owner, travel agency	11	consumer	yes	v
	Travel Far & Beyond	50	F	M	owner, travel agency	29	both	yes	1y
	Bust Loose Holidays	30	F	S	travel agent	8	consumer	yes	>3y
	Calgary World Travel	60	F	W	mngnr, travel agent	43	both	yes	v
	Uniglobe Custom Travel	28	F	CL	travel agent	9	consumer	yes	v
	First Choice Travel	53	M	D	owner, travel agency	3.5	consumer	yes	v
	Travelworks by Pacesetter	35	M	CL	mngnr., travel agent	7	consumer	yes	>6y
	Sherman Travel	52	M	CL	mngnr./owner, travel agency	27	consumer	yes	v
	Marlin Travel	45	M	M	travel agent	20	both	yes	10y
	Travel SPC	49	M	S	mngnr., travel agency	20	consumer	yes	v



Calgary

05/03/2008 5:30 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Income	Occupation	Other Passport	Internet Info.	Traveled to	Freq. Travel 5yrs.	Business/Personal	Children	PP
	21	F	S	some coll	<20	student	yes	yes	Ireland	4x	personal	none	>1y
	23	F	CL	hs	40-65	admin. asst., oil & gas industry	no	yes	Europe, N. America	3x	personal	none	v
	19	F	S	some coll	25-40	student	no	yes	Europe, Australia	9x	personal	none	2y
	18	F	S	some coll	<20	student	no	yes	N. America	5x	personal	none	v
	22	F	S	some coll	<20	cook, restaurant	no	yes	Mid East, Europe, S. America	2x	personal	none	v
	18	F	S	some coll	<20	student	no	yes	Hong Kong	3x	personal	none	v
	19	M	S	some univ	<20	student	no	yes	N. America	2x	personal	none	v
	26	M	S	coll grad	25-40	window installer	no	yes	N. America, Europe, Africa	10x	personal	none	>1y
	29	M	S	coll grad	40-65	engineer	no	yes	Asia, N. America	20x	both	none	>5y
	18	M	S	some coll	<20	student	yes	yes	N. America, Caribbean	2x	personal	none	v

05/03/2008 7:30 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Income	Occupation	Other Passport	Internet Info.	Traveled to	Freq. Travel 5yrs.	Business/Personal	Children	PP
	41	F	Sep.	some univ	65-100	legal asst., law firm	no	yes	N. America	2x	personal	none	v
	38	F	S	post grad	65-100	lawyer	no	yes	N. America, Europe	5x	personal	14, 16	v
	40	F	M	univ grad	100-125	supply teacher	no	yes	Europe, Asia, Central America	5x	personal	5.8	>1y
	52	F	S	coll grad	65-100	AP oil & gas co.	yes	yes	Europe, Asia	5v	both	none	>2y
	46	F	D	coll grad	25-40	youth program dir., NPO	no	yes	Asia	3x	personal	12	v
	42	F	M	post grad	100-125	mngnr., health centre	no	yes	N. America	>5x	both	4.6	v
	23	M	S	some univ	40-65	student	yes	yes	A, Africa, Europe, N. America	4x	personal	none	v
	49	M	D	coll grad	25-40	produce clerk, grocery chain	no	yes	N. America	3x	personal	13	v
	43	M	M	some univ	65-100	scheduler, engineering co.	no	yes	N. America	3x	both	8, 11	20y
	46	M	M	univ grad	100-125	coll. instructor, owner import/export	yes	yes	Europe, Asia, Australia	4x	both	8	2y
	35	M	D	some coll	25-40	admin. asst., development co.	no	yes	N. America	1x	personal	5, 10	v
	42	M	M	coll grad	65-100	s/e contractor	no	yes	Europe, S. America	1x	personal	2wk, 4.5	>2y
	48	M	M	univ grad	65-100	mngnr., web communications co.	no	yes	N. America	4x	both	9	20y



Toronto

05/03/2008 5:30 PM

Table with columns: Name, Age, Sex, Marital, Education, Income, Occupation, Other Passport, Internet Info, Traveled to, Freq. Travel Syrs., Business/Personal, Children, PP. Contains 15 rows of data for Toronto.

05/03/2008 7:30 PM

Table with columns: Name, Age, Sex, Marital, Education, Income, Occupation, Other Passport, Internet Info, Traveled to, Freq. Travel Syrs., Business/Personal, Children, PP. Contains 15 rows of data for Toronto.



Vancouver

06/03/2008 12:00 PM

Table with columns: Name, Age, Sex, Occupation, Tenure (yrs.), Consumer/Corporate travel, Book International, PP. Contains 10 rows of data for Vancouver.



Vancouver

06/03/2008 5:30 PM

Table with columns: Name, Age, Sex, Marital, Education, Income, Occupation, Other Passport, Internet Info, Traveled to, # Trips Syrs., Business/Personal, Children, PP. Contains 10 rows of data for Vancouver.

06/03/2008 7:30 PM

Table with columns: Name, Age, Sex, Marital, Education, Income, Occupation, Other Passport, Internet Info, Traveled to, # Trips Syrs., Business/Personal, Children, PP. Contains 15 rows of data for Vancouver.



Halifax

10/03/2008 12:00 PM

Name	Sex	Tenure (yrs.)	Corporate or Consumer	Book International Travel
	Female	15	Corporate	yes
	Female	10	Consumer	yes
	Female	1	Consumer	yes
	Female	3	Consumer	Yes
	Female	27	Consumer	yes
	Female	3	Consumer	yes
	Female	3.5	Consumer	yes
	Female	20	Consumer	yes
	Female	15	Corporate	yes
	Female	13	Consumer	yes
	M	20	Both	yes



Montreal

10/03/2008 12:00 PM

Name	Sex	Age	Occupation	Tenure	Corporate or Consumer	Book International Travel	PP
	F	37	Travel agent	4 yrs	Both	Yes	v
	F	25	Travel agent	7 yrs	Consumer	Yes	v
	F	58	Travel agent	30 yrs	Both	Yes	v
	F	46	Travel agent	8 yrs	Consumer	Yes	v
	F	31	Travel agent	7 yrs	Both	Yes	v
	F	49	Travel agent	20 yrs	Both	Yes	v
	M	43	Travel agent	17 yrs	Both	Yes	v
	M	45	Travel agent	9 yrs	Both	Yes	v
	M	46	Travel agent	8 yrs	Both	Yes	v
	M	21	Travel agent	3 yrs	Business	Yes	>1y



Montreal

10/03/2008 5:30 PM

Nom	Age	Education	Income	Occupation	Other Passport	Traveled to	Freq. Travel 5yrs.	Business/Personal
	29	univ grad	25-39	Auto parts delivery	No	N. America, Europe, Asia	>5	Personal
	22	hs	25-39	Clerk, videotron	No	Central/S. America	<3	Personal
	29	univ grad	40-60	Boutique saleswoman	Yes	N. America, Europe, Asia	>5	Personal
	18	some univ	<25	Student	No	Central/S. America	<3	Personal
	28	hs	25-39	Recover agent	No	N. America	<3	Personal
	28	univ grad	40-60	Luthier	No	N. America, Central/S. America	<3	Personal
	28	hs	65-99	Machine operator	No	Central/S. America, Africa	<3	Personal
	19	coll grad	>75	Drug store cashier	No	Central/S. America	3	Personal
	28	univ grad	25-39	Camping guide	No	Central/S. America, Oceania	<3	Personal
	28	univ grad	40-60	Organisator events	Yes	N. America, Europe, Central/S. America, Africa	>5	Personal

10/03/2008 7:30 PM

Nom	Age	Education	Income	Occupation	Other Passport	Traveled to	Freq. Travel 5yrs.	Business/Personal
	47	some coll	>100	Estimator	No	N. America	<3	Personal
	43	some coll	65-99	Wood worker	No	Europe, Central/S. America, Oceania	<3	Personal
	33	univ grad	60-80	Police officer	Yes	N. America, Central/S. America	>5	Personal
	36	univ grad	40-65	Educator	No	North America	3	Personal
	52	univ grad	65-99	Text corrector	No	Europe, Central/S. America	3	both
	55	coll grad	65-99	Real-estate agent	No	N. America, Europe, Central/S. America, Africa	>5	both
	61	coll grad	65-99	Retired	No	N. America, Europe, Asia, Central/S. America, Africa	>5	Personal
	44	coll grad	25-39	General work	No	Central/S. America	<3	Personal
	30	univ grad	40-60	HR consultant	No	Central/S. America	3	Personal
	30	univ grad	50-65	Law agent	No	N. America, Europe, Central/S. America	America,	Europe,



Quebec City

11/03/2008 12:00 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Occupation	Tenure (yrs.)	Consumer/Corporate	Book International	PP
	29	F	S	ASP	travel agent	7	both	yes	v
	37	F	CL	Bac	travel agent	1	both	yes	v
	33	F	S	BAC	travel agent	15	both	Yes	v
	54	F	M	DEP	travel agent	20	both	Yes	>1y
	31	F	CL	dec	travel agent	8	both	yes	v
	50	F	M	DEC	travel agent	24	both	Yes	v
	40	F	S	BAC	travel agent	4	consumer	Yes	1y
	46	F	CL	DEC	travel agent	25	both	Yes	v
	36	M	S	Certificat	travel agent	6	consumer	yes	v
	53	M	CL	BAC	travel agent	13	both	yes	v



Quebec City

11/03/2008 5:30 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Income	Occupation	Q12 Freq. Travel Outside Canada	Business/Personal	PP
	21	F	S	some univ	40-65	student	3 X (2 X USA & 1 X Amérique Centrale & Sud	both	>1y
	29	F	S	univ grad	25-39	chemist	>3x (europe)	personal	v
	28	F	CL	coll grad	25-39	educator	5 X Amérique Centrale	personal	v
	25	F	S	coll grad	25-39	cashier	3 X (2 X UsA & 1 X Amérique Centrale & Sud	personal	>1y
	28	F	M	coll grad	25-39	homemaker	10 X Europe	personal	v
	27	M	S	coll grad	65-99	admin., development	3 X USA & Europe	personal	>1y
	25	M	CL	some hs	25-39	military	>3x	personal	v
	21	M	S	some coll	65-99	student	1 X Europe (France & Italie)	personal	v
	22	M	S	some univ	40-65	student	3 X (USA & Chili & Europe)	personal	>1y
	23	M	S	some univ	65-99	student	1 X USA	personal	v

11/03/2008 7:30 PM

Name	Age	Sex	Marital	Education	Income	Occupation	Q12 Freq. Travel Outside Canada	Business/Personal	PP
	51	F	D	univ grad	65-99	retired	2 X USA & Amer. Centrale	personal	v
	48	F	S	some univ	25-39	gemologist	3 X (2 X Europe & 1 X USA)	personal	>1y
	31	F	CL	univ grad	40-65	social worker	3 X (1X USA + 2 X AMÉRIQUE CENTRALE)	personal	v
	48	F	M	coll grad	25-39	admin. medical	>5x	personal	v
	53	F	CL	some univ	25-39	homemaker	>5x	personal	v
	30	M	CL	some univ	40-65	military	3x	both	v
	48	M	M	coll grad	65-99	estimator, HVAC co.	2 X USA	personal	>1y
	46	M	M	coll grad	65-99	gas station attendant	3x (Jamaïque/Amérique Centrale)	personal	v
	51	M	CL	coll grad	65-99	chauffer	3 X USA	personal	>1y
	59	M	S	coll grad	40-65	chauffer	>5x	both	v



XI. Appendix B: Communications Tested



The Strategic Counsel

Communications Tested

A. *Bon Voyage, But...* Booklet (English)

CONSULAR SERVICES

BON VOYAGE, BUT...

ESSENTIAL INFORMATION FOR CANADIAN TRAVELLERS
2007/2008



www.voyage.gc.ca



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Canada

BON VOYAGE, BUT...

ESSENTIAL INFORMATION FOR CANADIAN TRAVELLERS

2007/2008

Published by Foreign Affairs and International Trade Canada

To obtain more information or additional free copies of this booklet,
visit your nearest Passport Canada office,
check the Consular website (www.voyage.gc.ca),
e-mail enqserv@international.gc.ca
or call **1-800-267-8376** (in Canada) or **613-944-4000**.

This publication is available in alternative formats upon request.
Ce document est aussi disponible en français sous le titre Bon voyage, mais...

Information in this publication is readily available for personal and public non-commercial use and may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Foreign Affairs and International Trade Canada. We ask only that users exercise due diligence in ensuring the accuracy of the materials reproduced; that Foreign Affairs and International Trade Canada be identified as the source department; and that the reproduction not be represented as an official version of the materials reproduced, nor as having been made in affiliation with the department or with its endorsement.

All information in this publication is provided on an “as is” basis without warranty of any kind, either expressed or implied. Foreign Affairs and International Trade Canada makes all reasonable efforts to ensure that the information contained in this publication is accurate at the time it is published. The department, as the publisher, is solely responsible for the accuracy, completeness, timeliness and reliability of any such information. The information, however, is subject to change at any time without notice. Consult our website and resources in the “For More Information” section for the most up-to-date information. The reader is also encouraged to supplement this information with independent research and professional advice.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the Minister of Foreign Affairs, 2007

Cat. No. FR4-5/2007E
ISBN 978-0-662-45227-0



CONTENTS

Introduction	2
What Are Canadian Consular Services?	2
Consular Officials Provide the Following Services	2
Consular Officials Do Not Provide the Following Services	3
Emergency Consular Services	4
Before You Go	4
Get Informed	4
Your Passport	6
Do You Need a Visa?	7
Travel with or by Children	7
Travel to the United States and Mexico	9
Women Travelling Solo	9
Travel with a Same-Sex Spouse	9
Dual Citizenship	9
Persons with a Disability	11
Travel in Europe	11
Getting Medical Advice	13
Supplemental Health Insurance	14
Other Insurance	15
Travelling by Car	15
Money Matters	16
Canadian Taxation Status	16
Avoiding Customs Difficulties	16
Transport of Dangerous Goods	16
On the Road	17
Taking Precautions	17
Foreign Laws and Customs	17
Illegal Drugs	18
Crime and Punishment	18
Lost or Stolen Passport	18
Judicial Process	20
Sexual Exploitation of Children	20
Coming Home	21
Departure Tax	21
Canadian Customs and Import Controls	21
Be Aware and Declare	21
Illegal Souvenirs	22
Health Concerns	22
List of Canadian Government Offices Abroad	23
For More Information	37

INTRODUCTION

More Canadians have been bitten by the travel bug than ever before. Equipped with passports, we are venturing abroad in record numbers. At the same time, the challenges we face as world travellers continue to grow as we journey further into countries where cultural, health and security conditions differ greatly from our own.

Sometimes, being bitten by the travel bug can bring more pain than pleasure. That is why Foreign Affairs and International Trade Canada encourages Canadians to educate themselves to travel the world responsibly. This booklet offers essential guidelines to ensure a safe and successful journey. It also provides vital information on consular services and Canadian government offices worldwide.

What Are Canadian Consular Services?

Foreign Affairs and International Trade Canada has more than 260 offices worldwide, where consular officials are ready to assist Canadians travelling, working or living abroad.

Before you leave Canada, it is important to be informed about the services we do and do not provide, as well as to realize that not all government offices provide the same type and level of service.

Consular Officials Provide the Following Services:

In emergencies

- Assist in arranging evacuation in the event of war, civil unrest or a natural disaster.
- Arrange help in a medical emergency by providing you with a list of local doctors and hospitals.
- Arrange for a medical evacuation should a required treatment not be available locally (fees apply).
- Comfort and assist victims of robbery or other violence.
- Help find missing persons and abducted children.

When legal issues arise

- Provide you with a list of local lawyers.
- Provide you with sources of information about local laws and regulations.
- Seek to ensure that you are treated fairly under the country's laws if you are arrested or detained (see our publication *A Guide for Canadians Imprisoned Abroad*).
- Provide assistance if your child has been abducted and taken to another country (see our publication *International Child Abductions: A Manual for Parents*).
- Notarize documents (fees apply).

When other issues arise

- Replace a lost, stolen, damaged or expired passport (fees apply).
- Issue a statement in lieu of a certificate of non-impediment to marriage abroad (fees apply).

- Provide an emergency loan (fees apply, and this service is offered only as a last resort and is subject to strict rules).
- Transfer funds (fees apply).
- Contact relatives or friends and ask them to send you money or airline tickets.
- Contact next of kin, with your authorization, if you have had an accident or are detained by police.
- Accept citizenship applications.
- Provide advice about burying a Canadian abroad or assist in repatriating the remains to Canada.
- Contact your next of kin in case of death.
- Request that local authorities investigate suspicious circumstances in the event of an alleged or apparent crime or death.

Consular Officials DO NOT Provide the Following Services:

When legal issues arise

- Intervene in private legal matters.
- Provide legal advice.
- Obtain a criminal record check on your behalf.
- Post bail, pay fines or legal fees.
- Get you out of prison.
- Take possession of an abducted child.
- Enforce a Canadian custody agreement overseas or compel a country to decide a custody case.
- Investigate a crime or death.
- Ask local authorities to give preferential treatment to Canadians.

When other issues arise

- Make travel arrangements.
- Compensate or reimburse you for delayed or cancelled travel.
- Pay your hotel, medical, travel or other expenses.
- Store personal effects or search for lost items.
- Acquire local permits or licences on your behalf, including foreign visas or work permits.
- Assist with job hunting.
- Help you find accommodation.
- Accept mail on your behalf.
- Issue pension or social security benefits.
- Perform marriage ceremonies.
- Pay the burial, cremation or repatriation costs of a deceased Canadian.





Emergency Consular Services

Emergency consular assistance is available 24 hours a day, seven days a week. Outside of office hours, your telephone call will automatically be transferred to a consular officer in Ottawa or you will be asked to leave a message for a return call. In either case, there will be a prompt response. If you leave a recorded message, make sure that it is clear and that you leave a complete telephone number or contact address.

From some countries, you can use a toll-free number to speak to a consular officer in Ottawa. In addition, you can make a collect call to Foreign Affairs and International Trade Canada in Ottawa at **613-996-8885** (where available).

In some locations where Canada does not have a local office, an Australian or British government office will provide you with emergency services. These and possibly other foreign government offices can also contact the nearest Canadian office on your behalf.

Check the “List of Canadian Government Offices Abroad” section for information on how to contact the Canadian office(s) in the country you plan to visit.

BEFORE YOU GO

Get Informed

Take time to learn about the political, cultural and economic environment of your destination. Learn at least a few key phrases in the country’s language. Even a modest command of the local language will go a long way.

Some countries experience ongoing wars, insurgencies or sporadic unrest. Find out if your destination is known to be dangerous. Consult our website for essential travel advice (see “Going Abroad?” on page 6).

Before you go abroad, we advise you to:

- Learn the location of Government of Canada offices in the countries you plan to visit and carry the contact information with you (see page 23 or visit www.voyage.gc.ca/alt/canoffices.asp).
- Provide family or friends with a travel itinerary and contact details, as well as the emergency number for Foreign Affairs and International Trade Canada (see page 37).

Sign Up for Our Registration of Canadians Abroad Service*

Why Register?

So we can contact and assist you in an emergency.

Who Should Register?

Canadians travelling or living abroad should register if they will be away from Canada for three months or longer or if they will be in a foreign country that:

- has security concerns or is covered by an official Travel Warning;
- does not have a Canadian government office; or
- is prone to extreme seasonal weather conditions or has recently experienced a natural disaster.

To register online or for country-specific travel advice, visit our website at:

www.voyage.gc.ca

You can also register in person at a Canadian government office abroad. For more information, call **1-800-267-6788** (in Canada) or **613-944-6788** (collect from abroad).

* *Personal information obtained through registration is confidential and used in accordance with the Privacy Act.*



GOING ABROAD?

BE PREPARED. EXPECT THE UNEXPECTED!



Connect with the world and keep posted on travel advice for more than 200 destinations.

- Our **Country Travel Reports** offer information on safety and security, local laws and customs, entry requirements, health conditions and other important travel issues.
- Our **Current Issues** page features wide-ranging information on evolving situations of concern to Canadians abroad.
- Our daily e-mail **Travel Updates** alert you to changes in our Travel Reports and Current Issues.
- Our **Country Profiles** provide valuable resources, including maps, facts, statistics and social and cultural insights.

Wherever you go, wherever you are, visit:

➔ www.voyage.gc.ca

Your Passport

As a travel document, your passport is the only evidence of your Canadian citizenship and identity that is accepted in all countries. You and all family members should have a valid passport if you plan to travel outside Canada. Applications are available at www.passportcanada.gc.ca (the Passport Canada website), Passport Canada offices, postal outlets in Canada and Canadian government offices abroad.

A Passport for Everyone

Canadian children must have their own passport. The practice of

adding a child's name to a parent's passport is no longer permitted.

Before you leave on your trip, **be sure to complete the "In case of accident or death notify" section** (page 4) in your passport. This information will help us quickly notify your family or friends if an emergency arises.

Processing Time

Passport Canada is currently experiencing a sharp volume increase in passport applications. The normal processing period for in-person applications in Canada is 10 working days. The processing of mail-in

applications takes a minimum of 20 working days. So, plan to apply well before departure.

Keep It Safe!

Make photocopies of your passport's identification page and of your identification cards. Keep the copies separate from the originals when travelling. For added security, leave a copy with a friend or relative at home. We also recommend that you carry a birth or citizenship certificate in addition to your Canadian passport. These simple steps may speed the replacement process if you lose your passport.

Expiration Date

If your passport is due to expire within six months of your scheduled return to Canada, check with the destination country's embassy or consulate in Canada for its rules and restrictions regarding passport validity and expiration. Some countries will not let you enter if your passport is due to expire within six months of entry.

If you have any questions about passports, contact Passport Canada.

Do You Need a Visa?

You need a visa to enter certain countries. Your travel agent or the country's embassy or consulate in Canada can advise you of the requirements (see our website for a list of foreign government offices accredited to Canada). **Apply for visas well in advance of your trip.**

Some countries will allow you to enter only if you can prove you will be leaving and have enough money to support yourself during your stay. Be prepared to show your return or onward ticket, a bank statement or any visas that demonstrate that you plan to visit another country.

Travel with or by Children

If a person younger than 18 is travelling alone or with only one parent or another adult, we recommend that a consent letter be carried proving that the trip is permitted by the custodial parent (or both parents or the legal guardian, as the case may be).

Make sure you and/or the child carry proper identification, such as birth certificates, baptismal certificates, passports, citizenship cards, records of landing and certificates of Indian status. Identification could also include any documents, such as divorce papers or custody court orders, that might be required by the country you intend to visit. These documents will help prove your citizenship, residency and custodial rights when you return to Canada.





Tips for Travelling with Children

When travelling with children, you will see the world through their awestruck eyes. Keep in mind that you will be travelling at your children's pace, not your own. Here are some essential travel tips:

- **Ensure that each child has a valid Canadian passport** and supporting identification. Check with the embassy or consulate of each destination country regarding additional entry requirements.
- **Obtain a certified letter authorizing travel**, signed and dated by the absent lawful parent (if the child is travelling with one parent) or by both parents (if the child is travelling alone or with a guardian). See www.voyage.gc.ca/alt/letter.asp for a sample consent letter.
- **Seek advice from a lawyer** if a custody dispute might develop while the child is abroad. Custody arrangements in Canada may not be recognized in some countries. See our publication *International Child Abductions: A Manual for Parents*.
- **Never leave a young child unattended** and keep some form of identification in the child's pocket in case you are separated.
- **Arrange in advance for the airline to escort an unaccompanied child** from check-in through arrival. Airlines require a parent or guardian to stay at the airport until the flight has departed. The person greeting the child at the destination must have appropriate identification and authorization.
- **Use an approved child safety seat for infants** when travelling by air. Carry a bottle or pacifier to make the child more comfortable and to equalize ear pressure.
- **Bring an adequate supply of baby products** and vital medications plus a doctor's note detailing their purposes.

8 For more information, see www.voyage.gc.ca/alt/child.asp.

If you or your partner are travelling to another country with your child and there is a possibility that a custody dispute might develop, be sure to talk to a lawyer before the child leaves home. Our publication *International Child Abductions: A Manual for Parents* contains further information.

Your child custody arrangements in Canada may not be recognized in another country. In extreme cases, you or your child may not be allowed to leave that country. Check your status with that country's embassy or consulate in Canada before you travel. If you have custody questions, contact Foreign Affairs and International Trade Canada's Consular Case Management Division at **1-800-387-3124** (in Canada) or **613-943-1055**.

For further advice, see our fact sheet *Tips for Travelling with Children* on the facing page.

TRAVEL TO THE UNITED STATES AND MEXICO

You should carry a valid Canadian passport for all visits to the United States and Mexico. The United States introduced new entry requirements on January 23, 2007. For detailed information, see "New U.S. Entry Requirements" on page 10 as well as our Country Travel Reports.



Women Travelling Solo

Our booklet entitled *Her Own Way: A Woman's Guide to Safe and Successful Travel* provides information especially for females, including those who travel alone.

Travel with a Same-Sex Spouse

Although same-sex marriages are legal in Canada, they are not recognized in many countries. Attempting to enter as a same-sex married couple may result in refusal by local officials. In addition, homosexual activity is a criminal offence in certain countries. Consult our Country Travel Reports or the destination country's embassy or consulate in Canada for specific information.

Dual Citizenship

Canadian law permits a Canadian to have more than one nationality. However, your Canadian citizenship may not be recognized in the country of your second citizenship, and authorities of that country may prevent Canada from providing you with consular assistance. This situation is especially likely if you do not



New U.S. Entry Requirements

The Western Hemisphere Travel Initiative (WHTI) is a new U.S. law requiring all travellers, including Canadians, to carry a passport or other appropriate secure documentation when travelling to the United States.

- **Air Travel:** As of January 23, 2007, **Canadians entering or transiting** the United States by air must present a valid **Canadian passport** or **NEXUS card** (at kiosks at designated airports) to confirm their citizenship and identity.
- **Land and Sea Travel:** The same entry requirements for land and sea travel to the United States will come into effect at a later time. Canadians can continue to use such documents as their birth certificates and driver's licences to cross the Canada-U.S. border by land and sea until the WHTI is fully implemented.
- **Canadian Passport:** The Government of Canada continues to recommend that travellers carry a valid **Canadian passport** when visiting all destinations abroad, including the United States. A passport is the only universally accepted identification document, and it proves that you have a right to return to Canada.
- **NEXUS Card:** The **NEXUS** program is designed to expedite the border clearance process for low-risk, pre-approved travellers into Canada and the United States by air, land and sea. NEXUS members can use self-serve kiosks at designated airports, employ dedicated lanes at land borders and report by telephone at marine ports of entry. For details on NEXUS, visit www.nexus.gc.ca or call 1-866-NEXUS-26.

For up-to-date information on the WHTI and travel to the United States, visit www.voyage.gc.ca or www.cbsa.gc.ca.

use your Canadian passport to enter that country due to personal choice or legal requirements.

If you are considered a national of another country, you may be compelled to do military service, required to pay special taxes or subject to increased scrutiny by immigration and security officials.

To avoid unpleasant surprises, confirm whether you, your spouse or any other family member is a citizen of another country.

Where permitted by the laws of the country in question, the Government of Canada encourages Canadians to use their Canadian passport when travelling abroad and to present

themselves as Canadians to foreign authorities.

If you have questions or concerns regarding dual citizenship, contact the nearest Canadian government office or refer to our booklet *Dual Citizenship*.

Persons with a Disability

Many countries do not have facilities to provide access to people in wheelchairs or make allowances for those with special hearing, visual or other requirements. Detailed information on international travel by disabled persons can be found under "Frequently Asked Questions" in the "Before You Go" section of our website.

TRAVEL IN EUROPE

The member states of the European Union (not including the United Kingdom and Ireland), along with Norway and Iceland, make up the Schengen Area, which aims for common rules regarding visas, asylum rights and controls at external borders.

Controls remain in place at the borders of some Schengen countries: Bulgaria, Cyprus, Czech Republic, Estonia, Hungary, Latvia, Lithuania, Malta, Poland, Romania, Slovakia and Slovenia.

In the Schengen Area, Canadian travellers do not need visas for short-term visits (up to 90 days),

but some countries require you to register with local authorities within three working days of your arrival. It is important to get your passport stamped when entering the Schengen Area. The absence of an entry stamp from the initial Schengen port of entry could create difficulties during subsequent encounters with local police or other authorities.

It is important to confirm up-to-date entry requirements with the embassy or high commission of each destination country before departure from Canada.



Hurricane Season Travel Tips

The hurricane season extends from early June to late November. Mexico, Central America, the Caribbean and the east and Gulf coasts of the United States are the most threatened areas. If you plan to travel during hurricane season, we encourage you to:

- **Check our Travel Warnings page** at www.voyage.gc.ca to see if it is safe to travel to your destination.
- **Confirm travel arrangements** prior to departure and ensure that your travel insurance allows for trip cancellation or interruption in the event of a hurricane.
- **Ensure that detailed information is left with family or friends in Canada**, including the name of the tour operator, flight details, hotel name, location, room number and telephone numbers.
- **Ensure that page 4 of your passport is filled out properly** and leave copies of all travel documents with someone in Canada.
- **Register with the responsible Canadian government office** in the country you plan to visit (see page 5).
- **Monitor local news broadcasts and weather reports** carefully, follow the advice of local authorities and tour operators and know how to contact the nearest Canadian government office.
- **Obtain up-to-date weather forecasts** for the region from the National Hurricane Center at www.nhc.noaa.gov.
- **Visit the website of the Canadian Hurricane Centre** at www.atl.ec.gc.ca/weather/hurricane for recommendations on hurricane preparedness.
- **Carry contact details for our Emergency Operations Centre** (see page 37).

For more information, see the “Before You Go” and “Hurricane” sections of our website at www.voyage.gc.ca.

Getting Medical Advice

Provided by the Public Health Agency of Canada

The Public Health Agency of Canada strongly recommends that your travel plans include obtaining sound medical advice before you travel. Contact a travel medicine clinic or your physician **four to six weeks before departure** to determine your need for vaccinations, preventive medication and advice on precautions you can take to avoid disease while travelling.

Vaccination, Preventive Medication and Personal Protective Measures

International travel can expose you to infectious diseases not frequently seen in Canada. Based on your current health status, immunization history and anticipated itinerary, a health-care provider can assess your individual health risks (called a “risk assessment”) and advise you on vaccination requirements, your need for preventive medication (e.g., for malaria) and personal protective measures. Ensure that your routine immunizations—tetanus, diphtheria, whooping cough (pertussis), polio, measles, mumps and rubella—are up-to-date. Proof of yellow fever vaccination may be required to enter some countries.

Seek a risk assessment **well in advance** of your departure date, as you may need vaccinations or preventive medication a month or two

beforehand. If you are travelling with infants or small children, you may need to arrange an alternative or accelerated childhood immunization schedule for them. For a list of travel medicine clinics in Canada, visit the Public Health Agency of Canada’s Travel Health website at www.travelhealth.gc.ca.

AIDS

Some countries require proof of HIV testing. Have the test conducted and obtain the results before your trip.

Medication

If you take medication, be sure to pack an extra supply in case you are away for longer than expected. Carry a duplicate of your original prescription, listing both the generic and trade names of the product, in case your medication is lost or stolen. If you wear glasses or contact lenses, having the prescription will make it easier to replace them if needed.

Do not try to save luggage space by combining medications into one container. Keep all medications in the original, labelled container to avoid customs problems.



Some medications that are sold over the counter in Canada are illegal or require a prescription in other countries. Find out whether your medication is legally available in the country you plan to visit. For travel to some countries, it is advisable to obtain a note from your doctor, stating the medical reasons for your prescription and the recommended dosage.

If you need syringes for a medical condition, such as diabetes, it is important to take along an adequate supply. You should also carry a medical certificate that indicates the syringes are for medical use.

Supplemental Health Insurance

Do not rely on your provincial health plan to cover costs if you get sick or are injured while abroad. At best, your health plan will cover only a portion of the bill. It is your responsibility to obtain and understand the terms of your supplementary travel insurance policy.

Some credit card companies offer their holders health and travel insurance. Do not assume that coverage is automatically included or that the card alone provides adequate coverage. Some companies charge an additional premium for travel coverage. Others require that you pay for your travel arrangements using that card. Verify the conditions, limitations and requirements before departure.

Be sure to ask whether your policy:

- Has an in-house, worldwide emergency hotline you can call if you are in trouble. Find out whether it operates 24 hours a day, seven days a week; if the operators are multilingual; and whether nurses or physicians are on staff.
- Pays foreign hospital and related medical costs and, if so, whether it pays up front or expects you to pay and be reimbursed later.
- Provides for medical evacuation to Canada or the nearest location with appropriate medical care.
- Pays for a medical escort (doctor or nurse) to accompany you during evacuation. This service can cost as much as \$100,000 if it is not included.
- Covers pre-existing medical conditions. Notify your insurance company and get an agreement in writing that you are covered for such conditions. Otherwise, you could find your claim “null and void” under a pre-existing condition clause.
- Covers premature births and related neonatal care.
- Allows for cash advances if a doctor or hospital requires immediate payment.
- Pays for the preparation and return of your remains to Canada if you die while abroad. Otherwise, this service can cost as much as \$10,000.



Carry details of your insurance with you. Also, tell your travel agent, a friend or a relative at home and a travelling companion how to contact your insurer.

Get a detailed invoice from the doctor or hospital before you leave the country. There is nothing more frustrating than trying to get the proper paperwork from thousands of kilometres away. Always remember to **submit original receipts** for medical services or prescriptions received abroad. Most insurance companies will not accept copies or faxes. Keep a copy of the submitted documents for your files.

Extended Stay Abroad

Your provincial health insurance plan will become invalid if you live outside the province beyond a certain length of time. This period varies by province. Personal medical insurance is available for those working, studying or living outside Canada for an extended period. Coverage is

available for both the contracted individual and dependants. These insurance plans consist of full accident and sickness coverage, including emergency medical evacuation and war risk. Many companies have changed their terms and conditions related to terrorist acts, war and civil unrest. Check with your insurer before you leave Canada.

Other Insurance

You may also want to purchase a travel insurance package that includes flight cancellation, trip interruption and/or lost luggage coverage. Doing so can avoid major disruptions and additional costs. Again, check the terms and conditions of these policies.

Travelling by Car

Keep in mind that each country has its own driving regulations. In some countries, a driver may be questioned and/or detained by police following even a minor accident. You may be required to obtain an International Driving Permit and/or additional insurance to drive a vehicle in another country. For further information, consult the Country Travel Reports on our website or the Canadian Automobile Association.





Money Matters

Canadian currency and traveller's cheques are not always accepted. Before you leave Canada, consult a bank or foreign currency agent to find out the most appropriate currency to carry.

It is always a good idea to have a small amount of local currency on hand when you arrive, unless importing local currency is a crime. There may be restrictions on the amount of money you can take into or out of the destination country. Check currency regulations with your travel agent or the country's embassy or consulate in Canada.

Be aware that your debit or credit card may not be accepted abroad. Check with your bank for information on ATM services in other countries.

Before departure, make arrangements to obtain additional funds if needed. Foreign travel is often more expensive than expected.

Canadian Taxation Status

If you are living, working or travelling abroad but maintain residential ties in Canada, you are usually considered a "factual resident" of Canada for taxation purposes. However, there may be other factors involved, so

review your situation with the Canada Revenue Agency (CRA) before you leave to avoid surprises. For details, see the CRA publication *Canadian Residents Abroad* (T4131).

Avoiding Customs Difficulties

Before taking valuable items abroad, you can use a free identification service at any office of the Canada Border Services Agency (CBSA). For more information, see the CBSA pamphlet *I Declare*.

Transport of Dangerous Goods

Passengers are not permitted to transport dangerous goods aboard aircraft in carry-on luggage, in checked baggage or on their person. Be especially aware of new restrictions on liquids, gels and aerosols packed in carry-on luggage. Only medicinal products, toiletry articles and alcoholic beverages (in retail packaging) are allowed. Their containers cannot exceed 100 ml and must fit in a single clear, closed, resealable plastic bag with a maximum capacity of one litre. Consult your airline or Transport Canada's website (www.tc.gc.ca/air) to find out what you can and cannot take with you.



ON THE ROAD

Taking Precautions

The same rules apply abroad as at home, only more so. Foreigners are usually at greater risk than locals. In some countries, foreigners are specifically targeted. Be sure not to wander into unknown areas—find out how safe they are first. Do not pick up hitchhikers or cross borders with people you have just met. Watch your luggage and make sure it is locked. **Never take anything, even an envelope, across a border for someone else.**

Do not display large amounts of money or expensive jewellery in public. Use a money belt or a case with concealed sections for valuables.

Remember to telephone home, particularly if you have promised family members or friends that you will do so. We receive thousands of calls every year from worried family members or friends who have not received a promised call.

Keep a separate record of your traveller's cheques and credit cards. **Never carry your passport, travel tickets, identification documents, cash, credit cards and insurance papers together.** If you do so, you risk being left with no identification or funds in case of theft or loss.

Use the safety deposit box at your hotel. Never leave valuables in your room.



Foreign Laws and Customs

When travelling or living in a foreign country, familiarize yourself with the way of life there. Respect that country's laws, religions, culture, class structure and economic conditions. Although you may not agree with some of the country's beliefs, remember that you are a visitor.

In many countries, appropriate attire for both sexes is very important and may even be legislated. Penalties for disobeying local laws can be severe.

Be especially respectful of temples, mosques, churches, synagogues and other religious sites. Many are off limits to foreigners or people who are not members of that faith. Ask permission before taking photographs of religious artifacts, buildings or local people.

Never take photographs of military facilities, a harbour where naval vessels are docked or industrial installations such as oil refineries. Your film and camera could be confiscated, and you could even come under suspicion of espionage.

Illegal Drugs

Drug use and trafficking are prohibited in all countries, even though drugs may be readily available and openly used in some areas. Most countries impose heavy fines and long prison sentences for possession and trafficking. In some countries, possession of even small amounts of drugs carries a prison sentence. **Never take any parcel that is not yours across a border.**

Choose your travel companions wisely. Never cross a border with a hitchhiker or as a hitchhiker. Although you may not be carrying anything illegal, your companions may be. For details, consult the “Drugs and Travel” section of our website.

Crime and Punishment

Thousands of Canadians are currently imprisoned abroad for a wide range of offences. The laws and customs of other countries can be very different from those in Canada, and ignorance is no defence when a crime is committed.

While in a foreign country, you are subject to its laws and regulations. **Your Canadian citizenship offers no immunity.**

Due to recent changes in Canadian law, Canadians may be prosecuted in Canadian courts for certain acts committed against significant cultural sites and objects outside Canada. In addition to foreign laws protecting

LOST OR STOLEN PASSPORT

If your passport is lost or stolen while you are abroad, you should immediately report the incident to the local police. Make sure you get a copy of the police report or the report number. Then contact the nearest Government of Canada office. Before a new passport can be issued, you must complete an application form, produce documentary evidence of your Canadian citizenship (e.g., a birth or citizenship certificate), present new photographs, pay the required fee and complete a “Statutory Declaration Concerning a Lost, Stolen, Inaccessible or Destroyed Canadian Passport or Travel Document” (form PPT 203). If you subsequently find the missing passport, it must be returned to Passport Canada for inspection and destruction.



Bad Trips Abroad



Daniel was all gung-ho about spending spring break in Daytona Beach. Then, during a police raid of an oceanfront club, he was caught with methamphetamine and charged with “possession of narcotics with intent to distribute.” His endless beach party ended with three years in a Florida jail.

All set to celebrate her retirement with a tour of Egypt, the last thing Sylvia expected was to be detained in Cairo for illegal drug possession. She should have kept her prescription medications in their original labelled containers, with a doctor’s note explaining their use.



Anne-Marie’s new boyfriend convinced her to bring three bottles of wine from Australia to Canada as a gift for his cousin. What a shock when her bags were searched at Sydney airport and she was charged with smuggling liquid heroin! She now faces an 18-year prison sentence far away from home.



Get the facts about drugs and travel at:
www.voyage.gc.ca

cultural heritage, Canadian law now prohibits the illegal export of cultural objects from certain countries, whether or not the object is brought to Canada. For more information, consult www.canadianheritage.gc.ca/travel.

If you find yourself in trouble, Canadian consular officials abroad can provide a list of lawyers with the necessary expertise, contact your family and friends and ensure you receive fair treatment **according to the standards of that country**. They cannot, however, wield any influence to reduce your sentence or fine.

Judicial Process

Never assume that the legal system of another country is the same as at home. “Innocent until proven guilty” is not a universal principle.

In certain countries, you may not have a right to legal representation or to a trial in your own language.

Some countries do not recognize or respect religious freedom; freedom of association, speech or the press; or equality of the sexes. For instance, guilt by association is often presumed, and you may be charged just for

SEXUAL EXPLOITATION OF CHILDREN

Most countries vigorously enforce laws against the sexual exploitation of children. Canadians who are suspected of committing such acts at home or abroad can be charged under the Canadian Criminal Code (available at <http://laws.justice.gc.ca>). Those convicted face a penalty of up to 14 years’ imprisonment. For more information, see the publication *Child Sex Tourism: It’s a Crime* on our website.

being in the company of a person suspected or found guilty of a crime.

Even if you are an innocent bystander at a riot or demonstration, you may be considered a participant and be rounded up with those involved.

If you do find yourself in legal trouble, contact the nearest Canadian government office at once. If you cannot do so yourself, have someone else do it for you.

COMING HOME

Departure Tax

Some countries impose a departure tax or service fee at the airport or point of departure. Before leaving, make sure you set aside enough money in local funds to pay this tax. See the Country Travel Reports on our website for more information.

Canadian Customs and Import Controls

If you have been away from Canada for 24 hours or more, you may bring back goods worth up to C\$50, not including alcohol and tobacco products, without paying duties or taxes. If the goods you bring in are worth more than C\$50 in total, you cannot claim this exemption. In this case, you have to pay **full duties on all goods** you bring in.

If you have been away from Canada for 48 hours or more, you may bring back goods worth up to C\$200 without paying duties or taxes. These goods can include alcoholic beverages and tobacco products as follows: up to 1.14 litres (40 oz.) of liquor or 1.5 litres (53 oz.) of wine, or a case of 24 bottles or cans of beer or ale, each containing 355 ml (12 oz.). As for tobacco, you may bring back up to 200 cigarettes, 50 cigars or cigarillos, 200 tobacco sticks and 200 grams (7 oz.) of manufactured tobacco.

Tobacco products included in a personal exemption are still subject to a minimum duty unless they are marked “Canada-Duty Paid—Droit acquitté.”

If you have been away from Canada for seven days or more, you may bring back goods worth up to C\$750 without paying duties or taxes. These goods can include alcoholic beverages and tobacco products as described above. Note that provincial age restrictions apply to liquor and tobacco products.

When calculating the number of days you are absent, do not include the date you leave Canada, but do include the date you return.

If you have any questions about what you can bring home, call the Border Information Service Line of the Canada Border Services Agency (see page 38).

Be Aware and Declare

You must declare all items purchased or acquired abroad, whether they are intended for yourself or as gifts, as well as goods bought at a Canadian or foreign duty-free store. Keep your original receipts for possible inspection.

The booklet *I Declare* (RC4044), published by the Canada Border Services Agency (CBSA), describes what you can and cannot bring back to Canada if you have been away for less than a year. After a stay abroad



of more than a year, there are special import provisions for household items and personal belongings. Information is contained in the CBSA brochure *Moving Back to Canada* (RC4105).

For information on importing a vehicle, contact the Canada Border Services Agency.

Illegal Souvenirs

There are restrictions on bringing certain goods into Canada. If you are considering bringing back meat, eggs, dairy products, fresh fruits and vegetables, plants, animals or products made from their skins or feathers, contact the Canadian Food Inspection Agency (CFIA) beforehand for guidance—it could save you a lot of trouble. For accurate and timely information on import requirements, consult the CFIA Automated Import Reference System at <http://airs-sari.inspection.gc.ca>.

For information on importing weapons, contact the Canada Firearms Centre.

There are more than 30,000 species of wild animals and plants regulated

under the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES). A violation of CITES could lead to seizure of your purchase, as well as a fine and/or prison term. Contact Environment Canada for details.

Also, be aware that it may be illegal to bring home cultural property, such as antiques or fossils, whose sale or export is banned or controlled by the country of origin. Strict penalties may be imposed, and cultural property may be confiscated and returned to the country of origin. For more information, contact Canadian Heritage or the embassy of the country you are visiting.

Health Concerns

If you become sick or feel unwell after returning to Canada, you should see your doctor. Inform the doctor, without being asked, that you have been travelling or living outside Canada and where you have been. If you were ill while travelling, also see your doctor upon return and explain your travel history and any treatment you received.

LIST OF CANADIAN GOVERNMENT OFFICES ABROAD

The following list identifies where to seek consular assistance in each country.

The telephone numbers in this list indicate the country code first and then the city/area code. The city/area codes (in parentheses) are those you should use when calling within the country where the office is located. If you are calling from another country, you may have to use a different city/area code. Also, when calling from one country to another, you must use the local code for international calls before the country and city/area codes of the number you wish to reach. For example, if you are calling overseas from Canada, you must press 011 before the country code. Calls to Bermuda, the Caribbean and the United States do not require a country code, but you must press 1 before the area code. If you are unable to contact an office overseas, please verify the codes with your telephone operator.

In some countries, you can use an international toll-free number to speak to a consular officer in Ottawa. This number may not work from all local telephone service providers, mobile phones or pay

Hours and days of operation vary at Canadian government offices abroad. Call the office concerned to check its hours. If you are unable to reach the office **in an emergency** or after hours, call **613-996-8885** (collect calls accepted) or dial the country's toll-free number (if provided below) to reach the Emergency Operations Centre in Ottawa.

phones. Also, a phone card, coins, tokens or an international long-distance fee may be required to complete the call.

Canada has agreements with several countries to provide consular services to each other's citizens at a number of locations around the world. In the following list, the  symbol indicates that an Australian government office delivers consular services to Canadians in that country.

The information in this list is subject to change. Consult www.voyage.gc.ca for the most up-to-date list of Canadian government offices abroad, including postal and e-mail addresses.



Afghanistan

Tel.: 93 (0) 799 742 800

Albania

Tel.: 355 (4) 257274, 257275

Algeria

Tel.: 213 (0) 70-08-30-00

Andorra

See Spain, Madrid

Angola

Tel.: 244 (222) 448-371, -377, -366

Anguilla

See Barbados or call toll-free:
1-888-949-9993

Antigua and Barbuda

See Barbados or call toll-free:
1-888-949-9993

Argentina

Tel.: 54 (11) 4808-1000

Armenia

Tel.: 374 (10) 56-79-90

Aruba

See Curaçao

Australia**Canberra**

Tel.: 61 (2) 6270-4000

Melbourne

Tel.: 61 (3) 9653-9674

Perth

Tel.: 61 (8) 9322-7930

Sydney

Tel.: 61 (2) 9364-3000

Toll-free from Australia:

0011-800-2326-6831

Austria

Tel.: 43 (1) 531-38-3000

Toll-free: 00-800-2326-6831

Azerbaijan

See Turkey, Ankara

Azores

See Portugal, Ponta Delgada

Bahamas

Tel.: (242) 393-2123, -2124

Toll-free: 1-881-949-9993

Bahrain

Tel.: (973) 17 536270

Toll-free: 800-00-732

Bangladesh

Tel.: 880 (2) 988-7091/2/3/4/5/6/7

Barbados

Tel.: 1 (246) 429-3550

Toll-free: 1-888-949-9993

Belarus

See Poland

Belgium**Anvers (Antwerpen)**

Tel.: 32 (03) 220-0211

Brussels

Tel.: 32 (02) 741-0611

Toll-free from Belgium:

00-800-2326-6831

Belize

Tel.: 501 223-1060

Benin

Tel.: 229 21-30-24-79

Bermuda

See United States of America,
New York, or call toll-free:

1-888-949-9993

Bhutan

Tel.: 975 (2) 322-109, 332-615

Bolivia

Tel.: 591 (2) 241-5141, -5021,
-4517

Bonaire

See Curaçao

Bosnia and Herzegovina

Tel.: 387 (33) 222-033

Botswana

Tel.: 267 30-4411

Brazil**Belo Horizonte**

Tel.: 55 (31) 3261-1017

Brasilia

Tel.: 55 (61) 3424-5400

Rio de Janeiro

Tel.: 55 (21) 2543-3004

São Paulo

Tel.: 55 (11) 5509-4321

Toll-free from Brazil:

0-800-891-6614

British Virgin Islands

See Barbados

Brunei Darussalam

Tel.: 673 (2) 22-00-43

Bulgaria

Tel.: 359 (2) 969-9710

Burkina Faso

Tel.: 226 50-31-18-94

Burma 

Tel.: 95 (1) 251810

Burundi

Tel.: 257 24-58-98

Cambodia

Tel.: 855 (23) 213 470

Cameroon**Douala**

Tel.: 237 343-2934

Yaoundé

Tel.: 237 223-2311

Cape Verde

See Senegal

Cayman Islands

Tel.: (345) 949-9400

Toll-free: 1-888-949-9993

Central African Republic

Tel.: 236 61-30-39

Chad

Tel.: 235 53-42-80

Tel. after hours:

235 27-30-27

Chile

Antofagasta

Tel.: 56 (55) 24-7652

Concepción

Tel.: 56 (41) 36-9705

Santiago

Tel.: 56 (2) 652-3800

Toll-free from Chile: 188-800-201-670

China

Beijing

Tel.: 86 (10) 6532-3536

Chongqing

Tel.: 86 (23) 6373-8007

Guangzhou

Tel.: 86 (20) 8666-0569

Hong Kong

Tel.: 85 (2) 2810-4321

Toll-free: 001-800-2326-6831

Shanghai

Tel.: 86 (21) 6279-8400

Toll-free from China (except Hong Kong): 10800-1400125, 00800-2326-6831

Colombia

Bogotá

Tel.: 57 (1) 657-9800

Cartagena

Tel.: 57 (5) 665-5838

Toll-free from Colombia: 01-800-919-0114

Comoros Islands

See Tanzania

Congo (Brazzaville)

See Democratic Republic of Congo

Congo (Kinshasa)

26 See Democratic Republic of Congo

Cook Islands

See New Zealand

Costa Rica

Tel.: 506 242-4400

Toll-free: 0-800-015-1161

Côte d'Ivoire

Tel.: 225 20-30-07-00

Croatia

Tel.: 385 (1) 488-1200, -1211

Cuba

Guardalavaca

Tel.: 53 (24) 30-320

Havana

Tel.: 53 (7) 204 2516

Varadero

Tel.: 53 (45) 61-2078

Curaçao

Tel.: 599 (9) 466-1115

Cyprus

Tel.: 357 (2) 2775-508

Toll-free: 8009-6082

Czech Republic

Tel.: 420 27210-1800

Democratic Republic of Congo

Tel.: (243) 895-0310, -0311, -0312

Denmark

Copenhagen

Tel.: 45 33 48 32 00

Nuuk (Greenland)

Tel.: 299 31-16-47

Djibouti

Tel.: 25 (3) 35-38-59, 35-59-50

Dominica

See Barbados or call toll-free:

1-888-949-9993

Dominican Republic

Puerto Plata

Tel.: (809) 586-5761

Santo Domingo

Tel.: (809) 685-1136

Toll-free: 1-200-0012

Toll-free from Dominican Republic:

1-888-156-3102

East Timor

See Timor-Leste

Ecuador

Guayaquil

Tel.: 593 (4) 256-3580, 231-4561

Quito

Tel.: 593 (2) 250-6162, 223-2114

Egypt

Tel.: 20 (2) 791-8700

El Salvador

Tel.: 503 2279-4655, -4657, -4659

Equatorial Guinea

See Gabon

Eritrea

Tel.: 291 (1) 18-64-90, 18-19-40

Estonia

Tel.: 372 627 3310, -3311

Ethiopia

Tel.: 251 (0) 11-371-3022

Fiji

Tel.: 679 6722-400,

679 9924-999 (mobile)

Finland

Tel.: 358 (9) 228-530

Toll-free: 990-800-2326-6831, from

mobile phone: 800-2326-6831

Former Yugoslav Republic of Macedonia (FYROM)

See Macedonia, former Yugoslav Republic of

France

Lille

Tel.: 33 3-20-14-05-78

Lyon

Tel.: 33 4-72-77-64-07

Nice

Tel.: 33 4-93-92-93-22

Paris

Tel.: 33 1-44-43-29-00

Saint-Pierre et Miquelon

Tel.: 508 41-55-10

Toulouse

Tel.: 33 5-61-52-19-06

Toll-free from France:

00-800-2326-6831

French Guiana

See France, Paris

French Polynesia 🇫🇮

Tel.: 689 46 88 06

Gabon

Tel.: 241-44-29-65

Gambia

See Senegal

Georgia

See Turkey, Ankara

Germany

Berlin

Tel.: 49 (30) 20 31 20

Düsseldorf

Tel.: 49 (211) 17 21 70

Hamburg

Tel.: 49 (40) 46 00 27 0

Munich

Tel.: 49 (89) 21 99 57 0

Stuttgart

Tel.: 49 (711) 22 39 67 8

Toll-free from Germany:

00-800-2326-6831

Ghana

Tel.: 233 (21) 21-15-21, 22-85-55

Great Britain

See United Kingdom

Greece

Athens

Tel.: 30 (210) 727-3400

Thessaloniki

Tel.: 30 (2310) 256-350

Greenland

See Denmark, Nuuk

Grenada

See Barbados

Guadeloupe

See Barbados

Guam

See Micronesia

Guatemala

Tel.: 502 2363-4348

Guinea

See Senegal

Guinea-Bissau

See Senegal

Guyana

Tel.: 592 227-2081/2/3/4/5

Haiti

Tel.: 509 249-9000

Tel. after hours: 509 558-0479

Hawaii

See United States of America,

Honolulu

Holy See (Vatican City)

Tel.: 39 (06) 6830-7316,

-7386, -7398

Toll-free: 00-800-2326-6831

Honduras

Tel.: 504 232-4551

Hong Kong

See China, Hong Kong

Hungary

Tel.: 36 (1) 392-3360

Iceland

Tel.: 354 575-6500

Toll-free: 800-8462

India

Chandigarh

Tel.: 91 (172) 505-0300

Chennai

Tel.: 91 (44) 2833-0888

Kolkata (formerly Calcutta)

Tel.: 91 (33) 2242-6820

Mumbai (formerly Bombay)

Tel.: 91 (22) 6749-4444

New Delhi

Tel.: 91 (11) 4178-2000, -2100

Indonesia

Denpasar (Bali) 🇮🇩

Tel.: 62 (361) 283-011, -241

Jakarta

Tel.: 62 (21) 2550-7800

Surabaya (East Java)

Tel.: 62 (31) 546-3419

Toll-free from Indonesia:

008-800-105-171

Iran

Tel.: 98 (21) 8873-2623, -2624,

-2625, -2626

Iraq

See Jordan

Ireland

Tel.: 353 (1) 417-4100

Tel. after hours: 353 (1) 478-1476

Toll-free: 00-800-2326-6831

Israel, the West Bank and Gaza

Ramallah

Tel.: 972 (2) 295-8604

Tel Aviv

Tel.: 972 (3) 636-3300

Toll-free from Israel, the West Bank

and Gaza: 014-800-2326-6831

Italy

Naples

Tel.: 39 (081) 401-338

Padova

Tel.: 39 (049) 876-4833

Rome

Tel.: 39 (06) 85 444-2911

Sulmona

Tel.: 39 (0864) 212-341

Toll-free from Italy: 00-800-172-

213, 00-800-2326-6831

Jamaica

Kingston

Tel.: (876) 926-1500

Montego Bay

Tel.: (876) 952-6198

Japan

Hiroshima

Tel.: 81 (82) 246-0057

Nagoya

Tel.: 81 (52) 972-0450

Sapporo

Tel.: 81 (11) 726-2863

Tokyo

Tel.: 81 (3) 5412-6200

Toll-free from Japan: 001-010-800-

2326-6831 (KDDI), 0041-010-800-

2326-6831 (Nippon Telecom), 0061-

010-800-2326-6831 (Cable &

Wireless IDC)

Jordan

Tel.: 962 (6) 520-3300

Kazakhstan

Tel.: 7 (3272) 501151, 501153

Kenya

Tel.: 254 (20) 366-3000

Kiribati 🇰🇮

Tel.: 686 21-184

Korea

See South Korea or North Korea

Kosovo

See Serbia

Kuwait

Tel.: 965 256-3025

Kyrgyz Republic

Tel.: 996 (312) 65-05-06

Laos 🇱🇦

Tel.: 856 (21) 413 600

Latvia

Tel.: 371 781-3945
Toll-free: 800-0171

Lebanon

Tel.: 961 (4) 713-900

Lesotho

Tel.: 266 (22) 316-555

Liberia

See Côte d'Ivoire

Libya

Tel.: 218 (21) 335-1633

Liechtenstein

See Switzerland, Bern

Lithuania

Tel.: 370 (5) 249-0950
Toll-free: 88-003-0022

Luxembourg

Tel.: 35 (2) 262-70-570
Toll-free: 800-23679

Macao

See China, Hong Kong

Macedonia, former Yugoslav Republic of

Tel.: 389 (2) 3225-630

Madagascar

Tel.: 261 (20) 22-425-59,
22-423-22

Malawi

Tel.: 265 (1) 645-441, 641-612

Malaysia

Kuala Lumpur
Tel.: 6 (03) 2718-3333
Penang
Tel.: 6 (04) 390-6000

Maldives

See Sri Lanka

Mali

Tel.: 223 221-2236

Malta

Tel.: 356 2552-3233

Marshall Islands

See Micronesia

Martinique

See Barbados

Mauritania

Tel.: 222 529 26 97/8

Mauritius

Tel.: 230 212-5500

Mexico

Acapulco
Tel.: 52 (744) 484-1305, 481-1349
Cancún
Tel.: 52 (998) 883-3360, -3361
Guadalajara
Tel.: 52 (33) 3671-4740
Mazatlán
Tel.: 52 (669) 913-7320
Mexico City
Tel.: 52 (55) 5724-7900, ext. 3322
Tel. after hours: 01-800-706-2900
Monterrey
Tel.: 52 (81) 8344-3200, -2753,
-2906, -2961, 8345-9105, -9045
Oaxaca
Tel.: 52 (951) 513-3777
Puerto Vallarta
Tel.: 52 (322) 293-0098, -0099
San José del Cabo
Tel.: 52 (624) 142-4333
Tijuana
Tel.: 52 (664) 684-0461
Toll-free from Mexico:
001-800-514-0129

Micronesia 🇲🇫

Tel.: 691 320-5448

Moldova

See Romania

Monaco

Tel.: 377 97 70 62 42

Mongolia

Tel.: 976 (11) 328-285

Montenegro

See Serbia

Montserrat

See Barbados

Morocco

Tel.: 212 (37) 68 74 00

Mozambique

Tel.: 258 (21) 492-623

Myanmar 🇲🇲

See Burma

Namibia

Tel.: 264 (61) 251 254

Nauru

See Australia, Canberra

Nepal

Tel.: 977 (1) 4415-193, -389, -391,
-861, 4426-885, 4425-669

Netherlands

Tel.: 31 (70) 311-1600

Netherlands Antilles

See Curaçao

New Caledonia 🇲🇫

Tel.: 687 272-414

New Zealand

Tel.: 64 (4) 473-9577

Nicaragua

Tel.: 505 (2) 68-0433, -3323

Niger

Tel.: 227 75-36-86, -87

Nigeria

Abuja

Tel.: 234 (9) 413-9910

Lagos

Tel.: 234 (1) 262-2512, -2513, -2515

Port Harcourt

Tel.: 234 (8) 461-0434, -1601

Niue

See New Zealand

North Korea *

Tel.: 850 2-381-7908

* *The Swedish Embassy provides services to Canadians in North Korea*

Northern Marianas

See Micronesia

Norway

Bergen

Tel.: 47 55-29-71-30

Oslo

Tel.: 47 22-99-53-00

Toll-free from Norway:

00-800-2326-6831

Oman

See Saudi Arabia, Riyadh

Pakistan

Islamabad

Tel.: 92 (51) 208-6000

Karachi

Tel.: 92 (21) 561-0685

Lahore

Tel.: 92 (42) 578-1763, -1966

Palau

See Micronesia

Panama

Tel.: 507 264-9731, -7115

Papua New Guinea

Tel.: 675 325-9333

Paraguay

Tel.: 595 (21) 227-207

Peru

Tel.: 51 (1) 444-4015

Toll-free: 0-800-50602

Philippines

Cebu

Tel.: 63 (32) 256-3320

Manila

Tel.: 63 (2) 857-9000, -9001

Toll-free from the Philippines:

1-800-1-110-0226

Poland

Tel.: 48 (22) 584-3100

Toll-free: 00-800-111-4319

Portugal

Faro

Tel.: 351 289-80-3757

Lisbon

Tel.: 351 213-16-4600

Ponta Delgada (Azores)

Tel.: 351 296-28-1488

Toll-free from Portugal: 800-819-826

Puerto Rico

See United States of America,

Puerto Rico, or call toll-free:

1-866-600-0184

Qatar

See Kuwait

Romania

Tel.: 40 (21) 307-5000

Russia

Moscow

Tel.: 7 (495) 105-6000

Vladivostok

Tel.: 7 (4232) 49-11-88

Toll-free from Russia:

810-800-201-41012

Rwanda

Tel.: 250 (5) 73210

Saint Kitts and Nevis

See Barbados or call toll-free:

1-888-949-9993

Saint Lucia

See Barbados or call toll-free:

1-881-949-9993

Saint Martin/Sint Maarten

Tel.: (599) 543-6261

Tel. after hours: (599) 520-5202

Saint-Pierre et Miquelon

See France, Saint-Pierre et Miquelon

Saint Vincent and the Grenadines

See Barbados or call toll-free:

1-881-949-9993

Samoa

Tel.: 68 (5) 234-11, 236-13, 252-32

San Marino

See Italy, Rome

São Tomé and Príncipe

See Gabon

Saudi Arabia

Jeddah

Tel.: 966 (2) 653-0597, -0434

Riyadh

Tel.: 966 (1) 488-2288

Toll-free from Saudi Arabia:

800-814-0139

Senegal

Tel.: 221 889-47-00

Serbia

Tel.: 381 (11) 306-3000

Tel. after hours: 381 (11) 306-3050

Seychelles

See Tanzania

Sierra Leone

See Côte d'Ivoire

Singapore

Tel.: 65 6854-5900

Toll-free: 001-800-2326-6831

Slovakia

Tel.: 421 (2) 5920-4031

Slovenia

Tel.: 386 (1) 430-3570

Solomon Islands

Tel.: 677 21561

Somalia

See Kenya

South Africa

Cape Town

Tel.: 27 (21) 423-5240

Durban

Tel.: 27 (31) 303-9695

Johannesburg

Tel.: 27 (11) 442-3130

Pretoria

Tel.: 27 (12) 422-3000

Toll-free from South Africa:

0800-992-773

South Korea

Busan

Tel.: 82 (51) 204-5581

Seoul

Tel.: 82 (2) 3455-6000

Toll-free from South Korea:

001-800-2326-6831, 008-800-

2326-6831, 002-800-2326-6831

Spain

Barcelona

Tel.: 34 (93) 204-2700

Madrid

Tel.: 34 (91) 423-3250

Málaga

Tel.: 34 (95) 222-3346

Sri Lanka

Tel.: 94 (11) 522-6232 (5-CANADA),

532-6232

Sudan

Tel.: 249 (183) 56 36 70/72/73/74

Suriname

34 Tel.: 59 (7) 424-527, -575

Swaziland

See South Africa, Pretoria

Sweden

Gothenburg

Tel.: 46 (31) 707-4288

Malmö

Tel.: 46 (40) 40 23 51

Stockholm

Tel.: 46 (8) 453-3000

Toll-free from Sweden:

00-800-2326-6831

Switzerland

Bern

Tel.: 41 (31) 357-3200

Geneva

Tel.: 41 (22) 919-9200

Toll-free from Switzerland:

00-800-2326-6831

Syria

Aleppo

Tel.: 963 (21) 268-4160

Damascus

Tel.: 963 (11) 611-6692, -6851

Tahiti

See New Caledonia

Taiwan

Tel.: 886 (2) 2544-3000

Toll-free: 00-800-2326-6831

Tajikistan

See Kazakhstan

Tanzania

Tel.: 255 (22) 216-3300

Thailand

Bangkok

Tel.: 66 (2) 636-0540

Chiang Mai

Tel.: 66 (53) 850-147, 242-292

Toll-free from Thailand:

001-800-156-220-0142

Timor-Leste (East Timor)

Tel.: 670 332-2111

Togo

See Ghana

Tonga

Tel.: 676 23-244

Trinidad and Tobago

Tel.: 1 (868) 622-6232 (6-CANADA)

Toll-free: 1-800-387-3124

Tunisia

Tel.: 216 71-104-000

Turkey

Ankara

Tel.: 90 (312) 409-2700

Istanbul

Tel.: 90 (212) 251-9838

Toll-free from Turkey:

00800-14-220-0149

Turkmenistan

See Turkey, Ankara

Turks and Caicos Islands

See Jamaica, Kingston

Tuvalu

See New Zealand

Uganda

Tel.: 256 (41) 258-141,

256 (31) 260-511

Ukraine

Kyiv

Tel.: 380 (44) 590-3100

Lviv

Tel.: 380 (322) 97-1772

United Arab Emirates

Abu Dhabi

Tel.: 971 (2) 694-0300

Dubai

Tel.: 971 (4) 314-5555

Toll-free from UAE: 800-014-0145

United Kingdom

Belfast

Tel.: 44 (2891) 272060

Birmingham

Tel.: 44 (121) 236-6474

Cardiff

Tel.: 44 (0) 2920-449635

Edinburgh

Tel.: 44 (131) 473 6320

London

Tel.: 44 (20) 7258-6600

Toll-free from United Kingdom:

00-800-2326-6831

United States of America

Atlanta

Tel.: (404) 532-2000

Boston

Tel.: (617) 262-3760

Buffalo

Tel.: (716) 858-9500

Chicago

Tel.: (312) 616-1860

Dallas

Tel.: (214) 922-9806

Denver

Tel.: (303) 626-0640

Detroit

Tel.: (313) 446-4747

Honolulu, Hawaii

Tel.: (808) 524-5050, -5054

Los Angeles

Tel.: (213) 346-2700

Miami

Tel.: (305) 579-1600

Minneapolis

Tel.: (612) 333-4641

New York

Tel.: (212) 596-1628

Puerto Rico

Tel.: (787) 759-6629

Toll-free: 1-866-600-0184

San Diego

Tel.: (619) 615-4286

San Francisco

Tel.: (415) 834-3180

Seattle

Tel.: (206) 443-1777

Washington

Tel.: (202) 682-1740

Toll-free from USA (except Puerto Rico and Hawaii): 1-888-949-9993

Uruguay

Tel.: 598 (2) 902-2030

Uzbekistan

Tel.: 998 (71) 362-9205

Vanuatu

Tel.: 678 22-777

Vatican

See Holy See

Venezuela

Caracas

Tel.: 58 (212) 600-3000,
-3042, -3043

Isla de Margarita

Tel.: 58 (295) 264-1684

Vietnam

Hanoi

Tel.: 84 (4) 734-5000

Ho Chi Minh City

Tel.: 84 (8) 827-9899

Virgin Islands (U.K.)

See Barbados

Virgin Islands (U.S.)

See United States of America, Miami

West Bank and Gaza Strip

See Israel, the West Bank and Gaza

West Indies Associated States

See Barbados

Yemen

Tel.: 967 (1) 20 88 14

Yugoslavia, Federal Republic of

See Serbia

Zambia

Tel.: 260 (1) 25 08 33

Zimbabwe

Tel.: 263 (4) 252-181/2/3/4/5

FOR MORE INFORMATION

Foreign Affairs and International Trade Canada Consular Affairs Bureau

www.voyage.gc.ca

125 Sussex Drive
Ottawa ON K1A 0G2

General

Tel.: 1-800-267-6788 (in Canada and the U.S.) or 613-944-6788

TTY: 1-800-394-3472 (in Canada and the U.S.) or 613-944-1310

E-mail: voyage@international.gc.ca

Emergencies

Tel.: 613-996-8885

(call collect from abroad)

E-mail: sos@international.gc.ca

Drugs and Travel Information Program

www.voyage.gc.ca/main/drugs_menu-en.asp

PUBLICATIONS (FREE)

Access our smart-travel publications at www.voyage.gc.ca or order them at www.voyage.gc.ca by calling 1-800-267-8376 (in Canada) or 613-944-4000.

COUNTRY TRAVEL REPORTS (FREE)

Our Travel Reports (www.voyage.gc.ca) provide vital information on safety and security, local laws and customs, health conditions and entry requirements for more than 200 travel destinations. This information is also available by phone: 1-800-267-6788 (in Canada and the U.S.) or 613-944-6788.

Diplomatic Offices

Canadian government offices abroad: www.voyage.gc.ca/alt/canoffices.asp

Foreign government offices accredited to Canada: www.voyage.gc.ca/alt/representatives.asp

SMART-TRAVEL PUBLICATIONS



Are you planning to travel, study, work or retire abroad? Our free smart-travel publications will help you prepare for a safe, healthy and problem-free journey.

To order print versions, call **1-800-267-8376** (in Canada) or **613-944-4000**. To download copies of our publications, visit:

➔ www.voyage.gc.ca

Canada Border Services Agency

www.cbsa.gc.ca

Border Information Service Line

Tel.: 1-800-461-9999 (in Canada) or 204-983-3500 or 506-636-5064

PUBLICATIONS (FREE)

- *Crossing the Border with \$10,000 or More?* (RC4321)
- *I Declare* (RC4044)
- *Importing a Firearm or Weapon into Canada* (RC4227)
- *Importing a Vehicle into Canada* (RC4140)
- *Moving Back to Canada* (RC4105)

TO ACCESS OR ORDER:

Consult www.cbsa.gc.ca/forms, call 1-800-959-2221 (in Canada and the U.S.) or contact your local CBSA office.

Canada Firearms Centre

www.cfc-cafc.gc.ca

Tel.: 1-800-731-4000

E-mail: cfc-cafc@cfc-cafc.gc.ca

Canada Revenue Agency

www.cra.gc.ca

International Tax Services Office

Tel.: 1-800-267-5177 (in Canada and the U.S.) or 613-952-3741

Non-Resident Withholding Accounts

Tel.: 1-800-267-3395 (in Canada and the U.S.) or 613-952-2344
Collect calls are accepted.

Problem Resolution Program

Tel.: 1-800-661-4985 (in Canada and the U.S.)

PUBLICATION (FREE)

- *Canadian Residents Abroad* (T4131)

TO ACCESS OR ORDER:

Consult www.cra.gc.ca or call 1-800-959-2221 (in Canada and the U.S.) or 613-952-3741.

Canadian Automobile Association

www.caa.ca

Canadian Food Inspection Agency

www.inspection.gc.ca

Tel.: 1-800-442-2342

Import Service Centres (ISC)

Eastern ISC 1-877-493-0468
Central ISC 1-800-835-4486
Western ISC 1-888-732-6222



Canadian Heritage

www.canadianheritage.gc.ca/travel

Movable Cultural Property Program

Tel.: 1-866-999-2494 or 819-997-7761

Canadian HIV/AIDS Information Centre

(Canadian Public Health Association)

www.aidsida.cpha.ca

PUBLICATION (\$ FOR MANY COPIES)

- *Basic Facts About HIV and AIDS*

TO ORDER:

Tel.: 1-877-999-7740

E-mail: aidsida@cpha.ca

Canadian Institute of Travel Counsellors

www.citc.ca

PUBLICATIONS (\$)

- *Scam Watch, vol. 1 (Defining Travel Common Sense)*
- *Scam Watch, vol. 2 (Son of Scam)*

TO ORDER:

Tel.: 1-800-589-5776 or 416-484-4450

E-mail: info@citc.ca

Canadian Public Health Association

www.cpha.ca

PUBLICATIONS (\$)

- *Don't Drink the Water: The Complete Traveller's Guide to Staying Healthy in Warm Climates*
- *International Travel and Health*
- *Travel Immunization Record*

TO ORDER:

Tel.: 613-725-3769

Fax: 613-725-9826

E-mail: info@cpha.ca

Canadian Society for International Health

www.csih.org

List of Travel Clinics

E-mail: csih@csih.org

Tel.: 613-241-5785

Canadian Transportation Agency

www.cta.gc.ca

PUBLICATION (FREE)

- *A Guide for Persons with Disabilities: Taking Charge of the Air Travel Experience*

TO ACCESS OR ORDER:

Consult www.cta.gc.ca or call 1-888-222-2592;

TTY 1-800-669-5575.

Citizenship and Immigration Canada

www.cic.gc.ca

CIC Call Centre

Tel.: 1-888-242-2100 (in Canada)
TTY: 1-888-576-8502 (in Canada,
from 8 a.m. to 4 p.m. Eastern Time)

PUBLICATIONS (ONLINE ONLY)

- *Dual Citizenship*
- *Canadian Citizenship*
- *International Adoption and the Immigration Process*

TO ACCESS:

Consult www.cic.gc.ca

Environment Canada—CITES

www.cites.ec.gc.ca

Tel.: 1-800-668-6767 or
819-997-1840
Fax: 819-953-6283

Passport Canada

www.passportcanada.gc.ca

Passports, certificates of identity and travel documents

Tel.: 1-800-567-6868 (in Canada
and the U.S.)
TTY: 1-866-255-7655

Public Health Agency of Canada

(Travel Medicine Program)
www.travelhealth.gc.ca

Transport Canada

www.tc.gc.ca

Access to Travel

www.accesstotravel.gc.ca

Transport of dangerous goods

www.tc.gc.ca/air



This could be your laundromat.
Ça pourrait être votre buanderie.

www.canada123go.ca 1-877-go123go

TRAVEL & WORK ABROAD
VOYAGER ET TRAVAILLER À L'ÉTRANGER

Foreign Affairs and International Trade Canada / Affaires étrangères et Commerce international Canada

Traveller's Checklist



Help ensure a safe and problem-free trip by taking these steps *before* leaving Canada:



- Pack a copy of *Bon Voyage, But...* and a copy of the Country Travel Report for your destination (see www.voyage.gc.ca).

- Carry a passport that is valid well beyond the date of your anticipated return to Canada; keep a copy of the identification page separate from the original.

- Plan your itinerary and budget.



- Arrange for health and travel insurance.

- Leave copies of your passport identification page, itinerary and insurance policy with friends or family.

- Obtain any required visas well in advance.

- Check whether dual citizenship is an issue for you.



- If travelling with children, carry documentation proving your right to accompany them (consent letter, court order).

- Take care of health needs: vaccinations, prescriptions, medical certificates, supplies, extra eyeglasses.



- Obtain an International Driving Permit, if required.

- Register online with a Canadian government office abroad, if needed.

- Anticipate financial needs: local currency, traveller's cheques, departure tax.

- Prepare for your flight by carefully attending to luggage, documentation and airport security.



- While abroad, keep receipts for purchases and make special arrangements for food, plants and animals brought back to Canada.





The Strategic Counsel

Communications Tested

B. *Bon Voyage, But...* Booklet (French)

SERVICES CONSULAIRES

BON VOYAGE, MAIS...

RENSEIGNEMENTS INDISPENSABLES AUX VOYAGEURS CANADIENS

2007/2008



www.voyage.gc.ca



Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Foreign Affairs and
International Trade Canada

Canada

BON VOYAGE, MAIS...

RENSEIGNEMENTS INDISPENSABLES AUX VOYAGEURS CANADIENS

2007/2008

Publié par Affaires étrangères et Commerce international Canada

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires gratuits de la présente brochure ou pour de plus amples renseignements, adressez-vous au bureau de Passeport Canada le plus proche de chez vous, consultez le site Web des Affaires consulaires (www.voyage.gc.ca), écrivez à l'adresse enqserv@international.gc.ca ou téléphonez au 1-800-267-8376 (appels du Canada) ou au 613-944-4000.

Cette publication est disponible, sur demande, sous d'autres formes.

This document is also available in English under the title Bon Voyage, But...

L'information figurant dans la présente publication est disponible pour une utilisation personnelle ou publique non commerciale et peut être copiée, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais ou autre permission d'Affaires étrangères et Commerce international Canada. Nous demandons seulement que l'utilisateur fasse preuve d'une diligence raisonnable en s'assurant de l'exactitude des documents copiés, qu'Affaires étrangères et Commerce international Canada soit identifié comme le ministère source et que la copie ne soit pas présentée comme une version officielle des documents copiés, ni comme une copie faite en affiliation avec le Ministère ou avec son aval.

Tous les renseignements que renferme cette brochure sont fournis « tels quels », sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite. Affaires étrangères et Commerce international Canada s'efforce toutefois de présenter des renseignements qui soient exacts au moment de la publication. À titre d'éditeur, le Ministère est le seul responsable de l'exactitude, de l'intégralité, de l'actualité et de la fiabilité de l'information donnée. Les renseignements contenus dans la brochure peuvent toutefois changer n'importe quand et sans préavis. Pour être sûr d'obtenir les renseignements les plus récents, veuillez consulter notre site Web ou les ressources mentionnées à la section « Sources d'information ». Nous encourageons également les lecteurs à faire leurs propres recherches et à consulter des spécialistes pour en savoir plus.

Dans la présente publication, le masculin désigne aussi bien les hommes que les femmes.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre des Affaires étrangères, 2007

N° de cat. FR4-5/2007F
ISBN 978-0-662-73598-4



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Les Services consulaires canadiens	2
Les agents consulaires offrent les services suivants	2
Les agents consulaires n'offrent pas les services suivants	3
Services consulaires d'urgence	4
Avant de partir	5
Informez-vous	5
Votre passeport	7
Avez-vous besoin d'un visa?	8
Enfants voyageant seuls ou accompagnés	8
Voyager avec un conjoint du même sexe	10
Femmes qui voyagent seules	10
La double citoyenneté	10
Voyager aux États-Unis et au Mexique	10
Personnes handicapées	12
Voyager en Europe	12
Questions de santé	14
Assurance-maladie complémentaire	15
Autres assurances	17
Vous voyagez en voiture	17
Questions d'argent	17
Votre situation fiscale au Canada	18
Soyez en règle avec les douanes canadiennes	18
Transport de matières dangereuses	18
Durant le voyage	19
Précautions à prendre	19
Lois et coutumes à l'étranger	19
Les drogues illicites	20
Passeport perdu ou volé	20
Crimes et châtiments	22
L'exploitation sexuelle des enfants	22
Procédures judiciaires	23
Le retour	23
La taxe sur le transport aérien	23
Les douanes canadiennes et les contrôles à l'importation	23
Renseignez-vous et déclarez	24
Souvenirs illégaux	25
Votre santé	25
Bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger	26
Sources d'information	41

INTRODUCTION

Plus que jamais auparavant, les Canadiens sont des mordus du voyage. Ils se procurent un passeport et parcourent le monde. Parallèlement, les écueils se multiplient pour les voyageurs qui visitent des contrées de plus en plus éloignées où la culture et les conditions sanitaires et de sécurité sont très différentes de celles que nous connaissons.

Ainsi un voyage de rêve vire parfois au cauchemar. C'est pourquoi Affaires étrangères et Commerce international Canada encourage les Canadiens à bien s'informer pour voyager en toute connaissance de cause. La présente brochure renferme des conseils élémentaires pour voyager agréablement et en toute sécurité. Elle contient en outre des renseignements essentiels sur les services consulaires et les bureaux du gouvernement canadien dans le monde.

Les Services consulaires canadiens

Affaires étrangères et Commerce international Canada dispose d'un réseau de plus de 260 bureaux dans le monde entier, où des agents consulaires sont prêts à aider les Canadiens qui voyagent, qui travaillent ou qui vivent à l'étranger.

Avant de quitter le Canada, il est important que vous sachiez quels services nous offrons à l'étranger et lesquels nous n'offrons pas, mais également que vous compreniez que les bureaux du gouvernement n'offrent pas tous le même genre ni le même niveau de service.

Les agents consulaires offrent les services suivants :

Situations d'urgence

- Aider à organiser une évacuation en cas de guerre, de soulèvement civil ou de catastrophe naturelle.
- Aider en cas d'urgence médicale en fournissant une liste de médecins et d'hôpitaux de la région.
- Organiser votre évacuation médicale si vous ne pouvez être soigné sur place (frais à payer).
- Réconforter et aider les victimes de vol ou d'autres incidents violents.
- Aider à localiser des personnes disparues et des enfants enlevés.

Questions d'ordre juridique

- Fournir une liste d'avocats de la région.
- Si vous voulez vous renseigner sur les lois et règlements du pays, ils peuvent vous indiquer des sources de renseignements.
- Si vous êtes arrêté ou détenu, ils s'efforceront de faire en sorte que l'on vous traite avec équité en vertu des lois du pays (voir notre publication *Guide à l'intention des Canadiens emprisonnés à l'étranger*).

- Vous aider si votre enfant a été enlevé et amené dans un autre pays (voir notre publication *Enlèvements internationaux d'enfants : guide à l'intention des parents*).
- Légaliser un document (frais à payer).

Autres questions

- En cas de perte, de vol ou d'expiration de votre passeport, ou encore s'il est endommagé, vous en délivrer un nouveau (frais à payer).
- Délivrer une attestation tenant lieu de certificat de non-empêchement au mariage à l'étranger (frais à payer).
- Vous accorder un prêt d'urgence (frais à payer, et ce service est offert seulement en dernier ressort et selon des règles rigoureuses).
- Virer des fonds (frais à payer).
- Joindre votre famille ou des amis pour leur demander de vous envoyer de l'argent ou des billets d'avion.
- Avec votre permission, communiquer avec votre plus proche parent si vous avez eu un accident ou si vous êtes détenu par la police.
- Recevoir les demandes de citoyenneté.
- Fournir des conseils sur l'inhumation d'un Canadien à l'étranger ou assister dans le rapatriement de la dépouille au Canada.
- En cas de décès, prévenir votre plus proche parent.

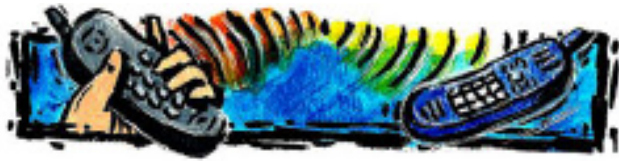
- Dans le cas d'un crime présumé ou apparent ou d'un décès, si les circonstances semblent suspectes, demander aux autorités locales de mener une enquête.

Les agents consulaires N'OFFRENT PAS les services suivants :

Questions d'ordre juridique

- Intervenir dans des affaires juridiques privées.
- Donner des conseils juridiques.
- Faire vérifier en votre nom votre casier judiciaire.
- Verser un cautionnement, payer une amende ou des frais juridiques.
- Obtenir votre libération de prison.
- Prendre en charge un enfant enlevé.
- Faire respecter une ordonnance de garde canadienne à l'étranger ou obliger un autre pays à régler un litige portant sur la garde d'un enfant.
- Enquêter sur un crime ou un décès.
- Demander aux autorités locales d'accorder un traitement de faveur à des Canadiens.





Autres questions

- Organiser un voyage.
- Vous offrir un dédommagement ou un remboursement pour les voyages annulés ou les retards.
- Payer des notes d'hôtel, des factures pour des services médicaux, des frais de déplacement ou d'autres dépenses.
- Entreposer des effets personnels ou chercher des objets perdus.
- Obtenir un permis ou une licence en votre nom, y compris un visa ou un permis de travail pour un autre pays.
- Vous aider à chercher un emploi.
- Vous aider à trouver un logement.
- Accepter du courrier en votre nom.
- Vous verser vos chèques de pensions ou d'aide sociale.
- Célébrer un mariage.
- Payer pour l'enterrement, l'incinération ou le rapatriement de la dépouille d'un Canadien.

Services consulaires d'urgence

Les services consulaires d'urgence sont assurés 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Si vous téléphonez en dehors des heures de bureau, votre appel sera automatiquement transféré à un agent consulaire à Ottawa, ou vous pourrez laisser un message et nous retournerons votre

appel. Dans les deux cas, vous obtiendrez une réponse rapide. Si vous laissez un message enregistré, soyez clair et donnez un numéro de téléphone complet ou une adresse complète pour que nous puissions vous joindre.

À partir de certains pays, vous pouvez composer un numéro sans frais pour parler à un agent consulaire à Ottawa. Vous pouvez aussi appeler à frais virés Affaires étrangères et Commerce international Canada à Ottawa (si ce service est offert dans le pays où vous vous trouvez), en composant le **613-996-8885**.

Dans certains pays où le Canada n'a pas de bureau, les bureaux du gouvernement australien ou du gouvernement britannique vous fourniront une aide d'urgence. Ces bureaux, et peut-être même ceux d'autres gouvernements étrangers, peuvent également communiquer en votre nom avec le bureau canadien le plus proche.

Pour contacter le ou les bureaux du gouvernement du Canada dans le pays où vous comptez vous rendre, consultez la section « Bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger ».

AVANT DE PARTIR

Informez-vous

Prenez le temps de vous renseigner sur la situation politique, culturelle et économique de votre lieu de destination. Apprenez quelques expressions usuelles dans la langue du pays. Votre voyage sera grandement facilité si vous connaissez ne serait-ce que des rudiments de la langue.

Certains pays sont en butte à des guerres qui durent depuis longtemps, alors que d'autres connaissent des insurrections ou des troubles sporadiques. Renseignez-vous pour savoir si votre lieu de destination est réputé dangereux. Consultez notre site Web pour obtenir des conseils

indispensables sur les voyages (voir l'encadré « Vous partez pour l'étranger? » ci-dessous).

Avant de partir pour l'étranger, nous vous recommandons de :

- trouver les coordonnées des bureaux du gouvernement du Canada dans les pays que vous comptez visiter et de toujours les avoir avec vous (voir page 26 ou consulter www.voyage.gc.ca/alt/bureauxcan.asp);
- remettre à votre famille ou à des amis un itinéraire et les coordonnées permettant de vous joindre pendant le voyage, ainsi que le numéro d'urgence d'Affaires étrangères et Commerce international Canada (voir page 41).

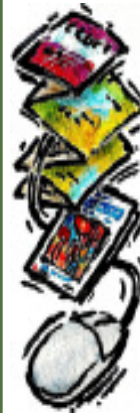
VOUS PARTEZ POUR L'ÉTRANGER ? PRÉVOYEZ TOUT, MÊME LES IMPRÉVUS!

Branchez-vous sur le monde et obtenez des renseignements sur plus de 200 destinations étrangères.

- Nos **Conseils aux voyageurs** offrent de l'information à jour sur la sécurité, les lois et coutumes, les exigences d'entrée, les conditions sanitaires et d'autres questions importantes en voyage.
- Nos **Actualités** offrent tout un éventail de renseignements sur les situations en évolution dans le monde qui touchent les Canadiens présents dans les pays concernés.
- Nos **Dernières nouvelles** vous signalent quotidiennement par courriel les changements apportés aux Conseils aux voyageurs et aux Actualités.
- Nos **Esquisses de pays** renferment des ressources utiles, notamment des cartes géographiques, des fiches documentaires, des statistiques et des renseignements sur le contexte socioculturel.

Où que vous alliez, où que vous soyez, visitez :

➔ www.voyage.gc.ca



Inscrivez-vous à notre service *d'Inscription des Canadiens à l'étranger**

Pourquoi s'inscrire?

Pour que nous puissions communiquer avec vous et vous aider en cas d'urgence.

Qui devrait s'inscrire?

Les Canadiens qui voyagent ou qui habitent à l'étranger devraient s'inscrire s'ils prévoient séjourner à l'extérieur du Canada pendant plus de trois mois ou s'ils seront dans un pays étranger :

- où règne l'insécurité ou qui fait l'objet d'un avertissement officiel;
- où il n'y a pas de bureau du gouvernement du Canada; ou
- qui connaît souvent des conditions météorologiques exceptionnelles ou qui a récemment été frappé par une catastrophe naturelle.

Pour vous inscrire en ligne ou pour obtenir des conseils sur un pays précis, consultez notre site Web à la page :

www.voyage.gc.ca

Vous pouvez aussi vous inscrire en personne à un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger. Pour obtenir davantage de renseignements, composez le 1-800-267-6788 (au Canada) ou le 613-944-6788 (à frais virés à l'étranger).

* Les renseignements fournis sont confidentiels et utilisés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



Votre passeport

À titre de document de voyage, votre passeport est la seule preuve de votre citoyenneté canadienne et de votre identité qui est acceptée dans tous les pays. Si vous comptez voyager à l'étranger, assurez-vous que votre passeport ainsi que ceux des membres de votre famille sont valides. Vous trouverez des formulaires de demande de passeport au site Web de Passeport Canada (www.passeport.gc.ca), aux bureaux de Passeport Canada, aux comptoirs postaux au Canada et dans les bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger.

À chacun son passeport

Les enfants canadiens doivent avoir leur propre passeport pour voyager. Il n'est plus permis de simplement ajouter le nom de l'enfant au passeport de l'un de ses parents.

Avant de partir, **n'oubliez pas de remplir la section « En cas d'accident ou de décès, prière d'aviser »** (à la page 4) de votre passeport. Ces renseignements nous permettront de prévenir rapidement votre famille ou vos amis en cas d'urgence.

Délai de traitement

Présentement, Passeport Canada enregistre une forte augmentation du volume de demandes de passeports. La période normale de traitement des demandes de passeport présentées

en personne au Canada est de 10 jours ouvrables. Le traitement des demandes envoyées par la poste prend au moins 20 jours ouvrables. Il est donc préférable de présenter sa demande longtemps avant la date de départ.

Mesures de sécurité

Faites des photocopies de la page d'identification de votre passeport et de vos cartes d'identité et gardez-les séparément des originaux durant le voyage. Pour plus de sécurité, laissez-en aussi des copies à un ami ou à un parent au Canada. Nous vous recommandons également d'emporter, en plus de votre passeport canadien, un acte de naissance ou un certificat de citoyenneté. En cas de perte de votre passeport, ces mesures simples permettront de le remplacer plus rapidement.

Date d'expiration du passeport

Si votre passeport expire dans les six mois qui suivent la date prévue de votre retour au Canada, renseignez-vous, au Canada, auprès de l'ambassade ou d'un consulat du pays où vous vous rendez afin de savoir quelles sont les règles et restrictions en matière de validité et d'expiration des passeports. Certains pays vous refuseront l'entrée si votre passeport expire dans les six mois qui suivent. Pour toute question concernant les passeports, contactez Passeport Canada.

Avez-vous besoin d'un visa?

Vous aurez besoin d'un visa pour entrer dans certains pays. Renseignez-vous à ce sujet auprès de votre agence de voyages ou auprès de l'ambassade ou d'un consulat (au Canada) des pays où vous comptez vous rendre (rendez-vous dans notre site Web pour consulter la liste des bureaux des gouvernements étrangers accrédités au Canada). **S'il vous faut un visa, faites votre demande suffisamment à l'avance.**

Certains pays ne vous laisseront entrer que si vous pouvez prouver que vous allez repartir et que vous disposez de suffisamment d'argent pour payer vos frais de séjour — vous devrez présenter votre billet de retour ou un billet pour un autre pays, un relevé bancaire ou encore un visa montrant que vous allez visiter un autre pays.

Enfants voyageant seuls ou accompagnés

Si une personne de moins de 18 ans voyage seule ou avec un seul de ses parents ou un autre adulte, nous recommandons qu'elle soit munie d'une lettre de consentement attestant que le parent qui en a la garde (ou ses deux parents ou son tuteur légal, selon le cas) a autorisé le voyage.

Assurez-vous d'avoir les pièces d'identité requises (acte de naissance ou de baptême, passeport, certificat de citoyenneté, fiche

d'établissement ou certificat du statut d'Indien, etc.), pour vous-même et l'enfant qui voyage avec vous ou pour l'enfant qui voyage seul, y compris les documents que pourrait exiger le pays de destination (documents relatifs au divorce, ordonnance de garde, etc.). Ces documents vous aideront aussi à prouver votre citoyenneté, votre statut de résident et vos droits de garde à votre retour au Canada.

Si vous ou votre conjoint vous rendez dans un autre pays avec votre enfant et que la garde de cet enfant risque de faire l'objet d'un différend, vous devriez consulter un avocat avant le départ. Notre brochure intitulée *Enlèvements internationaux d'enfants : guide à l'intention des parents* traite de ce sujet.

Les arrangements concernant la garde de vos enfants ne seront pas forcément reconnus dans un pays étranger. Dans les cas extrêmes, vous ou votre enfant risquez même de ne plus pouvoir repartir. Avant votre départ, mettez-vous en rapport, au Canada, avec l'ambassade ou un consulat du pays où vous vous rendez afin de vérifier quel est votre statut sur son territoire. Si vous avez des questions concernant la garde d'enfant, communiquez avec la Direction de la gestion des cas consulaires d'Affaires étrangères et Commerce international Canada, en composant le **1-800-387-3124** (appels du Canada) ou le **613-943-1055**.



Conseils pour voyager avec des enfants

Voyager avec des enfants, c'est poser sur le monde le même regard émerveillé qu'eux... N'oubliez cependant pas que vous voyagerez à leur rythme et non au vôtre. Voici quelques conseils de voyage essentiels :

- **Assurez-vous que chaque enfant a un passeport canadien valide** et des documents d'identité à l'appui. Pour chaque pays que vous comptez visiter, vérifiez auprès de l'ambassade ou du consulat s'il y a d'autres conditions d'entrée.
- **Procurez-vous une lettre de consentement notariée** signée et datée par le parent légitime absent (si l'enfant voyage avec un seul de ses parents) ou par ses deux parents (s'il voyage seul ou avec un tuteur). Vous trouverez un modèle de lettre de consentement à www.voyage.gc.ca/alt/lettre.asp.
- **Demandez conseil à un avocat** si la garde de l'enfant risque de faire l'objet d'un différend pendant le voyage. Les dispositions de garde établies au Canada ne sont pas forcément reconnues dans certains pays. Consultez notre publication intitulée *Enlèvements internationaux d'enfants : guide à l'intention des parents*.
- **Ne laissez jamais un jeune enfant sans surveillance** et assurez-vous qu'il a sur lui un document permettant de l'identifier au cas où vous seriez séparés.
- **Si l'enfant voyage seul, prenez des dispositions à l'avance avec la compagnie aérienne pour qu'il soit escorté**, depuis son enregistrement jusqu'à son arrivée. Les compagnies aériennes demandent au parent ou au tuteur de ne pas quitter l'aéroport avant le départ du vol. La personne qui accueille l'enfant à son arrivée doit présenter des documents d'identité et une autorisation.
- **Utilisez un siège de sécurité pour enfant homologué** si vous prenez l'avion avec un bébé. Emportez un biberon ou une suce pour équilibrer la pression dans ses oreilles et pour qu'il soit plus à l'aise.
- **Emportez une quantité suffisante de produits pour bébé** ainsi que les médicaments essentiels et une note du médecin indiquant leur usage.

Pour en savoir davantage, consultez www.voyage.gc.ca/alt/enfant.asp.

Pour en savoir davantage, consultez notre fiche intitulée *Conseils pour voyager avec des enfants*, que vous trouverez à la page 9.

Voyager avec un conjoint du même sexe

Bien que le mariage de conjoints de même sexe soit légal au Canada, il n'est pas reconnu dans de nombreux pays. Un couple du même sexe qui se présente aux autorités frontalières d'un pays comme étant un couple marié pourrait se voir refuser l'entrée dans le pays en question. De plus, l'homosexualité constitue une infraction criminelle dans certains pays. Pour obtenir des renseignements précis sur le pays qui vous intéresse, veuillez consulter nos Conseils aux voyageurs ou l'ambassade ou un consulat de ce pays au Canada.

Femmes qui voyagent seules

Notre brochure intitulée *Voyager au féminin : conseils pour la voyageuse vigilante et accomplice* contient une foule de renseignements destinés expressément aux femmes, notamment celles qui voyagent seules.



La double citoyenneté

Les Canadiens ont le droit de détenir plus d'une nationalité. Cependant, votre citoyenneté canadienne risque de ne pas être reconnue par l'autre pays dont vous êtes citoyen, et les autorités de ce pays peuvent empêcher le Canada de vous fournir une assistance consulaire, en particulier si, par choix personnel ou conformément à la loi du pays, vous ne présentez pas votre passeport canadien pour entrer dans le pays.

Si vous êtes considéré comme un ressortissant du pays où vous voyagez, vous pourriez être obligé de faire le service militaire, de payer des impôts spéciaux ou faire l'objet d'un contrôle poussé de la part des agents de l'immigration et des responsables de la sécurité.

VOYAGER AUX ÉTATS-UNIS ET AU MEXIQUE

Vous devez être muni d'un passeport canadien valide pour toutes les visites aux États-Unis et au Mexique. Depuis le 23 janvier 2007, les États-Unis imposent de nouvelles exigences d'entrée. Pour obtenir des renseignements plus précis, reportez-vous à la section « Nouvelles exigences d'entrée aux États-Unis », à la page 11, ainsi qu'à nos Conseils aux voyageurs.



Nouvelles exigences d'entrée aux États-Unis

L'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental (IVHO) est une nouvelle loi américaine qui exige de la part de tous les voyageurs, y compris les Canadiens, qu'ils soient munis d'un passeport ou d'autres documents sûrs appropriés lors de leurs voyages aux États-Unis.

- **Voyages par voie aérienne** : À compter du 23 janvier 2007, les **Canadiens qui entrent aux États-Unis, ou y font escale**, par avion doivent présenter un **passeport canadien** valide ou une **carte NEXUS** (aux comptoirs situés dans les aéroports désignés) pour prouver leur citoyenneté et leur identité.
- **Voyages par voie terrestre ou maritime** : Les mêmes exigences visant l'entrée aux États-Unis par voie terrestre et maritime entreront en vigueur à une date ultérieure. Les Canadiens peuvent continuer d'utiliser des documents tels que le certificat de naissance et le permis de conduire pour passer la frontière entre le Canada et les États-Unis par voie terrestre ou maritime jusqu'à ce que l'IVHO soit entièrement mise en œuvre.
- **Passeport canadien** : Le gouvernement du Canada continue à recommander aux voyageurs d'avoir en leur possession un **passeport canadien** valide lorsqu'ils se rendent à l'étranger, notamment aux États-Unis. Le passeport est le seul document d'identification reconnu universellement, et qui prouve que vous avez le droit de rentrer au Canada.
- **NEXUS** : Le programme **NEXUS** a pour but de faciliter le passage à la frontière des voyageurs préautorisés, à faible risque, qui entrent au Canada et aux États-Unis par voie aérienne, terrestre ou maritime. Les membres NEXUS peuvent utiliser l'un des comptoirs automatisés libre-service dans les aéroports désignés, emprunter des voies réservées au programme NEXUS aux postes frontaliers terrestres et faire une déclaration par téléphone à l'un des agents des services frontaliers s'ils voyagent par voie maritime. Pour plus de détails sur NEXUS, voir le site www.nexus.gc.ca ou composer le **1-866-NEXUS-26**.

Pour obtenir des renseignements à jour sur l'IVHO et les voyages aux États-Unis, consultez le site www.voyage.gc.ca ou www.asfc.gc.ca.

Pour éviter toute surprise désagréable, vérifiez si vous, votre conjoint ou un autre membre de votre famille êtes citoyens d'un autre pays.

Le gouvernement du Canada recommande aux Canadiens d'utiliser leur passeport canadien et de se présenter aux autorités de ce pays comme ressortissants du Canada, si cela est permis par la législation du pays.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes concernant la double citoyenneté, veuillez communiquer avec le bureau du gouvernement du Canada le plus proche ou consulter notre brochure intitulée *La double citoyenneté*.

VOYAGER EN EUROPE

Les États membres de l'Union européenne (UE) (à l'exception du Royaume-Uni et de l'Irlande), ainsi que la Norvège et l'Islande, constituent l'espace Schengen, dont l'objectif est l'adoption de règles communes à l'égard des visas, des droits d'asile et des contrôles aux frontières extérieures.

Les contrôles sont toujours en vigueur aux frontières de certains États membres : Bulgarie, Chypre, Estonie, Hongrie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, Slovaquie et Slovaquie.

Dans l'espace Schengen, les voyageurs canadiens n'ont pas besoin de visa pour les séjours de

Personnes handicapées

Bien des pays n'offrent pas d'installations d'accès aux personnes en fauteuil roulant ou n'ont aucun service prévu pour répondre aux besoins spéciaux des malentendants, des malvoyants et des personnes ayant d'autres besoins particuliers. Vous trouverez des renseignements détaillés sur les voyages internationaux à l'intention des personnes handicapées à la rubrique « Foire aux questions » de la section « Avant de partir » de notre site Web.

courte durée (jusqu'à 90 jours), mais certains pays exigent qu'ils s'enregistrent auprès des autorités locales dans les trois jours ouvrables suivant leur arrivée. Au moment d'entrer dans l'espace Schengen, il est important de faire tamponner votre passeport. Si vous négligez de le faire, cela pourrait vous causer des problèmes si vous avez par la suite affaire à la police locale ou à d'autres autorités.

Avant de partir, il importe de vérifier auprès de l'ambassade ou du haut-commissariat de chacun des pays que vous visiterez les dernières conditions d'entrée en vigueur.



Conseils pour la saison des ouragans

La saison des ouragans s'étend du début juin à la fin novembre. Le Mexique, l'Amérique centrale, les Antilles et la côte Est et la côte du golfe des États-Unis sont les régions les plus menacées. Si vous prévoyez de voyager durant la saison des ouragans, nous vous encourageons à prendre les mesures suivantes :

- **Consultez notre page Avertissements** (www.voyage.gc.ca) pour vérifier s'il est risqué de se rendre dans le pays qui vous intéresse.
- **Confirmez vos dispositions de voyage** avant le départ et vérifiez si votre assurance de voyage permet les annulations ou les interruptions de voyage en cas d'ouragan.
- **Remettez à votre famille ou à des amis au Canada des renseignements détaillés sur votre voyage**, y compris le nom de l'organisateur de voyages, les détails sur les vols que vous prendrez, le nom de l'hôtel, son emplacement, les numéros de la chambre et de téléphone.
- **Remplissez soigneusement la page 4 de votre passeport** et laissez des copies de tous vos documents de voyage à quelqu'un au Canada.
- **Inscrivez-vous auprès du bureau du gouvernement du Canada responsable des services consulaires** dans le pays que vous comptez visiter (voir la page 6).
- **Suivez de près les bulletins de nouvelles locales et les bulletins météorologiques**, suivez les conseils des autorités locales et des organisateurs de voyages, et prenez en note les coordonnées du bureau du gouvernement du Canada le plus près.
- **Consultez les prévisions météorologiques à jour** pour la région, que diffuse le National Hurricane Center (www.nhc.noaa.gov).
- **Visitez le site Web du Centre canadien de prévisions d'ouragan** (www.atl.ec.gc.ca/weather/hurricane) pour obtenir des conseils sur la préparation par rapport aux ouragans.
- **Ayez avec vous les coordonnées de notre Centre des opérations d'urgence** (voir la page 41).

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les rubriques « Avant de partir » et « Ouragans » de notre site Web (www.voyage.gc.ca).

Questions de santé

Information fournie par l'Agence de santé publique du Canada

Lorsque vous planifiez un voyage, l'Agence de santé publique du Canada vous recommande vivement d'obtenir des conseils médicaux éclairés avant votre départ. Adressez-vous à une clinique santé-voyage ou à votre médecin dans les **quatre à six semaines précédant votre départ**, pour déterminer quels vaccins et traitements préventifs sont nécessaires et quelles précautions vous pouvez prendre en voyage pour éviter d'être malade.

Vaccinations, traitements préventifs et mesures de protection

Pendant un voyage à l'étranger, vous pourriez être exposé à des maladies infectieuses qui sont peu communes au Canada. Selon votre état de santé, vos antécédents de vaccination et le voyage prévu, un professionnel de la santé pourra évaluer les risques auxquels vous serez exposés et vous indiquer si vous avez besoin de vaccinations spéciales et de traitements préventifs (contre le paludisme p. ex.) et les mesures de protection que vous devriez prendre. Vérifiez si vos vaccinations courantes sont à jour (tétanos, diphtérie, coqueluche, poliomyélite, rougeole, oreillons et rubéole). Par ailleurs, pour entrer dans certains pays, les voyageurs

devront peut-être présenter un certificat prouvant qu'ils ont été vaccinés contre la fièvre jaune.

Il est conseillé de consulter **bien avant la date de départ**, car pour certaines maladies, le traitement préventif ou les injections de vaccin doivent commencer un mois ou deux à l'avance. Si vous voyagez avec un bébé ou de jeunes enfants, vous devrez peut-être les faire vacciner selon un programme accéléré ou un programme spécial. Vous trouverez une liste de cliniques santé-voyage au Canada dans le site Web du Programme de médecine des voyages de l'Agence de santé publique du Canada, à l'adresse www.santevoyage.gc.ca.

Le sida

Certains pays exigent des voyageurs la preuve qu'ils ont subi un test de dépistage du VIH. Dans ce cas, assurez-vous d'obtenir les résultats du test avant votre départ.

Médicaments

Si vous prenez des médicaments, emportez-en plus qu'il ne vous en faut, au cas où vous resteriez absent plus longtemps que prévu. Emportez également un double de votre ordonnance, indiquant la dénomination commune et le nom commercial de vos médicaments, qui vous servira en cas de perte ou de vol. De même, si vous portez des lunettes ou des lentilles de contact, emportez votre ordonnance afin de pouvoir les remplacer facilement en cas de besoin.



N'essayez pas de gagner de la place dans vos bagages en mettant tous vos médicaments dans la même boîte. Pour éviter tout problème aux douanes, laissez-les dans leur emballage d'origine étiqueté.

Certains médicaments en vente libre au Canada sont interdits dans d'autres pays ou ne se vendent que sur ordonnance. Renseignez-vous pour savoir si la vente des médicaments que vous prenez est autorisée dans le pays où vous allez. Avant de vous rendre dans certains pays, il est également conseillé d'obtenir une note de votre médecin précisant les raisons médicales de votre ordonnance et la dose prescrite.

Si vous utilisez des seringues pour une maladie telle que le diabète, il est important d'en emporter une quantité suffisante. Il vous faut également un certificat médical attestant que ces seringues sont destinées à un usage médical.

Assurance-maladie complémentaire

Ne comptez pas sur votre régime provincial d'assurance-maladie pour régler la note si vous tombez malade ou si vous êtes blessé dans un pays étranger. Au mieux, ce régime couvrira seulement une partie des frais. Il vous incombe de contracter une assurance complémentaire, dont vous devrez bien comprendre les clauses.

Les détenteurs de certaines cartes de crédit bénéficient d'assurances voyage et maladie, mais vous ne devez pas tenir pour acquis que cette couverture vous est automatiquement offerte ou sera suffisante par elle-même. En effet, certaines compagnies vous imposeront une prime additionnelle pour vous fournir une assurance voyage. D'autres exigeront que vous payiez vos arrangements de voyage à l'aide de la carte offrant cette assurance. Il convient de vérifier avant le départ les conditions, restrictions et exigences relatives à ce genre d'assurance.

Vérifiez bien si votre police :

- comprendre l'accès à une ligne téléphonique d'urgence que vous pouvez appeler de n'importe où dans le monde si vous êtes en difficulté. Vérifiez si cette ligne fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, si les téléphonistes parlent plusieurs langues et si vous pouvez parler à des infirmiers ou à des médecins;

- couvrir les frais d'hospitalisation et les frais médicaux connexes engagés à l'étranger et, si oui, si le paiement se fait « sur-le-champ » ou si vous devez payer d'abord et vous faire rembourser plus tard;
- prévoit l'évacuation médicale vers le Canada ou vers le lieu le plus proche où l'on offre les soins médicaux appropriés;
- couvre les frais d'accompagnement (par un médecin ou un infirmier) lors de l'évacuation. S'il n'est pas inclus, ce service peut coûter jusqu'à 100 000 \$;
- couvre les maladies et affections préexistantes. Si vous souffrez d'une maladie ou d'une affection quelconque, vous devez en aviser votre compagnie d'assurance et lui demander de certifier par écrit que vous êtes couvert. Sinon, votre demande de remboursement pourrait vous être renvoyée comme étant « nulle et non avenue » en vertu d'une clause sur les maladies et affections préexistantes;
- couvre les naissances prématurées et les soins néonataux connexes;
- prévoit des avances de fonds en espèces si le médecin ou l'hôpital exige d'être payé sur-le-champ;
- paie pour la mise en bière et le rapatriement de votre dépouille au Canada si vous mourez pendant un séjour à l'étranger. S'il n'est pas couvert, ce service peut coûter jusqu'à 10 000 \$.



Ayez avec vous toutes les précisions concernant vos assurances. Indiquez également à votre agent de voyages, à un ami ou à un parent au Canada, ainsi qu'à un compagnon de voyage, comment joindre votre assureur.

Avant de rentrer au Canada, demandez au médecin ou à l'hôpital de vous remettre une **facture détaillée**. Rien n'est plus compliqué que d'essayer de réunir les documents nécessaires à des milliers de kilomètres de distance. N'oubliez pas que vous devez toujours fournir les **reçus originaux** des ordonnances ou des services médicaux que vous avez reçus à l'étranger. La plupart des compagnies d'assurance n'acceptent pas les copies ou les télécopies. Cependant, faites-vous une copie à conserver des documents que vous avez présentés à la compagnie.

Long séjour à l'étranger

Votre régime d'assurance-maladie provincial n'est plus valide si vous vivez à l'extérieur de la province au-delà d'une certaine période. Cette période varie selon la province. Les Canadiens qui travaillent, étudient ou vivent à l'étranger pendant une

longue période peuvent se procurer une assurance-maladie personnelle. La couverture s'applique à la personne contractante et aux personnes qui sont à sa charge. Les régimes offerts comprennent une assurance-accident et une assurance-maladie complètes et prévoient notamment l'évacuation médicale en cas d'urgence et la protection relative aux risques de guerre. De nombreuses compagnies ont modifié les conditions générales de la protection liée aux actes terroristes, à la guerre et aux troubles civils. Avant de quitter le Canada, veuillez vérifier auprès de votre assureur ce qu'il en est.

Autres assurances

Vous pouvez également souscrire à une assurance voyage comprenant une protection en cas d'annulation ou d'interruption du voyage et une protection en cas de perte des bagages. Vous pourriez ainsi vous éviter de gros ennuis et des coûts imprévus. Encore une fois, il convient de vérifier les conditions générales de ces polices.

Vous voyagez en voiture

N'oubliez pas que chaque pays a son propre code de la route. Dans certains pays, un conducteur peut être interrogé et détenu par la police même s'il n'a eu qu'un accrochage mineur. Vous aurez peut-être besoin d'un permis de conduire international et même d'une assurance automobile complémentaire pour conduire dans le pays où vous séjournerez.

Pour de plus amples renseignements à ce sujet, vous pouvez consulter les Conseils aux voyageurs de notre site Web ou l'Association canadienne des automobilistes.

Questions d'argent

La monnaie canadienne et les chèques de voyage en dollars canadiens ne sont pas acceptés partout. Avant de quitter le Canada, consultez une banque ou un agent de change pour savoir quelle devise vous devriez apporter en voyage.

Il est toujours conseillé d'avoir sur soi un peu de monnaie locale à l'arrivée dans un pays étranger, à moins qu'il ne soit illégal d'importer la monnaie de ce pays. Il peut exister des restrictions quant à la somme d'argent que vous pouvez apporter dans ce pays ou en sortir. Veuillez vous informer auprès de votre agent de voyages ou auprès de l'ambassade ou d'un consulat de ce pays au Canada au sujet des règles régissant la devise dans ce pays.

Sachez que votre carte-guichet ou votre carte de crédit ne sera peut-être pas acceptée à l'étranger. Renseignez-vous auprès de votre banque sur les services de guichet automatique bancaire offerts dans d'autres pays.



Avant de partir, prenez des dispositions pour l'obtention de fonds supplémentaires au besoin. Les voyages à l'étranger sont souvent plus coûteux que prévu.

Votre situation fiscale au Canada

Si vous voyagez, travaillez ou résidez à l'étranger tout en gardant des liens de résidence avec le Canada, vous êtes normalement considéré comme un « résident de fait » aux fins de l'impôt canadien. Toutefois, d'autres facteurs peuvent entrer en jeu, et vous devriez vous renseigner auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) avant votre départ afin d'éviter toute surprise désagréable. Pour en savoir plus, veuillez consulter la brochure de l'ARC intitulée *Résidents canadiens qui séjournent à l'étranger* (T4131).

Soyez en règle avec les douanes canadiennes

Avant de partir pour l'étranger avec des objets de valeur, vous pouvez vous prévaloir du service d'identification offert gratuitement dans tous les bureaux de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Pour un complément d'information, voir la brochure de l'ASFC intitulée *Je déclare*.

Transport de matières dangereuses

Les passagers n'ont pas le droit de transporter des marchandises dangereuses à bord d'un avion, que ce soit dans leur bagage à main, leur bagage enregistré ou sur eux. Vous devez savoir que depuis peu il est interdit de transporter des liquides, des gels ou des aérosols dans les bagages à main. Les seuls produits autorisés sont les produits pharmaceutiques et de soins personnels et les boissons alcooliques (dans leur emballage commercial). Les contenants ne doivent pas dépasser 100 ml et doivent tenir dans un seul sac de plastique transparent, fermé et refermable. Consultez votre transporteur aérien ou le site Web de Transports Canada (www.tc.gc.ca/aerien) pour savoir ce que vous pouvez ou ne pouvez pas emporter avec vous.



DURANT LE VOYAGE

Précautions à prendre

À l'étranger, appliquez les mêmes règles que chez vous, mais encore plus rigoureusement. Les étrangers courent habituellement plus de risques que les habitants de l'endroit; en fait, dans certains pays, ils sont particulièrement visés. Évitez de vous aventurer dans des endroits inconnus; vérifiez d'abord s'ils sont sûrs. Ne faites pas monter d'auto-stoppeurs à bord de votre véhicule et ne franchissez jamais une frontière avec des personnes que vous venez de rencontrer. Surveillez vos bagages et assurez-vous qu'ils sont fermés à clé. **Ne passez jamais quoi que ce soit, pas même une enveloppe, d'un pays à un autre pour rendre service à quelqu'un.**

N'exposez pas de grosses sommes d'argent ni de bijoux coûteux à la vue de tout le monde. Utilisez une ceinture de voyage et une valise avec des compartiments secrets pour dissimuler vos objets de valeur.

N'oubliez pas de téléphoner chez vous de temps à autre, surtout si vous avez promis à votre famille ou à vos amis de le faire. Nous recevons tous les ans des milliers d'appels de la part de parents ou d'amis inquiets de ne pas avoir reçu le coup de téléphone promis.

Inscrivez les numéros de vos chèques de voyage et de vos cartes de crédit

sur une feuille que vous conserverez à part. **Ne gardez pas ensemble votre passeport, vos billets de voyage, vos pièces d'identité, votre argent liquide, vos cartes de crédit et vos attestations d'assurance.** Sinon, vous risquez de ne plus avoir de pièces d'identité ou de fonds en cas de vol ou de perte.

Servez-vous du coffre-fort de l'hôtel. Ne laissez aucun objet de valeur dans votre chambre.

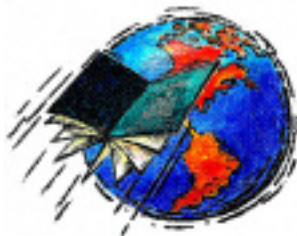
Lois et coutumes à l'étranger

Quand vous voyagez ou résidez dans un pays étranger, vous devez vous familiariser avec son mode de vie et respecter ses lois, ses religions, sa culture, ses classes sociales et sa situation économique. Même si vous n'approuvez pas certaines croyances locales, rappelez-vous que vous n'êtes pas chez vous.

Dans bien des pays, une tenue vestimentaire conforme aux usages est très importante, tant pour les hommes que pour les femmes, et peut même être prescrite par la loi. Ceux et celles qui y dérogent risquent des sanctions parfois sévères.



Soyez particulièrement respectueux des temples, des mosquées, des églises, des synagogues et autres lieux de culte. Les étrangers ou les non-croyants n'ont bien souvent pas le droit d'y entrer. Si vous voulez photographier des objets, des édifices religieux ou des habitants du pays, vous devriez demander d'abord la permission.



Ne photographiez jamais des installations militaires, des ports où se trouvent des navires de guerre ou encore des installations industrielles comme les raffineries de pétrole. Vous risqueriez de vous faire confisquer votre pellicule et votre appareil et même d'être pris pour un espion.

Les drogues illicites

L'usage et le trafic de drogues illicites sont interdits dans tous les pays, même si, dans certaines régions, il peut être facile de s'en procurer et qu'on les consomme ouvertement. Dans la plupart des pays, la possession et le trafic de drogues sont punis de lourdes amendes et de longues peines d'emprisonnement. Dans certains pays, la possession de drogue, même en quantité minimale, est passible d'une peine de prison. **Ne transportez jamais de colis qui ne soient pas à vous d'un pays à un autre.**

Choisissez avec soin vos compagnons de voyage. Ne franchissez jamais une frontière avec un auto-stoppeur ni comme auto-stoppeur.

PASSEPORT PERDU OU VOLÉ

Si vous perdez votre passeport dans un autre pays ou qu'on vous le vole, vous devriez immédiatement signaler l'incident à la police. Demandez une copie du rapport de police ou le numéro de ce rapport. Communiquez ensuite avec le bureau du gouvernement du Canada le plus proche. Pour obtenir un nouveau passeport, vous devrez remplir un formulaire de demande, produire une preuve documentaire de votre citoyenneté canadienne (p. ex., un acte de naissance ou un certificat de citoyenneté), fournir de nouvelles photographies, payer les droits exigés et remplir le formulaire PPT 203 « Déclaration concernant un passeport ou autre titre de voyage canadien perdu, volé, inaccessible ou détruit ». Si par la suite vous retrouvez votre passeport, vous devez le retourner à Passeport Canada afin qu'il soit examiné et détruit.

Des voyages qui ont mal tourné...



Daniel était tout feu tout flamme à l'idée de passer la semaine de relâche à Daytona Beach. Mais lors d'une descente de police dans un club, il s'est fait prendre avec de la méthamphétamine et a été accusé de possession de stupéfiant en vue d'en faire le trafic. La semaine de party ininterrompu s'est soldée par un séjour de trois ans dans une prison de Floride.

Quand elle a décidé d'aller en Égypte pour fêter son départ à la retraite, Sylvia ne s'attendait certes pas à séjourner à la prison du Caire pour possession de drogues illicites. Elle aurait dû laisser ses médicaments sur ordonnance dans leur contenant original étiqueté, et emporter une note de son médecin expliquant leur utilisation.



En voyage en Australie, Anne-Marie s'est laissé convaincre par son nouveau petit ami de rapporter trois bouteilles de vin pour son cousin au Canada. Elle n'aurait jamais imaginé qu'à l'aéroport de Sydney, les autorités y trouveraient de l'héroïne liquide! Accusée de trafic de drogue, elle est passible d'une peine de 18 ans loin de chez elle.

Renseignez-vous sur les drogues et les médicaments en voyage à
www.voyage.gc.ca

Bien que vous n'ayez sans doute rien d'illégal sur vous, il n'en est peut-être pas de même pour vos compagnons. Pour en savoir plus, consultez la section « Drogue et médicaments » de notre site Web.

Crimes et châtements

Des milliers de Canadiens sont actuellement incarcérés à l'étranger pour diverses infractions. Les lois et coutumes des autres pays peuvent être très différentes de celles du Canada. Si vous commettez un crime, vous ne pourrez pas plaider l'ignorance.

Quand vous êtes dans un pays étranger, vous devez obéir à ses lois et règlements. **La citoyenneté canadienne ne vous confère à cet égard aucune immunité.**

En vertu de récentes modifications législatives, les Canadiens peuvent être poursuivis devant les tribunaux canadiens pour certains gestes commis contre des lieux et des biens culturels de grande importance à l'extérieur du Canada. En plus des lois étrangères qui protègent le patrimoine culturel, la législation canadienne interdit dorénavant l'exportation illicite de biens culturels de certains pays, que ces biens soient ou non importés au Canada. Pour en savoir davantage, rendez-vous à www.patrimoinecanadien.gc.ca/voyage.

L'EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS

La plupart des pays appliquent avec fermeté les lois visant à enrayer l'exploitation sexuelle des enfants. Les Canadiens soupçonnés d'avoir commis un tel crime au pays ou à l'étranger peuvent être inculpés en vertu du *Code criminel du Canada* (que l'on peut consulter à l'adresse <http://lois.justice.gc.ca>). Une condamnation entraîne une peine d'emprisonnement pouvant aller jusqu'à 14 ans. Pour en savoir plus, veuillez consulter la publication *Tourisme sexuel impliquant des enfants* : c'est un crime diffusée dans notre site Web.

Si vous avez des ennuis, les agents consulaires canadiens peuvent vous fournir une liste d'avocats ayant les compétences nécessaires, prévenir votre famille et vos amis et veiller à ce que vous soyez traité avec équité **conformément aux normes en vigueur dans le pays**. Cependant, ils n'ont aucun pouvoir pour faire réduire une peine ou une amende qui vous serait infligée.



Procédures judiciaires

Ne tenez pas pour acquis qu'un autre pays a le même système judiciaire que le Canada. Le principe selon lequel « toute personne est innocente jusqu'à preuve du contraire » n'est pas universel.

Dans certains pays, vous risquez de ne pas avoir le droit de vous faire représenter par un avocat ou d'être jugé dans votre langue.

Certains pays ne reconnaissent ou ne respectent ni la liberté de culte, ni la liberté d'association et d'expression, ni la liberté de la presse, pas plus que l'égalité des sexes. Par ailleurs, il y a souvent présomption de culpabilité par association, et vous risquez d'être inculpé simplement pour vous être trouvé en compagnie d'une personne présumée ou reconnue coupable d'un crime.

Même si vous assistez en simple spectateur à une émeute ou à une manifestation, vous pouvez être pris dans une rafle comme n'importe quel participant.

Si vous avez des ennuis avec la justice, mettez-vous immédiatement en rapport avec le bureau du gouvernement du Canada le plus proche. Si cela vous est impossible, demandez à quelqu'un de le faire pour vous.

LE RETOUR

La taxe sur le transport aérien

Certains pays imposent une taxe sur le transport aérien ou des frais de service à l'aéroport ou au point de départ. Avant de repartir, mettez de côté assez d'argent, dans la devise du pays, pour vous en acquitter. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, voir les Conseils aux voyageurs de notre site Web.

Les douanes canadiennes et les contrôles à l'importation

Si vous êtes absent du Canada pendant 24 heures ou plus, vous pouvez rapporter des marchandises d'une valeur globale de 50 \$CAN sans payer de droits ni de taxes. Cette franchise ne s'applique pas aux produits du tabac ni aux boissons alcooliques. Si la valeur totale des marchandises dépasse 50 \$CAN, vous ne pourrez pas demander cette exemption. Vous devrez, dans ce cas, payer **tous les droits sur toutes les marchandises** que vous apportez.

Si vous êtes absent du Canada pour une période de 48 heures ou plus, vous pouvez rapporter des marchandises d'une valeur globale de 200 \$CAN sans payer de droits ni de taxes. Ces marchandises peuvent inclure des boissons alcooliques et des produits du tabac : vous pouvez rapporter jusqu'à 1,14 litre (40 oz) de spiritueux ou 1,5 litre (53 oz) de vin, ou une caisse de 24 bouteilles

ou canettes de 355 millilitres (12 oz) de bière ou d'ale. Vous pouvez aussi rapporter jusqu'à 200 cigarettes, 50 cigares ou cigarillos, 200 baguettes de tabac et 200 grammes (7 oz) de tabac fabriqué.

Vous devez toujours payer des droits minimaux pour les produits du tabac inclus dans une exemption personnelle, à moins qu'ils ne portent la marque « Canada Duty Paid — Droit acquitté ».

Si vous êtes absent du Canada pour une période de sept jours ou plus, vous pouvez rapporter des marchandises d'une valeur globale de 750 \$CAN sans payer de droits ni de taxes. Ces marchandises peuvent inclure des boissons alcooliques et des produits du tabac (voir ci-dessus). Veuillez noter que les limites d'âge imposées par les provinces s'appliquent à l'alcool et aux produits du tabac.

Pour calculer le nombre de jours pendant lesquels vous étiez absent, ne comptez pas la date de votre départ, mais incluez celle de votre retour.

Si vous avez des questions sur ce que vous avez le droit de rapporter au Canada, veuillez téléphoner au Service d'information sur la frontière de l'Agence des services frontaliers du Canada (voir p. 42).

Renseignez-vous et déclarez

Vous devez déclarer tout ce que vous avez acheté ou acquis à l'étranger, que ce soit pour vous ou qu'il s'agisse de cadeaux que vous offrirez à votre retour ou, encore, de produits achetés dans les boutiques hors taxes au Canada ou à l'étranger. Conservez tous les reçus au cas où on vous les demanderait.

La brochure intitulée *Je déclare* (RC4044), publiée par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), indique ce que vous pouvez et ne pouvez pas rapporter au Canada après une absence de moins d'un an. Lorsque vous rentrez au Canada après un séjour de plus d'une année à l'étranger, vous pouvez profiter de dispositions spéciales pour l'importation de vos articles ménagers et de vos effets personnels. Vous trouverez un complément d'information dans la brochure de l'ASFC intitulée *Vous revenez vivre au Canada?* (RC4105).

Pour obtenir des renseignements sur l'importation d'un véhicule, adressez-vous à l'Agence des services frontaliers du Canada.



Souvenirs illégaux

Il est illégal d'importer au Canada certains produits. Si vous envisagez de rapporter de la viande, des œufs, des produits laitiers, des fruits et des légumes frais, des plantes, des animaux ou des produits fabriqués avec leur peau ou leurs plumes, veuillez auparavant demander conseil à l'Agence canadienne d'inspection des aliments — vous pourriez ainsi vous éviter bien des tracas. Pour avoir des renseignements à jour précis sur les règles d'importation, consultez le Système automatisé de référence à l'importation à l'adresse <http://airs-sari.inspection.gc.ca>.

Pour obtenir des renseignements sur l'importation d'armes, veuillez communiquer avec le Centre des armes à feu Canada.

Il existe plus de 30 000 espèces d'animaux et de plantes sauvages réglementées en vertu de la Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction (CITES). Une infraction à la Convention pourrait entraîner la saisie de votre achat, à laquelle peut

s'ajouter une amende ou une peine de prison, ou les deux. Pour plus de détails, veuillez communiquer avec Environnement Canada.

Sachez également qu'il pourrait être défendu de rapporter au Canada des biens culturels, notamment des antiquités ou des fossiles, dont la vente ou l'exportation est interdite ou contrôlée par leur pays d'origine. Les contrevenants s'exposent à de lourdes peines, et l'article peut être confisqué et retourné dans le pays d'origine. Pour en savoir plus à ce sujet, vous pouvez consulter le ministère du Patrimoine canadien ou l'ambassade du pays où vous comptez vous rendre.

Votre santé

Si vous êtes souffrant ou que vous tombez malade à votre retour, consultez votre médecin. Dites-lui, sans attendre qu'il vous le demande, que vous avez habité ou voyagé à l'étranger et dans quel pays. De même, si vous avez été malade pendant votre voyage, consultez votre médecin et décrivez-lui votre itinéraire et le traitement que vous avez reçu.



BUREAUX DU GOUVERNEMENT DU CANADA À L'ÉTRANGER


Voici une liste des bureaux du gouvernement du Canada, par pays, auxquels vous pouvez vous adresser pour obtenir une assistance consulaire.

Dans les pages qui suivent, les numéros de téléphone sont précédés de l'indicatif du pays et du code régional ou de la ville (qui est indiqué entre parenthèses). Ce code doit être composé si vous appelez du pays même. Si vous appelez d'un autre pays, vous devrez dans certains cas composer un autre code régional (ou de la ville); vous devrez aussi composer l'indicatif local des appels à l'étranger, avant l'indicatif du pays et le code régional (ou de la ville) du bureau que vous voulez joindre. Par exemple, si vous téléphonez dans un pays étranger à partir du Canada, vous devez composer le « 011 » avant l'indicatif du pays. Toutefois, pour les appels à destination des États-Unis, des Bermudes et des Antilles, il suffit de composer le « 1 » avant le code régional. Si vous ne parvenez pas à joindre un bureau à l'étranger, veuillez vérifier les codes auprès d'un téléphoniste.

Dans certains pays, vous pouvez utiliser un numéro d'appel sans frais pour joindre un agent consulaire à Ottawa. Toutefois, ce numéro pourrait ne pas fonctionner lorsque l'appel est fait par l'entremise de certains

Les heures et les jours d'ouverture des bureaux ne sont pas les mêmes partout. Téléphonez au bureau concerné pour vous renseigner à ce sujet. Si, **en cas d'urgence**, il vous est impossible de joindre un bureau, veuillez appeler le Centre des opérations d'urgence à Ottawa (les appels à frais virés sont acceptés), au numéro **613-996-8885**, ou en composant le numéro sans frais (voir ci-dessous s'il y en a un) dans le pays où vous vous trouvez.

fournisseurs locaux de services téléphoniques ou à l'aide d'un téléphone mobile ou d'un téléphone public. Il est possible également que vous deviez utiliser une carte d'appel, de la monnaie ou des jetons. Des frais internationaux seront peut-être aussi applicables pour faire l'appel.

Le Canada a conclu avec plusieurs pays des ententes afin d'offrir à leurs citoyens respectifs des services consulaires à certains endroits dans le monde. Dans la liste qui suit, le symbole  indique qu'un bureau du gouvernement australien offre des services consulaires aux Canadiens présents dans ce pays.

Les renseignements qui suivent peuvent changer. Vous trouvez une version à jour de cette liste de bureaux, qui comprend également leurs adresses postale et électronique, à l'adresse www.voyage.gc.ca.

Açores

Voir Portugal, Ponta Delgada

Afghanistan

Tél. : 93 (0) 799 742 800

Afrique du Sud

Durban

Tél. : 27 (31) 303-9695

Johannesburg

Tél. : 27 (11) 442-3130

Le Cap

Tél. : 27 (21) 423-5240

Pretoria

Tél. : 27 (12) 422-3000

Numéro sans frais partout en Afrique du Sud : 0800-992-773

Albanie

Tél. : 355 (4) 257274, 257275

Algérie

Tél. : 213 (0) 70-08-30-00

Allemagne

Berlin

Tél. : 49 (30) 20 31 20

Düsseldorf

Tél. : 49 (211) 17 21 70

Hambourg

Tél. : 49 (40) 46 00 27 0

Munich

Tél. : 49 (89) 21 99 57 0

Stuttgart

Tél. : 49 (711) 22 39 67 8

Numéro sans frais partout en Allemagne : 00-800-2326-6831

Andorre

Voir Espagne, Madrid

Angola

Tél. : 244 (222) 448-371, -377, -366

Anguilla

Voir Barbade ou appeler sans frais au 1-888-949-9993

Antigua-et-Barbuda

Voir Barbade ou appeler sans frais au 1-888-949-9993

Antilles néerlandaises

Voir Curaçao

Arabie saoudite

Djeddah

Tél. : 966 (2) 653-0597, -0434

Riyad

Tél. : 966 (1) 488-2288

Numéro sans frais partout en Arabie saoudite : 800-814-0139

Argentine

Tél. : 54 (11) 4808-1000

Arménie

Tél. : 374 (10) 56-79-90

Aruba

Voir Curaçao

Australie

Canberra

Tél. : 61 (2) 6270-4000

Melbourne

Tél. : 61 (3) 9653-9674

Perth

Tél. : 61 (8) 9322-7930

Sydney

Tél. : 61 (2) 9364-3000
Numéro sans frais partout en
Australie : 0011-800-2326-6831

Autriche

Tél. : 43 (1) 531-38-3000
Numéro sans frais :
00-800-2326-6831

Azerbaïdjan

Voir Turquie, Ankara

Bahamas

Tél. : (242) 393-2123, -2124
Numéro sans frais : 1-881-949-9993

Bahreïn

Tél. : (973) 17 536270
Numéro sans frais : 800-00-732

Bangladesh

Tél. : 880 (2) 988-7091/2/3/4/5/6/7

Barbade

Tél. : 1 (246) 429-3550
Numéro sans frais : 1-888-949-9993

Bélarus

Voir Pologne

Belgique

Anvers (Antwerpen)
Tél. : 32 (03) 220-0211
Bruelles
Tél. : 32 (02) 741-0611
Numéro sans frais partout en
Belgique : 00-800-2326-6831

Belize

Tél. : 501 223-1060

Bénin

Tél. : 229 21-30-24-79

Bermudes

Voir États-Unis d'Amérique, New
York, ou appeler sans frais au
1-888-949-9993

Bhoutan

Tél. : 975 (2) 322-109, 332-615

Birmanie 🇇🇵

Tél. : 95 (1) 251810

Bolivie

Tél. : 591 (2) 241-5141, -5021, -4517

Bonaire

Voir Curaçao

Bosnie-Herzégovine

Tél. : 387 (33) 222-033

Botswana

Tél. : 267 30-4411

Brésil

Belo Horizonte
Tél. : 55 (31) 3261-1017
Brasilia
Tél. : 55 (61) 3424-5400
Rio de Janeiro
Tél. : 55 (21) 2543-3004
São Paulo
Tél. : 55 (11) 5509-4321
Numéro sans frais partout au Brésil :
0-800-891-6614

Brunéi Darussalam

Tél. : 673 (2) 22-00-43

Bulgarie

Tél. : 359 (2) 969-9710

Burkina Faso

Tél. : 226 50-31-18-94

Burundi

Tél. : 257 24-58-98

Caimans (îles)

Tél. : (345) 949-9400
Numéro sans frais : 1-888-949-9993

Cambodge

Tél. : 855 (23) 213 470

Cameroun

Douala
Tél. : 237 343-2934
Yaoundé
Tél. : 237 223-2311

Cap-Vert

Voir Sénégal

Chili

Antofagasta
Tél. : 56 (55) 24-7652
Concepción
Tél. : 56 (41) 36-9705
Santiago
Tél. : 56 (2) 652-3800
Numéro sans frais partout au Chili :
188-800-201-670

Chine

Beijing
Tél. : 86 (10) 6532-3536
Chongqing
Tél. : 86 (23) 6373-8007
Guangzhou
Tél. : 86 (20) 8666-0569
Hong Kong
Tél. : 85 (2) 2810-4321
Numéro sans frais :
001-800-2326-6831
Shanghai
Tél. : 86 (21) 6279-8400
Numéros sans frais partout en Chine
(sauf à Hong Kong) : 10800-
1400125, 00800-2326-6831

Chypre

Tél. : 357 (2) 2775-508
Numéro sans frais : 8009-6082

Cisjordanie et bande de Gaza

Voir Israël, la Cisjordanie et Gaza

Colombie

Bogotá
Tél. : 57 (1) 657-9800
Cartagena
Tél. : 57 (5) 665-5838
Numéro sans frais partout en
Colombie : 01-800-919-0114

Comores

Voir Tanzanie

Congo (Brazzaville)

Voir République démocratique du
Congo

Congo (Kinshasa)

Voir République démocratique du Congo

Cook (îles)

Voir Nouvelle-Zélande

Corée

Voir Corée du Sud ou Corée du Nord

Corée du Nord *

Tél. : 850 2-381-7908

* *L'ambassade de Suède offre des services consulaires aux Canadiens en Corée du Nord.*

Corée du Sud

Busan

Tél. : 82 (51) 204-5581

Séoul

Tél. : 82 (2) 3455-6000

Numéros sans frais partout en Corée du Sud : 001-800-2326-6831; 008-800-2326-6831; 002-800-2326-6831

Costa Rica

Tél. : 506 242-4400

Numéro sans frais : 0-800-015-1161

Côte d'Ivoire

Tél. : 225 20-30-07-00

Croatie

Tél. : 385 (1) 488-1200, -1211

Cuba

Guardalavaca

Tél. : 53 (24) 30-320

La Havane

Tél. : 53 (7) 204 2516

Varadero

Tél. : 53 (45) 61-2078

Curaçao

Tél. : 599 (9) 466-1115

Danemark

Copenhague

Tél. : 45 33 48 32 00

Nuuk (Groënland)

Tél. : 299 31-16-47

Djibouti

Tél. : 25 (3) 35-38-59, 35-59-50

Dominique

Voir Barbade ou appeler sans frais au 1-888-949-9993

Égypte

Tél. : 20 (2) 791-8700

Émirats arabes unis

Abou Dhabi

Tél. : 971 (2) 694-0300

Dubaï

Tél. : 971 (4) 314-5555

Numéro sans frais partout aux Émirats : 800-014-0145

Équateur

Guayaquil

Tél. : 593 (4) 256-3580, 231-4561

Quito

Tél. : 593 (2) 250-6162, 223-2114

Érythrée

Tél. : 291 (1) 18-64-90, 18-19-40

Espagne

Barcelone

Tél. : 34 (93) 204-2700

Madrid

Tél. : 34 (91) 423-3250

Málaga

Tél. : 34 (95) 222-3346

Estonie

Tél. : 372 627 3310, -3311

États associés des Antilles

Voir Barbade

États-Unis d'Amérique

Atlanta

Tél. : (404) 532-2000

Boston

Tél. : (617) 262-3760

Buffalo

Tél. : (716) 858-9500

Chicago

Tél. : (312) 616-1860

Dallas

Tél. : (214) 922-9806

Denver

Tél. : (303) 626-0640

Detroit

Tél. : (313) 446-4747

Honolulu, Hawaï

Tél. : (808) 524-5050, -5054

Los Angeles

Tél. : (213) 346-2700

Miami

Tél. : (305) 579-1600

Minneapolis

Tél. : (612) 333-4641

New York

Tél. : (212) 596-1628

Puerto Rico

Tél. : (787) 759-6629

Numéro sans frais : 1-866-600-0184

San Diego

Tél. : (619) 615-4286

San Francisco

Tél. : (415) 834-3180

Seattle

Tél. : (206) 443-1777

Washington

Tél. : (202) 682-1740

Numéro sans frais partout aux États-Unis (sauf à Puerto Rico et à Hawaï) : 1-888-949-9993

Éthiopie

Tél. : 251 (0) 11-371-3022

Ex-République yougoslave de Macédoine

Voir Macédoine (ex-République yougoslave de)

Fidji

Tél. : 679 6722-400, 679 9924-999 (téléphone mobile)

Finlande

Tél. : 358 (9) 228-530

Numéro sans frais : 990-800-2326-6831; avec un téléphone mobile : 800-2326-6831

France

Lille

Tél. : 33 3-20-14-05-78

Lyon

Tél. : 33 4-72-77-64-07

Nice

Tél. : 33 4-93-92-93-22

Paris

Tél. : 33 1-44-43-29-00

Saint-Pierre-et-Miquelon

Tél. : 508 41-55-10

Toulouse

Tél. : 33 5-61-52-19-06

Numéro sans frais partout en

France : 00-800-2326-6831

Gabon

Tél. : 241-44-29-65

Gambie

Voir Sénégal

Géorgie

Voir Turquie, Ankara

Ghana

Tél. : 233 (21) 21-15-21, 22-85-55

Grande-Bretagne

Voir Royaume-Uni

Grèce

Athènes

Tél. : 30 (210) 727-3400

Thessalonique

Tél. : 30 (2310) 256-350

Grenade

Voir Barbade

Groënland

Voir Danemark, Nuuk

Guadeloupe

Voir Barbade

Guam

Voir Micronésie

Guatemala

Tél. : 502 2363-4348

Guinée

Voir Sénégal

Guinée équatoriale

Voir Gabon

Guinée-Bissau

Voir Sénégal

Guyana

Tél. : 592 227-2081/2/3/4/5

Guyane française

Voir France, Paris

Haïti

Tél. : 509 249-9000

Tél. en dehors des heures de

bureau : 509 558-0479

Hawaï

Voir États-Unis d'Amérique, Honolulu

Honduras

Tél. : 504 232-4551

Hong Kong

Voir Chine, Hong Kong

Hongrie

Tél. : 36 (1) 392-3360

Îles vierges britanniques

Voir Barbade

Îles vierges américaines

Voir États-Unis d'Amérique, Miami

Inde

Chandigarh

Tél. : 91 (172) 505-0300

Chennai

Tél. : 91 (44) 2833-0888

Kolkata (anciennement Calcutta)

Tél. : 91 (33) 2242-6820

Mumbai (anciennement Bombay)

Tél. : 91 (22) 6749-4444

New Delhi

Tél. : 91 (11) 4178-2000, -2100

Indonésie

Denpasar (Bali)

Tél. : 62 (361) 283-011, -241

Jakarta

Tél. : 62 (21) 2550-7800

Surabaya (Java orientale)

Tél. : 62 (31) 546-3419

Numéro sans frais partout en

Indonésie : 008-800-105-171

Iran

Tél. : 98 (21) 8873-2623, -2624,

-2625, -2626

Iraq

Voir Jordanie

Irlande

Tél. : 353 (1) 417-4100

Tél. en dehors des heures de

bureau : 353 (1) 478-1476

Numéro sans frais :

00-800-2326-6831

Islande

Tél. : 354 575-6500

Numéro sans frais : 800-8462

Israël, Cisjordanie et Gaza

Ramallah

Tél. : 972 (2) 295-8604

Tel Aviv

Tél. : 972 (3) 636-3300

Numéro sans frais partout en Israël,

en Cisjordanie et dans la bande de

Gaza : 014-800-2326-6831

Italie

Naples

Tél. : 39 (081) 401-338

Padoue

Tél. : 39 (049) 876-4833

Rome

Tél. : 39 (06) 85 444-2911

Sulmona

Tél. : 39 (0864) 212-341

Numéros sans frais partout en Italie :

00-800-172-213; 00-800-2326-6831

Jamaïque

Kingston

Tél. : (876) 926-1500

Montego Bay

Tél. : (876) 952-6198

Japon

Hiroshima

Tél. : 81 (82) 246-0057

Nagoya

Tél. : 81 (52) 972-0450

Sapporo

Tél. : 81 (11) 726-2863

Tokyo

Tél. : 81 (3) 5412-6200
Numéros sans frais partout au Japon :
001-010-800-2326-6831 (KDDI),
0041-010-800-2326-6831 (Nippon
Telecom), 0061-010-800-2326-6831
(Cable & Wireless IDC)

Jordanie

Tél. : 962 (6) 520-3300

Kazakhstan

Tél. : 7 (3272) 501151, 501153

Kenya

Tél. : 254 (20) 366-3000

Kirghizistan (République kirghize)

Tél. : 996 (312) 65-05-06

Kiribati 🇰🇮

Tél. : 686 21-184

Kosovo

Voir Serbie

Koweït

Tél. : 965 256-3025

Laos 🇱🇦

Tél. : 856 (21) 413 600

Lesotho

Tél. : 266 (22) 316-555

Lettonie

Tél. : 371 781-3945
Numéro sans frais : 800-0171

Liban

Tél. : 961 (4) 713-900

Libéria

Voir Côte d'Ivoire

Libye

Tél. : 218 (21) 335-1633

Liechtenstein

Voir Suisse, Berne

Lituanie

Tél. : 370 (5) 249-0950
Numéro sans frais : 88-003-0022

Luxembourg

Tél. : 35 (2) 262-70-570
Numéro sans frais : 800-23679

Macao

Voir Chine, Hong Kong

Macédoine (ex-République yougoslave de)

Tél. : 389 (2) 3225-630

Madagascar

Tél. : 261 (20) 22-425-59,
22-423-22

Malaisie

Kuala Lumpur
Tél. : 6 (03) 2718-3333
Penang
Tél. : 6 (04) 390-6000

Malawi

Tél. : 265 (1) 645-441, 641-612

Maldives (îles)

Voir Sri Lanka

Mali

Tél. : 223 221-2236

Malte

Tél. : 356 2552-3233

Mariannes du Nord (îles)

Voir Micronésie

Maroc

Tél. : 212 (37) 68 74 00

Marshall (îles)

Voir Micronésie

Martinique

Voir Barbade

Maurice

Tél. : 230 212-5500

Mauritanie

Tél. : 222 529 26 97/8

Mexique

Acapulco
Tél. : 52 (744) 484-1305, 481-1349
Cancún
Tél. : 52 (998) 883-3360, -3361
Guadalajara
Tél. : 52 (33) 3671-4740
Mazatlán
Tél. : 52 (669) 913-7320
Mexico
Tél. : 52 (55) 5724-7900,
poste 3322
Tél. en dehors des heures de bureau :
01-800-706-2900

Monterrey

Tél. : 52 (81) 8344-3200, -2753,
-2906, -2961, 8345-9105, -9045

Oaxaca

Tél. : 52 (951) 513-3777

Puerto Vallarta

Tél. : 52 (322) 293-0098, -0099

San José del Cabo

Tél. : 52 (624) 142-4333

Tijuana

Tél. : 52 (664) 684-0461
Numéro sans frais partout au
Mexique : 001-800-514-0129

Micronésie 🇲🇻

Tél. : 691 320-5448

Moldavie

Voir Roumanie

Monaco

Tél. : 377 97 70 62 42

Mongolie

Tél. : 976 (11) 328-285

Monténégro

Voir Serbie

Montserrat

Voir Barbade

Mozambique

Tél. : 258 (21) 492-623

Myanmar 🇲🇲

Voir Birmanie

Namibie

Tél. : 264 (61) 251 254

Nauru

Voir Australie, Canberra

Népal

Tél. : 977 (1) 4415-193, -389, -391, -861, 4426-885, 4425-669

Nicaragua

Tél. : 505 (2) 68-0433, -3323

Niger

Tél. : 227 75-36-86, -87

Nigéria

Abuja

Tél. : 234 (9) 413-9910

Lagos

Tél. : 234 (1) 262-2512, -2513, -2515

Port Harcourt

Tél. : 234 (8) 461-0434, -1601

Niue

Voir Nouvelle-Zélande

Norvège

Bergen

Tél. : 47 55-29-71-30

Oslo

Tél. : 47 22-99-53-00

Numéro sans frais partout en

Norvège : 00-800-2326-6831

Nouvelle-Calédonie

Tél. : 687 272-414

Nouvelle-Zélande

Tél. : 64 (4) 473-9577

Oman

Voir Arabie saoudite, Riyad

Ouganda

Tél. : 256 (41) 258-141, 256 (31) 260-511

Ouzbékistan

Tél. : 998 (71) 362-9205

Pakistan

Islamabad

Tél. : 92 (51) 208-6000

Karachi

Tél. : 92 (21) 561-0685, -1031/2/3/4/5/6/7

Lahore

Tél. : 92 (42) 578-1763, -1966

Palau

Voir Micronésie

Panama

Tél. : 507 264-9731, -7115

Papouasie-Nouvelle-Guinée

Tél. : 675 325-9333

Paraguay

Tél. : 595 (21) 227-207

Pays-Bas

Tél. : 31 (70) 311-1600

Pérou

Tél. : 51 (1) 444-4015

Numéro sans frais : 0-800-50602

Philippines

Cebu

Tél. : 63 (32) 256-3320

Manille

Tél. : 63 (2) 857-9000, -9001

Numéro sans frais partout aux

Philippines : 1-800-1-110-0226

Pologne

Tél. : 48 (22) 584-3100

Numéro sans frais :

00-800-111-4319

Polynésie française

Tél. : 689 46 88 06

Portugal

Faro

Tél. : 351 289-80-3757

Lisbonne

Tél. : 351 213-16-4600

Ponta Delgada (Açores)

Tél. : 351 296-28-1488

Numéro sans frais partout au

Portugal : 800-819-826

Puerto Rico

Voir États-Unis d'Amérique, Puerto

Rico, ou appeler sans frais au

1-866-600-0184

Qatar

Voir Koweït

République centrafricaine

Tél. : 236 61-30-39

République démocratique du

Congo

Tél. : (243) 895-0310, -0311, -0312

République dominicaine

Puerto Plata

Tél. : (809) 586-5761

Santo Domingo

Tél. : (809) 685-1136

Numéro sans frais : 1 200-0012

Numéro sans frais partout en

République dominicaine :

1-888-156-3102

République tchèque

Tél. : 420 27210-1800

Roumanie

Tél. : 40 (21) 307-5000

Royaume-Uni

Belfast

Tél. : 44 (2891) 272060

Birmingham

Tél. : 44 (121) 236-6474

Cardiff

Tél. : 44 (0) 2920-449635

Édimbourg

Tél. : 44 (131) 473 6320

Londres

Tél. : 44 (20) 7258-6600

Numéro sans frais partout au

Royaume-Uni : 00-800-2326-6831

Russie

Moscou

Tél. : 7 (495) 105-6000

Vladivostok

Tél. : 7 (4232) 49-11-88

Numéro sans frais partout en

Russie : 810-800-201-41012

Rwanda

Tél. : 250 (5) 73210

Sainte-Lucie

Voir Barbade ou appeler sans frais
au 1-881-949-9993

Saint-Kitts-et-Nevis

Voir Barbade ou appeler sans frais
au 1-888-949-9993

Saint-Marin

Voir Italie, Rome

Saint-Martin/Sint Maarten

Tél. : (599) 543-6261
Tél. en dehors des heures de
bureau : (599) 520-5202

Saint-Pierre-et-Miquelon

Voir France, Saint-Pierre-et-
Miquelon

Saint-Siège (Cité du Vatican)

Tél. : 39 (06) 6830-7316,
-7386,-7398
Numéro sans frais :
00-800-2326-6831

Saint-Vincent-et-les- Grenadines

Voir Barbade ou appeler sans frais
au 1-881-949-9993

Salomon (îles) 🇸🇻

Tél. : 677 21561

Salvador

Tél. : 503 2279-4655, -4657, -4659

Samoa 🇸🇲

Tél. : 68 (5) 234-11, 236-13,

252-32

São Tomé-et-Príncipe

Voir Gabon

Sénégal

Tél. : 221 889-47-00

Serbie

Tél. : 381 (11) 306-3000
Tél. en dehors des heures de
bureau : 381 (11) 306-3050

Seychelles

Voir Tanzanie

Sierra Leone

Voir Côte d'Ivoire

Singapour

Tél. : 65 6854-5900
Numéro sans frais :
001-800-2326-6831

Slovaquie

Tél. : 421 (2) 5920-4031

Slovénie

Tél. : 386 (1) 430-3570

Somalie

Voir Kenya

Soudan

Tél. : 249 (183) 56 36 70/72/73/74

Sri Lanka

Tél. : 94 (11) 522-6232
(5-CANADA), 532-6232

Suède

Göteborg

Tél. : 46 (31) 707-4288

Malmo

Tél. : 46 (40) 40 23 51

Stockholm

Tél. : 46 (8) 453-3000
Numéro sans frais partout en Suède :
00-800-2326-6831

Suisse

Berne

Tél. : 41 (31) 357-3200

Genève

Tél. : 41 (22) 919-9200
Numéro sans frais partout en Suisse :
00-800-2326-6831

Suriname

Tél. : 59 (7) 424-527, -575

Swaziland

Voir Afrique du Sud, Pretoria

Syrie

Alep

Tél. : 963 (21) 268-4160

Damas

Tél. : 963 (11) 611-6692, -6851

Tadjikistan

Voir Kazakhstan

Tahiti

Voir Nouvelle-Calédonie

Taïwan

Tél. : 886 (2) 2544-3000
Numéro sans frais :
00-800-2326-6831

Tanzanie

Tél. : 255 (22) 216-3300

Tchad

Tél. : 235 53-42-80
Tél. en dehors des heures de
bureau : 235 27-30-27

Thaïlande

Bangkok

Tél. : 66 (2) 636-0540

Chiang Mai

Tél. : 66 (53) 850-147, 242-292
Numéro sans frais partout en
Thaïlande : 001-800-156-220-0142

Timor-Leste (Timor-Oriental) 🇹🇲

Tél. : 670 332-2111

Togo

Voir Ghana

Tonga 🇹🇴

Tél. : 676 23-244

Trinité-et-Tobago

Tél. : 1 (868) 622-6232 (6-CANADA)
Numéro sans frais : 1-800-387-3124

Tunisie

Tél. : 216 71-104-000

Turkménistan

Voir Turquie, Ankara

Turks et Caïcos (îles)

Voir Jamaïque, Kingston

Turquie

Ankara

Tél. : 90 (312) 409-2700

Istanbul

Tél. : 90 (212) 251-9838
Numéro sans frais partout en
Turquie : 00800-14-220-0149

Tuvalu

Voir Nouvelle-Zélande

Ukraine

Kyiv

Tél. : 380 (44) 590-3100

Lviv

Tél. : 380 (322) 97-1772

Uruguay

Tél. : 598 (2) 902-2030

Vanuatu

Tél. : 678 22-777

Vatican

Voir Saint-Siège

Venezuela

Caracas

Tél. : 58 (212) 600-3000, -3042,
-3043

Isla de Margarita

Tél. : 58 (295) 264-1684

Vierges britanniques (îles)

Voir Barbade

Vierges américaines (îles)

Voir États-Unis d'Amérique, Miami

Vietnam

Hanoi

Tél. : 84 (4) 734 5000

Ho Chi Minh-Ville

Tél. : 84 (8) 827-9899

Yémen

Tél. : 967 (1) 20 88 14

Yougoslavie, république fédérale de

Voir Serbie

Zambie

Tél. : 260 (1) 25 08 33

Zimbabwe

Tél. : 263 (4) 252-181/2/3/4/5



SOURCES D'INFORMATION

Affaires étrangères et Commerce international Canada Direction générale des affaires consulaires

www.voyage.gc.ca

125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario)
K1A 0G2

Renseignements généraux

Tél. : 1-800-267-6788 (au Canada
et aux États-Unis) ou 613-944-6788
ATS : 1-800-394-3472 (au Canada
et aux États-Unis) ou 613-944-1310
Courriel : voyage@international.gc.ca

Urgences

Tél. : 613-996-8885 (appels à
frais virés de l'étranger)
Courriel : sos@international.gc.ca

Programme d'information sur la drogue et les médicaments en voyage

www.voyage.gc.ca/main/drugs_ menu-fr.asp

PUBLICATIONS (GRATUITES)

Vous pouvez consulter nos publica-
tions sur les voyages à l'adresse
www.voyage.gc.ca ou les commander
en composant le 1-800-267-8376
(au Canada) ou le 613-944-4000.

CONSEILS AUX VOYAGEURS (GRATUITS)

Ces rapports que l'on peut consulter
à l'adresse www.voyage.gc.ca ren-
ferment des renseignements impor-
tants sur la situation dans plus de
200 destinations étrangères : sécu-
rité, lois et coutumes, conditions
sanitaires et exigences d'entrée. On
peut également les commander par
téléphone : 1-800-267-6788 (au
Canada et aux États-Unis) ou
613-944-6788.

Bureaux diplomatiques

Bureaux du gouvernement du
Canada à l'étranger :
www.voyage.gc.ca/alt/bureauxcan.asp

Bureaux de gouvernements
étrangers au Canada :
www.voyage.gc.ca/alt/representants.asp

Agence canadienne d'inspection des aliments

www.inspection.gc.ca

Tél. : 1-800-442-2342

Centres de service à l'importation (CSI) :

CSI de l'Est	1-877-493-0468
CSI du Centre	1-800-835-4486
CSI de l'Ouest	1-888-732-6222

Agence de santé publique du Canada

(Programme de médecine des voyages)
www.santevoyage.gc.ca

PUBLICATIONS DES AFFAIRES CONSULAIRES



Vous prévoyez de voyager, d'étudier, de travailler ou de prendre votre retraite dans un autre pays? Nos publications gratuites vous aideront à voyager en toute sécurité, et à éviter les problèmes de santé et les ennuis à l'étranger.

Pour commander nos publications ou pour les télécharger, veuillez téléphoner au **1-800-267-8376** (au Canada) ou au **613-944-4000** ou consulter le site Web :

✈ www.voyage.gc.ca

Agence des services frontaliers du Canada

www.asfc.gc.ca

Service d'information sur la frontière

Tél. : 1-800-959-2036 (au Canada) ou 204-983-3700 ou 506-636-5067

PUBLICATIONS (GRATUITES)

- *Importation d'une arme à feu ou d'une arme au Canada* (RC4227)
- *Je déclare* (RC4044)
- *L'importation d'un véhicule au Canada* (RC4140)
- *Vous passez la frontière avec 10 000 \$ ou plus?* (RC4321)
- *Vous revenez vivre au Canada?* (RC4105)

POUR CONSULTER OU COMMANDER :

Composez le 1-800-959-2221 (au Canada et aux États-Unis), rendez-vous à www.asfc.gc.ca/formulaires ou communiquez avec le bureau de l'ASFC de votre région.

Agence du revenu du Canada

www.arc.gc.ca

Bureau international des services fiscaux

Tél. : 1-800-267-5177 (au Canada et aux États-Unis) ou 613-954-1368

Comptes de retenue des non-résidents :

Tél. : 1-800-267-3395 (au Canada et aux États-Unis) ou 613-952-2344
Les appels à frais virés sont acceptés.

Programme de résolution de problèmes :

Tél. : 1-800-661-4985 (au Canada et aux États-Unis)

PUBLICATION (GRATUITE)

- *Résidents canadiens qui séjournent à l'étranger* (T4131)

POUR CONSULTER OU COMMANDER :

Visitez le site de l'ARC (www.arc.gc.ca) ou appelez au 1-800-959-3376 (au Canada et aux États-Unis) ou au 613-954-1368.

Association canadienne de santé publique

www.cpha.ca

PUBLICATIONS (\$)

- *Carnet de vaccination du voyageur*
- *Don't Drink The Water: The Complete Traveller's Guide to Staying Healthy in Warm Climates*
- *Voyages internationaux et santé*

POUR COMMANDER :

Tél. : 613-725-3769
Télééc. : 613-725-9826
Courriel : info@cpha.ca

Association canadienne des automobilistes

www.caa.ca

Centre canadien d'information sur le VIH/sida

(Association canadienne de santé publique)

www.aidsida.cpha.ca

PUBLICATION (\$ POUR PLUSIEURS EXEMPLAIRES)

- *Ce qu'il faut savoir sur le VIH et le sida*

POUR COMMANDER :

Tél. : 1-877-999-7740
Courriel : aidsida@cpha.ca

Centre des armes à feu Canada

www.cfc-cafc.gc.ca

Tél. : 1-800-731-4000

Courriel : cfc-cafc@cfc-cafc.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada

www.cic.gc.ca

Télécentre de CIC

Tél. : 1-888-242-2100 (au Canada)
ATS : 1-888-576-8502 (au Canada, entre 8 h et 16 h, heure normale de l'Est)

PUBLICATIONS (SUR INTERNET SEULEMENT)

- *Comment prouver votre citoyenneté canadienne*
- *La double citoyenneté*
- *Processus d'immigration en adoption internationale*

POUR CONSULTER :

Rendez-vous à www.cic.gc.ca

Environnement Canada — CITES

www.cites.ec.gc.ca

Tél. : 1-800-668-6767
ou 819-997-1840
Télec. : 819-953-6283

Institut canadien des conseillers en voyages

www.citc.ca

PUBLICATIONS SUR LES FRAUDES EN VOYAGE (\$)

- *Scam Watch, vol. 1 (Defining Travel Common Sense)*
- *Scam Watch, vol. 2 (Son of Scam)*

POUR COMMANDER :

Tél. : 1-800-589-5776 ou
416-484-4450
Courriel : info@citc.ca

Office des transports du Canada

www.otc.gc.ca

PUBLICATION (GRATUITE)

- *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*

POUR CONSULTER OU COMMANDER :

Voir le site www.otc.gc.ca
ou téléphoner au 1-888-222-2592
(ATS : 1-800-669-5575)

Passeport Canada

www.passeportcanada.gc.ca

Passeports, certificats d'identité et documents de voyage

Tél. : 1-800-567-6868 (au Canada
et aux États-Unis)
ATS : 1-866-255-7655

Patrimoine canadien

www.patrimoinecanadien.gc.ca/pbcm

Programme des biens culturels mobiliers

Tél. : 1-866-999-2494 ou
819-997-7761

Société canadienne de santé internationale

www.csih.org

Liste des cliniques santé-voyage

Courriel : csih@csih.org
Tél. : 613-241-5785

Transports Canada

www.tc.gc.ca

Voyage accessible

www.accesstotravel.gc.ca

Transport des matières dangereuses

www.tc.gc.ca/aerien

ça pourrait être votre buanderie
This could be your laundromat.


www.canada123go.ca 1 877 go123go

VOYAGER ET TRAVAILLER À L'ÉTRANGER
TRAVEL & WORK ABROAD

Affaires étrangères et
Commerce international Canada Foreign Affairs and
International Trade Canada **Canada**

L'AIDE-MÉMOIRE DU VOYAGEUR


Pour que tout se déroule bien en voyage, prenez les mesures suivantes *avant* de quitter le Canada :



Mettez dans vos bagages une copie de *Bon voyage, mais...* et une copie des Conseils aux voyageurs sur le pays où vous vous rendez (voir www.voyage.gc.ca).

Assurez-vous que votre passeport est valide assez longtemps après la date prévue de votre retour au Canada; emportez une photocopie de la page d'identification de votre passeport que vous garderez séparément du passeport.

Planifiez votre itinéraire et votre budget.



Contractez une assurance-maladie et une assurance voyage.

Remettez à des amis ou à votre famille une copie de la page d'identification de votre passeport, de votre itinéraire et de votre police d'assurance.

Procurez-vous longtemps à l'avance tout visa nécessaire pour le voyage.




Vérifiez si votre double citoyenneté pourrait vous causer des problèmes.

Si vous voyagez avec des enfants, munissez-vous de documents prouvant que vous avez le droit de les emmener en voyage (lettre de consentement, ordonnance d'un tribunal).

Réglez les questions de santé : vaccins, ordonnances, certificat médical, fournitures médicales, autre paire de lunettes.


Procurez-vous un permis de conduire international (s'il y a lieu).



Inscrivez-vous en ligne auprès d'un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger (s'il y a lieu).

Prévoyez vos besoins financiers : monnaie locale, chèques de voyage, taxe sur le transport aérien, etc.

Préparez-vous soigneusement pour prendre l'avion (bagages, documents de voyage, sécurité à l'aéroport).



À l'étranger : conservez vos reçus d'achat et prenez des dispositions spéciales si vous rappez au Canada des aliments, des plantes et des animaux.





The Strategic Counsel

Communications Tested

C. Travel Report: Mexico (English)

[Home](#)**Last Updated:** September 9, 2008 14:09 EDT**Still Valid:** September 17, 2008 12:00 EDT

SELECT A TRAVEL REPORT

TRAVEL REPORT

Mexico

1. RECENT UPDATES

Section 4 of this Travel Report has been updated (passports).

Since January 23, 2007, all Canadian citizens transiting the United States when travelling to and from Mexico by air must comply with entry requirements to the U.S. **Since January 31, 2008**, Canadians travelling through the United States **by land or sea** before entering Mexico must comply with other requirements, which will change on **June 1, 2009**. For more information, please see our [Global Issues](#) page.

[BACK TO TOP](#)

2. WARNINGS AND RECOMMENDATIONS

There is no Official Warning for this country.

Mexico

Exercise normal security
precautions**Exercise high degree
of caution**Avoid non-essential
travel

Avoid all travel

Canadians travelling to Mexico should exercise a high degree of caution due to occasional demonstrations and protests, and due to high levels of criminal activity, some involving the use of violence.

The hurricane season extends from June 1st to November 30th. For more information, please see our [Global Issue](#) on the hurricane season.

OFFICIAL REGISTRATION RECOMMENDATION: We offer a [registration service](#) for all Canadians travelling or living abroad. This service is provided so that we can contact and assist you in an emergency abroad, such as a natural disaster or civil unrest, or inform you of a family emergency at home. Registration can be done [on-line](#) or by contacting a [Canadian government office](#) abroad. For more information, see our [FAQs on Registration of Canadians Abroad](#).

[BACK TO TOP](#)

3. SAFETY AND SECURITY

The decision to travel is the sole responsibility of the traveller. The traveller is also responsible for his or her own personal safety. The purpose of this Travel Report is to provide Canadians with up-to-date information to enable them to make well-informed decisions.

General Safety Measures

Demonstrations and protests regularly occur in large cities. Canadians should avoid large gatherings and demonstrations, which could lead to violent incidents at all times. Participation in political demonstrations by foreigners is prohibited and may result in detention, expulsion and the denial of future entry into Mexico.

Canadians travelling to the state of Oaxaca should monitor local media reports closely. Incidents, roadblocks and clashes continue to occur in the city of Oaxaca. Beach resorts like Puerto Escondido and Huatulco have not been affected by these events.

TABLE OF CONTENTS

1. [RECENT UPDATES](#)
2. [WARNINGS AND RECOMMENDATIONS](#)
3. [SAFETY AND SECURITY](#)
4. [ENTRY/EXIT REQUIREMENTS](#)
5. [CANADIAN GOVERNMENT CONTACTS](#)
6. [TRAVEL HEALTH](#)
7. [ADDITIONAL HEALTH INFORMATION](#)
8. [LAWS AND CUSTOMS](#)
9. [TRAVEL AND CURRENCY](#)
10. [NATURAL DISASTERS AND CLIMATE](#)
11. [ADDITIONAL INFORMATION](#)
12. ANNEX

[Country Profile for
Mexico](#)

Warnings on swimming conditions posted on beaches should be taken seriously. Many beaches are not supervised or do not offer warnings. When in doubt, consult the hotel staff.

You should ensure the recreational activities you choose are covered by your travel insurance or by a local insurance. Ensure sporting and aquatic equipment is safe and in good condition, especially for scuba diving. Many operators do not conduct regular safety checks. There have been cases of Canadians who have been involved in accidents where operators demanded compensation in excess of the value of the damage caused to the vehicle or equipment.

Exercise caution when standing close to balcony railings, as deaths and injuries have resulted from falls. Height standards for balcony railings in Mexico can be considerably lower than those in Canada.

Crime

Visitors should be aware of their surroundings at all times while travelling throughout the country, even in areas generally considered safe. Crimes, including armed robbery, purse snatching, and pick-pocketing, occur frequently. The arrest and detention rate is low and contributes to high levels of criminality.

If you are the victim of a crime, report it immediately to the *Agencia del Ministerio Público* nearest to the crime scene. No criminal investigation is possible without a formal complaint to Mexican authorities. You must present photo identification. It is especially important to report the loss or theft of your identification documents (to Mexican authorities and to the Embassy or the nearest consulate of Canada in Mexico), in order to protect yourself should the documents later be misused.

For emergency services, dial 060 or 066.

Theft

Thefts occur regularly. You should dress down, avoid wearing or carrying expensive jewellery, and carry only small amounts of cash. Keep your luggage secure at all times. In resort areas, leave your passport and valuables in your hotel safe, not in your hotel room or on the beach while you are swimming.

You should withdraw or exchange money at Automated Banking Machines (ABMs) or exchange bureaus (*casas de cambio*) during daylight hours only, and inside shops and malls rather than on the street. Keep your credit card in sight when paying.

Assault

Incidents of assault and sexual aggression against foreigners have been reported. In some cases, hotel employees, taxi drivers and security personnel have been implicated. Avoid walking after dark, especially alone, and avoid unpopulated areas. You should only frequent bars and night-clubs as part of a group and avoid separating from the group. In cases of sexual assault, police authorities will require a medical examination.

Be careful accepting food, drinks, invitations or rides from strangers or recent acquaintances. Avoid leaving your food and drinks unattended in bars and restaurants. There have been cases of travellers being robbed or assaulted after being drugged.

Kidnappings

Kidnappings occur frequently in large urban areas. The most common practice involves thieves working in cooperation with, or posing as taxi drivers. The thieves force victims to withdraw money from ABMs with their debit or credit cards in exchange for their release. Kidnappers target both the wealthy and middle class. Foreigners are not specifically targeted.

Scams

Criminals posing as police officers have approached tourists and asked for their passports or for foreign currency. There have also been cases of legitimate police officers extorting money from tourists or arresting tourists for minor offences. If this occurs, you should not hand over your money or your passport. Instead, you should ask for the officer's name, badge number and patrol car number, and proceed to the nearest *Agencia del Ministerio Público* and Tourism Office to file a complaint.

Avoid divulging personal information to strangers. Scam artists have gathered information on luggage tags in hotel lobbies and later convinced guests to give them their contact information in Canada. Once done, they have called parents of travelling Canadians to report that their child has been detained or hospitalized and have requested that money be wired to Mexico. If this occurs, parents or friends should request the name and number of the caller and contact the Emergency Operations Centre (toll-free within Canada at 1-800-387-3124 or from Mexico at 001-800-514-0129).

Organized Crime

In northern Mexico and all cities bordering the United States, organized crime and urban violence affect security. Crimes and murders linked to drug turf wars have risen substantially, especially in the states of Baja California (Tijuana region), Chihuahua (Ciudad Juárez region), Guerrero, Michoacán, Nuevo Leon and Sinaloa (Culiacán region).

In the state of Chiapas, near the border with Guatemala, the use of firearms between criminal gangs has often been reported. While Canadians are not specifically targeted, they risk being in the wrong place at the wrong time. Law enforcement and police protection are often lacking.

In most urban areas of these states, military and federal police forces have been deployed in efforts to combat organized crime and improve security conditions. They maintain a visible presence patrolling the streets, setting up roadblocks and conducting random vehicle checks. Armed clashes between security forces and drug groups have occurred in recent months.

[BACK TO TOP](#)

4. ENTRY/EXIT REQUIREMENTS

It is the sole prerogative of each country or region to determine who is allowed to enter. All countries or regions have special requirements for persons intending to reside for extended periods (usually more than 90 days) or who plan to work, study, or engage in non-tourist activities. To obtain information on specific entry requirements, contact the nearest diplomatic or consular office of the destination(s) to be visited. Violations of entry and exit requirements may result in serious penalties.

The following information on entry and exit requirements has been confirmed with the Mexican authorities. However, these requirements are subject to change at any time. **It is the traveller's responsibility to check with the Embassy of the United Mexican States or its consulates for up-to-date information.**

Since January 23, 2007, all Canadian citizens transiting through the United States when travelling to and from Mexico by air must comply with entry requirements to the U.S. **Since January 31, 2008**, Canadians travelling through the United States **by land or sea** before entering Mexico must comply with other requirements, which will change on **June 1, 2009**. For more information, please see our [Global Issues](#) page.

Canadians are not required to carry a passport to enter Mexico. However, in order to avoid delays and misunderstandings, we strongly recommend that you travel with a passport valid for six months after your arrival date. It is the only universally accepted identification document, and it proves that you have a right to return to Canada. Mexican immigration authorities recommend the use of a passport to expedite passage through ports of entry and Canadian citizens arriving in Mexico from a third country without a passport may be denied entry. Some airlines also require Canadians to present their passport when returning back to Canada. It is strongly recommended that travellers verify these requirements directly with their airline before departure.

Permanent residents and landed immigrants of Canada should check for specific entry requirements with Mexico's immigration authorities (*Instituto Nacional de Migración* or *INAMI*) (information available in English).

Persons seeking to enter Mexico for purposes other than tourism are required to have a proper visa. Foreigners involved in unauthorized activities will be expelled. Please visit the website of the [Mexican Embassy in Canada](#) for more information.

Tourist card (Tourist Migration Form (FMTTV) provided by airlines or at points of entry): **required**
Business and work visa : **required**

Student visa : required**Visitor visa : required** (for purposes other than tourism, including work)**Tourist Card**

Canadian tourists do not require a visa or a tourist card for stays of 72 hours or less within the border zone (20 to 30 kilometres from the U. S. border). For travel to Mexico beyond the border zone, Canadians must be in possession of a tourist card, also called Tourist Migration Form (FMTTV: Migration Form for Tourists, Transmigrants, Visiting Businesspersons or Visiting Consultants). This document is provided by airlines or by immigration authorities at the country's points of entry. If you enter Mexico by land, it is your responsibility to stop at the immigration module located at the border.

Authorities can demand to see your tourist card at any time. You must therefore carry the original or a copy at all times and must surrender the original upon leaving Mexico. Failure to do so will result in a fine and/or expulsion.

In order to obtain a tourist card, Canadians are required to present a valid passport or valid official photo identification (such as a passport or driver's licence) and proof of citizenship (such as a passport, birth certificate or Canadian citizenship card). Canadians born in the province of Quebec must present a birth certificate issued after January 1, 1994, in order to prove Canadian citizenship.

Your tourist card is stamped on arrival. If travelling by bus or car, ensure you obtain such a card and have it stamped by immigration authorities at the border. If you do not receive a stamped tourist card at the border, ensure that, when you arrive at your destination within Mexico, you immediately go to the closest National Institute of Immigration office, present your bus ticket, and request a tourist card. Travellers who fail to have their tourist card stamped may be fined, detained or expelled from the country.

An immigration official will determine the number of days you can remain in Mexico. Do not assume that you will be granted the full 180 days. An extension of your stay can be requested for a fee at the National Institute of Immigration of the Ministry of the Interior or its local offices.

If you plan to enter Mexico by car, please read the vehicles importation requirements in Section 9.

Tourism Tax

Mexican authorities impose a tourism tax (approximately US\$20) for all visitors to Mexico. This fee is normally included in airline ticket prices. Visitors arriving by road (car or bus) will be asked to pay this fee at any bank in Mexico (there is a bank representative at every port of entry). The bank will stamp your tourist card. Visitors to the northern border zone (20 to 30 kilometres from the U. S. border) and those going to Mexico on cruise ships are exempt.

Work Visa

It is recommended that you process your visa yourself. However, if a prospective employer is processing your business (or work) visa for you, ensure that you receive copies of all correspondence between the employer and Mexican immigration authorities, and that these copies are stamped by the immigration authorities as proof that your papers are indeed being processed. You should also request a receipt from your employer for any documents (e.g. your Canadian passport) that you provide for purposes of obtaining the visa. It is not recommended that your employer keep your passport for you.

Customs

Tourists are allowed to bring in their personal effects duty-free. Failure to declare personal effects will result in their confiscation and a fine. Mexican customs provides information in English regarding entry into Mexico by air or land. Travellers carrying more than US\$ 10,000, or its equivalent in other currencies, cash, checks, money orders or any other monetary instrument, must declare the amount exceeding US\$ 10,000. Failure to declare it is sanctioned by Mexican law, often resulting in detention.

Canadians travelling to Mexico with goods intended for donation should be aware that Mexican customs regulations prohibit the importation of certain clothing, textiles, and other used goods. These regulations also apply to charitable donations. You should verify the list of prohibited items with Mexican customs and hire an experienced customs broker to ensure compliance with Mexican law. If documentation is incorrect, you could

have a fine imposed or have your goods confiscated. Contact the [Embassy of Mexico in Canada](#) for further information.

Dual Nationals

Mexico recognizes dual nationality for persons born in Mexico or abroad to Mexican parents. Under Mexican law, dual nationals entering and departing from Mexico must identify themselves as Mexican citizens. Dual nationality status could hamper efforts of Foreign Affairs and International Trade Canada to provide you with consular protection.

A Certificate of Canadian Citizenship is not a travel document. A Canadian passport is the only reliable and universally accepted travel and identification document available to Canadians for the purpose of international travel. Canadian citizens returning to Canada who present other documents, such as a Certificate of Canadian Citizenship, birth certificate, provincial driver's license, or foreign passport, instead of a Canadian passport, may face delays or be denied boarding by transport companies.

Selling, altering, or allowing another person to use your passport is a criminal offence. It could lead to the laying of charges and imprisonment if convicted. It could also lead to the denial of future passport services.

Special and diplomatic passport holders should verify all visa requirements for this and other destinations, as they may differ from those that apply to regular passport holders.

Any adult travelling with children may be required to show evidence of parental/custodial and/or access rights. Foreign and Canadian authorities may also require evidence that the adult has the consent of the parents, legal guardian, and/or the court to travel with the children. Some countries or regions may not permit children to enter or, in some cases, leave the country or region without proper documentation such as a [letter of consent](#) or a court order.

Although same-sex marriages are legal in Canada, many countries or regions do not recognize them. Attempting to enter as a same-sex married couple may result in refusal by local officials. For more information, contact the foreign government office accredited to Canada.

[BACK TO TOP](#)

5. CANADIAN GOVERNMENT CONTACTS

You can obtain consular assistance and further consular information at the following addresses:

Mexico - MEXICO CITY, Embassy of Canada

Address: calle Schiller No. 529, Colonia Polanco, 11580 México, D.F.

Postal Address: P.O. Box Apartado Postal 105-05, 11580 México, D.F.,

Tel.: 52 (55) 5724-7900

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (55) 5724-7943

E-Mail: embassy@canada.org.mx, mxicocs@international.gc.ca

Internet: <http://www.mexico.gc.ca>

Consular district: Aguascalientes, Chihuahua, Coahuila, Durango, Estado de Mexico, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, México City, Puebla, Querétaro, San Luís Potosí, Tabasco, Tlaxcala, Tamaulipas, Veracruz, Zacatecas

If you are outside Mexico City, you can reach the Embassy by dialling **01-800-706-2900**. This toll free number is available throughout the entire country, 24 hours a day, 7 days a week, and is reserved for emergency calls concerning Canadians.

Mexico - ACAPULCO, Consulate of Canada

Address: Centro Comercial Marbella, local 23, Prolongación Farallon s/n, Esq. Miguel Alemán, 39670 Acapulco, Guerrero, México

Tel.: 52 (744) 484-1305, 481-1349

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (744) 484-1306

E-Mail: acapulco@canada.org.mx

Consular district: Guerrero, Michoacán

Mexico - CANCÚN, Consulate of Canada

Address: Plaza Caracol II, 3er piso, local 330, Boulevard Kukulcán Km 8.5, Zona Hotelera, 77500 Cancún, Quintana Roo

Tel.: 52 (998) 883-3360/883-3361

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (998) 883-3232

E-Mail: cancun@canada.org.mx

Consular district: Campeche, Quintana Roo, Yucatán

Mexico - GUADALAJARA, Consulate of Canada

Address: World Trade Center, Av. Mariano Otero 1249, Torre Pacifico Piso 8, Col. Rinconada del Bosque, 44530 Guadalajara, Jalisco

Postal Address: P.O. Box 44530, Guadalajara, Jalisco,

Tel.: 52 (33) 3671-4740

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (33) 3671-4750

E-Mail: gjara@international.gc.ca

Consular district: Jalisco (except for Puerto Vallarta & Coastal Region)

Mexico - MAZATLÁN, Consulate of Canada

Address: Avenida Playa Gaviotas # 202, Local 9, Zona Dorada, 82210 Mazatlán, Sinaloa, México

Postal Address: P.O. Box 82110, Mazatlán, Sinaloa,

Tel.: 52 (669) 913-7320

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (669) 914-6655

E-Mail: mazatlan@canada.org.mx

Consular district: Sinaloa

Mexico - MONTERREY, Consulate General of Canada

Address: Edificio Kalos, Piso C-1, Local 108-A, Zaragoza 1300 Sur y Constitución, 64000 Monterrey, Nuevo León, México

Postal Address: P.O. Box 1300 sur y Constitución, 64000 Monterrey, N.L.,

Tel.: 52 (81) 8344-3200/8344-2753

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (81) 8344-3048

Internet: monterrey@international.gc.ca

Consular district: Nuevo León

Mexico - OAXACA, Consulate of Canada

Address: Pino Suarez 700, Local 11B, Multiplaza Brena, Colonia Centro, 68050 Oaxaca, Oaxaca, México

Postal Address: P.O. Box Apartado Postal 29, Sucursal C, Colonia Reforma, 68050 Oaxaca, Oaxaca,

Tel.: 52 (951) 513-3777

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (951) 515-2147

E-Mail: oaxaca@canada.org.mx

Consular district: Chiapas, Oaxaca

Mexico - PUERTO VALLARTA, Consulate of Canada

Address: Edificio Obelisco Local 108, Avenida Francisco Medina Ascencio 1951, Zona Hotelera Las Glorias, 48300 Puerto Vallarta, Jalisco, México

Tel.: 52 (322) 293-0098/293-0099

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (322) 293-2894

E-Mail: vallarta@canada.org.mx

Consular district: Coast of Jalisco, including Puerto Vallarta, Colima & Nayarit States

Mexico - SAN JOSÉ DEL CABO, Consulate of Canada

Address: Plaza José Green, Local 9, Boulevard Mijares s/n, Colonia Centro, 23400 San José del Cabo, Baja California Sur, México

Tel.: 52 (624) 142-4333

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (624) 142-4262

E-Mail: loscabos@canada.org.mx

Consular district: Baja California Sur

Mexico - TIJUANA, Consulate of Canada

Address: Germán Gedovius No.10411-101, Condominio del Parque, Zona Río, 22320 Tijuana, Baja California Norte, México

Tel.: 52 (664) 684-0461

Emergency toll-free to Ottawa: 001-800-514-0129

Fax: 52 (664) 684-0301

E-Mail: tijuana@canada.org.mx

Consular district: Baja California, Sonora

When making long-distance calls within Mexico, callers have to dial 01, the area code and the number; when calling internationally from Mexico to Canada or the United States, you must dial 001, the area code and the number; all other international calls from Mexico must be dialled with 00; when calling internationally to Mexico, the country code is 52.

For emergency assistance after hours, call the Embassy of Canada in Mexico City and follow the instructions provided on the recording. You may also call the Operations Centre in Ottawa toll-free at 001-800-514-0129 or collect at 613-996-8885.

[BACK TO TOP](#)

6. TRAVEL HEALTH

The [Public Health Agency of Canada](#) and the [World Health Organization \(WHO\)](#) report on disease outbreaks that occur throughout the world. For the latest travel health advisories and related information, visit the Public Health Agency of Canada's [Travel Health Web site](#).

The Public Health Agency of Canada strongly recommends that your travel plans include contacting a [travel medicine clinic](#) or physician six to eight weeks before departure. Based on your individual risk assessment, a health care professional can determine your need for [immunizations](#) and/or preventive medication and advise you on precautions to avoid disease. Travellers are reminded to ensure that their routine (childhood) immunizations (e.g., tetanus, diphtheria, polio, and measles) are up to date.

Standards of medical care may differ from those in Canada. Treatment may be expensive, and payment in advance may be required. Travellers are advised to arrange for medical insurance prior to departure. [Prescription medications](#) should be kept in the original container and packed in carry-on luggage.

The Public Health Agency of Canada also recommends that travellers who become sick or feel unwell on their return to Canada seek a medical assessment with their personal physician. Travellers should inform their physician that they have been travelling or living outside of Canada.

[BACK TO TOP](#)

7. ADDITIONAL HEALTH INFORMATION

Medical Services

Medical services are easily available in large cities but limited in remote areas. Standards of patient care differ from those in Canada and vary greatly among medical facilities, especially in beach resorts.

Private hospitals and clinics offer good-quality care but are generally expensive and expect payment in advance. Many will not agree to deal directly with medical insurance companies. Be prepared to pay for treatment yourself and then request a refund. If medical services are required, contact your tour representative or the nearest Embassy or Consulate of Canada to obtain a list of reputable facilities or physicians in the area. More information is available on the Website of the [Embassy of Mexico in Canada](#).

Medication

Pharmacies in main cities carry most medication. It is advisable to consult a physician before purchasing medicine manufactured in Mexico. If you take prescription medication, bring along an adequate supply and a copy of the prescription. Ensure that both the generic and trade names of the drug are stated.

To determine whether a particular medication is controlled in Mexico, and requires a prescription from a doctor, consult the Website (in Spanish only) of the Mexican Federal Commission for Protection Against Health Risks. Medicine cannot be mailed by courier services from Canada.

Health Tips

Mosquito-borne diseases, including malaria and dengue fever, can be a threat, especially during the rainy season. Although health authorities are actively combating these diseases, travellers should cover up and use mosquito repellent.

Water-borne and food-borne diseases are prevalent. Purify tap water or buy bottled water, and avoid ice cubes. Fruits and vegetables washed in tap water should be disinfected, peeled or cooked. Purchase only reliably pasteurized and refrigerated products. Choose restaurants carefully. Avoid consuming food or beverages sold by street vendors.

In addition to problems caused by high altitude, travellers to Mexico City may experience health problems caused by air pollution, which is at its peak during the winter months. Individuals with heart, lung or respiratory problems are advised to consult their doctor before booking their trip.

BACK TO TOP

8. LAWS AND CUSTOMS

You are subject to local laws. A serious violation may lead to a jail sentence. The sentence will be served in local prisons.

Canadians arrested or detained have the right to contact the responsible Canadian government office (embassy, high commission, etc.) listed in Section 5 above. Arresting officials have a responsibility to assist you in doing so. Canadian consular officials can provide a list of local lawyers upon request.

If you make a statement, you should by law be provided with a translator. Avoid making any arrangements with police or court officials unless your lawyer is present. Do not sign anything in Spanish, if you do not understand the language, without first reviewing the document with your lawyer. You should consult with the Embassy of Canada or one of its Consulates before hiring a lawyer.

The procedures required in legal proceedings or police investigations may be different from the procedures in force in the Canadian legal system. Canadians wishing to undertake such proceedings can expect to face long delays and additional efforts in order to resolve their case. The Government of Canada cannot intervene in ongoing legal proceedings in other countries or regions, unless requested to do so by local authorities. Such requests are rare.

In Mexico, a person can be detained throughout the judicial process until proven innocent or guilty. Bail rarely applies.

Illegal Activities

Penalties for breaking the law in Mexico can be more severe than in Canada, even for similar offences. Penalties for drug offences are very strict, and convicted offenders can expect lengthy jail sentences. You are strongly advised to avoid any involvement with illegal substances or those who deal with them. You are also strongly advised against borrowing a vehicle or picking up hitchhikers; drivers are legally responsible for their vehicle's contents, as well as for the legal status of passengers and the items carried by passengers.

The Mexican government strictly enforces its laws concerning possession, entry and trafficking of firearms. Anyone (including foreign armed forces personnel) entering Mexico with a firearm or ammunition without prior written authorization from Mexican authorities is subject to imprisonment. It is also illegal to enter the country with certain types of knives.

It is illegal to drink alcoholic beverages in non-designated public areas. The minimum age at which people are

legally allowed to purchase or consume alcoholic beverages is 18 years old.

Participation in political activities (such as demonstrations) by foreigners is prohibited and should be avoided, as it may result in detention, deportation or the denial of future entry into Mexico.

It is illegal to possess archaeological artefacts or to export such items from Mexico.

Real Estate

Canadians may acquire real estate in Mexico. However, you should consult a lawyer, as real estate transactions, laws and practices can be complex and differ considerably from those in Canada. Canadians should research potential property purchases carefully, as irregularities occur. The most frequent irregularities include title challenges, which may result in litigation and possible eviction. Mexican real estate agents are not licensed or regulated.

Time-Share Agreements

Reports of problems with time-share arrangements (including the cancellation of contracts) have increased. Be prepared for the possibility of being approached by persistent time-share representatives on the street, as well as at the airport or on the way to your hotel. Be prepared for common pressure techniques, such as telling potential customers that promotions are only valid for that day and offering free tours, meals, gifts or alcoholic beverages.

Before purchasing a time-share, gather as much information as possible, research the properties and even get a legal opinion. If you do decide to buy, be sure to **carefully review the contract. Anything not included in the contract will not be honoured.** Only provide your credit card if you are certain you wish to make the purchase. Time-share companies have requested that their clients sign a waiver that prevents them from cancelling the contract. Such practices are illegal. Mexican law stipulates that consumers are legally entitled to cancel a time-share contract without penalty; however, the cancellation must be done within five working days starting from the day following the original date of purchase. Cancellations of contracts must be done in writing and must be presented directly to the time-share company. Keep copies of any correspondence. If you experience any difficulties with a time-share company, you should immediately contact the Mexican consumer protection agency, the *Procuraduría Federal del Consumidor* (PROFECO). Further information, including points of service throughout Mexico, can be found (in Spanish and English) on [PROFECO's Website](#).

Renting

Rental agreements between two individuals in Mexico are considered a private matter and are not regulated by the government. Should you encounter difficulties with a rental agreement and wish to take legal action, you will have to obtain the services of a Mexican lawyer.

[BACK TO TOP](#)

9. TRAVEL AND CURRENCY

Road Safety

Road conditions vary and can be poor in some areas. Dangerous curves, poorly marked signs and construction sites, roaming livestock, slow-moving or abandoned vehicles, and other obstacles pose hazards. Road travel should be limited to daylight hours throughout the country.

Toll (*cuota*) highways should be used whenever possible, rather than less secure free (*libre*) roads, where armed robberies and carjackings are more frequent. Overnight stops should be made only in major centres, at reputable hotels or secure campsites.

Mexican styles of driving and road safety standards are very different from those in Canada. Police do not regularly patrol the highways. Be prepared for vehicles that fail to observe speed limits or indicate lane changes, and that do not stop at red lights. Pedestrians should be extremely cautious at all times. Fatal hit-and-run accidents occur. Keep your car doors locked and the windows rolled up, especially at traffic lights, where you can be a target for criminals. For emergency services, dial 060 or 066.

In case of a vehicle breakdown or roadside emergency, a highway patrol service offered by the Mexican Ministry

of Tourism (SECTUR) called the Green Angels (*Angeles Verdes*) provides free assistance on all major toll highways from 8 a.m. to 8 p.m. The telephone number in Mexico City is 3002-6300 ext. 8987 to 8989 (when dialling from outside Mexico City, dial 01 and 55 before the number). The 24-hour toll-free number is 01-800-987-8224. In case of emergency, you can also dial 078.

Canadian driver's licences are valid in Mexico. The police sometimes ask foreigners to show identification and proof of their legal status in Mexico. You should always carry valid photo identification and photocopies of the identification page of your passport, visa and other documents, and keep the originals in a safe place.

Insurance

Canadian automobile insurance is not recognized in Mexico. You must obtain additional insurance at the Mexican border. Full coverage is recommended, including coverage for legal assistance. Automobile insurance is much more expensive in Mexico than in Canada. Many local drivers do not have any form of car insurance.

For more information on Mexican driver's permits, vehicle inspection, road tax or mandatory insurance, please contact the Mexican Ministry of Tourism (SECTUR) at 01-800-903-9200 (from Canada).

Accidents

In case of an accident or theft of the vehicle, a police report should immediately be obtained from the nearest police station (*hacienda*), and presented to the nearest customs office no later than two days after the incident. Canadians involved in traffic accidents may face serious legal problems, including imprisonment. They could be taken into custody until responsibility for the accident is determined and until all penalties are paid. If you do not have Mexican liability insurance, you could be prevented from leaving the country until all parties agree that adequate financial satisfaction has been received. Depending on the extent of injuries or damages, drivers may face criminal charges. Motor vehicle insurance is considered invalid in Mexico if the driver is found to be under the influence of alcohol or drugs at the time of the accident, or if the driver has no valid driver's licence.

Driving Restrictions

In order to reduce air pollution, there are time restrictions on driving in Mexico City and in certain regions of the country. Based on licence plate number, there will be at least one day each week and one Saturday per month when driving is forbidden. This applies equally to permanent, temporary and foreign plates. These regulations are strictly enforced. Offenders face heavy fines and temporary confiscation of their vehicle.

As of September 1, 2008, a supplementary driving restriction will be implemented in Mexico City. Vehicles without plates from the State of Mexico (Estado de Mexico) or the Federal District (DF) will not be able to circulate from Monday to Friday from 5:00 a.m. to 11:00 a.m. For more information, visit <http://www.sma.df.gob.mx/> (in Spanish only).

Public Transportation

Although public transportation is relatively safe, take precautions in airports, bus stations and the Mexico City metro, which are often very crowded and popular with pickpockets. Avoid travelling during rush hour if you can.

Canadians have been robbed on buses, usually at night. Keep an eye on your luggage, money and personal documents at all times. Bus accidents occur frequently due to speeding, poor road conditions and mountainous terrain. You should travel during daylight hours and on first-class buses only.

Hitchhiking is not a common practice in Mexico and is not recommended.

Taxis

Travellers should use only hotel taxis or taxis based at designated stands (*sitios*). In Mexico City, all government authorized taxis have licence plates starting with an A or a B. Taxis from designated stands have both the logo of their company and the plate number stamped on the side of the car. Always ask the dispatcher for the driver's name and the taxi's licence plate number, model and colour. Passengers arriving at Benito Juarez Airport in Mexico City should use airport taxis only (which are yellow and white, with an airport symbol on the door), after pre-paying the fare inside the airport. Request to see the driver's official ID.

Vehicles

a) Rentals

The contract for a rental vehicle must be in the traveller's name and include a full description of the vehicle.

b) Company-owned vehicles

Travellers must produce proof of employment and of the vehicle's ownership by the company.

c) Importation

Mexico has very strict rules regarding the entry of foreign motor vehicles. **Do not enter Mexico without having obtained the proper vehicle permit and car insurance.** Travellers without a permit may be fined and have their vehicle seized. Canadians wishing to travel beyond the border zone (20 to 30 kilometres from the U. S. border) with their car must obtain a Temporary Vehicle Importation Permit (*Solicitud de importación temporal de vehículos*).

Travellers are allowed to bring only one vehicle into the country at a time. Those travelling with a recreational vehicle are not entitled to tow a second vehicle, unless it is registered in the name of an accompanying traveller. The second vehicle should not exceed the weight limit of 3.5 tons. It is the owner's responsibility to obtain the permit through the Internet at <http://www.banjercito.com.mx/> (Spanish only) or <http://www.aduanas.gob.mx/> (available in English) 10 to 180 days before departure, or at one of the Mexican consulates located in Austin, Dallas, Houston, Los Angeles, Sacramento or San Francisco, or at a customs office located along the U.S.-Mexico border or, in some cases, within an authorized border zone. Watch for signs indicating customs checkpoints and Banjercito Bank locations (where permits can be issued and cancelled).

Travellers should contact the Embassy or a consulate of Mexico in Canada to verify the latest regulations and requirements regarding vehicle importations. Complete information (in Spanish and English) is available from [Aduana México](#).

If you stay beyond the date indicated on the Temporary Importation Permit, the vehicle may be seized.

When leaving Mexico, you must return and cancel your Temporary Vehicle Importation Permit in person, and with the vehicle with which you entered the country with, at any customs office at the border. Keep a copy of the cancellation documents. Neither the Embassy of Canada in Mexico City nor the Embassy of Mexico in Ottawa can return these permits on behalf of Canadian citizens. It is not permissible to mail your permit to the border point, as it will remain in effect. As long as the permit remains in effect, you will be unable to import another vehicle into Mexico. You can cancel the permit on a future visit to Mexico if you enter at the same border point. However, a fine may be imposed.

In cases when the permit holder cannot exit the country with the vehicle (e.g. in case of death or sickness), the person driving the car out of Mexico must be a foreigner with a valid tourist card and have documentation to prove the relationship with the car owner, such as a marriage or birth certificate.

d) Purchasing/Selling

Foreigners wishing to purchase a car in Mexico must be holders of either a Visitor's Visa or a Resident Visa as proof that they reside in Mexico and are therefore able to pay vehicle taxes and obtain Mexican licence plates. Tourists are not authorized to purchase vehicles in Mexico.

It is illegal to sell your vehicle in Mexico. If you do, your vehicle may be seized and you could be subject to a fine and deportation.

The currency is the Mexican peso (MXN/MXV). ABM services are available throughout the country. Canadian debit cards are widely used; however, Canadian currency and traveller's cheques are not widely accepted.

Canadian currency and traveller's cheques are not widely accepted worldwide. Check with your bank for information on Automated Banking Machine (ABM) services in other countries or regions. You can also check the [VISA ATM locator page](#) or the [MasterCard ATM locator page](#) for the addresses of ABMs around the world. Your bank can advise if you need a new personal identification number (PIN) for overseas access to your account. Credit cards and debit cards should be used with caution due to the potential for fraud and other criminal activity. ABMs should be used during business hours inside a bank, supermarket, or large commercial building. Leave copies of your card numbers with a family member in case of

emergency.

[BACK TO TOP](#)

10. NATURAL DISASTERS AND CLIMATE

The hurricane season extends from June to the end of November, and may affect both the Caribbean and Pacific coasts. You are advised to visit the [Website of the National Hurricane Center](#) for information on weather conditions. You should stay informed of regional weather forecasts and heed the warnings of local authorities.

During the rainy season, from June to November, flooding and mudslides may occur in some areas, including Mexico City.

Mexico is located in an active seismic zone. For further information, visit the website of the [National Seismological Institute](#) in Mexico (in Spanish only).

Some volcanoes in Mexico are active. Updated information on the status of volcanoes can be found at <http://www.ucol.mx/volcan> (in Spanish) or from [CENAPRED](#) (in English).

[BACK TO TOP](#)

11. ADDITIONAL INFORMATION

[Returning to Canada](#)

[Traveller's Checklist](#)

Health and Travel Insurance: Do not rely on your provincial health plan to cover all expenses if you get sick or are injured while abroad. It may cover nothing or only a portion of the costs. Understand the terms of your supplementary insurance policy. Some credit cards offer their holders health and travel insurance. Do not assume the card alone provides adequate coverage. Carry details of your insurance with you. Also, tell your travel agent, a friend or relative, and/or travelling companion how to contact your insurer. Get a detailed invoice from the doctor or hospital before you return to Canada. Always submit original receipts for any medical services or prescriptions received abroad. Most insurance companies will not accept copies or faxes.

Cancelling a scheduled trip abroad could cost you money. Before cancelling a scheduled trip, you should discuss the matter with your travel agent, your travel insurer, or the airline. **The decision to travel is the sole responsibility of the traveller.**

Adoption: Provincial and territorial authorities in Canada are responsible for authorizing international adoptions. If you are thinking of adopting a child abroad, you must first obtain information about the adoption regulations of the province or territory in which the child will reside. While adoption is a provincial/territorial responsibility, Citizenship and Immigration Canada (CIC) is responsible for allowing an adopted child entry into Canada. Entry can be refused if the child does not hold the appropriate immigrant visa. A visa may be denied, even if the adoption has already been completed. For more information contact CIC at 1 888 242-2100 (in Canada only), check the [CIC Web site](#) or contact your provincial or territorial government.

[BACK TO TOP](#)

12. ANNEX

N/A

[BACK TO TOP](#)

[Print Version](#) 

Date modified: 2008-09-09



The Strategic Counsel

Communications Tested

D. Travel Report: Mexico (French)



Accueil

Dernière mise à jour : 9 septembre 2008, 14:10 HAE

Toujours valide : 17 septembre 2008, 12:02 HAE

CONSEILS AUX VOYAGEURS

CONSEILS AUX VOYAGEURS

Mexique

1. MISES À JOUR RÉCENTES

La section 4 de ces Conseils aux voyageurs a été mise à jour (passeports).

Depuis le 23 janvier 2007, de nouvelles exigences d'entrée aux États-Unis affectent tous les citoyens canadiens qui transitent par les États-Unis lorsqu'ils se rendent au Mexique ou en reviennent par voie aérienne. **Depuis le 31 janvier 2008**, les Canadiens qui traversent les États-Unis **par voie terrestre ou maritime** avant d'entrer au Mexique doivent se soumettre à d'autres exigences, qui changeront le **1^{er} juin 2009**. Pour de plus amples renseignements, voir notre page [Enjeux internationaux](#).

[Haut de la page](#)

2. AVERTISSEMENTS ET RECOMMANDATIONS

Il n'y a aucun Avertissement Officiel pour ce pays.

Mexique

Prendre des mesures de
sécurité normalesFaire preuve d'une
grande prudenceÉviter tout voyage non
essentiel

Éviter tout voyage

Les Canadiens qui voyagent au Mexique devraient faire preuve d'une grande prudence en raison des manifestations qui se produisent à l'occasion et du taux de criminalité élevé. Les crimes incluent parfois des actes violents.

La saison des ouragans s'étend du 1^{er} juin au 30 novembre. Pour de plus amples renseignements, voir notre [Enjeu international sur la saison des ouragans](#).

RECOMMANDATION OFFICIELLE CONCERNANT L'INSCRIPTION : Nous offrons un [service d'inscription](#) à tous les Canadiens qui voyagent ou résident à l'étranger. Ce service est offert afin de pouvoir communiquer avec les Canadiens à l'étranger et de leur prêter assistance en cas d'urgence, notamment en cas de catastrophe naturelle ou de troubles civils, ou pour les informer d'une urgence familiale au Canada. L'inscription peut se faire [en ligne](#) ou en communiquant avec le [bureau du gouvernement du Canada](#) le plus près. Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez consulter la Foire aux questions sur [l'inscription des Canadiens à l'étranger](#).

[Haut de la page](#)

3. SÉCURITÉ

La décision de voyager revient à chaque voyageur. Il incombe également à chacun de veiller à sa sécurité personnelle. Les présents Conseils aux voyageurs ont pour but de fournir des renseignements à jour pour vous aider à prendre des décisions éclairées.

Mesures de sécurité générales

Des manifestations se produisent régulièrement dans les grandes villes. En tout temps, les Canadiens devraient se tenir à l'écart des grands rassemblements et des manifestations, qui pourraient donner lieu à des actes de violence. Il est interdit aux étrangers de participer à des manifestations politiques. Les contrevenants pourraient

TABLE DES MATIÈRES	
1.	MISES À JOUR RÉCENTES
2.	AVERTISSEMENTS ET RECOMMANDATIONS
3.	SÉCURITÉ
4.	EXIGENCES D'ENTRÉE / DE SORTIE
5.	COORDONNÉES DU GOUVERNEMENT DU CANADA
6.	SANTÉ DES VOYAGEURS
7.	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA SANTÉ
8.	LOIS ET COUTUMES
9.	TRANSPORT ET ARGENT
10.	CATASTROPHES NATURELLES ET CLIMAT
11.	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES
12.	ANNEXE

[Esquisses de pays](#)
Mexique

être détenus et expulsés, et l'on pourrait leur interdire de revenir au Mexique dans le futur.

Les Canadiens qui voyagent dans l'État d'Oaxaca devraient surveiller les médias locaux avec attention. Des incidents, des barrages routiers et des affrontements violents continuent de se produire dans la ville d'Oaxaca. Les centres de villégiature tels que Puerto Escondido et Huatulco n'ont pas été touchés par ces événements.

Il faut prendre les avertissements sur les conditions de baignade affichés sur les plages très au sérieux. De nombreuses plages ne sont pas surveillées ou n'ont pas de signalisation. En cas de doute, consultez le personnel de l'hôtel.

Assurez-vous que les activités récréatives auxquelles vous vous adonnez sont couvertes soit par votre assurance-voyage, soit par une assurance locale. Veillez à ce que l'équipement sportif et aquatique utilisé soit en bonne condition et sécuritaire, surtout pour la plongée. Plusieurs exploitants ne procèdent pas régulièrement à des vérifications de sécurité. Il est arrivé que des Canadiens soient impliqués dans des accidents et que les exploitants leur aient imposé des frais qui excédaient les dommages causés au véhicule ou à l'équipement.

Il convient d'être prudent à proximité des balustrades de balcon. Des voyageurs sont morts ou ont été blessés à la suite d'une chute. Suivant les normes mexicaines, les balustrades peuvent être considérablement plus basses.

Criminalité

Les visiteurs doivent être vigilants en tout temps quand ils se déplacent dans le pays, même dans les régions qui sont généralement considérées sans danger. Les crimes comme les vols à main armée, les vols à l'arrachée et les vols à la tire sont fréquents. Le taux d'arrestation et de détention est bas et contribue à augmenter la criminalité.

Si vous êtes victime d'un crime, déclarez-le immédiatement à l'*Agencia del Ministerio Público* la plus proche de la scène du crime. Les autorités mexicaines ne peuvent mener une enquête criminelle si elles ne reçoivent pas de plainte officielle. Vous devez présenter une pièce d'identité avec photo. Il est particulièrement important de signaler (aux autorités mexicaines et à l'ambassade ou au consulat du Canada le plus près) la perte ou le vol de vos pièces d'identité, afin de vous protéger si ces dernières sont trouvées plus tard.

En cas d'urgence, composer le 060 ou le 066.

Vois

Les vols sont fréquents. Habillez-vous de façon modeste, évitez de porter ou de transporter des bijoux coûteux et n'emportez avec vous que de petites sommes d'argent. Surveillez vos bagages en tout temps. Dans les centres de villégiature, laissez votre passeport et vos objets de valeur dans le coffre-fort de l'hôtel, et non dans votre chambre ou sur la plage pendant que vous vous baignez.

Limitez vos retraits bancaires et opérations de change aux heures de clarté. Choisissez des guichets automatiques ou des bureaux de change (*casas de cambio*) situés dans des magasins ou des centres commerciaux, plutôt que dans la rue. Ne perdez pas de vue votre carte de crédit au moment du paiement.

Agressions

Des cas d'agression et d'agression sexuelle sur des étrangers ont été signalés. Des travailleurs d'établissement hôteliers, des chauffeurs de taxi et des membres du personnel de sécurité sont parfois impliqués. Évitez de vous promener après la tombée de la nuit, surtout seul, et évitez les endroits déserts. Vous devriez ne fréquenter les bars et les boîtes de nuit qu'en groupe et éviter de vous séparer du groupe. Dans les cas d'agression sexuelle, un examen médical est requis par les autorités policières.

Soyez prudents si vous acceptez de la nourriture, des boissons, des invitations ou des promenades de la part d'un étranger ou d'une nouvelle connaissance. Ne laissez pas vos consommations sans surveillance dans les bars et les restaurants. Des voyageurs ont été dévalisés et agressés après avoir été drogués.

Enlèvements

Les enlèvements sont fréquents dans les grandes régions urbaines. La tactique la plus commune implique des voleurs qui collaborent avec des chauffeurs de taxi ou qui se font passer pour tels, et consiste à forcer la

victime à retirer de l'argent à un guichet automatique à l'aide de sa carte bancaire ou d'une carte de crédit en échange de sa libération. Les auteurs des enlèvements visent autant les gens de la classe moyenne que les riches. Les étrangers ne sont pas particulièrement visés.

Fraude

Des criminels prétendant être des agents de police ont abordé des touristes en leur demandant leur passeport ou des devises étrangères. Il y a aussi eu des cas où des agents de police légitimes ont extorqué de l'argent de touristes ou ont appréhendé des touristes pour des infractions mineures. Si cela vous arrive, ne remettez ni votre argent ni votre passeport. Vous devriez demander le nom de l'agent, son numéro d'insigne et le numéro de la voiture de patrouille et vous rendre à l'*Agencia del Ministerio Público* la plus près et à l'Office du tourisme pour porter plainte.

Ne donnez aucun renseignement personnel à des inconnus. Il est arrivé que des escrocs recueillent des renseignements sur des étiquettes de bagages dans le hall d'entrée d'hôtels, pour ensuite convaincre les voyageurs de divulguer leurs coordonnées au Canada. Ensuite, ils appellent les parents de ces voyageurs pour leur dire que leur enfant était détenu ou hospitalisé et leur demander de câbler immédiatement de l'argent. Si cela se produisait, il est recommandé aux parents ou aux amis de demander le nom et le numéro de la personne qui appelle et de communiquer avec le Centre des opérations d'urgence (sans frais au Canada, au 1-800-387-3124, ou à partir du Mexique, au 001-800-514-0129).

Crime organisé

Dans le nord du Mexique et dans les villes situées près de la frontière avec les États-Unis, le crime organisé et la violence urbaine nuisent à la sécurité. Les crimes et les meurtres reliés aux luttes territoriales des trafiquants de stupéfiants sont en hausse sensible partout à travers le Mexique, surtout dans les états de Baja California (région de Tijuana), Chihuahua (région de Ciudad Juárez), Guerrero, Michoacán, Nuevo Leon et Sinaloa (région de Culiacán).

Dans l'État de Chiapas, près de la frontière avec le Guatemala, on a souvent signalé l'usage d'armes à feu entre des gangs criminels. Les Canadiens ne sont pas particulièrement visés par les criminels, mais ils pourraient se trouver au mauvais endroit au mauvais moment. L'application de la loi et la surveillance policière sont souvent insuffisantes.

Des forces militaires et de police fédérale ont été déployées dans la plupart des régions urbaines de ces états afin de combattre le crime organisé et améliorer la sécurité. Les policiers sont très visibles : ils patrouillent les rues, érigent des barrages routiers et inspectent des véhicules au hasard. Des affrontements armés entre les forces de sécurité et les trafiquants se sont produits dans les derniers mois.

[Haut de la page](#)

4. EXIGENCES D'ENTRÉE / DE SORTIE

La décision de laisser entrer les voyageurs étrangers appartient à chaque pays ou région. Tous les pays ou régions imposent des exigences spéciales aux personnes qui prévoient résider sur leur territoire pendant une longue période (en général plus de 90 jours), y travailler, y étudier ou s'y livrer à des activités autres que le tourisme. Pour vous renseigner sur les conditions d'entrée particulières, communiquez avec la mission diplomatique ou consulaire de la ou des destination(s) où vous comptez vous rendre. Les personnes qui ne respectent pas les exigences d'entrée et de sortie sont passibles de peines sévères.

Les renseignements qui suivent sur les exigences d'entrée et de sortie ont été confirmés auprès des autorités mexicaines. Toutefois, ces exigences pourraient changer à tout moment. **Le voyageur a la responsabilité de vérifier la validité de ces renseignements auprès de l'ambassade des États-Unis du Mexique ou de ses consulats.**

Depuis le 23 janvier 2007, de nouvelles exigences d'entrée aux États-Unis affectent tous les citoyens canadiens qui transitent par les États-Unis lorsqu'ils se rendent au Mexique ou en reviennent par voie aérienne. **Depuis le 31 janvier 2008**, les Canadiens qui traversent les États-Unis **par voie terrestre ou maritime** avant d'entrer au Mexique doivent se soumettre à d'autres exigences, qui changeront le **1^{er} juin 2009**. Pour de plus amples renseignements, voir notre page [Enjeux internationaux](#).

Les Canadiens ne sont pas tenus d'avoir un passeport pour entrer au Mexique, mais afin d'éviter les

retards et les malentendus, il est vivement recommandé de voyager avec un passeport valide pour une période de six mois après votre date d'arrivée. Le passeport est le seul document d'identité accepté universellement et il prouve que vous avez le droit de retourner au Canada. Les autorités d'immigration mexicaines recommandent aussi aux voyageurs d'être en possession d'un passeport au point d'entrée pour accélérer leur passage, et les citoyens canadiens qui arrivent au Mexique par le biais d'un tiers pays sans passeport peuvent être refusés. Certaines compagnies aériennes exigent aussi que les Canadiens présentent un passeport à leur retour au Canada. Il est vivement recommandé aux voyageurs de vérifier ces exigences directement auprès de leur compagnie aérienne avant leur départ.

Les résidents permanents du Canada devraient vérifier les exigences d'entrée spécifiques qui s'appliquent à eux auprès des autorités de l'immigration au Mexique (*Instituto Nacional de Migración* ou INAMI) (en anglais et espagnol seulement).

Un visa est exigé pour les personnes qui veulent aller au Mexique pour des fins autres que le tourisme. Les étrangers qui participent à des activités non autorisées seront expulsés. Veuillez consulter le site Web de [l'ambassade du Mexique au Canada](#) pour de plus amples renseignements.

Carte de touriste (Formulaire d'immigration pour touristes (FMTTV) fourni par les lignes aériennes ou aux points d'entrée) : **exigée**

Visa d'affaires et de travail : **exigé**

Visa d'étudiant : **exigé**

Visa de visiteur : **exigé** (pour des fins autres que le tourisme, y compris le travail)

Carte de touriste

Les touristes canadiens n'ont pas besoin de visa ou de carte de touriste pour les séjours de 72 heures et moins dans la zone frontalière (de 20 à 30 kilomètres de la frontière avec les États-Unis). Pour les voyages au-delà de cette zone, les Canadiens doivent être en possession d'une carte de touriste, aussi appelée Formulaire d'immigration pour touristes, trans migrants, visiteurs d'affaire ou consultants. Ce document est fourni par les lignes aériennes ou aux points d'entrée. Si vous entrez au Mexique par voie terrestre, il est de votre responsabilité d'arrêter au bureau d'immigration situé à la frontière.

Les autorités mexicaines peuvent demander à voir le formulaire à tout moment. Vous devez donc toujours avoir sur vous ce document, ou une copie, et vous devez rendre l'original au moment de votre départ. Si vous ne présentez pas l'original, une amende et/ou une expulsion vous seront imposées.

Pour obtenir une carte de touriste, les Canadiens doivent présenter un passeport valide ou une pièce d'identité valide avec photo (p. ex., un passeport ou une carte de citoyenneté canadienne) et une preuve de citoyenneté (p. ex., un passeport ou un certificat de naissance). Les Canadiens nés au Québec doivent présenter un certificat de naissance émis après le 1er janvier 1994 comme preuve de citoyenneté canadienne.

Votre carte de touriste sera estampillée à votre arrivée. Si vous voyagez en voiture ou en autocar, veillez à vous procurer cette carte et à la faire estampiller par les agents d'immigration à la frontière. Si vous n'obtenez pas cette carte estampillée à la frontière, rendez-vous dès votre arrivée à destination au bureau de l'Institut national de l'immigration le plus proche, présentez votre billet d'autocar et demandez une carte de touriste. Les voyageurs qui ne font pas estampiller leur carte de touriste s'exposent à une amende, à une détention ou à une expulsion.

Un agent d'immigration déterminera le nombre de jours pendant lesquels le voyageur est autorisé à séjourner au Mexique. Le maximum de 180 jours n'est pas forcément accordé. Il est possible de prolonger votre séjour auprès de l'Institut national de l'immigration du ministère de l'intérieur ou de ses bureaux locaux, mais des frais seront exigés.

Si vous comptez entrer au Mexique en voiture, prière de lire les renseignements sur l'importation des véhicules dans la section 9.

Taxe touristique

Les autorités mexicaines imposent à tous les voyageurs une taxe touristique (d'environ 20\$ US), habituellement comprise dans le coût du billet d'avion. Les voyageurs qui arrivent par la route (automobile ou autocar) seront tenus de s'acquitter de cette taxe dans n'importe quelle banque mexicaine (il y a des représentants des banques à chaque point d'entrée). La banque estampillera votre carte de touriste. Les visiteurs qui restent dans

la zone frontalière du Nord (de 20 à 30 km de la frontière des É.-U.) et les voyageurs qui entrent au Mexique dans le cadre d'une croisière sont dispensés de cette taxe.

Visa de travail

On recommande de vous occuper de votre demande de visa vous-même. Cependant, si un employeur éventuel s'occupe de votre demande de visa d'affaires (ou de travail) pour vous, demandez-lui de vous remettre des copies de toute la correspondance échangée entre lui et les autorités mexicaines de l'immigration. Ces copies doivent être marquées du cachet des services de l'immigration, ce qui prouve que l'on s'occupe bel et bien de votre dossier. Vous devriez également demander à cet employeur de vous fournir un reçu pour tous les documents (votre passeport canadien p. ex.) que vous lui confiez afin qu'il obtienne pour vous le visa. Il n'est pas recommandé que votre employeur conserve votre passeport pour vous.

Douanes

Les touristes peuvent apporter des effets personnels sans acquitter de droits de douane. Si vous ne déclarez pas vos effets personnels, ils vous seront confisqués et vous devrez payer une amende. Le site des [services douaniers du Mexique](#) contient des renseignements en anglais sur l'entrée au Mexique par voie terrestre ou aérienne.

Les voyageurs qui transportent plus de 10 000\$ US ou l'équivalent dans une autre devise, en argent comptant, par chèque, par mandat-poste ou par un autre produit financier, doivent déclarer le montant excédant 10 000\$ US. Le fait de ne pas le déclarer est puni par la loi mexicaine et entraîne souvent une détention.

Les Canadiens qui se rendent au Mexique avec des biens dans le but d'en faire le don doivent savoir que les règlements douaniers mexicains interdisent l'importation de certains vêtements, textiles et autre marchandise d'occasion. Cela s'applique également aux dons de bienfaisance. Vous devriez vérifier la liste des articles interdits auprès des douanes mexicaines et embaucher un courtier en douane chevronné pour vous assurer de respecter les lois mexicaines. Si la documentation est incorrecte, on pourrait vous imposer une amende ou confisquer vos biens. Veuillez contacter l'[ambassade du Mexique au Canada](#) (page en anglais et espagnol seulement) pour de plus amples renseignements.

Double nationalité

Le Mexique reconnaît la double nationalité des personnes nées au Mexique ou à l'étranger de parents mexicains. En vertu des lois mexicaines, les personnes ayant la double nationalité qui entrent au Mexique ou le quittent doivent s'identifier en tant que citoyens mexicains. Affaires étrangères et Commerce international Canada peut avoir de la difficulté à vous offrir une protection consulaire si vous avez la double nationalité.

Un certificat de citoyenneté canadienne n'est pas un document de voyage. Le passeport canadien est le seul document de voyage et la seule pièce d'identité fiable et reconnue universellement aux fins de voyages internationaux. Les citoyens canadiens qui reviennent au Canada et qui, au lieu du passeport canadien, présentent d'autres documents, comme un certificat de citoyenneté canadienne, un acte de naissance, un permis de conduire délivré par une province canadienne ou un passeport délivré par un autre pays, peuvent s'attendre à des délais ou se voir refuser l'accès à bord par des compagnies de transport.

Une personne qui vend ou falsifie son passeport ou qui permet à une autre personne de l'utiliser commet une infraction criminelle pouvant conduire à des accusations et, si la personne est reconnue coupable, à une peine d'emprisonnement. En outre, les services de passeport pourraient lui être refusés dans l'avenir.

Les détenteurs de passeports spéciaux et diplomatiques devraient vérifier toutes les exigences d'entrée pour cette destination et les autres qu'ils ont l'intention de visiter, car elles peuvent différer de celles qui s'appliquent aux détenteurs de passeports ordinaires.

Un adulte qui voyage avec des enfants pourrait devoir présenter des documents prouvant ses droits en tant que parent de ces enfants ou ses droits de garde de ces enfants, ou encore ses droits de visite auprès de ces enfants. Les autorités canadiennes et les autorités des pays étrangers pourraient également exiger que cet adulte présente la preuve qu'il a obtenu le consentement des parents, du tuteur légal ou d'un tribunal pour voyager avec ces enfants. Certains pays ou régions ne permettent pas à un enfant d'entrer sur leur territoire, ou dans certains cas de sortir du pays ou la région, s'il n'est pas muni des documents appropriés, comme une

lettre de consentement ou une ordonnance d'un tribunal.

Bien que le mariage de conjoints de même sexe soit légal au Canada, de nombreux pays ou régions ne le reconnaissent pas. Un couple du même sexe qui se présente aux autorités frontalières d'un pays comme étant un couple marié pourrait se voir refuser l'entrée dans le pays en question. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le bureau du gouvernement du pays concerné accrédité auprès du gouvernement du Canada.

[Haut de la page](#)

5. COORDONNÉES DU GOUVERNEMENT DU CANADA

Vous pouvez obtenir une aide consulaire et de plus amples renseignements consulaires aux adresses suivantes :

Mexique - MÉXICO, Ambassade du Canada

Adresse : Calle Schiller no 529, Colonia Polanco, 11580 México, D.F.

Adresse Postale : C.P. Apartado Postal 105-05, 11580 México, D.F.,

Téléphone : 52 (55) 5724-7900

Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129

Télécopieur : 52 (55) 5724-7943

Courriel : embassy@canada.org.mx, mxicocs@international.gc.ca

Internet : <http://www.mexico.gc.ca>

Circonscription consulaire : Aguascalientes, Chihuahua, Coahuila, Durango, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Morelos, México, Puebla, Querétaro, San Luís Potosí, Tabasco, Tlaxcala, Tamaulipas, Veracruz, Zacatecas

Si vous êtes hors de la ville de Mexico, vous pouvez joindre l'ambassade en composant le **01-800-706-2900**. Ce numéro sans frais est disponible à travers le pays, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et est réservé aux appels d'urgence de ressortissants canadiens.

Mexique - ACAPULCO, Consulat du Canada

Adresse : Centro Comercial Marbella, Local 23, Prolongación Farallon s/n, Esq. Miguel Alemán, 39670 Acapulco, Guerrero, Mexique

Téléphone : 52 (744) 484-1305, 481-1349

Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129

Télécopieur : 52 (744) 484-1306

Courriel : acapulco@canada.org.mx

Circonscription consulaire : Guerrero, Michoacán

Mexique - CANCÚN, Consulat du Canada

Adresse : Plaza Caracol II, 3er piso, Local 330, Boulevard Kukulcán km 8.5, Zona Hotelera, 77500 Cancún, Quintana Roo

Téléphone : 52 (998) 883-3360/883-3361

Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129

Télécopieur : 52 (998) 883-3232

Courriel : cancun@canada.org.mx

Circonscription consulaire : Campeche, Quintana Roo, Yucatán

Mexique - GUADALAJARA, Consulat du Canada

Adresse : World Trade Center, Av. Mariano Otero 1249, Torre Pacifico Piso 8, Col. Rinconada del Bosque, 44530 Guadalajara, Jalisco

Adresse Postale : C.P. 44530, Guadalajara, Jalisco,

Téléphone : 52 (33) 3671-4740

Tel. en dehors des heures de bureau : 001-800-514-0129

Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129

Télécopieur : 52 (33) 3671-4750

Courriel : gjara@international.gc.ca

Circonscription consulaire : Jalisco (à l'exception de Puerto Vallarta et de la région côtière)

Mexique - MAZATLÁN, Consulat du Canada

Adresse : Avenida Playa Gaviotas # 202, Local 9, Zona Dorada, 82210 Mazatlán, Sinaloa, Mexique

Adresse Postale : C.P. 82110, Mazatlán, Sinaloa,
Téléphone : 52 (669) 913-7320
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (669) 914-6655
Courriel : mazatlan@canada.org.mx
Circonscription consulaire : Sinaloa

Mexique - MONTERREY, Consulat général du Canada
Adresse : Edificio Kalos, Piso C-1, Local 108-A, Zaragoza 1300 Sur y Constitución, 64000 Monterrey, Nuevo León, Mexique
Adresse Postale : C.P. 1300 sur y Constitución, 64000 Monterrey, N.L.,
Téléphone : 52 (81) 8344-3200/8344-2753
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (81) 8344-3048
Internet : monterrey@international.gc.ca
Circonscription consulaire : Nuevo León

Mexique - OAXACA, Consulat du Canada
Adresse : Pino Suarez 700, Local 11B, Multiplaza Brena, Colonia Centro, 68000, Oaxaca, Oaxaca, Mexique
Adresse Postale : C.P. Apartado Postal 29, Sucursal C, Colonia Reforma, 68050 Oaxaca,
Téléphone : 52 (951) 513-3777
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (951) 515-2147
Courriel : oaxaca@canada.org.mx
Circonscription consulaire : Chiapas, Oaxaca

Mexique - PUERTO VALLARTA, Consulat du Canada
Adresse : Edificio Obelisco Local 108, Avenida Francisco Medina Ascencio 1951, Zona Hotelera Las Glorias, 48300 Puerto Vallarta, Jalisco, Mexique
Téléphone : 52 (322) 293-0098/293-0099
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (322) 293-2894
Courriel : vallarta@canada.org.mx
Circonscription consulaire : Côte de Jalisco, incluant Puerto Vallarta, et les États de Colima et de Nayarit

Mexique - SAN JOSÉ DEL CABO, Consulat du Canada
Adresse : Plaza José Green, Local 9, Boulevard Mijares s/n, Colonia Centro, 23400 San José del Cabo, Baja California Sur, Mexique
Téléphone : 52 (624) 142-4333
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (624) 142-4262
Courriel : loscabos@canada.org.mx
Circonscription consulaire : Baja California Sur

Mexique - TIJUANA, Consulat du Canada
Adresse : Germán Gedovius no 10411-101, Condominio del Parque, Zona Río, 22320 Tijuana, Baja California Norte, Mexique
Téléphone : 52 (664) 684-0461
Numéro sans frais pour joindre Ottawa en cas d'urgence : 001-800-514-0129
Télécopieur : 52 (664) 684-0301
Courriel : tijuana@canada.org.mx
Circonscription consulaire : Baja California, Sonora

Pour faire un appel interurbain au Mexique, vous devez composer 01, le code régional et le numéro; lorsque vous faites un appel du Mexique au Canada ou aux États-Unis, composez le 001, le code régional et le numéro. Pour tout autre appel international du Mexique, vous devez composer le 00. Lorsque vous téléphonez au Mexique d'un autre pays, l'indicatif du pays est le 52.

Pour obtenir une aide d'urgence en dehors des heures de bureau, téléphonez à l'ambassade du Canada à Mexico et suivez les instructions qui vous seront données. Vous pouvez aussi appeler le Centre des Opérations d'urgence à Ottawa en composant le numéro sans frais 001 800 514-0129 ou le 613-996-8885, à frais virés.

[Haut de la page](#)

6. SANTÉ DES VOYAGEURS

L'Agence de la santé publique du Canada et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) diffusent de l'information sur l'apparition de maladies dans diverses parties du monde. Vous trouverez les plus récents conseils de santé aux voyageurs et d'autres renseignements pertinents sur le site Web [Santé des voyageurs](#) de l'Agence de la santé publique du Canada.

L'Agence de la santé publique du Canada recommande vivement aux voyageurs de se faire faire une évaluation de risque personnel dans les six à huit semaines précédant leur départ, en s'adressant à une [clinique de santé-voyage](#) ou à un médecin. En se fondant sur les risques pour votre santé, le médecin pourra déterminer quels vaccins et traitements préventifs prescrire, et quelles précautions vous devriez prendre pour éviter d'être malade. Les voyageurs doivent s'assurer que leurs immunisations courantes (d'enfance) (contre le tétanos, la diphtérie, la polio, la rougeole, par exemple) sont à jour.

Il est possible que les normes régissant les soins médicaux à l'étranger ne soient pas les mêmes qu'au Canada. Les traitements peuvent être chers et il faudra peut-être payer d'avance. On conseille aux voyageurs canadiens de souscrire avant leur départ pour l'étranger à une assurance-maladie. Par ailleurs, ils devraient garder leurs [médicaments d'ordonnance](#) dans leur contenant d'origine et les transporter dans leurs bagages à main.

L'Agence de la santé publique du Canada recommande également aux voyageurs qui sont souffrants ou qui tombent malades à leur retour au Canada de consulter leur médecin. Ils doivent lui dire qu'ils ont habité ou voyagé à l'étranger.

[Haut de la page](#)

7. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA SANTÉ

Services médicaux

Dans les grandes villes, les services de santé sont facilement accessibles, mais ils sont limités dans les régions éloignées. Les normes relatives au soin des patients peuvent différer des normes canadiennes et être très différentes d'un établissement à l'autre, particulièrement dans les centres de villégiature.

Les hôpitaux et les cliniques privés offrent des soins de qualité, mais les frais sont généralement élevés et doivent être payés d'avance. Plusieurs d'entre eux ne veulent pas avoir affaire directement avec les compagnies d'assurances médicales. Soyez prêt à verser les sommes pour les traitements vous-même et à obtenir un remboursement par la suite. Si vous avez besoin de services médicaux, contactez votre voyageur ou l'ambassade ou le consulat du Canada le plus proche pour obtenir une liste de médecins et d'établissements de santé de bonne réputation dans la région. Pour de plus amples renseignements, consulter le site Web de [l'ambassade du Mexique au Canada](#).

Médicaments

Dans les grandes villes, les pharmacies offrent la plupart des médicaments. Il est conseillé de consulter un médecin avant d'acheter un médicament fabriqué au Mexique. Si vous prenez des médicaments sur ordonnance, apportez-en une réserve suffisante de même qu'une copie de l'ordonnance. Assurez-vous que celle-ci porte le nom générique et les diverses marques de commerce du médicament.

Pour savoir si un médicament est contrôlé au Mexique et s'il nécessite une ordonnance, consulter le site Web (en espagnol seulement) de la [Commission fédérale de protection contre les risques sanitaires du Mexique](#). Il est impossible d'envoyer des médicaments par le courrier à partir du Canada.

Conseils

Des maladies transmissibles par les piqûres d'insectes, y compris le paludisme et la fièvre dengue, représentent des risques, surtout durant la saison des pluies. Même si les autorités en matière de santé combattent activement ces maladies, il est conseillé aux voyageurs de bien se couvrir et d'utiliser un insectifuge.

Les maladies transmissibles par l'eau ou la nourriture sont courantes. Il faut donc purifier l'eau du robinet ou

consommer de l'eau embouteillée et ne pas consommer de boissons contenant de la glace. Les fruits et les légumes lavés à l'eau du robinet doivent être désinfectés, pelés ou cuits. Il est aussi conseillé d'acheter uniquement des produits pasteurisés et réfrigérés adéquatement, de choisir les restaurants avec soin et d'éviter de consommer de la nourriture ou des boissons provenant de vendeurs ambulants.

À Mexico, en plus des problèmes liés à la haute altitude, les voyageurs peuvent être incommodés par la pollution atmosphérique, qui est à son apogée pendant les mois d'hiver. Il est recommandé aux personnes qui ont des problèmes pulmonaires, cardiaques ou respiratoires de consulter leur médecin avant de planifier leur voyage.

[Haut de la page](#)

8. LOIS ET COUTUMES

Vous devez respecter les lois en vigueur où vous séjournez. Les délits graves peuvent entraîner l'emprisonnement. Les peines d'emprisonnement sont purgées sur place.

Les Canadiens arrêtés ou détenus ont le droit de communiquer avec le bureau du Canada (ambassade, haut-commissariat, etc.) responsable des services consulaires pour le pays concerné (voir la section 5 ci-dessus), et les agents procédant à l'arrestation doivent les aider à le faire. Les représentants consulaires du Canada peuvent fournir une liste d'avocats de la région.

Si vous devez faire une déposition, la loi exige qu'on vous fournisse un traducteur. Évitez de prendre quelque disposition que ce soit avec la police ou des représentants des tribunaux sans votre avocat. Si vous ne comprenez pas l'espagnol, ne signez aucun document dans cette langue sans avoir l'avoir d'abord étudié avec votre avocat. Vous devriez consulter l'ambassade du Canada ou l'un de ses consulats avant d'engager un avocat.

Les procédures requises dans les cas de poursuite judiciaire ou d'enquête policière sont différentes des procédures en vigueur dans le système judiciaire canadien. Les Canadiens désirant entreprendre de telles démarches doivent s'attendre à de longs délais d'attente et à déployer des efforts supplémentaires afin de mener leur dossier à terme. Le gouvernement du Canada ne peut intervenir dans les procédures judiciaires en cours dans un autre pays ou région à moins que les autorités locales ne lui demandent de le faire, ce qui se produit rarement.

Au Mexique, une personne peut être détenue tout au long des processus judiciaires, avant d'être reconnue innocente ou coupable. La libération sous caution est rarement accordée.

Activités illégales

Les sanctions imposées au Mexique peuvent être plus sévères qu'au Canada, même pour des infractions similaires. Les infractions liées à la drogue sont sévèrement punies et les personnes reconnues coupables de tels délits peuvent s'attendre à purger de longues peines de prison. Il est vivement conseillé aux visiteurs d'éviter d'avoir affaire avec des substances contrôlées ou avec des personnes impliquées dans de telles activités. On recommande également de ne jamais emprunter un véhicule et ou faire monter des auto-stoppeurs. En effet, aux yeux de la loi, les conducteurs sont responsables du contenu de leur véhicule, de même que du statut juridique des passagers et des articles transportés par les passagers.

Le gouvernement du Mexique réprime sévèrement la possession, l'entrée et le trafic des armes à feu. Toute personne (y compris le personnel des forces armées de pays étrangers) entrant au Mexique avec une arme à feu ou des munitions sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite des autorités mexicaines s'expose à un emprisonnement. Il est également illégal d'entrer au pays avec certains types de couteaux.

Il est illégal de consommer des boissons alcoolisées dans les endroits publics non désignés à cette fin. Il faut avoir 18 ans pour acheter et consommer de l'alcool.

Les étrangers n'ont pas le droit de participer à des activités de nature politique (comme des manifestations). Les Canadiens devraient donc éviter les activités de ce type, car ils s'exposent à une détention, à l'expulsion ou à l'interdiction d'entrer de nouveau au Mexique.

La possession d'objets provenant de sites archéologiques et leur exportation du Mexique sont illégales.

Transactions immobilières

Les Canadiens peuvent acquérir une propriété au Mexique. Toutefois, vous devriez consulter un avocat, car les transactions immobilières et les lois et pratiques qui s'y rattachent peuvent être complexes et très différentes de celles qui ont cours au Canada. Les Canadiens devraient étudier de très près tout projet d'achat, car il peut y avoir des irrégularités. Les irrégularités les plus fréquentes sont les contestations de titres de propriété, qui peuvent donner lieu à des litiges et à une expulsion. Les agents immobiliers mexicains ne sont ni accrédités ni réglementés.

Ententes de multipropriété

Le nombre de problèmes signalés (y compris les annulations de contrats) concernant les multipropriétés (*time-share*) a augmenté. Attendez-vous à être abordés par des représentants en multipropriétés insistants dans la rue, à l'aéroport ou sur le chemin vers l'hôtel. Préparez-vous à des techniques de vente sous pression; ces vendeurs disent aux clients potentiels que la promotion n'est valide que pour une seule journée et offrent des visites guidées, des repas, des cadeaux ou des boissons alcoolisées gratuits.

Avant d'acheter une multipropriété, recueillez le plus d'information possible, étudiez attentivement les propriétés et obtenez un avis juridique. Si vous décidez d'acheter, **lisez attentivement le contrat. Les promesses qui ne figurent pas au contrat ne seront pas respectées.** Ne présentez votre carte de crédit que lorsque vous êtes certain de vouloir acheter. Certaines entreprises de multipropriété demandent parfois que leurs clients signent une renonciation les empêchant d'annuler le contrat. Ces pratiques sont illégales. La loi mexicaine stipule que le consommateur a le droit d'annuler le contrat de multipropriété sans pénalité dans les cinq jours ouvrables qui suivent le lendemain de la date de l'achat. L'annulation doit être faite par écrit et présentée directement à la société de multipropriété. Gardez des copies de toute correspondance. Si vous éprouvez des difficultés dans vos rapports avec la société de multipropriété, communiquez immédiatement avec l'organisme de la protection des consommateurs du Mexique, la *Procuraduría Federal del Consumidor* (PROFECO). On peut trouver des renseignements supplémentaires sur la PROFECO, y compris ses points de service partout au Mexique, sur son [site Web](#) (en espagnol et en anglais seulement).

Location

Au Mexique, les contrats de location entre deux particuliers sont considérés comme une question privée et ne sont donc pas réglementés par le gouvernement. Si vous avez des problèmes concernant un contrat de location et que vous désirez entreprendre des démarches juridiques, vous devrez consulter un avocat mexicain.

[Haut de la page](#)

9. TRANSPORT ET ARGENT

Sécurité routière

L'état des autoroutes varie et peut être mauvais dans certains secteurs. Des courbes dangereuses, des panneaux manquants, des travaux de construction mal balisés, des animaux errants, des véhicules lents ou abandonnés et d'autres obstacles présentent un danger. Les déplacements partout au pays ne devraient être effectués que de jour.

Il est conseillé de n'emprunter si possible que les grandes routes à péage (*cuota*), au lieu des routes *libres* moins sécuritaires, où les vols à main armée et la piraterie routière sont plus fréquents. Les escales de nuit devraient se faire uniquement dans les grands centres, dans des hôtels dignes de confiance ou dans des terrains de camping bien gardés.

La façon de conduire et les normes en matière de sécurité routière au Mexique sont très différentes de celles au Canada. La police ne patrouille pas les autoroutes de façon régulière. Soyez aux aguets des chauffeurs qui ne respectent pas les vitesses imposées, qui effectuent des changements de voie sans le signaler et qui n'arrêtent pas aux feux rouges. Les piétons doivent être extrêmement prudents en tout temps. Il y a des accidents fatals avec délit de fuite. Verrouillez les portes de votre voiture en tout temps et fermez les fenêtres, en particulier aux feux de signalisation où vous pourriez être la cible de criminels. En cas d'urgence, composer le 060 ou le 066.

En cas de panne ou d'urgence sur une des grandes routes à péage, la patrouille routière du ministère mexicain du Tourisme, appelée les anges verts (*Angeles Verdes*), offre un service d'assistance gratuit de 8 h à 20 h. Leur

numéro de téléphone à Mexico est le 3002-6300 postes 8987 à 8989 (à l'extérieur de Mexico, composer le 01 55 avant le numéro). Le numéro sans frais (24 heures par jour) est le 01-800-987-8224. En cas d'urgence, vous pouvez également composer le 078.

Les permis de conduire canadiens sont valides au Mexique. Les services de police demandent parfois aux étrangers de montrer une pièce d'identité et une preuve de leur statut juridique au Mexique. Il est recommandé de toujours avoir sur soi une pièce d'identité valide avec photo et des photocopies de la page d'identité de son passeport, de son visa et tout autre document important, et de laisser les originaux dans un endroit sûr.

Assurance

Les assurances automobile canadiennes ne sont pas reconnues au Mexique. Vous devez obtenir une assurance supplémentaire à la frontière mexicaine. On recommande de prendre une couverture complète, qui comprend notamment l'aide juridique. L'assurance automobile est beaucoup plus chère au Mexique qu'au Canada. De nombreux conducteurs mexicains n'ont aucune couverture d'assurance automobile.

Pour de plus amples renseignements sur les permis de conduire mexicain, l'inspection des véhicules, les taxes routières et les assurances obligatoires, veuillez contacter le ministère du Tourisme du Mexique (SECTUR) au 01-800-903-9200 (à partir du Canada).

Accidents

En cas d'accident ou de vol de véhicule, il faut immédiatement obtenir un rapport de police du poste de police (*hacienda*) le plus près, et le présenter au bureau des douanes le plus près dans les deux jours suivant l'incident. Les Canadiens impliqués dans des accidents de la route s'exposent à de graves problèmes juridiques, notamment l'emprisonnement. Ils peuvent être détenus jusqu'à ce qu'on détermine qui est responsable de l'accident et jusqu'à ce que toutes les pénalités soient payées. Si vous n'avez pas d'assurance responsabilité civile mexicaine, on pourrait vous empêcher de quitter le pays tant que les parties n'ont pas convenu avoir reçu une compensation financière adéquate. Les conducteurs pourraient faire l'objet d'accusations au pénal selon l'étendue des blessures ou des dommages. Au Mexique, si le conducteur du véhicule a des facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue, ou si son permis de conduire n'est plus valide, son assurance automobile est considérée comme invalide.

Restrictions relatives à la conduite automobile

La ville de Mexico et certaines régions du pays ont mis en place des restrictions quant au moment où la conduite est autorisée afin de réduire la pollution atmosphérique. La circulation est interdite au moins une journée par semaine et un samedi par mois, selon le dernier numéro de la plaque d'immatriculation du véhicule. Le règlement est le même pour les véhicules qui ont des plaques d'immatriculation permanentes, temporaires ou étrangères. Ces règlements sont appliqués avec rigueur, et les contrevenants sont passibles de lourdes amendes. Ils risquent aussi de voir leur véhicule provisoirement confisqué.

Dès le 1 septembre 2008, une restriction supplémentaire sera implémentée dans la ville de Mexico. Les véhicules qui ne sont pas munis de plaques de l'état du Mexique (Estado de Mexico) ou du *Federal District* (DF) ne seront pas autorisés à circuler du lundi au vendredi de 5h à 11h. Pour plus de renseignements, visiter <http://www.sma.df.gob.mx/> (en espagnol seulement).

Transport en commun

Bien que le transport en commun soit relativement sûr, il faut prendre des précautions dans les aéroports, dans les gares routières et dans le métro de Mexico, qui sont souvent bondés et qui sont des lieux privilégiés par les voleurs à la tire. Dans la mesure du possible, évitez de vous déplacer à l'heure de pointe.

Des Canadiens ont été attaqués dans des autocars, généralement la nuit. Ne perdez jamais de vue vos bagages, votre argent et vos documents. Les accidents d'autocar sont fréquents en raison de la vitesse, des mauvaises conditions routières et du terrain montagneux. Il est préférable de voyager de jour et dans les autocars de première classe seulement.

L'auto-stop n'est pas une pratique courante au Mexique. Il est déconseillé d'en faire.

Taxis

N'utilisez que les radio-taxis ou les taxis de stations reconnues (*sitios*). À Mexico, on peut distinguer les taxis autorisés par le gouvernement par leur plaque d'immatriculation qui commence par A ou B. Les taxis appartenant à des stations reconnues portent le logo de leur compagnie et leur numéro d'immatriculation apparaît sur les côtés du véhicule. Demandez à l'opérateur le nom du chauffeur, le numéro de la plaque d'immatriculation, le modèle et la couleur du taxi. À l'arrivée à l'aéroport international Benito Juarez de Mexico, prenez un taxi de l'aéroport (jaune et blanc, et muni du symbole de l'aéroport sur la portière) après avoir payé la course à l'avance à l'intérieur de l'aérogare. Demandez au chauffeur de vous montrer une pièce d'identité officielle.

Véhicules

a) Location

Le contrat de location d'un véhicule doit être au nom du voyageur et comprendre une description complète du véhicule.

b) Véhicules d'entreprise

Le voyageur doit fournir la preuve qu'il est employé par l'entreprise en question et que le véhicule appartient à cette dernière.

c) Importation

Les règlements en ce qui concerne l'entrée de véhicules étrangers au Mexique sont très stricts. **N'entrez pas au Mexique sans vous être d'abord procuré le permis et l'assurance automobile appropriés.** Les voyageurs sans permis sont passibles d'une amende et de la saisie de leur véhicule. Les Canadiens qui comptent se rendre à l'extérieur de la zone frontalière (de 20 à 30 kilomètres de la frontière avec les États-Unis) avec leur voiture doivent se procurer un permis pour l'importation temporaire de véhicule (*Solicitud de importación temporal de vehículos*).

Les voyageurs ne sont autorisés à faire entrer au pays qu'un seul véhicule à la fois. Ceux qui se déplacent avec un véhicule récréatif ne sont pas autorisés à remorquer un deuxième véhicule, à moins que ce dernier soit immatriculé au nom d'un voyageur qui les accompagne. Le second véhicule ne doit pas dépasser un poids de 3,5 tonnes. Le propriétaire est responsable de se procurer un permis sur Internet entre 10 et 180 jours avant le départ au <http://www.banjercito.com.mx/> (espagnol seulement) ou au <http://www.aduanas.gob.mx/> (espagnol et anglais seulement), à l'un des consulats du Mexique situés à Austin, Dallas, Houston, Los Angeles, Sacramento et San Francisco, à un des bureaux des douanes situés le long de la frontière entre les É.-U. et le Mexique, ou dans certains cas, à l'intérieur d'une zone frontalière autorisée. Surveillez les signes annonçant les postes de contrôle frontaliers et les succursales de la banque Banjercito (où on peut se procurer et faire annuler les permis).

Les voyageurs devraient communiquer avec l'ambassade ou un consulat du Mexique au Canada afin de vérifier les règlements et les exigences en vigueur concernant l'importation de véhicules. On peut obtenir des renseignements complets (en espagnol et en anglais) auprès de [Aduana México](#).

Votre véhicule peut être saisi si vous restez au Mexique au-delà de la date indiquée sur le permis d'importation temporaire de véhicule.

Quand vous quittez le Mexique, vous devez retourner et annuler votre permis d'importation temporaire de véhicule en personne, avec le véhicule avec lequel vous êtes entré au pays, à n'importe quel bureau des douanes à la frontière. Conservez une copie des documents d'annulation. L'ambassade du Canada à Mexico et l'ambassade du Mexique à Ottawa ne peuvent pas retourner les permis à la place des citoyens canadiens. Vous ne pouvez pas poster votre permis au poste-frontière, car il restera en vigueur et vous ne pourrez pas importer d'autre véhicule au Mexique tant que ce sera le cas. Vous pouvez annuler le permis lors d'une visite ultérieure au Mexique, si vous passez par le même poste-frontière, mais vous pourriez vous voir imposer une amende.

Dans les cas où le détenteur du permis ne peut quitter le pays avec le véhicule (p. ex. en cas de décès ou de maladie), la personne conduisant le véhicule pour sortir du Mexique doit être un étranger et avoir en sa possession une carte de touriste valide et des documents prouvant sa relation avec le propriétaire du véhicule, comme un certificat de mariage ou de naissance.

d) Vente et achat

Les ressortissants étrangers qui souhaitent acheter une voiture au Mexique doivent être titulaires d'un visa de visiteur ou de résident, comme preuve de leur résidence au Mexique. Cela les autorise à payer les taxes applicables et à obtenir des plaques d'immatriculation mexicaines. Les touristes ne peuvent acheter un véhicule

au Mexique.

Il est illégal de vendre sa voiture au Mexique. En cas d'infraction, votre véhicule peut être saisi et vous risquez une amende et l'expulsion.

La devise est le peso mexicain (MXN/MXV). Il y a des services de guichet automatique bancaire partout au pays. Les cartes de débit canadiennes sont utilisées partout, mais la monnaie canadienne et les chèques de voyage en argent canadien ne sont pas acceptés partout.

La monnaie et les chèques de voyage canadiens ne sont pas acceptés partout. Renseignez-vous auprès de votre banque sur les services de guichet automatique bancaire (GAB) offerts dans d'autres pays ou régions. Vous pouvez aussi consulter la page de [localisateur de GAB de VISA](#) ou la page de [localisateur de GAB de MasterCard](#) pour obtenir l'adresse de GAB n'importe où dans le monde. Votre banque peut vous indiquer si vous avez besoin d'un nouveau numéro d'identification personnel (NIP) pour avoir accès à votre compte lorsque vous êtes à l'étranger. La prudence est cependant recommandée lorsqu'on se sert de cartes de crédit ou de cartes bancaires, en raison des risques liés à la fraude et autres activités criminelles. Si vous utilisez un GAB, faites-le pendant les heures de bureau et utilisez une machine à l'intérieur d'une banque, d'un supermarché ou d'un grand immeuble commercial. Par mesure de prudence, laissez vos numéros de carte à un membre de votre famille.

[Haut de la page](#)

10. CATASTROPHES NATURELLES ET CLIMAT

La saison des ouragans s'étend du mois de juin jusqu'à la fin du mois de novembre et peut toucher la Côte du Pacifique et la Côte des Caraïbes. Vous devriez consulter le site Web du [National Hurricane Center](#) (en anglais seulement) afin d'obtenir des renseignements sur les conditions météorologiques. Vous devriez vous tenir au courant des prévisions météorologiques locales et respecter les avertissements des autorités locales.

Durant la saison des pluies, de juin à novembre, des inondations et des glissements de terrain peuvent survenir dans certaines régions, incluant à Mexico.

Le Mexique est situé dans une zone d'activité sismique. Pour de plus amples renseignements, visiter le site de l'[Institut national de sismologie du Mexique](#) (en espagnol seulement).

Certains volcans du Mexique sont en activité.

Il est possible d'obtenir des renseignements à jour sur le statut des volcans à <http://www.ucol.mx/volcan> (en espagnol) ou sur le site du [CENAPRED](#) (en anglais).

[Haut de la page](#)

11. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Le retour au Canada

Aide-mémoire du voyageur

Assurance maladie et assurance voyage : Les voyageurs ne doivent pas compter sur leur régime provincial d'assurance maladie pour régler la note en cas de maladie ou de blessures à l'étranger. Ces régimes couvrent, au mieux, une partie des frais. Il est conseillé de contracter une assurance complémentaire, dont vous devrez bien comprendre les clauses. Les détenteurs de certaines cartes de crédit bénéficient d'assurances voyage et maladie, mais il ne faut pas tenir pour acquis que cette couverture est suffisante seule. On recommande aux voyageurs d'avoir avec eux toutes les précisions concernant les assurances et d'indiquer à leur agent de voyages, à un ami ou à un parent et/ou à un compagnon de voyage comment joindre leur assureur. Avant de rentrer au Canada, demandez au médecin ou à l'hôpital de vous remettre une facture détaillée. Il faut toujours fournir les reçus originaux des ordonnances ou des services médicaux reçus à l'étranger; la plupart des compagnies d'assurance n'acceptent pas les copies ou les télécopies.

L'annulation d'un voyage déjà organisé risque d'occasionner des frais. Avant d'annuler un déplacement à

l'étranger, les voyageurs ont intérêt à en discuter avec leur agent de voyages, leur assureur ou leur compagnie aérienne. **La décision d'effectuer le déplacement incombe uniquement au voyageur.**

Adoption : Au Canada, l'adoption internationale est de compétence provinciale et territoriale. Si vous songez à adopter un enfant à l'étranger, vous devez tout d'abord obtenir de l'information sur les règlements en matière d'adoption de la province ou du territoire où résidera l'enfant. L'adoption d'un enfant relève des provinces et des territoires, mais l'entrée au Canada d'un enfant adopté relève de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). Sans un visa d'immigration approprié, un enfant pourrait se voir refuser l'entrée au Canada; ou, la demande de visa peut être refusée, même si l'adoption est déjà effectuée. Pour obtenir de plus amples renseignements, composez le 1 888 242-2100 (au Canada seulement), consultez le site Web de CIC ou communiquez avec les autorités de votre province ou de votre territoire.

[Haut de la page](#)

12. ANNEXE

S. O.

[Haut de la page](#)

[Version imprimable](#) 

Date de modification :
2008-09-09



The Strategic Counsel

Communications Tested

E. Travel Report Columbia (English)



[Home](#)

Last Updated: August 20, 2008 11:46 EDT
Still Valid: September 17, 2008 12:01 EDT

SELECT A TRAVEL REPORT

TRAVEL REPORT Colombia

1. RECENT UPDATES

The level of Travel Warning in this report has not changed.

Section 9 of this Travel Report has been updated (highway closures).

[BACK TO TOP](#)

2. WARNINGS AND RECOMMENDATIONS

Colombia

Exercise normal security precautions Exercise high degree of caution Avoid non-essential travel Avoid all travel

There is no specific information about future terrorist activities or threats against Canadians citizens in Colombia. However, the security situation remains unpredictable. Possible terrorist targets include military and police vehicles and installations, restaurants, underground garages, nightclubs, hotels, banks, shopping centres, public transportation vehicles, government buildings, and airports located in major cities. Canadians should be vigilant and avoid any unattended packages or parcels and bring them to the attention of security personnel. Travel to most urban centres and major cities serviced by commercial air transportation, and the islands of San Andres and Providencia, can be undertaken if one exercises a high degree of caution.

TABLE OF CONTENTS	
1.	RECENT UPDATES
2.	WARNINGS AND RECOMMENDATIONS
3.	SAFETY AND SECURITY
4.	ENTRY/EXIT REQUIREMENTS
5.	CANADIAN GOVERNMENT CONTACTS
6.	TRAVEL HEALTH
7.	ADDITIONAL HEALTH INFORMATION
8.	LAWS AND CUSTOMS
9.	TRAVEL AND CURRENCY
10.	NATURAL DISASTERS AND CLIMATE
11.	ADDITIONAL INFORMATION
12.	ANNEX

[Country Profile for
Colombia](#)

Regional Warning

Exercise normal security precautions Exercise high degree of caution Avoid non-essential travel Avoid all travel

(IDW10)

OFFICIAL WARNING: Foreign Affairs and International Trade Canada advises against non-essential travel to the city of Cali and most rural areas of Colombia, because of the constantly changing security situation and the difficulty for the Colombian authorities to secure all of its territory. The exception to this would be some parts of the coffee growing area southwest of Bogotá (Risaralda, Quindio and Caldas), and resort areas with established tourist industries, such as the Rosario Islands off the Atlantic coast and the Amazon resorts near Leticia. In all cases, travel to rural areas should only be undertaken following the overland travel advice in the Safety and Security section of this report.

Regional Warning

Exercise normal security precautions Exercise high degree of caution Avoid non-essential travel Avoid all travel

(IDW11)

OFFICIAL WARNING: Foreign Affairs and International Trade Canada advises against all travel to the departments of Putumayo and Nariño (excluding Pasto), located along the border with Ecuador, and to the departments of Arauca, Choco, Santander (excluding Bucaramanga) and Norte de Santander (excluding Cucuta), located along the border with Venezuela. The presence of armed drug traffickers, guerrilla and paramilitary organizations, including the FARC (Revolutionary Armed Forces of Colombia) and the ELN (National Liberation Army), poses a major risk to travellers. These groups continue to perpetrate attacks, extortion, kidnappings, car bombings, and damages to infrastructure in these areas. Landmines are used by guerrilla groups, especially in rural areas.

You are also advised against all travel to the departments of Cauca, Caqueta, Guaviare, Valle de Cauca



The Strategic Counsel

Communications Tested

F. Travel Report Columbia (French)



Accueil

Dernière mise à jour : 20 août 2008, 11:46 HAE

Toujours valide : 17 septembre 2008, 12:03 HAE

CONSEILS AUX VOYAGEURS

CONSEILS AUX VOYAGEURS

Colombie

1. MISES À JOUR RÉCENTES

Le niveau d'Avertissement dans ces Conseils aux voyageurs n'a pas été modifié.

La section 9 de ces Conseils aux voyageurs a été mise à jour (fermetures d'autoroutes).

[Haut de la page](#)

2. AVERTISSEMENTS ET RECOMMANDATIONS

Colombie

Prendre des mesures de
sécurité normalesFaire preuve d'une
grande prudenceÉviter tout voyage non
essentiel

Éviter tout voyage

Il n'y a aucun renseignement précis concernant de futures activités terroristes ou des menaces contre les citoyens canadiens en Colombie. Toutefois, la situation demeure imprévisible. Il est possible que des attentats terroristes prennent pour cible des véhicules et installations de l'armée et de la police, des restaurants, des garages souterrains, des boîtes de nuit, des hôtels, des banques, des centres commerciaux, des véhicules du transport en commun, des édifices gouvernementaux et les aéroports situés dans les grandes villes. Les Canadiens devraient se montrer vigilants et se tenir à l'écart de tout colis ou item laissé à l'abandon et en informer le personnel de sécurité. Il est recommandé d'exercer une grande prudence lors des déplacements vers la plupart des centres urbains desservis par les transports commerciaux par avion, et vers les îles San Andres et Providencia.

TABLE DES MATIÈRES	
1.	MISES À JOUR RÉCENTES
2.	AVERTISSEMENTS ET RECOMMANDATIONS
3.	SÉCURITÉ
4.	EXIGENCES D'ENTRÉE / DE SORTIE
5.	COORDONNÉES DU GOUVERNEMENT DU CANADA
6.	SANTÉ DES VOYAGEURS
7.	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA SANTÉ
8.	LOIS ET COUTUMES
9.	TRANSPORT ET ARGENT
10.	CATASTROPHES NATURELLES ET CLIMAT
11.	RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES
12.	ANNEXE

[Esquisses de pays](#)
Colombie

Avertissement régional

Prendre des mesures de
sécurité normalesFaire preuve d'une
grande prudenceÉviter tout voyage
non essentiel

Éviter tout voyage

(IDW10)

AVERTISSEMENT OFFICIEL : Affaires étrangères et Commerce international Canada recommande d'éviter tout voyage non essentiel dans la ville de Cali et dans la plupart des régions rurales de la Colombie, en raison des changements constants dans les conditions de sécurité, et de la difficulté qu'éprouvent les autorités colombiennes à assurer la sécurité sur tout leur territoire. Certaines parties de la zone productrice de café située au sud-ouest de Bogotá (Risaralda, Quindio et Caldas) font exception, ainsi que les centres de villégiature où l'industrie du tourisme est développée, comme les îles Rosario au large de la côte Atlantique et les centres situés sur l'Amazone, près de Leticia. Dans tous les cas, les déplacements vers des zones rurales ne devraient être effectués qu'en suivant les recommandations indiquées dans la section Sécurité de ces Conseils aux voyageurs.

Avertissement régional

Prendre des mesures de
sécurité normalesFaire preuve d'une
grande prudenceÉviter tout voyage non
essentiel

Éviter tout voyage

(IDW11)

AVERTISSEMENT OFFICIEL : Affaires étrangères et Commerce international Canada recommande d'éviter tout voyage dans les départements de Putumayo et Nariño (sauf Pasto), situés près de la frontière de l'Équateur, et dans les départements d'Arauca, Choco, Santander (sauf Bucaramanga) et Norte de Santander (sauf Cucuta), situés près de la frontière du Venezuela. La présence de trafiquants de stupéfiants armés, de guérillas et d'organisations paramilitaires, y compris les FARC (Forces armées révolutionnaires de Colombie) et le ELN (l'Armée de libération nationale), représente des risques élevés



The Strategic Counsel

Communications Tested

G. Drugs and Travel Fact Sheet (English)



Drugs and Travel: Do's and Don'ts

Some drugs that are legal in Canada are illegal in other countries. You are subject to the judicial system of every country you visit, and it is your responsibility to know about the drug laws before you go. To make the most of your travels and avoid drug-related problems abroad, keep in mind the following do's and don'ts:

DO...

- **Find out if your prescription medications are legal** in the countries you plan to visit. Keep all medications in their original, labelled containers. Carry a note from your doctor clearly explaining the medical reasons for your prescriptions. If syringes are needed, have a medical certificate stating their use.
- **Pack your luggage yourself** and never leave it unattended.
- **Keep an eye on your children's backpacks, toys and stuffed animals.** Someone could secretly slip drugs inside.
- **Choose your travel companions wisely.** Never cross a border with a hitchhiker or as a hitchhiker. If your fellow travellers happen to be carrying, using or selling illegal drugs, you could be found guilty by association.
- **Find out if certain areas are unsafe** by inquiring with local authorities, a travel agent or hotel staff. You could suddenly find yourself in the wrong place at the wrong time. Always have an up-to-date map with you.

DON'T...

- **Be fooled into smuggling drugs** in exchange for money or a free vacation. Many Canadians are currently serving drug-related sentences abroad, often in deplorable conditions. In some countries, drug convictions carry the death penalty.
- **Carry parcels, gifts or luggage for other people** across borders or through customs under *any* circumstances.
- **Give in to the temptation to use drugs.** While illegal drugs are readily available and openly used in many countries, the fact remains—they *are* dangerous and illegal. Involvement with narcotics could put your health at risk and jeopardize your whole future.



For more information, consult the "Drugs and Travel" section of our website at www.voyage.gc.ca. Or consult the Consular Affairs Bureau of Foreign Affairs and International Trade Canada by telephone (1-800-267-6788 or 613-944-6788), TTY (1-800-394-3472) or e-mail (voyage@international.gc.ca).





The Strategic Counsel

Communications Tested

H. Drugs and Travel Fact Sheet (French)



Consignes sur la drogue et les médicaments en voyage

Certains médicaments autorisés au Canada sont interdits dans d'autres pays. Vous devez respecter les lois des pays que vous visitez et vous renseigner à ce sujet avant de partir. Pour profiter au maximum de vos voyages et éviter tout problème touchant la drogue ou les médicaments, suivez les consignes suivantes :

- **Assurez-vous que les médicaments que vous prenez sur ordonnance sont autorisés** dans les pays où vous comptez vous rendre. Conservez-les dans leurs emballages d'origine, dûment étiquetés, et ayez une note de votre médecin expliquant les raisons médicales de votre ordonnance. Si vous utilisez des seringues, vous devez avoir un certificat médical justificatif.
- **Préparez vos bagages vous-même.** Ne les laissez jamais sans surveillance.
- **Gardez à l'œil les sacs à dos, jouets et peluches de vos enfants.** Quelqu'un pourrait y glisser de la drogue à votre insu.
- **Choisissez avec soin vos compagnons de voyage.** Ne traversez jamais une frontière avec un auto-stoppeur ou en tant qu'auto-stoppeur. Si vos compagnons transportent, consomment ou vendent des drogues illicites, vous pourriez être reconnu coupable par association.
- **Renseignez-vous sur les endroits à éviter** en vous adressant aux autorités locales, à un agent de voyage ou au personnel de votre hôtel. Vous pourriez vous trouver rapidement au mauvais endroit, au mauvais moment. Ayez toujours sur vous une carte récente de l'endroit.

MAIS ATTENTION :

- **Ne vous laissez pas convaincre de passer clandestinement des stupéfiants** en échange de vacances gratuites ou pour de l'argent. De nombreux Canadiens purgent des peines de prison à l'étranger pour des délits de cette nature – souvent dans des conditions déplorables. Dans certains pays, le trafic de stupéfiants est passible de la peine de mort.
- **Ne transportez en aucun cas des colis, cadeaux ou bagages** qui ne vous appartiennent pas pour franchir une frontière ou passer les douanes.
- **Ne vous laissez pas tenter par la drogue.** Dans bien des pays, on peut se procurer facilement des drogues et on les consomme ouvertement, mais il n'en demeure pas moins que les drogues *sont* dangereuses et illicites. Ne risquez pas de vous abîmer la santé et de compromettre votre avenir.



Pour en savoir davantage, veuillez consulter la section « Drogue et médicaments » de notre site Web, à www.voyage.gc.ca, ou communiquer avec la Direction générale des affaires consulaires d'Affaires étrangères et Commerce international Canada par téléphone (1-800-267-6788 ou 613-944-6788), ATS (1-800-394-3472) ou par courriel (voyage@international.gc.ca).





The Strategic Counsel

Communications Tested

I. Registration of Canadians Abroad Service Fact Sheet (English)

Sign up for Our *Registration of Canadians Abroad Service*

Who should register?

All Canadians travelling or living abroad.

Why register?

So that we can contact and assist you in an emergency abroad, such as a natural disaster or civil unrest, or to inform you about a family emergency at home.

How do I register?

To register on-line, visit our website at:

www.voyage.gc.ca

You can also register by contacting a Canadian government office abroad.

Will my information be shared with other parties?

Personal information obtained through registration is confidential and is used in accordance with the provisions of the Privacy Act.

Where can I find out more?

Call **1-800-267-6788** or **613-944-6788** (in Canada), or contact the nearest Canadian government office abroad.



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Canada 



The Strategic Counsel

Communications Tested

J. Registration of Canadians Abroad Service Fact Sheet (French)

Inscrivez-vous à notre service d'Inscription des Canadiens à l'étranger

Qui devrait s'inscrire?

Tous les Canadiens qui voyagent ou qui habitent à l'étranger.

Pourquoi s'inscrire?

Pour que nous puissions communiquer avec vous et vous aider en cas d'urgence à l'étranger, par exemple en cas de catastrophe naturelle ou de troubles civils, ou pour vous informer d'une urgence familiale au Canada.

Comment s'inscrire?

Pour vous inscrire en ligne, consultez notre site Web à :

www.voyage.gc.ca

Vous pouvez aussi vous inscrire en communiquant avec un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger.

Mes renseignements personnels seront-ils communiqués à d'autres parties?

Les renseignements fournis sont confidentiels et utilisés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Comment puis-je obtenir de plus amples renseignements?

En composant le **1-800-267-6788** ou le **613-944-6788** (au Canada) ou en communiquant avec le bureau du gouvernement du Canada à l'étranger le plus près.

