



The Strategic Counsel

Numéro d'inscription : POR-090-17
N° de contrat : 08242-170471/001/CY
Date d'attribution du contrat : 2018-02-06
Valeur du contrat : 149 992,36 \$

Rapport final POLITIQUES ET PROGRAMMES CONSULAIRES

Préparé pour
Affaires mondiales Canada
Kristin.Plater@international.gc.ca

Le 25 mai 2018

The Strategic Counsel
www.thestrategiccounsel.com

21 St. Clair Avenue East
Suite 800
Toronto, Ontario
M4T 1L9
Tel 416 975-4465
Fax 416 975-1883

Préparé par
The Strategic Counsel
21, av. St. Clair Est, bureau 800
Toronto (Ontario) M4T 1L9
Tél. : 416-975-4465 – Téléc. : 416-975-1883
Courriel : info@thestrategiccounsel.com
Site Web : www.thestrategiccounsel.com

This report is also available in English.



The Strategic Counsel

POLITIQUES ET PROGRAMMES CONSULAIRES

Rapport final

Préparé pour : Affaires mondiales Canada

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Avril 2018

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique rend compte des résultats d'un sondage numérique et de groupes de discussion menés par le *Strategic Counsel* pour le compte d'Affaires mondiales Canada. La recherche a été menée auprès de 846 voyageurs et de 96 participants aux groupes de discussion entre février et avril 2018.

This publication is also available in English under the title : Consular Policy and Programs – Final Report.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut obtenir l'autorisation écrite préalable de Services publics et Approvisionnement Canada pour ce faire. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à l'adresse suivante :

tpsgc.questions-questions.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca ou avec la :

Direction générale des communications
Services publics et Approvisionnement Canada
Portage III, Tour A
16A1-11, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0S5

Numéro de catalogue

FR5-142/2018E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN)

978-0-660-26364-9



Table des matières

I.	Sommaire.....	1
A.	Contexte et objectifs.....	2
B.	Méthodologie	3
C.	Principales constatations.....	4
1.	Destination du voyage actuel, habitudes générales de voyage à l'étranger et expérience.....	4
2.	Planification du voyage et préparatifs.....	5
3.	Connaissance, utilisation et interprétation des avis aux voyageurs et autres services du gouvernement offerts aux Canadiens qui voyagent à l'étranger.	6
4.	Connaissance et attentes à l'égard des services consulaires.....	7
D.	Conclusions et recommandations	9
II.	Objectifs et méthodologie	11
A.	Contexte	12
B.	Objectifs de la recherche.....	12
C.	Méthodologie	13
1.	Volet quantitatif	13
2.	Volet qualitatif.....	15
III.	Résultats découlant de la recherche quantitative : sondage auprès des voyageurs internationaux	17
A.	Tendances des voyages au cours des 5 dernières années.....	18
1.	Nombre de voyages à l'étranger	18
2.	Destinations du voyage	19
3.	But des voyages effectués à l'étranger.....	20
4.	Durée des voyages à l'étranger	21
B.	Au sujet du voyage actuel.....	22
1.	Destination actuelle.....	22
2.	Voyage précédent à la destination actuelle	23
3.	But du voyage actuel	24
4.	Durée prévue du voyage actuel à l'étranger	25
5.	Voyager seul ou avec d'autres	25
C.	Planification du voyage.....	27
1.	Préparatifs	27
2.	Planification d'un voyage vers une destination inconnue	28
3.	Planification du voyage actuel.....	29
4.	Types d'activités planifiées pour le voyage actuel.....	31
5.	Délais de réservation du voyage actuel.....	32
6.	Réservation des billets d'avion et de l'hébergement	33
D.	Utilisation de la technologie pendant le voyage	35
E.	Sources d'information sur les voyages	37
1.	Mesures probables prises par les voyageurs qui ont besoin d'aide lorsqu'ils sont à l'étranger.....	37
2.	Sources d'information sur les questions de sûreté et de sécurité.....	38
3.	Connaissance et utilisation des avis aux voyageurs.....	41
4.	Intérêt à l'égard d'une application de voyage du gouvernement du Canada.....	44
F.	Connaissance des services consulaires et du soutien offerts aux Canadiens voyageant à l'étranger	45
1.	Connaissance des services et du soutien offerts par les Services consulaires.....	45
2.	Rôle du gouvernement du Canada dans l'aide accordée aux Canadiens voyageant à l'étranger.....	46
3.	Efficacité du gouvernement à offrir une aide aux Canadiens voyageant à l'étranger	47
G.	Perceptions de la prestation des services consulaires.....	48



1. Confiance de pouvoir communiquer rapidement avec les agents consulaires	48
2. Méthodes probables pour communiquer avec les agents consulaires.....	49
3. Attentes face à l'aide offerte aux voyageurs	50
4. Interactions et expérience avec les services consulaires.....	50
IV. Résultats de la recherche qualitative : groupes de discussion auprès du public et des professionnels du voyage	54
A. Planification d'un voyage à l'étranger	55
1. Points de vue du public voyageur	55
2. Points de vue des professionnels du voyage	62
B. Attentes à l'égard du soutien gouvernemental	65
1. Situations obligeant les Canadiens à l'étranger à demander l'aide du gouvernement du Canada	66
2. Niveaux de service attendus du gouvernement du Canada	67
3. Connaissance et compréhension des services consulaires.....	70
4. Points de vue des groupes vulnérables	70
C. Connaissance et crédibilité de l'information provenant du gouvernement du Canada.....	72
1. Crédibilité de l'information du gouvernement du Canada concernant les voyages à l'étranger	72
2. Moyens préférés d'obtenir de l'information	72
3. Connaissances des produits offerts	74
4. Points de vue concernant l'information ciblant les groupes vulnérables.....	75
D. Évaluation des avis aux voyageurs.....	76
1. Connaissance et utilisation	76
2. Interprétation des avis aux voyageurs et des niveaux de risques	76
3. Suggestions pour améliorer les avis aux voyageurs.....	78
V. Annexe : Outils de recherche	80
A. Questionnaires.....	81
1. Version anglaise.....	81
2. Version française	93
B. Questionnaires de recrutement	106
1. Public voyageur – version anglaise	106
2. Public voyageur – version française.....	110
3. Professionnels du voyage – version anglaise.....	114
4. Professionnels du voyage – version française	116
C. Guide du modérateur	119
1. Public voyageur – version anglaise	119
2. Public voyageur – version française.....	124
3. Professionnels du voyage – version anglaise.....	129
4. Professionnels du voyage – version française	134



I. Sommaire



Sommaire

Le Strategic Counsel est heureux de remettre le présent rapport à Affaires mondiales Canada (AMC) après avoir mené une étude qualitative et quantitative exhaustive auprès de citoyens canadiens qui voyagent à l'étranger pour affaires, pour le plaisir ou pour tout autre type d'activité, comme les engagements bénévoles ou les études, ainsi qu'auprès de professionnels du voyage. L'étude de 2018 est une mise à jour des études antérieures menées par le Strategic Counsel auprès de Canadiens qui ont voyagé à l'étranger en 2007 et 2008, même si elle contient de nombreuses nouvelles séries de questions pour tenir compte d'un important recentrage des objectifs de recherche.

A. Contexte et objectifs

Le nombre de Canadiens qui voyagent à l'étranger est en constante augmentation, soit 21 % de plus qu'il y a dix ans, et leurs destinations sont plus diversifiées. Selon les dernières statistiques, les Canadiens ont effectué 32,5 millions de voyages avec nuitées à l'extérieur du pays en 2015, dont 82 % étaient des voyages d'agrément¹. Les Canadiens sont toujours aussi nombreux à voyager fréquemment aux États-Unis (pays qui demeure la principale destination de voyage pour les personnes qui voyagent à l'extérieur du Canada), ainsi que vers les destinations « soleil » (le Mexique et les Caraïbes) et l'Europe, mais les régions moins connues et plus éloignées du monde sont également de plus en plus populaires. Ainsi, un nombre croissant de Canadiens se rendent maintenant dans la région de l'Asie-Pacifique – la Chine, Hong Kong, le Japon et la Thaïlande étant les destinations les plus populaires dans la région. Bien qu'ils représentent une plus petite part du marché du voyage, les voyages d'aventure ou d'expérience sont également à la hausse, comme en témoigne le nombre croissant de voyageurs internationaux attirés par des endroits plus exotiques et désireux de s'adonner à des activités plus à risque, dont le vélo de montagne, l'escalade, la plongée en haute mer ou le parachutisme.

Bien que la plupart des voyages internationaux se déroulent sans incident, il incombe au gouvernement du Canada et plus particulièrement aux services consulaires d'AMC d'informer les citoyens canadiens sur la façon de voyager en toute sécurité et de leur offrir une aide consulaire s'ils éprouvent des difficultés pendant qu'ils sont à l'étranger. Puisqu'il doit tenir compte de l'évolution de l'environnement consulaire et des habitudes de voyage des citoyens canadiens à l'étranger, AMC a entrepris de suivre cette évolution et donc de mettre à jour les deux recherches sur l'opinion publique menées en 2007 et 2008, également par le Strategic Counsel, auprès de voyageurs canadiens et de professionnels de l'industrie au pays.

L'étude précédente a conclu que l'approche utilisée par les voyageurs canadiens pour planifier leurs voyages est quelque peu improvisée et, bien qu'ils se préoccupent de la sécurité et de la sûreté, ils accordent moins d'attention à cet aspect de la planification du voyage qu'à d'autres aspects. Quant aux principales sources d'information, le gouvernement du Canada, bien que crédible et généralement perçu comme étant facile à joindre au besoin, est perçu comme une source secondaire pour les voyageurs et les professionnels du voyage, plusieurs d'entre eux puisant leurs renseignements dans les guides de voyage et sur les sites Internet. Toutefois, le gouvernement du Canada est perçu comme la principale ressource des voyageurs en cas d'ennuis à l'étranger.

La présente étude continue d'examiner les comportements, les attitudes, les besoins et les attentes des voyageurs canadiens une décennie plus tard. Ensemble, les volets qualitatif et quantitatif de l'étude ont été conçus pour atteindre plusieurs objectifs, y compris :

¹ *Profil des voyages internationaux des Canadiens*, Réseau de veille en tourisme (<http://veilletourisme.ca/2016/09/28/profil-voyages-internationaux-canadiens/>).



- cerner les sources d'information dont les Canadiens ont besoin pour prendre des décisions de voyage plus sûres et plus avisées, et examiner l'utilisation que font les Canadiens de cette information pour prendre des décisions de voyage (manière et moment de s'en servir);
- évaluer la meilleure approche à adopter pour aider les Canadiens;
- maintenir le Canada à l'avant-garde dans l'exécution de son mandat consulaire;
- donner à la Direction générale des affaires consulaires l'orientation nécessaire pour s'adapter à un environnement en mutation;
- informer AMC des attitudes et comportements des Canadiens à l'égard de la sécurité lors de leurs voyages à l'étranger.

Les résultats de cette recherche serviront à formuler des recommandations à l'appui des priorités du gouvernement, tout en profitant aux Canadiens. Cette recherche permettra à AMC d'élaborer une stratégie consulaire améliorée qui favorise une meilleure expérience client pour les Canadiens et la sécurité des personnes à l'étranger.

B. Méthodologie

Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un programme de recherche hybride alliant les volets qualitatif et quantitatif. Elle reprend l'approche adoptée en 2007 et 2008, mais comporte quelques modifications, notamment dans la façon de définir le public cible de la recherche.

Dans un premier temps, une série de 12 discussions de groupe, de deux heures chacune, a été menée dans cinq villes du Canada – Halifax, Toronto, Calgary, Montréal (en français) et Vancouver. Dix des groupes ont réuni des voyageurs (2 dans chaque ville), soit des personnes de 18 ans et plus qui ont voyagé au cours des deux dernières années ou qui prévoient voyager à l'étranger au cours de la prochaine année. Dans chaque ville, les groupes ont été répartis selon l'âge : les 18 à 34 ans dans un groupe et les 35 ans et plus dans un autre. Les participants aux groupes ont été choisis selon le sexe, la situation familiale, le niveau de scolarité et le revenu du ménage. On a aussi pris soin de veiller à ce que les groupes comprennent des participants ayant voyagé ou planifiant de voyager vers diverses destinations. Dans deux des cinq emplacements (Toronto et Montréal), un groupe supplémentaire a été formé de professionnels du voyage (2 groupes en tout).

Signalons que les résultats d'une étude qualitative ne sont pas statistiquement fiables et qu'à la différence des résultats d'une enquête nationale, leur extrapolation à l'ensemble de la population cible serait dénuée de validité statistique. Bien que le recrutement des participants ait tenu compte de la représentation des principales caractéristiques démographiques, on ne peut considérer les groupes de discussion comme représentatifs de l'ensemble des voyageurs. Les groupes de discussion restent cependant des outils de recherche efficaces et tout à fait pertinents vu le but et les objectifs de cette étude.

Parallèlement à la tenue des groupes de discussion, on a également pris des dispositions pour mener à bien la phase quantitative de la recherche. Cette phase comprenait des entrevues au passage dans les zones de départ internationales des aéroports internationaux de Toronto, Vancouver et Montréal. Les entrevues ont été menées à des heures et à des jours différents dans chaque aéroport, selon les plages horaires établies par chaque administration aéroportuaire. On a ainsi mené 846 entrevues, d'environ 15 minutes chacune, auprès du public voyageur entre le 12 mars et le 2 avril 2018.

Le sondage visait les Canadiens de 18 ans et plus qui voyagent à l'étranger. De plus, on s'est doté de quotas souples pour assurer la représentativité de l'échantillon selon le sexe, l'âge et la destination de voyage. D'autres quotas ont été établis pour assurer un nombre suffisant de réponses des francophones transitant par l'aéroport de Montréal.



À noter que les répondants à ce sondage sont des voyageurs en partance vers l'étranger recrutés dans trois aéroports précis (Toronto, Montréal et Vancouver) en suivant les quotas souples indiqués ci-dessus. On a utilisé l'échantillonnage de commodité, une technique d'échantillonnage courante pour joindre des publics ciblés comme les voyageurs aériens internationaux. La méthode d'échantillonnage consiste à sonder les répondants là où ils sont le plus aisément accessibles (c.-à.-d. dans les aéroports). Ce choix explique que les résultats ne soient pas statistiquement extrapolables à l'ensemble des Canadiens se rendant à l'étranger.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les méthodes qualitatives et quantitatives dans la section Objectifs et méthodologie du présent rapport. Les outils de recherche, y compris le scénario de recrutement, le guide de l'animateur et le sondage au passage dans les aéroports, se trouvent en annexe.

C. Principales constatations

1. Destination du voyage actuel, habitudes générales de voyage à l'étranger et expérience

- En ce qui concerne la destination du voyage actuel, on s'est doté de quotas souples pour s'assurer que l'enquête porte sur un vaste éventail de voyageurs, par destination. On voulait ainsi éviter une forte concentration de répondants se rendant aux États-Unis, au Mexique et dans les Caraïbes, ce qui se serait probablement produit avec un échantillonnage plus aléatoire et plus représentatif. Par conséquent, les résultats ne reflètent pas nécessairement les habitudes générales de voyage des Canadiens à l'étranger. Près d'un répondant sur cinq dit voyager aux États-Unis (20 %) et au Mexique/Caraïbes (22 %). Un peu moins des deux tiers (60 %) de répondants vont vers d'autres destinations, principalement en Europe et en Asie, dont la Chine (10 %), la France (7 %) et le Royaume-Uni (7 %). Ils sont moins nombreux à se rendre dans des pays comme l'Allemagne, l'Italie, l'Inde, le Japon, Hong Kong et les Philippines (environ 3 % dans chaque cas).
- Une part importante des personnes interrogées disent partir seules à l'étranger. Même s'il y a légèrement plus d'hommes qui voyagent seuls, c'est également le cas de plus du tiers des femmes. Les personnes qui voyagent seules ont aussi tendance à être un peu plus jeunes. En revanche, les personnes de 55 ans et plus sont plus susceptibles de voyager avec d'autres membres de la famille.
- Au cours des 10 années et plus qui se sont écoulées depuis les derniers sondages, l'étude de 2018 révèle que, dans l'ensemble, les Canadiens semblent voyager plus fréquemment à l'étranger. Alors qu'un peu plus du quart (27 %) des répondants de 2008 déclarait avoir effectué au moins six voyages à l'étranger au cours des cinq dernières années, la moitié (50 %) dit maintenant la même chose en 2018.
- De plus, et comme l'indiquent d'autres statistiques sur les voyages, les destinations internationales les plus populaires continuent d'être les États-Unis, le Mexique, les Caraïbes et l'Europe. De 2007 à 2008, nous avons observé une augmentation du nombre de personnes qui disaient avoir voyagé aux États-Unis et vers des destinations « soleil » au cours des cinq dernières années. La hausse du nombre de voyages aux États-Unis entre 2007 et 2008 pourrait être en partie attribuable à l'augmentation des activités commerciales transfrontalières. En 2018, cette tendance se maintient. Malgré le faible pourcentage des personnes interrogées (11 %) disant surtout avoir voyagé pour affaires au cours des cinq dernières années, ce groupe est plus susceptible de déclarer avoir voyagé aux États-Unis.
- Outre les États-Unis, les destinations choisies sont également tributaires du lieu de résidence des répondants au Canada. Ce lien est compréhensible, car certaines destinations sont plus faciles et moins dispendieuses à atteindre selon le point d'origine. Ainsi, selon les résultats de 2018, les Caraïbes sont une destination plus populaire parmi les résidents du centre et de l'est du Canada, tandis que ceux de la côte ouest sont plus enclins à se rendre au Mexique et dans le nord de l'Asie.



- La plupart des répondants se qualifient de « voyageurs assez expérimentés ». Bon nombre des personnes interrogées connaissent bien leur destination pour s’y être rendues à quelques reprises. Une proportion relativement faible des répondants, soit moins du tiers (28 %), ne sont jamais allés à leur destination actuelle auparavant. Enfin, moins d’une personne sur dix en est à son tout premier voyage à l’étranger (4 %) ou n’a pas voyagé à l’étranger au cours des cinq dernières années (3 %).
- Comme en 2008, le voyage moyen dure généralement de 1 à 2 semaines, bien que plus du tiers des personnes voyageant à l’étranger planifient généralement y séjourner pendant au moins 3 semaines. Parallèlement, nous observons également un nombre légèrement accru de personnes disant voyager à l’étranger pour moins d’une semaine habituellement (de 3 % en 2008 à 9 % en 2018). Même si les voyages de courte durée sont surtout effectués par des voyageurs d’affaires, les commentaires des participants aux groupes de discussion laissent entendre qu’un segment du public voyageur est plus enclin à planifier ses voyages de façon très spontanée, dans l’espoir de profiter d’offres de « dernière minute » pour les billets d’avion et l’hébergement.

2. Planification du voyage et préparatifs

- La planification d’un voyage à l’étranger peut prendre aussi peu que 1 ou 2 semaines ou durer jusqu’à 3 mois, selon la destination, la nature et le but du voyage. Les voyageurs comptent sur diverses ressources en matière de planification et de réservation – services de réservation en ligne, en particulier les commentaires des autres voyageurs, l’expérience des amis et de la famille, les compagnies aériennes et les agents de voyages. Bien que de nombreux voyageurs effectuent une grande partie de leurs recherches en ligne, en utilisant des services de réservation comme Expedia et TripAdvisor (ce dernier ayant été mentionné plus souvent dans les groupes de discussion que dans le sondage), il importe de souligner qu’un segment de voyageurs (29 %) continue de recourir aux services offerts par les agents de voyages. Même si les agents de voyage font une utilisation variée des ressources de www.travel.gc.ca, des alertes à l’intention des voyageurs et de l’information sur les voyages sécuritaires, ils demeurent un intermédiaire clé pour leurs clients et le public voyageur en général.
- Dans la plupart des cas, le degré de préparation des voyageurs et les mesures qu’ils prennent pour planifier leurs voyages à l’étranger sont assez uniformes, peu importe la nature ou le but du voyage. Fait notable, les résultats de 2018 révèlent que les voyageurs prennent généralement plus de mesures qu’en 2008 pour se préparer à un voyage à l’étranger vers une destination qu’ils ne connaissent pas bien. En particulier, ils sont beaucoup plus nombreux maintenant à souscrire une assurance maladie ou une assurance voyage (de 27 % à 49 %, soit presque deux fois plus qu’en 2008), et près des trois quarts qui le font connaissent les modalités, les conditions et les exclusions de leur couverture. Dans l’ensemble, ces résultats donnent à penser que les voyageurs internationaux accordent plus d’attention à ce type de détails. Il existe toutefois un écart important selon l’âge, cette pratique étant plus courante chez les personnes âgées de 55 ans et plus.
- De façon plus générale, et sur une note quelque peu prudente, nous avons constaté une légère augmentation (7 % depuis 2008) du nombre de voyageurs qui disent traiter les situations à mesure qu’elles se présentent, puisqu’il est maintenant impossible de prévoir ce qui pourrait survenir lorsqu’ils voyagent à l’étranger, et une diminution correspondante du nombre de voyageurs qui trouvent qu’il est plus important de se préparer à toute éventualité. Dans l’ensemble, toutefois, la plupart (58 %) préfèrent être préparés. Les points de vue sont une fois de plus fonction de l’âge : les jeunes et les personnes qui voyagent avec des amis sont plus enclins à réagir aux situations lorsqu’elles se présentent, tandis que les personnes plus âgées et celles qui voyagent avec des membres de leur famille sont plus enclines à vouloir être préparées.
- Dans le sondage et les groupes de discussion, les voyageurs estiment que la première chose à faire lors de la planification d’un voyage est habituellement de réserver les vols et l’hébergement, en plus de vérifier la météo et de réfléchir aux types d’activités et d’attractions qu’ils souhaitent intégrer à leur itinéraire. Puisque le coût est un facteur clé, les voyageurs ont tendance à se concentrer d’abord sur les éléments qui, ensemble, représentent la



plus grande part du coût global du voyage. Dans les groupes de discussion, nous avons entendu dire que, pour de nombreux voyageurs, il est important de réserver au moins la première nuit d'hébergement lors d'un voyage à l'étranger, ce qui les rassure à l'arrivée à destination. Par la suite, certains voyageurs semblent prêts à « improviser », une approche qui est plus courante chez les jeunes voyageurs et chez les personnes qui ont tendance à réserver sur un coup de tête.

- De plus, les résultats de cette année indiquent un nombre accru de voyageurs qui disent consulter les avis aux voyageurs lorsqu'ils se rendent à une destination qu'ils ne connaissent pas (de 20 % en 2007 et 21 % en 2008 à 31 % en 2018). Néanmoins, il convient de noter que cette étape particulière demeure une pratique courante pour un peu moins du tiers des voyageurs internationaux. Dans les groupes de discussion, les participants invoquent les questions de sécurité et de sûreté au moment de choisir une destination et de planifier un voyage à l'étranger, mais la plupart d'entre eux ont tendance à se fier à l'information et aux recommandations d'amis et de la famille qui se sont rendus sur place, aux recherches sur Google et aux renseignements touristiques en ligne fournis par le gouvernement du pays ou de l'État ou l'office du tourisme afin de mettre en contexte toute information officielle qu'ils reçoivent. Un fait est clair cependant : les participants sont nombreux à tomber par inadvertance sur un avis aux voyageurs du gouvernement du Canada au cours de leurs recherches, plutôt que de l'avoir activement cherché.
- La planification est généralement moindre pour les voyageurs qui se rendent aux États-Unis, au Mexique ou dans les Caraïbes; en particulier, les questions de sûreté et de sécurité semblent moins préoccupantes, sauf pour les voyageurs qui sont accompagnés de jeunes enfants. Les participants aux groupes de discussion estiment qu'ils pourraient, advenant un problème, revenir plus facilement au Canada à partir de ces destinations. La même approche ou le même état d'esprit existe chez les personnes qui voyagent vers des destinations où elles ont des amis ou de la famille ou où il n'y a pas de barrières linguistiques importantes.

3. Connaissance, utilisation et interprétation des avis aux voyageurs et autres services du gouvernement offerts aux Canadiens qui voyagent à l'étranger.

- Comme nous l'avons déjà mentionné, Internet, et plus particulièrement Google, est la principale source d'information sur la sûreté et la sécurité lorsque les voyageurs envisagent une destination qu'ils connaissent moins bien. Bon nombre d'entre eux sont généralement, mais non spécifiquement, au courant des **avis aux voyageurs**. Toutefois, dans les groupes de discussion, il est clair que de nombreux voyageurs sont moins enclins à chercher cette information et plus susceptibles de se fier à ce qu'ils entendent dans les nouvelles sur les destinations où des événements (p. ex. agitation politique ou civile, activités criminelles, catastrophes naturelles) peuvent les empêcher de se rendre dans un pays ou une région en particulier. Les professionnels du voyage consultent les avis aux voyageurs plus régulièrement, et certains se sont inscrits aux alertes.
- On constate une certaine confusion concernant la source des avis aux voyageurs : bien que la plupart croient qu'ils sont produits par le gouvernement du Canada, une proportion importante de voyageurs (environ deux sur cinq) croient que ces avis sont émis par le pays de destination, les agents de voyages, les voyagistes et les guides de voyage, entre autres sources.
- Les résultats du sondage et des groupes de discussion sont cohérents en ce qui a trait à l'incidence des avis aux voyageurs sur les plans des voyageurs. Très peu ont modifié leurs plans ou disent qu'ils seraient susceptibles de modifier leurs plans, surtout une fois qu'ils ont fait les réservations. Selon d'autres commentaires émis par les groupes de discussion, beaucoup de participants estiment qu'il est dans l'intérêt du gouvernement d'adopter une approche plus conservatrice ou plus prudente lorsqu'il s'agit d'évaluer les risques. Il ne s'agit pas nécessairement d'une grave critique à l'égard du gouvernement, car la plupart des participants aux groupes de discussion estiment que le gouvernement devrait mettre en évidence les risques mineurs et majeurs pour les Canadiens qui voyagent à l'étranger. Néanmoins, la tendance est de percevoir l'information fournie dans les avis aux voyageurs



avec un certain scepticism et de prendre des mesures supplémentaires pour recueillir plus d'information sur la nature et l'étendue de tout risque.

- Parallèlement, les voyageurs interprètent l'expression « avis aux voyageurs » comme signifiant une directive importante ou une recommandation d'éviter de se rendre à certains endroits, bien qu'environ un quart des personnes interrogées l'aient perçu simplement comme un conseil. Cela dit, lorsque les participants aux groupes de discussion ont l'occasion d'examiner un modèle d'avis aux voyageurs (soit celui pour le Liban, dans ce cas), ils expriment des points de vue plus mitigés au sujet de l'interprétation de l'évaluation des risques et de l'incidence d'un avis aux voyageurs. Bien que bon nombre d'entre eux chercheraient à obtenir des renseignements supplémentaires d'autres sources (les gens de la région, d'autres qui se sont rendus dans cette destination), ils ont tendance à repenser leurs plans de voyage si l'évaluation des risques indique que les voyageurs devraient faire preuve d'une grande prudence ou éviter tout voyage.
- Quant au contenu et au format des avis aux voyageurs, les participants aux groupes de discussion ont un certain nombre de suggestions à offrir. En général, beaucoup estiment que les sites Web du gouvernement ont tendance à être encombrés et à contenir beaucoup de textes, même si, parallèlement, ils reconnaissent d'emblée l'étendue de l'information et la couverture de divers sujets. Néanmoins, l'intégration d'un plus grand nombre de repères visuels ou d'icônes aiderait l'utilisateur à trier plus rapidement l'information et à trouver ce qui est pertinent. On a fortement recommandé d'inclure une carte de la région ou du pays, car beaucoup estiment qu'il est difficile de comprendre dans quelle mesure un avis s'applique à une partie ou à la totalité de la région, surtout lorsqu'il s'agit d'un pays ou d'une région qu'ils connaissent peu.
- À la lumière des commentaires formulés dans les groupes de discussion, peu de voyageurs semblent connaître le service gratuit appelé **Inscription des Canadiens à l'étranger**, qui permet au gouvernement du Canada d'aviser les voyageurs en cas d'urgence à l'étranger ou d'urgence personnelle au pays, ainsi qu'au voyageur de recevoir de l'information avant ou pendant des incidents importants, comme une catastrophe naturelle ou une agitation civile. Bien que les résultats de l'enquête indiquent que les personnes travaillant ou faisant du bénévolat à l'étranger sont plus susceptibles d'utiliser ce service, très peu de voyageurs, dans l'ensemble, se sont inscrits en vue de leur voyage actuel ou ont indiqué qu'ils le font généralement lorsqu'ils planifient un voyage à l'étranger. Ce service est mieux connu des professionnels du voyage, mais il n'est pas utilisé systématiquement.
- L'intérêt vis-à-vis l'**application Bon voyage** du gouvernement du Canada est relativement élevé, en particulier dans le groupe des 35 à 54 ans, mais aussi chez les jeunes voyageurs et les personnes qui voyagent avec des personnes à charge mineures. Les participants aux groupes de discussion, y compris les voyageurs et les professionnels du voyage, même sans connaître l'application, se sont montrés enthousiastes lorsqu'on leur a fourni des renseignements supplémentaires. Comme la plupart des gens voyagent avec un téléphone intelligent et utilisent le Wi-Fi dans les cafés, les restaurants et les hôtels, on a noté un intérêt à pouvoir accéder à de l'information et à recevoir des mises à jour, au besoin. Les professionnels du voyage sont également favorables à l'application et, avec un complément d'information, ils en feraient probablement la promotion auprès de leurs clients.

4. Connaissance et attentes à l'égard des services consulaires

- Peu de voyageurs ont une bonne connaissance des services consulaires et très peu de participants au sondage (ou aux groupes de discussion) ont eu une interaction réelle avec les services consulaires, la plupart croient tout de même qu'ils pourraient facilement communiquer avec l'ambassade ou le consulat du Canada si le besoin s'en faisait sentir. Même si de nombreux participants aux groupes de discussion croient qu'ils tenteraient de résoudre eux-mêmes la majorité des problèmes, plus de la moitié (59 %) des répondants au sondage affirment qu'ils se tourneraient vers l'ambassade ou le consulat du Canada pour obtenir de l'aide, généralement par téléphone ou en personne, selon l'endroit où se trouve le bureau. Les autres options invoquées sont celles d'appeler la police



locale, d'appeler à la maison ou de demander l'aide d'amis, de la famille ou du personnel de l'hôtel où ils séjournent.

- Les voyageurs ne connaissent pas vraiment la gamme complète des services et du soutien offerts par les services consulaires. Autant dans les groupes de discussion que dans le sondage, les voyageurs sont plus susceptibles de croire que la principale fonction des services consulaires est d'aider les voyageurs qui ont égaré ou se sont fait voler leur passeport, ainsi que de fournir de l'aide aux voyageurs touchés par une catastrophe naturelle ou civile. De plus, les voyageurs croient que l'ambassade ou le consulat offre des services et du soutien aux personnes qui ont été détenues par les autorités locales. Toutefois, environ un quart ou plus des répondants estiment que les services consulaires fourniraient de l'aide de nature générale aux voyageurs au sujet du pays dans lequel ils voyagent ou du Canada, qu'ils offriraient un refuge sûr au besoin, qu'ils fourniraient des services documentaires ou qu'ils aviseraient en cas de décès d'un membre de la famille.
- Le format des groupes de discussion a permis une discussion beaucoup plus approfondie sur les attentes des voyageurs à l'égard des normes et de la qualité des services consulaires. Les voyageurs s'attendent à ce que les services soient disponibles en tout temps et qu'ils soient facilement repérables et accessibles par de multiples canaux (téléphone, en personne, courriel) et largement accessibles aux Canadiens, sans égard à leur situation difficile ou à leur degré de responsabilité face à la situation dans laquelle ils se trouvent. Ils s'attendent aussi à ce que les agents consulaires soient en mesure de traiter rapidement leur dossier et de les diriger de façon appropriée, ainsi qu'ils se comportent de manière professionnelle et empathique – sans nécessairement préjuger ou déterminer au préalable la faute. En particulier, ils s'attendent à ce que le service soit fourni rapidement. Dans le cas le plus probable d'un passeport perdu ou volé, la plupart des répondants estiment que la situation devrait être réglée en quelques jours ou, tout au plus, en une semaine. À tout le moins, les voyageurs supposent que les agents consulaires commenceront à faire avancer presque immédiatement leur dossier, et ce, même si un règlement réel exige plusieurs jours.
- Certains groupes de voyageurs sont clairement perçus comme étant plus vulnérables que d'autres et, par conséquent, peuvent être plus susceptibles de se retrouver dans des situations où ils ont besoin de l'aide des services consulaires. On parle ici des voyageurs plus jeunes et inexpérimentés, des personnes âgées, des femmes et des personnes handicapées. Parallèlement, le consensus est que tous les voyageurs canadiens devraient s'attendre à recevoir le même niveau de service de la part des agents consulaires, bien qu'il puisse être nécessaire de fournir des renseignements plus ciblés à ces groupes vulnérables afin de les sensibiliser davantage aux risques.
- Le gouvernement du Canada et les services consulaires sont perçus positivement à l'égard des principaux indicateurs de rendement. Juste un peu plus de la moitié des répondants accordent une bonne note au gouvernement (51 % ont donné une note de 7 à 10 sur une échelle de 10 points) en ce qui concerne les services et le soutien que les Canadiens reçoivent du gouvernement lorsqu'ils voyagent à l'étranger, bien qu'un tiers (33 %) n'en savent pas assez pour pouvoir évaluer le gouvernement à cet égard. Une proportion similaire de voyageurs ont un niveau de confiance raisonnablement élevé (57 % ont donné une note variant de 7 à 10 sur une échelle de 10 points) quant à leur capacité d'accéder rapidement à un agent consulaire, au besoin.



D. Conclusions et recommandations

Les résultats de l'étude de 2018 soulignent les possibilités continues d'informer et d'éduquer les Canadiens au sujet des voyages sûrs et intelligents lorsqu'ils planifient un voyage à l'étranger. En particulier, il faudrait s'efforcer de mieux faire connaître les ressources du gouvernement du Canada, y compris les conseils et les avis aux voyageurs, la base de données sur l'Inscription des Canadiens à l'étranger et l'application Bon voyage. Dans l'ensemble, les voyageurs et les professionnels du voyage sont favorables à tous ces outils ou ressources, mais ne sont tout simplement pas au courant de leur existence.

Dans la mesure où davantage de contenu et d'outils interactifs peuvent être mis à disposition dans le cadre de l'application mobile Bon voyage, puis faire l'objet d'une promotion à grande échelle, il est probable qu'il y aura une adoption raisonnable de ceux-ci, en particulier parmi le groupe des voyageurs plus jeunes (et généralement moins expérimentés). Les voyageurs veulent avoir de l'information et des ressources à portée de main.

Les médias sociaux, en particulier, offrent un moyen plus direct de communiquer avec des groupes particuliers de voyageurs et de les informer à l'aide de conseils et de renseignements sur la sécurité des voyages, et les données indiquent que la pénétration et l'utilisation de ces canaux sont susceptibles d'augmenter. Des statistiques récentes révèlent « [traduction] qu'à la fin de 2017, environ 22,7 millions de Canadiens avaient un compte de médias sociaux, un nombre qui a augmenté de 300 000 par année au cours des deux dernières années : 64 % des Canadiens ont en effet un compte sur un réseau social important (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube ou Instagram), les deux tiers des utilisateurs canadiens de médias sociaux utilisent leurs comptes chaque jour² ». Compte tenu de ces tendances, les possibilités pour le secteur public et les représentants du gouvernement de collaborer avec un vaste segment de la population et de diverses communautés en ligne, y compris les voyageurs, ont été et sont susceptibles de continuer à croître.

Toute activité de sensibilisation devrait viser un segment de voyageurs précis – les jeunes voyageurs, les voyageurs inexpérimentés, les personnes qui voyagent seules, les personnes âgées et les personnes handicapées, parmi d'autres groupes, comme ceux qui voyagent avec des mineurs – ainsi que la manière dont les voyageurs et les professionnels du voyage effectuent aujourd'hui une grande partie de leurs recherches sur les voyages, dont la plupart sont effectuées en ligne. Les stratégies promotionnelles devraient comporter un important volet en ligne, ciblant des sites comme TripAdvisor et Expedia, ainsi que d'autres services de réservation en ligne.

Les voyageurs sont, en général, assez autonomes, mais cela peut mener à un sentiment d'excès de confiance. Peu d'entre eux prévoient qu'ils se retrouveront dans une situation où ils pourraient avoir besoin de l'aide du gouvernement du Canada pendant qu'ils voyagent à l'étranger, et beaucoup croient qu'ils pourraient facilement trouver et localiser les services consulaires s'ils avaient besoin d'aide. Il faut rappeler aux voyageurs les mesures simples qu'ils peuvent prendre pour voyager en toute sécurité. Il faut également leur rappeler que les mêmes mesures s'appliquent en tout temps, peu importe la durée, le but ou la destination de leur voyage.

Il existe également des occasions de sensibiliser davantage les professionnels du voyage, en particulier à l'occasion de salons professionnels ou par l'entremise de leurs associations, afin de s'assurer qu'ils utilisent efficacement les ressources du gouvernement et qu'ils font activement la promotion de ces ressources auprès de leurs clients. Il est aussi important d'envisager une stratégie de sensibilisation auprès des voyagistes et des entreprises qui offrent des forfaits vacances ou des forfaits « tout inclus », vu leur popularité et le fait que certains voyageurs réservent ce type de voyage assez spontanément et sont, par conséquent, encore moins susceptibles de s'attarder aux facteurs de sécurité et de sûreté.

² Canadian Social Media Stats (mise à jour 2018). Affichées le 24 janvier 2018 (<https://www.sherpamarketing.ca/canadian-social-media-stats-updated-2018-471>).



Les voyageurs s'attendent à recevoir et croient qu'ils recevront une aide consulaire d'urgence appropriée et en temps opportun s'ils se trouvent dans une situation de détresse pendant leur séjour à l'étranger. Il serait rassurant de sensibiliser les citoyens canadiens qui voyagent à l'étranger à l'aide disponible en tout temps. Dans le même temps, il est important de situer tout message dans le contexte d'un « voyage responsable » afin que les Canadiens soient conscients de leur responsabilité personnelle et restent vigilants à cet égard.

COMPLÉMENT D'INFORMATION

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC : 08242-170471/001/CY
Date d'attribution du contrat : 2018-02-06
Budget du contrat : 149 992,36 \$

Pour de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à Kristin.Plater@international.gc.ca.

Énoncé de neutralité politique

À titre de cadre supérieur du Strategic Counsel, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, sur les préférences de partis politiques, sur les positions vis-à-vis de l'électorat ou sur l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :

Donna Nixon, partenaire



// Objectifs et méthodologie



Objectifs et méthodologie

A. Contexte

Comme le nombre de Canadiens qui voyagent à l'étranger est en constante augmentation, soit 21 % de plus qu'il y a dix ans, et que les destinations choisies par les Canadiens se diversifient, il est essentiel de mieux comprendre comment les Canadiens reçoivent l'information lorsqu'ils voyagent à l'étranger. Puisqu'il doit s'adapter à un environnement consulaire en évolution, Affaires mondiales Canada (AMC) a entrepris de mettre à jour ses recherches sur l'opinion publique réalisées en 2007 et 2008 auprès de voyageurs et de professionnels de l'industrie canadiens.

Des groupes de discussion qualitatifs et des entrevues au passage menées à l'aéroport ont été menés il y a un peu plus de 10 ans, et cette recherche en est arrivée aux conclusions suivantes.

- Lorsque vient le temps de planifier un voyage, les voyageurs canadiens ont parfois tendance à improviser. Bien qu'ils accomplissent la plupart des principales formalités administratives nécessaires à leurs déplacements et prêtent attention à de nombreuses questions importantes liées à leur protection et à leur sécurité, ils le font d'une manière quelque peu désordonnée, ce qui accroît d'autant le risque pour eux d'omettre des étapes clés.
- Le gouvernement du Canada est perçu comme une source d'information très crédible et utile pour ce qui est des voyages internationaux, en particulier en ce qui concerne la protection et la sécurité. Malgré cela, il demeure une source secondaire pour les voyageurs et les professionnels du voyage canadiens, car beaucoup préfèrent utiliser ce qu'ils considèrent comme des sources plus pratiques et faciles à utiliser, comme les guides de voyage et les divers sites qu'ils consultent sur Internet.
- Les voyageurs et les agents de voyages ont une opinion généralement favorable des documents de communication du gouvernement du Canada sur les voyages internationaux. Bien que certains expriment des réserves au sujet du site Web voyage.gc.ca, la plupart d'entre eux estiment que ces outils de communication sont bien conçus et crédibles.
- La majorité des répondants a dit avoir trouvé de l'information sur les voyages internationaux provenant du gouvernement du Canada, même si elle était succincte, et estime pouvoir la retrouver au besoin.
- La plupart des voyageurs perçoivent le gouvernement du Canada comme leur principale ressource en cas de difficulté lorsqu'ils voyagent à l'étranger.

B. Objectifs de la recherche

L'objectif du programme de recherche de 2018 consistait à continuer à examiner les comportements, les attitudes, les besoins et les attentes des voyageurs canadiens près d'une décennie plus tard. Voici en quoi consistent les principaux objectifs de la recherche :

- cerner les sources d'information dont les Canadiens ont besoin pour prendre des décisions de voyage plus sûres et plus avisées, et examiner l'utilisation que font les Canadiens de cette information pour prendre des décisions de voyage (manière et moment de s'en servir);
- évaluer la meilleure approche à adopter pour aider les Canadiens;
- maintenir le Canada à l'avant-garde dans l'exécution de son mandat consulaire;



- donner à la Direction générale des affaires consulaires l'orientation nécessaire pour s'adapter à un environnement en mutation;
- informer AMC des attitudes et comportements des Canadiens à l'égard de la sécurité lors de leurs voyages à l'étranger.

Les résultats de cette recherche serviront à formuler des recommandations à l'appui des priorités du gouvernement, tout en profitant aux Canadiens. Cette recherche permettra à AMC d'élaborer une stratégie consulaire améliorée qui favorise une meilleure expérience client pour les Canadiens et la sécurité des personnes à l'étranger.

C. Méthodologie

Cette étude a été réalisée dans le cadre d'un programme de recherche hybride alliant les volets qualitatif et quantitatif. Elle reprend l'approche adoptée en 2007 et 2008, mais comporte quelques modifications. Elles vous sont présentées ci-dessous.

1. Volet quantitatif

La phase quantitative de cette étude consistait à effectuer des entrevues au passage à l'intérieur des zones de départ internationales aux aéroports internationaux de Toronto, Vancouver et Montréal. Au total, 846 entrevues ont été menées auprès du public voyageur. Ces entrevues, d'environ 15 minutes chacune, ont été effectuées entre le 12 mars et le 2 avril 2018.

Les entrevues ont été menées à différents jours et à différentes heures dans chaque aéroport, selon le moment choisi par chaque administration aéroportuaire. Les détails figurent au tableau ci-dessous. Une autorisation a été accordée à chaque aéroport, et des laissez-passer de sécurité ont été délivrés pour des entrevues sur place par chaque administration aéroportuaire.

Aéroport	Dates (2018)	Heures	Nombre d'entrevues réalisées
Toronto	17, 19, 20 et 21 mars	6 h-14 h, 15 h-23 h	274
Vancouver	12, 13, 14, 15, 16 et 31 mars 2 avril	7 h-23 h	271
Montréal	27, 28, 29 et 31 mars 2 avril	1 h-13 h, 15 h-22 h	301

Le sondage a été conçu à l'intention des Canadiens âgés de 18 ans et plus qui voyagent à l'étranger. Afin de s'assurer que les renseignements ont été recueillis auprès des voyageurs internationaux plutôt qu'auprès des personnes qui voyagent au Canada, les entrevues ont eu lieu à l'extérieur des zones de contrôle de sécurité à l'intérieur de la zone de départ international.

Des quotas souples ont été établis pour s'assurer que l'échantillon final était représentatif selon le sexe, l'âge et la destination, comme le montre le tableau ci-dessous. Des quotas supplémentaires ont également été mis en place pour assurer un nombre suffisant de réponses de la part des francophones transitant par l'aéroport de Montréal. Puisqu'une série de quotas souples portant sur le sexe, l'âge et la destination ont été observés, il n'a pas été nécessaire de pondérer les données de cette étude.



Données démographiques	Quotas	Entrevues menées
Sexe	50 % hommes 50 % femmes	50 % hommes 50 % femmes
Âge	18-34 = 27 % 35-54 = 34 % 55+ = 39 %	18-34 % = 28 % 35-54 = 35 % 55+ = 38 %
Destination	États-Unis = 20 % (1/5) Caraïbes/Mexique = 20 % (1/5) Toute autre destination = 60 % (3/5)	États-Unis = 20 % Caraïbes/Mexique = 22 % Toute autre destination = 60 %

L'échantillon final comprend les participants qui se sont portés volontaires. Le biais de non-réponse est un risque inhérent à tout sondage, d'où la pratique courante consistant à comparer l'échantillon final avec des données de recensement ou d'autres données pour vérifier dans quelle mesure l'échantillon est représentatif du public cible sur le plan des caractéristiques démographiques clés. Dans ce cas-ci, l'adoption de quotas souples (en particulier relatifs à l'âge et à la destination) rendait impossible une telle comparaison. Il s'ensuit que l'échantillon final pourrait ne pas refléter les habitudes de voyage à l'étranger ou les principales caractéristiques démographiques de l'ensemble des Canadiens prenant l'avion pour l'étranger. Des efforts ont cependant été faits pour atténuer le biais de non-réponse : les entrevues ont eu lieu à différents jours de la semaine, à différentes heures de la journée, à différentes portes et à différents endroits au-delà du point de contrôle de sécurité de chaque aéroport afin d'encourager la participation du plus large éventail possible de voyageurs aériens.

Le taux de réponse du volet quantitatif de l'étude est de 24,44 %. Ce pourcentage a été calculé conformément aux normes de l'industrie à l'aide de la méthode empirique qui suit :

	N
Nombre de tentatives	3789
CAS NON RÉTOLUS (NR)*	0
DANS LE CHAMP DE L'ENQUÊTE, NON-DÉCLARANTS (CND)	2863
Refus	2739
Abandons (entrevues incomplètes)	124
DANS LE CHAMP DE L'ENQUÊTE, DÉCLARANTS (CD)	926
Répondants exclus, quotas atteints	80
Entrevues complétées	846
TAUX DE RÉPONSE [CD / (NR + CND + CD)]	24,44 %

* L'étude ayant fait appel à une méthode d'interception, il a été difficile de faire un suivi des cas non résolus. Sont exclus du calcul tous les voyageurs qui n'ont pas parlé à un membre de l'équipe sur le terrain (c.-à-d. qui se sont éloignés).



2. Volet qualitatif

Une série de 12 groupes de discussion a été organisée dans 5 grandes villes canadiennes désignées points d'origine de nombreux voyageurs internationaux. Comme le montre le tableau ci-dessous, les groupes ont tenu des discussions à Halifax (27 février), Toronto (1^{er} mars), Calgary (7 mars), Montréal (8 mars) et Vancouver (8 mars). Sur les 12 groupes, 9 ont été donnés en anglais et 3, en français (à Montréal).

Chaque groupe de discussion bénéficiait de deux heures, et les discussions ont été menées auprès de deux sous-groupes ciblés. Voici la nature de ces deux groupes.

- **Public voyageur** : Participants du grand public qui ont voyagé au cours des deux dernières années ou qui planifient de voyager à l'étranger au cours de la prochaine année.
- **Professionnels du voyage** : À deux endroits, soit Toronto et Montréal (français), un groupe additionnel a été mis sur pied et composé d'agents de voyage afin de déterminer leur utilisation et leurs opinions des services consulaires offerts par AMC.

Ce sont en tout 8 participants qui ont été recrutés pour chaque groupe, dans l'hypothèse que chaque groupe compterait de 6 à 8 participants. Chaque participant a reçu des honoraires pour le temps consacré à cet exercice, soit 90 \$ pour le public voyageur et 150 \$ pour les professionnels du voyage.

Les guides des évaluateurs et des modérateurs (recrutement) peuvent être consultés à l'Annexe.

Date	Ville	Profil	Heure
Mardi 27 févr. 2018	Halifax	Public voyageur 18-34 ans 35-55+ ans	17 h 30 19 h 30
Jeudi 1 ^{er} mars 2018	Toronto	Agents de voyage/professionnels du voyage Public voyageur: 18-34 ans 35-55+ ans	12 h 30 17 h 30 19 h 30
Mercredi 7 mars 2018	Calgary	Public voyageur 18-34 ans 35-55+ ans	17 h 30 19 h 30
Jeudi 8 mars 2018	Montréal	Agents de voyage/professionnels du voyage Public voyageur 18-34 ans 35-55+ ans	12 h 30 17 h 30 19 h 30
Jeudi 8 mars 2018	Vancouver	Public voyageur 18-34 ans 35-55+ ans	17 h 30 19 h 30



Composition des groupes associés au public voyageur

À chaque endroit, deux groupes étaient composés de membres du public qui ont été présélectionnés pour s'assurer qu'ils avaient voyagé à l'étranger au moins une fois au cours des deux dernières années ou qu'ils prévoyaient le faire au cours de la prochaine année.

Les groupes de voyageurs publics ont également été divisés en deux catégories d'âge : 18 à 34 ans et 35 ans ou plus. La répartition par groupe d'âge cadrait généralement avec la méthodologie de 2008, selon laquelle les résultats indiquaient un écart d'âge évident dans les sources d'information et les attitudes à l'égard des voyages internationaux et des services consulaires.

Voici d'autres critères d'admissibilité.

- Être citoyen canadien
- Avoir voyagé à l'extérieur du Canada au cours des deux dernières années ou avoir l'intention de le faire au cours de l'année à venir.

En plus de ces critères obligatoires, le recrutement a également tenu compte de la fréquence des voyages, du type de voyage, des destinations et du montant dépensé pour les voyages à l'extérieur du Canada. Les examinateurs ont tenté de s'assurer qu'il y avait une bonne répartition de participants dans chaque groupe selon le sexe, le niveau de scolarité et le revenu du ménage. Dans la mesure du possible, on s'est efforcé d'inclure dans chaque groupe des personnes ayant la double citoyenneté.

Composition des groupes associés aux professionnels du voyage

À Montréal et Toronto, un troisième groupe a été formé de professionnels de l'industrie du voyage. Afin de maximiser la représentativité des groupes, les agents de voyages ont été présélectionnés en fonction des critères suivants :

- professionnels chevronnés du voyage possédant au moins une année d'expérience à plein temps en tant qu'agent de voyage, et au moins la moitié d'entre eux ayant plus de 5 ans d'expérience professionnelle en la matière;
- la majorité dans chaque groupe se spécialisant dans les voyages des consommateurs (par opposition aux voyages d'affaires);
- une bonne répartition de personnes qui ont fait une réservation pour une variété de destinations internationales;
- une bonne répartition de professionnels du voyage qui font ou qui ne font pas partie d'associations/réseaux de voyage.



///. Résultats découlant de la recherche quantitative : sondage auprès des voyageurs internationaux



Constatations découlant des entrevues au passage à l'aéroport auprès de voyageurs internationaux

A. Tendances des voyages au cours des 5 dernières années

Avant de répondre à une série de questions portant expressément sur le voyage actuel, les répondants ont été interrogés sur leurs habitudes générales de voyage au cours des cinq dernières années. Ces données sont utiles pour établir un ensemble de profils de voyageurs. Dans les sections suivantes du présent rapport, le lecteur remarquera qu'il existe des différences d'attitudes et de comportements concernant la planification et la préparation des voyages à l'étranger en fonction de la fréquence des voyages (une approximation de la mesure dans laquelle les personnes peuvent être perçues comme des voyageurs plus ou moins expérimentés). Il existe aussi, comme on peut s'y attendre, un lien direct avec l'âge.

1. Nombre de voyages à l'étranger

Au début de l'enquête, les répondants ont été interrogés sur leur expérience de voyage à l'étranger au cours des cinq dernières années. Un peu moins du tiers (31 %) ont dit être des voyageurs assez expérimentés, ayant effectué 10 voyages ou plus au cours des cinq dernières années. Près de la moitié des personnes interrogées (49 %) en ont effectué entre 3 et 5 (30 %) ou entre 6 et 9 (19 %) au cours des 5 dernières années. Relativement peu de répondants ont fait seulement 1 à 2 voyages à l'étranger (12 %) et encore moins déclarent qu'il s'agit de leur premier voyage (4 %) ou qu'ils n'ont pas voyagé à l'étranger au cours des 5 dernières années (3 %).

Ainsi, la plupart des personnes interrogées pourraient être considérées comme des voyageurs internationaux raisonnablement expérimentés. En fait, par rapport aux résultats de 2008, un pourcentage plus élevé de répondants au sondage de 2018 ont voyagé six fois ou plus au cours des cinq dernières années (50 %, contre 27 % auparavant).

NOMBRE DE VOYAGES EFFECTUÉS AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1-2	21	25	12	13	11	15	10	11	12	14
3-5	32	36	30	31	29	31	29	30	26	44
6-9	36*	27*	19	17	20	19	20	17	19	16
10+			31	32	30	22	35	34	35	16
Ne sais pas	<1	<1	2	1	2	2	2	2	2	3
C'est mon premier voyage à l'étranger	11	13	4	3	5	7	3	3	4	3
N'ai pas voyagé au cours des 5 dernières années	-	-	3	3	3	3	3	3	2	4

* Le pourcentage est « 6-9 » et « 10+ » combinés.

Q1. NOMBRE TOTAL DE VOYAGES – Au cours des 5 dernières années, environ combien de voyages distincts avez-vous faits à l'extérieur du Canada à destination de chaque région suivante? (Q3 en 2007-2008) En pensant aux cinq dernières années, combien de fois avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada et des États-Unis?



On observe certaines variations importantes à ce chapitre.

- Les jeunes voyageurs (18-34 ans) ont tendance à être moins expérimentés en termes de voyages internationaux récents, une plus grande proportion de ce groupe n’ayant effectué qu’un ou deux voyages à l’étranger au cours des cinq dernières années (23 %) ou déclarant qu’il s’agissait de leur premier voyage à l’étranger (7 %).
- Les voyageurs plus expérimentés sont plus nombreux parmi ceux qui ont un niveau de scolarité supérieur – ceux qui sont allés à l’université ont déclaré avoir effectué entre 6 et 9 (22 %) ou 10 voyages internationaux ou plus (36 %) au cours des cinq dernières années.
- Il n’est pas surprenant de constater que les voyageurs d’affaires sont également plus susceptibles d’avoir voyagé plus fréquemment, la majorité (53 %) ayant déclaré avoir effectué 10 voyages ou plus au cours des cinq dernières années.

2. Destinations du voyage

Au cours des cinq dernières années, les voyageurs canadiens ont visité un vaste éventail de destinations internationales. Conformément aux résultats de l’enquête de 2008, les résultats montrent que les principales destinations témoignent des habitudes de voyage communes pour l’ensemble des Canadiens, un nombre important des personnes interrogées ayant visité les États-Unis (72 %), les Caraïbes/Mexique (64 %) et l’Europe (40 %) au cours des cinq dernières années.

Toutefois, nous observons un léger changement dans les destinations de voyage, moins de personnes ont déclaré que leurs récents voyages à l’étranger comprenaient des voyages dans le nord de l’Asie, en Amérique du Sud ou en Amérique centrale.

DESTINATIONS RETENUES AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	760	709	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
États-Unis	65	72	72	74	70	70	74	71	75	62
Mexique/Caraïbes	44	66	64	62	69	60	69	64	61	57
Europe	73	56	40	36	44	37	38	44	41	36
Nord de l’Asie	25	20	15	16	15	15	19	13	16	12
Sud de l’Asie	19	16	15	16	14	14	18	13	17	8
Amérique du Sud/centrale	33	22	10	10	10	9	10	10	11	7
Australie/Nouvelle-Zélande	9	6	9	9	9	10	7	9	9	8
Moyen-Orient	11	7	7	8	6	8	9	5	7	8
Afrique	10	7	5	5	5	5	4	5	5	3

Q1. DESTINATIONS – Au cours des 5 dernières années, environ combien de voyages distincts avez-vous faits à l’extérieur du Canada à destination de chaque région suivante? (Q6 en 2007-2008) Et dans quelles parties du monde avez-vous voyagé au cours de 5 dernières années?



On note certaines différences importantes dans les destinations retenues selon le lieu de résidence.

- Les résidents de la Colombie-Britannique sont les plus susceptibles d’avoir voyagé aux États-Unis (86 %), au Mexique (45 %) et dans le nord de l’Asie (23 %).
- Les résidents des provinces de l’Atlantique (56 %), de l’Ontario (41 %) et du Québec (33 %) sont plus susceptibles d’avoir voyagé dans les Caraïbes au cours des cinq dernières années.
- Les résidents de la région de l’Atlantique (16 %) ont plus de chances de s’être rendus en Afrique.

Parmi les différences propres aux sous-groupes, mentionnons que :

- les répondants voyageant par affaires sont plus susceptibles de déclarer aller aux É.-U. (84 %), comme ceux dont le séjour type à l’étranger a été cité comme étant d’une durée de moins d’une semaine (90 %).

3. But des voyages effectués à l’étranger

Interrogés sur le but général de leurs voyages à l’étranger au cours des cinq dernières années, conformément aux résultats de l’enquête de 2008, la plupart des répondants (80 %, contre 78 % en 2008) mentionnent que leurs voyages ont été principalement effectués à des fins d’agrément ou de loisirs. Parmi ces répondants, un sur dix (10 %) visitait son pays d’origine, tandis que moins de personnes (4 %) se rendaient dans leur pays d’origine pour lequel elles ont la double nationalité.

Un répondant sur dix (11 %) a mentionné qu’il voyage habituellement pour affaires, ce qui est comparable à ce qui a été constaté en 2008 (9 %), et un faible pourcentage (6 %) ont déclaré que leurs voyages combinent à la fois affaires et agrément. Les personnes dont les voyages effectués au cours des cinq dernières années ont été principalement liés au travail bénévole ou à des études à l’étranger (2 %) ne constituaient pas une proportion significative de l’échantillon final.

BUT DES VOYAGES À L’ÉTRANGER AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES

(Une seule réponse)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	760	709	842	423	419	232	292	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
AUX AFFAIRES	11	9	11	16	6	8	18	7	12	9
NET – AGRÉMENT/LOISIRS	75	78	80	73	86	79	72	87	81	74
À l’agrément ou aux loisirs	-	-	65	60	71	70	57	69	68	55
À la visite de votre pays d’origine pour lequel vous n’avez pas une double citoyenneté	-	-	10	8	12	6	12	10	9	11
Au déplacement vers votre autre pays de nationalité pour lequel vous avez une double citoyenneté	-	-	4	6	3	3	3	7	3	8
Famille/Visiter la famille	-	-	<1	<1	<1	<1	-	1	<1	1
NET - BÉNÉVOLAT/ÉTUDES À L’ÉTRANGER	-	-	2	2	1	4	1	-	2	2
À du bénévolat à l’étranger	-	-	1	1	<1	1	1	-	1	1
À des études à l’étranger	-	-	1	2	<1	3	<1	-	1	2



AFFAIRES ET RAISONS PERSONNELLES	13	11	6	8	5	6	8	5	5	13
Ne sais pas/Aucune réponse	-	2	1	<1	2	3	<1	1	1	1

Q2. Et l'objectif de ces voyages était-il principalement lié...? (q4 en 2007-2008) Et lorsque vous voyagez à l'étranger, est-ce généralement pour affaires ou habituellement pour des raisons personnelles?

Dans l'ensemble des groupes démographiques et des régions, nous constatons une certaine variabilité quant à l'objet des voyages à l'étranger.

- Il n'est pas surprenant de constater que les répondants âgés de 55 ans et plus (87 %) sont les plus susceptibles d'avoir voyagé à des fins d'agrément, contrairement à ceux de 35 à 54 ans (18 %) qui sont les plus susceptibles de déclarer avoir voyagé principalement pour affaires.
- Les femmes (86 %) sont plus susceptibles de dire que leurs voyages à l'étranger ont été principalement pour le plaisir, comparativement aux hommes (73 %). Par contre, les hommes (16 %) sont plus susceptibles d'avoir voyagé pour affaires que les femmes (6 %).
- Par région, les répondants résidant dans les Prairies (89 %) ainsi qu'en Colombie-Britannique et dans le nord du Canada (84 %) sont plus susceptibles d'avoir participé à des voyages d'agrément. Les Ontariens (15 %) font partie de ceux qui sont plus susceptibles de dire que leurs déplacements au cours des cinq dernières années ont été principalement à des fins professionnelles.

4. Durée des voyages à l'étranger

Selon la plupart (58 %) des répondants, les voyages à l'étranger durent en moyenne une à deux semaines. Pourtant, une proportion importante (18 %) dit voyager entre 3 et 4 semaines. Les voyages plus courts ou beaucoup plus longs ne sont pas aussi fréquents. Une personne sur dix (9 %) affirme que son voyage dure généralement moins d'une semaine, tandis qu'un peu plus de gens (13 %) déclarent qu'ils voyagent habituellement jusqu'à trois mois. Les personnes qui vont à l'étranger pendant beaucoup plus longtemps, soit plus de 3 mois (1 %), représentent un très faible pourcentage des voyageurs internationaux.

DURÉE TYPIQUE DES VOYAGES À L'ÉTRANGER

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	760	709	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<1 semaine	5	3	9	12	7	12	12	5	10	6
1-2 semaines	58	69	58	59	57	61	62	53	57	63
3-4 semaines	37*	27*	18	15	21	15	15	22	17	20
Jusqu'à 3 mois			13	13	12	7	11	19	14	8
Plus de 3 mois			1	1	1	1	1	1	1	1
Ne sais pas/Aucune réponse	<1	<1	2	1	2	5	<1	1	2	2
Moyenne (jours)	18	19	16	17	16	15	14	19	17	14

* Le pourcentage est « 3-4 semaines », « Jusqu'à 3 mois » et « Plus de 3 mois » combinés.

Q3. Quand vous voyagez à l'étranger, quelle est la durée typique de votre séjour en termes de jours? (Q5 en 2007-2008) Et lorsque vous voyagez à l'étranger, quelle serait la durée typique de votre voyage, en jours?



Les variations démographiques, en ce qui concerne la durée du voyage à l'étranger, cadrent étroitement avec les variations observées touchant le but du voyage :

- une proportion légèrement plus élevée d'hommes sont plus susceptibles de faire des voyages plus courts (12 % voyagent moins d'une semaine), tandis que les femmes déclarent effectuer des voyages plus longs à l'étranger (21 % entre 3 et 4 semaines);
- les répondants plus âgés (55 ans et plus) ont tendance à voyager pendant de plus longues périodes, par exemple de 3 à 4 semaines (22 %) ou même jusqu'à 3 mois (19 %);
- les voyageurs plus expérimentés sont également plus susceptibles de déclarer qu'ils ont généralement voyagé pendant de plus longues périodes.

B. Au sujet du voyage actuel

1. Destination actuelle

En ce qui concerne leurs plans de voyage actuels, les personnes interrogées se rendent vers diverses destinations. Le lecteur doit garder à l'esprit que le tableau ci-dessous ne reflète pas les habitudes générales de voyage des citoyens canadiens à l'étranger, en raison des quotas souples établis pour s'assurer que l'échantillon final comprenait des voyageurs se rendant dans diverses régions ou continents. Les résultats concordent généralement avec ceux de 2008, dans la mesure où une grande proportion de voyageurs se rendaient en Europe occidentale (25 %). Les voyageurs se rendaient également dans les Caraïbes, au Mexique et à Cuba (22 %), mais ce nombre a chuté considérablement depuis le sondage de 2008 (41 %). Toutefois, un voyageur sur cinq (20 %) inclus dans l'enquête de 2018 se rendait aux États-Unis, une destination qui a été exclue de la conception de l'enquête de 2007 et de 2008. Par rapport à 2008, un peu moins de personnes se sont rendues dans le nord de l'Asie (15 %, contre 22 % en 2008).

DESTINATIONS DU VOYAGE ACTUEL

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
EUROPE OCCIDENTALE	35	24	25	26	25	24	22	29	24	31
CARAÏBES/MEXIQUE/CUBA	26	41	22	19	24	16	20	27	19	31
É.-U.	-	-	20	20	20	22	22	17	20	19
NORD DE L'ASIE	22	22	15	15	15	16	18	11	16	11
SUD DE L'ASIE	5	10	10	10	10	12	11	8	13	1
MOYEN-ORIENT	5	3	4	5	3	6	5	3	5	2
AFRIQUE	6	2	4	5	2	3	3	5	4	4
AUSTRALIE/NOUVELLE-ZÉLANDE	1	1	3	2	4	4	2	4	4	-
AUTRES PAYS D'EUROPE (en 2018)/EUROPE DE L'EST (en 2017)	2	2	3	3	3	4	4	2	3	4
AMÉRIQUE DU SUD/CENTRALE	5	2	2	2	3	2	3	2	3	1

QG. TOUTES LES RÉPONSES – G. Quels pays visiterez-vous pendant ce voyage? (Q1 en 2007-2008) Veuillez me dire dans quel(s) pays vous avez l'intention de vous rendre au cours de ce voyage?



On note quelques différences dans les groupes démographiques à l'exception de ce qui suit :

- Une proportion plus élevée de francophones (31 %) et de voyageurs âgés de 55 ans et plus (27 %) se rendaient dans les Caraïbes, au Mexique et à Cuba.

2. Voyage précédent à la destination actuelle

Les répondants, pour la plupart, se rendaient dans une destination qu'ils connaissaient déjà un peu, s'y étant rendus plusieurs fois auparavant (37 %) ou quelques fois par le passé (22 %). Très peu d'entre eux déclarent ne s'être rendus à cette destination qu'une seule fois auparavant (13 %), tandis que plus du quart des répondants n'ont jamais voyagé à cette destination auparavant (28 %).

FRÉQUENCE DES VOYAGES À LA DESTINATION ACTUELLE

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Avez voyagé plusieurs fois	37	36	39	24	40	44	39	31
Avez voyagé quelques fois	22	23	22	21	24	21	22	24
Avez voyagé une fois seulement	13	14	12	15	11	14	11	18
N'avez jamais voyagé	28	28	27	40	24	22	28	27

Q5. Tout d'abord, le/la/l'/les [SELON LA RÉPONSE DONNÉE À LA QG] est-elle/sont-elles une/des destination(s) où vous...?

Une analyse des principales différences démographiques révèle que les personnes les plus susceptibles de dire qu'elles ont voyagé à la destination *plusieurs fois auparavant* sont :

- les voyageurs plus âgés, y compris ceux de 55 ans et plus (44 %) et de 35 à 54 ans (40 %), comparativement aux voyageurs plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (24 %);
- les voyageurs qui ont fait des études universitaires (49 %), comparativement à ceux qui ont un diplôme d'études collégiales (32 %) ou d'études secondaires (34 %);
- les voyageurs qui ont une double citoyenneté (50 %) comparativement à ceux qui ne l'ont pas (32 %);
- les grands voyageurs – plus de la moitié (54 %) des personnes qui déclarent avoir effectué 10 voyages ou plus au cours des 5 dernières années.

Dans les trois aéroports où le sondage a été effectué, un nombre beaucoup plus élevé de personnes qui transitent par l'aéroport Pearson de Toronto (49 %) ont déclaré s'être rendues à leur destination actuelle prévue plusieurs fois auparavant, comparativement aux personnes de Vancouver (33 %) ou de Montréal (30 %).

Certaines différences régionales sont aussi visibles :

- les voyageurs qui résident en Ontario (45 %) sont les plus susceptibles de dire avoir déjà voyagé à cette destination plusieurs fois auparavant, comparativement à ceux qui vivent dans la région de l'Atlantique (39 %), en Colombie-Britannique et dans le nord du Canada, dans les Prairies ou au Québec (32 %).



La nature et le type de voyage cadrent aussi avec la connaissance de la destination :

- les personnes qui voyagent pour affaires (52 %) sont beaucoup plus susceptibles de déclarer qu’elles se sont rendues plusieurs fois à cette destination, comparativement aux personnes qui voyagent principalement à des fins d’agrément (34 %);
- selon la durée du voyage, les voyageurs qui ont l’intention d’être à l’étranger pendant moins d’une semaine (52 %) sont beaucoup plus susceptibles de dire qu’ils s’étaient déjà rendus à cette destination à de nombreuses reprises;
- les personnes voyagent avec des collègues (53 %) ou seules (52 %), comparativement aux gens voyageant avec des membres de la famille (34 %).

3. But du voyage actuel

Conformément aux tendances des voyages internationaux au cours des cinq dernières années, la plupart des voyages actuels sont des voyages d’agrément (79 %) plutôt que des voyages d’affaires (11 %). Ces résultats sont également similaires à ceux de 2007 et 2008.

BUT DU VOYAGE ACTUEL

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	842	423	419	232	292	318	817	25
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
NET - AGRÉMENT/LOISIRS	81	86	79	73	86	79	72	86	79	84
À l’agrément ou aux loisirs	-	-	65	60	71	70	57	69	65	64
À la visite de votre pays d’origine pour lequel vous n’avez pas une double citoyenneté	-	-	10	8	12	6	12	10	10	4
Au déplacement vers votre autre pays de nationalité pour lequel vous avez une double citoyenneté	-	-	5	6	3	3	3	7	4	16
Aux affaires	15	10	11	16	6	8	18	7	11	4
Combinaison d’affaires et de loisirs/raisons personnelles	4	3	6	8	5	6	8	5	6	12
NET - BÉNÉVOLAT/ÉTUDES À L’ÉTRANGER	-	-	2	2	1	4	1	-	2	-
À du bénévolat à l’étranger	-	-	1	1	<1	1	1	-	1	-
À des études à l’étranger	-	-	1	2	<1	3	<1	-	1	-
NET – AUTRES RAISONS	-	-	7	8	5	6	8	6	6	12
Famille/Visiter la famille	-	-	<1	<1	<1	<1	-	1	<1	-
Ne sais pas/aucune réponse	-	-	1	<1	2	3	<1	1	1	-

QF. Comment décririez-vous l’objectif de ce voyage? Est-il principalement lié...? (Q2 en 2007-2008) Décrivez-vous le but de ce voyage comme étant principalement professionnel ou personnel?

Parmi les groupes démographiques, les personnes qui voyagent à des fins d’agrément sont plus susceptibles d’être des femmes (86 %) que des hommes (73 %) et d’avoir plus de 55 ans (86 %), comparativement à celles qui sont âgées de 35 à 54 ans (72 %).



4. Durée prévue du voyage actuel à l'étranger

La plupart des voyageurs (64 %) indiquent que la durée prévue de leur séjour à l'étranger est de deux semaines ou moins (54 % disent que leur voyage dure une ou deux semaines; 10 % déclarent qu'ils prévoient s'absenter moins d'une semaine). Un peu moins du quart (22 %) des répondants seront à l'étranger pendant 3 à 4 semaines, tandis que relativement peu de gens disent que leur voyage dure plus d'un mois (10 % voyagent à l'étranger jusqu'à 3 mois, tandis que seulement 3 % prévoient être à l'étranger pendant plus de 3 mois).

DURÉE DU VOYAGE ACTUEL

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Moins d'une semaine	10	12	9	11	14	7	11	9
1-2 semaines	54	52	55	55	56	50	53	56
3-4 semaines	22	21	24	18	22	26	23	21
Jusqu'à trois mois	10	10	9	10	5	14	10	8
Plus de trois mois	4	4	3	6	3	3	3	6
Ne sais pas/Aucune réponse	<1	<1	<1	-	-	1	<1	1

Q7. Combien de temps prévoyez-vous passer à l'extérieur du Canada pendant ce voyage?

Il y a peu de variations démographiques pertinentes autres que l'âge – en particulier, une proportion beaucoup plus élevée de personnes âgées de 65 ans et plus (32 %) ont indiqué qu'elles seraient à l'étranger pendant 3 à 4 semaines, comparativement à la moyenne qui s'établit à 22 %.

Sur le plan régional, les résidents de la région de l'Atlantique (35 %) et des Prairies (34 %) sont également plus susceptibles de dire que leur voyage dure de 3 à 4 semaines, comparativement à ceux de l'Ontario (22 %), de la Colombie-Britannique et du nord du Canada (21 %) ou du Québec (18 %).

Sinon, la durée du voyage dépend, dans une large mesure, du but du voyage : tandis que 38 % des personnes qui voyagent principalement pour affaires déclarent que leur voyage dure moins d'une semaine (comparativement à 7 % des gens qui voyagent à des fins d'agrément), 58 % des personnes effectuant un voyage d'agrément s'attendent à ce que la durée maximale de leur séjour à l'étranger soit de deux semaines (contre 37 % pour les personnes qui voyagent principalement pour affaires). Fait à noter, à peine plus du tiers (35 %) des répondants qui voyagent pour effectuer du bénévolat affirment que leur séjour à l'étranger sera d'une durée maximale de trois mois, et une personne sur cinq (22 %) prévoit être à l'étranger pour plus de trois mois.

5. Voyager seul ou avec d'autres

Une proportion importante de personnes qui partent à l'étranger voyagent seules (41 %). Environ autant (40 %) de gens ont dit voyager avec des membres de leur famille, alors qu'ils sont moins nombreux à voyager avec des amis (17 %), dans le cadre d'un groupe (voyage à forfait ou voyage organisé) (4 %) ou encore avec des collègues (2 %). Très peu de répondants (1 %) voyagent avec des personnes à charge mineures.



VOYAGER SEUL OU AVEC D'AUTRES

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Seul	41	44	37	45	46	33	45	26
Avec des membres de la famille	40	38	42	25	38	54	40	42
Avec des amis	17	15	19	26	13	15	14	29
Avec un groupe (dans le cadre d'un forfait ou d'un voyage de groupe)	4	3	5	6	2	3	2	9
Avec des collègues	2	3	1	3	3	1	2	3
Avec des personnes à charge mineures	1	<1	2	<1	2	1	1	2
Autres	<1	-	<1	-	-	<1	-	1

Q8. Voyagez-vous...?

Comme il fallait s'y attendre, le fait que des voyageurs se rendent à l'étranger seuls ou avec des membres de leur famille ou des amis est une question d'âge, d'expérience de voyage, de connaissance de la destination, de durée du séjour et du but du voyage.

Les personnes qui voyagent seules sont plus susceptibles :

- de voyager pour affaires (82 %) ou à des fins de bénévolat (70 %);
- de s'être déjà rendues dans cette destination – soit plusieurs fois (56 %) ou quelques fois (41 %);
- d'être de grands voyageurs ou d'avoir effectué 10 voyages ou plus au cours des 5 dernières années (52 %);
- d'être des voyageurs qui transitent par les aéroports de Toronto (55 %) et de Vancouver (42 %) au lieu de celui de Montréal (26 %);
- d'être des voyageurs qui vivent en Ontario (50 %) et en Colombie-Britannique ou dans le nord du Canada (41 %);
- d'avoir fait des études universitaires (47 %);
- d'être des jeunes – âgés de 35 à 44 ans (46 %) ou de 18 à 34 ans (45 %);
- d'être des personnes de langue anglaise (45 %);
- d'être des hommes (44 %).

En revanche, les personnes qui voyagent avec des membres de la famille sont généralement davantage :

- des voyageurs âgés de 55 ans et plus (54 %);
- des voyageurs qui transitent par les aéroports de Vancouver (47 %) et de Montréal (42 %);
- des gens qui voyagent principalement à des fins d'agrément (47 %);
- des personnes qui ont fait des études secondaires ou moins (45 %).

Le profil des personnes qui sont plus susceptibles de voyager avec des amis comprend :

- celles qui disent qu'elles ne sont jamais rendues dans cette destination auparavant (29 %) ou qu'elles s'y sont rendues une seule fois (27 %);
- les jeunes de 18 à 34 ans (26 %);
- les résidents du Québec (26 %);
- les voyageurs qui transitent par l'aéroport de Montréal (25 %);
- les personnes qui seront à l'étranger pendant 1 ou 2 semaines (21 %);
- les personnes qui voyagent principalement à des fins d'agrément (21 %).



C. Planification du voyage

1. Préparatifs

Lorsqu'ils voyagent vers une nouvelle destination à l'étranger, la plupart des voyageurs affirment qu'ils veulent être le mieux préparés possible pour faire face à toute situation qui pourrait survenir (58 %), bien que cela représente une baisse de 9 % par rapport aux résultats de l'enquête de 2008. Il convient de souligner qu'environ un tiers (32 %) des voyageurs aiment mieux faire face aux situations à mesure qu'elles se présentent, soit une augmentation de 7 % depuis 2008.

OPINIONS SUR L'IMPORTANCE D'ÊTRE PRÉPARÉ POUR SE RENDRE À UNE NOUVELLE DESTINATION

(Une seule réponse)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Il est important d'être bien préparé	64	67	58	55	60	56	52	65	60	50
Il est préférable de composer avec les problèmes quand ils apparaissent	26	25	32	33	31	34	36	27	32	34
Ni l'un ni l'autre/les deux/cela dépend	9	8	9	10	9	10	11	7	8	16
Ne sais pas/aucune réponse	-	-	1	1	<1	<1	1	<1	1	-

Q4. Les gens adoptent différentes approches à la planification d'un voyage important vers une nouvelle destination à l'étranger. Certains estiment qu'il est important de planifier en vue de chaque situation éventuelle et d'être aussi bien préparé que possible. D'autres pensent qu'il est impossible d'anticiper chaque problème éventuel et préfèrent composer avec les problèmes quand ils apparaissent. QUELLE approche se rapproche le plus de celle que vous adoptez? (Q9 en 2007-2008) Les gens ont des approches différentes en matière de planification d'un voyage important vers une nouvelle destination à l'étranger. Certains estiment qu'il est important de planifier pour chaque situation potentielle et d'être aussi bien préparé que possible. D'autres croient qu'il est impossible de prévoir tous les problèmes possibles et préfèrent traiter les situations au fur et à mesure qu'elles se présentent. Laquelle de ces deux approches s'apparente le plus à la vôtre?

Les attitudes d'une personne à l'égard de la planification d'un grand voyage varient principalement en fonction de l'âge et de la personne avec qui elle voyage.

- La majorité des personnes âgées de 55 ans et plus (65 %) accordent de l'importance au fait d'être bien préparé à faire face à toute situation, bien qu'une majorité de jeunes adultes (56 %) âgés de 18 à 34 ans partagent également ce point de vue.
- Les personnes voyageant en famille (63 %) ont aussi tendance à vouloir être bien préparées.
- Par contre, les personnes qui voyagent avec des amis (40 %) ou seules (34 %) sont plus susceptibles d'être d'avis qu'elles traiteront spontanément les situations qui se présentent.



2. Planification d'un voyage vers une destination inconnue

Lorsqu'ils planifient une visite vers une nouvelle destination, les répondants disent qu'ils prennent une série de mesures pour se préparer à leur voyage. La mesure la plus courante est la recherche de renseignements sur l'hébergement, les attractions locales et la météo (63 %), suivie de l'achat d'une assurance maladie ou d'une assurance voyage (49 %), de la vérification de la validité de leur passeport (46 %) et de l'obtention de renseignements sur le pays de destination (45 %).

Un tiers ou moins des répondants ont tendance à faire chacune des choses suivantes en vue d'un voyage : vérifier les exigences en matière de visa (34 %), vérifier les informations relatives à la sécurité et à la sûreté (32 %), obtenir un nouveau passeport (32 %), vérifier les avis aux voyageurs (31 %) et vérifier les mesures nécessaires en matière de santé, comme les vaccins (28 %).

Par comparaison, relativement peu d'entre eux obtiennent une carte SIM, un forfait de données ou un service d'itinérance (16 %) ou s'inscrivent auprès du bureau du gouvernement du Canada à l'étranger (6 %).

PLANIFICATION D'UN VOYAGE VERS UNE DESTINATION INCONNUE

(Réponses multiples)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hébergement, attractions, météo (information qui ne concerne pas la sécurité)	48	57	63	63	62	62	65	62	66	51
Souscrire une assurance maladie/voyage	26	27	49	49	50	46	50	51	49	51
Vérifier si le passeport est toujours valide (général)	-	-	46	43	49	47	47	45	47	44
Obtenir de l'information sur le ou les nouveaux pays	51	36	45	43	47	44	51	40	46	41
Consulter les exigences requises en ce qui a trait aux visas ou à l'entrée	28	24	34	35	33	32	37	32	33	38
Obtenir de l'information concernant la sécurité (générale)	-	-	32	30	35	33	32	33	33	31
Obtenir un nouveau passeport/renouveler le passeport	44	41	32	32	31	34	33	29	28	45
Consulter les avis aux voyageurs	20	21	31	34	29	28	37	29	33	24
Consulter les mesures à prendre en matière de santé (vaccins)	36	34	31	31	31	26	31	35	32	28
Prendre des dispositions pour vous procurer de la monnaie locale ou accéder à des guichets automatiques	22	16	28	26	29	28	28	27	29	23
Obtenir une carte SIM, un forfait de données ou des services d'itinérance	-	-	16	17	16	21	20	9	15	21
Vous inscrire auprès du bureau du gouvernement du Canada à l'étranger	1	2	6	6	5	6	8	3	5	8
Autre	17	13	2	1	2	3	1	2	2	2
Rien	7	7	2	2	2	2	2	2	2	1
Ne sais pas/Aucune réponse	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2

Les réponses ayant obtenu 1 % ou moins ne sont pas indiquées.

Q6. Quelles mesures avez-vous l'habitude de prendre pour vous préparer en vue d'un voyage à l'étranger vers un pays ou une



région que vous ne connaissez pas? (Q7 en 2007-2008) Quelles mesures prenez-vous normalement pour vous préparer à un voyage à l'étranger dans un pays ou une région que vous ne connaissez pas? Quelque chose d'autre à ajouter?

Les résultats de 2018 révèlent des changements frappants par rapport à ceux de 2008.

- En général, la proportion de voyageurs qui prennent une série de mesures pour se préparer à un voyage vers une nouvelle destination a augmenté de façon générale au cours des dix dernières années, à quelques exceptions près. Cela suggère, malgré la réponse à la question précédente, que les voyageurs sont plus conscients de ce qu'ils devraient faire.
- On note une augmentation de 22 % chez les personnes qui souscrivent une assurance maladie ou une assurance voyage (de 27 % en 2008 à 49 % en 2018), soit la plus forte augmentation en ce qui concerne les activités de préparation particulières ayant été examinées.
- Les répondants qui déclarent qu'ils vérifient les mesures à prendre pour obtenir des devises locales ou bénéficier de l'accès aux guichets automatiques ont augmenté de 12 points (de 16 % en 2008 à 28 % en 2018).
- Le nombre de répondants affirmant qu'ils vérifient les avis aux voyageurs s'est accru de 10 points (de 21 % en 2008 à 31 % en 2018).
- Bien que relativement peu d'entre eux (6 %) s'inscrivent auprès du gouvernement du Canada pendant qu'ils sont à l'étranger, cela reflète une hausse par rapport aux données de 2008 (2 %).

3. Planification du voyage actuel

Lorsqu'on a interrogé les répondants sur les mesures précises qu'ils ont prises pour planifier leur voyage actuel, les réponses ont été légèrement différentes. Les voyageurs semblent prendre un certain nombre de mesures de précaution. La plupart des répondants se sont assurés que leur passeport est à jour pour la durée de voyage (68 %), ont obtenu ou vérifié leur couverture d'assurance (57 %) et ont fourni une copie de leur itinéraire de voyage à quelqu'un chez eux (51 %). La plupart des voyageurs (58 %) ont aussi consulté leur famille et leurs amis dans le cadre de leurs activités de planification de voyage.

Juste un peu plus du tiers (37 %) des répondants ont vérifié les conseils aux voyageurs sur le pays de destination. Conformément aux résultats antérieurs, peu de répondants (10 %) se sont inscrits auprès du gouvernement du Canada, bien qu'il s'agisse d'un nombre plus élevé que ce que les répondants ont déclaré parmi leurs activités de planification « typiques ».

PLANIFICATION DU VOYAGE ACTUEL

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Vérifier si votre passeport est valide pendant la période de voyage	68	66	70	69	67	67	71	57
Consulter des amis ou des parents	58	53	63	58	55	61	61	49
Obtenir une protection d'assurance maladie/voyage ou vous assurer d'en avoir une	57	54	59	51	56	61	60	44



Laisser une copie de votre itinéraire de voyage à quelqu'un chez vous	51	50	53	44	51	57	54	41
Obtenir de l'information relative à la monnaie locale et aux options pour vous procurer de l'argent comptant	42	39	45	45	43	39	45	32
Consulter les exigences requises en ce qui a trait aux visas ou à l'entrée pour les pays à visiter	37	36	39	44	38	32	40	28
Lire les conseils en matière de voyage qui portent sur votre pays de destination	37	37	36	37	38	36	38	31
Vérifier le besoin d'obtenir des vaccins	31	31	32	33	30	31	31	31
Préparer les documents requis pour les voyages avec des enfants (p. ex. : lettre de consentement qui autorise les voyages à l'étranger)	12	12	12	9	19	8	12	13
Vous inscrire auprès du gouvernement du Canada pour l'informer de l'endroit où vous prévoyez aller	10	9	10	9	10	10	9	13

Q14. Quand vous vous êtes préparé(e) en vue de ce voyage, dites-moi si vous avez fait chaque élément suivant.

Dans l'ensemble, les mesures de préparation prises en vue d'un voyage varient dans l'ensemble des sous-groupes.

- Les femmes sont plus susceptibles d'avoir consulté leur famille et leurs amis avant de partir en voyage (63 %, contre 53 % pour les hommes).
- Les jeunes répondants, âgés de 18 à 34 ans (44 %), sont les plus susceptibles d'avoir vérifié les exigences en matière de visa ou d'entrée du pays qu'ils visiteront.
- Lorsqu'ils planifient des voyages, les répondants plus âgés – de 55 ans ou plus (61 %) – sont plus susceptibles d'avoir souscrit une assurance maladie ou voyage ou d'avoir vérifié qu'ils bénéficient d'une telle couverture.
- Les voyageurs qui font du bénévolat ou qui travaillent à l'étranger (30 %) sont plus susceptibles de déclarer s'être inscrits auprès du gouvernement du Canada avant leur voyage.
- Plus une personne prévoit voyager longtemps, plus elle est susceptible d'avoir pris un plus grand nombre des mesures de planification de voyage énumérées ci-dessus avant de partir.

En ce qui concerne l'assurance, les répondants qui ont déclaré avoir ou obtenir une assurance maladie ou une assurance voyage pour leur voyage actuel ont été interrogés sur leur degré de connaissance des conditions et des exclusions de leur couverture. Environ les trois quarts (74 %) des voyageurs ont dit connaître très bien (30 %) ou assez bien (44 %) ces conditions. Les autres (26 %) ayant déclaré qu'ils ne les connaissaient que très peu ou pas du tout.

CONNAISSANCE DES CONDITIONS ET DES EXCLUSIONS D'ASSURANCE

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	479	230	249	120	164	195	399	80
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – CONNAISSANCE	74	71	77	63	82	74	73	80
Les connaissez très bien	30	28	31	17	33	35	28	38
Les connaissez assez bien	44	43	45	46	49	39	44	43
Ne les connaissez pas très bien	18	20	16	28	12	18	19	16
Ne les connaissez pas du tout	8	9	7	10	7	7	9	4



NET – NE LES CONNAISSENT PAS	26	29	23	38	18	25	27	20
Ne sais pas/aucune réponse	<1	<1	-	-	-	1	<1	-

Q15. Dans quelle mesure connaissez-vous les clauses et les exclusions de votre assurance maladie ou voyage? Diriez-vous que vous...?

La connaissance des détails relatifs à l'assurance maladie et à l'assurance voyage varie selon le sexe et l'âge.

- Une proportion plus élevée de femmes que d'hommes disent les connaître (77 %, contre 71 %).
- La connaissance augmente généralement avec l'âge, même si les répondants de 35 à 54 ans sont plus nombreux que ceux de 55 ans et plus à dire qu'ils les connaissent (82 %, contre 74 %). Bien qu'une majorité des répondants de 18 à 34 ans disent les connaître, près de deux sur cinq d'entre eux (38 %) déclarent les connaître peu, voire pas du tout.

4. Types d'activités planifiées pour le voyage actuel

Les types d'activités que les voyageurs ont l'intention de faire, ou ont planifiées, au cours de leur voyage actuel illustrent généralement le fait qu'une majorité d'entre eux voyagent à des fins d'agrément. En conséquence, plusieurs prévoient visiter des sites touristiques (58 %), faire des emplettes (52 %), visiter des sites d'intérêt culturel ou historique (49 %), profiter de la plage ou de la piscine (46 %) ou rendre visite à des amis et à la famille (46 %). Néanmoins, un quart d'entre eux (26 %) prévoient participer à un type d'activité d'aventure. Beaucoup moins nombreux sont ceux qui assisteront à des réunions d'affaires (13 %) ou à des conférences (11 %), ce qui à nouveau correspond à la plus faible proportion des personnes interrogées qui étaient en voyage d'affaires.

TYPES D'ACTIVITÉS PLANIFIÉES POUR LE VOYAGE ACTUEL

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Visiter des endroits	58	55	61	62	53	60	64	36
Magasiner	52	40	64	57	45	54	56	35
Visiter des sites culturels ou historiques d'intérêt	49	44	54	55	43	51	52	38
Profiter des plages ou de la piscine	46	40	52	47	39	52	47	41
Rendre visite à des amis ou de la famille	46	44	47	40	44	52	49	33
Participer à des activités d'aventure, comme la randonnée pédestre, le cyclisme, le parachutisme ou la plongée sous-marine	26	28	25	37	26	19	30	15
Assister à des réunions d'affaires	13	18	8	9	19	10	13	12
Assister à une conférence	11	15	8	9	17	8	11	14
Assister à des événements sportifs	11	15	7	13	13	7	12	8
Étudier ou entreprendre des activités éducatives	6	6	6	11	6	2	6	7
Autre	<1	<1	<1	<1	<1	-	<1	-

Les mentions de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q11. Je vais vous lire une liste d'activités et, pour chacune d'elles, dites-moi s'il s'agit de quelque chose que vous prévoyez faire pendant ce voyage.



Les activités d’aventure intéressent davantage les 18 à 34 ans (37 % prévoient participer à des activités de ce genre dans le cadre de ce voyage), comparativement aux 35 à 54 ans (26 %) ou aux 55 ans et plus (19 %).

5. Délais de réservation du voyage actuel

Les délais de réservation des voyages à l’étranger varient considérablement. La majorité (76 %) des répondants ont réservé leur voyage actuel 3 semaines et plus de 3 mois avant la date de leur départ (22 % ont réservé 3 à 4 semaines à l’avance, 32 % dans les 3 mois précédant le départ et 22 % plus de 3 mois à l’avance). Les réservations spontanées étaient moins fréquentes en comparaison – seulement 6 % des répondants ont réservé leur voyage moins d’une semaine avant le départ, et 17 % dans un délai de 1 à 2 semaines avant la date de départ.

DÉLAI DE RÉSERVATION À L’AVANCE DU VOYAGE ACTUEL

(Une seule réponse)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Moins d’une semaine	6	5	7	6	8	4	7	3
1-2 semaines	17	17	17	20	18	14	16	19
3-4 semaines	22	23	21	21	26	20	23	19
Jusqu’à 3 mois	32	31	32	36	30	30	32	29
Plus de 3 mois	22	22	23	17	17	31	21	27
Ça dépend vraiment du type de voyage	1	1	1	1	1	1	1	2
Ne sais pas/aucune réponse	<1	<1	<1	-	<1	1	-	2

Q12. Combien de temps avant la date de départ avez-vous fait les réservations de votre voyage?

Le temps consacré à prendre les arrangements nécessaires varie dans l’ensemble des sous-groupes :

- Les voyageurs d’affaires sont plus susceptibles de réserver des voyages avec moins de temps de préparation (14 % ont réservé leur voyage actuel moins d’une semaine avant le départ), bien que la plupart des voyages d’affaires aient été réservés habituellement un mois avant le départ, soit 1 à 2 semaines (29 %) ou 3 à 4 semaines (28 %) avant de partir.
- Parmi les voyageurs d’agrément, environ le tiers (34 %) ont réservé jusqu’à trois mois à l’avance.
- Les personnes qui font du bénévolat ou qui étudient à l’étranger sont les plus susceptibles d’indiquer un délai de planification prolongé, plus de la moitié (55 %) déclarant avoir réservé plus de trois mois avant leur départ.



Comme il fallait s’y attendre, la durée du voyage cadre avec le temps nécessaire pour planifier et réserver le voyage. Les personnes qui font des voyages plus courts (c.-à-d. moins de deux semaines) sont plus susceptibles de réserver leur voyage moins de deux semaines avant leur départ. De même, ceux qui prévoient être à l’étranger pendant plus de trois mois ont généralement réservé leur voyage plus de trois mois avant leur départ.

6. Réservation des billets d’avion et de l’hébergement

Un nombre à peu près égal de répondants ont déclaré avoir acheté leur vol ou leur hébergement par l’entremise d’un agent de voyages (29 %), directement auprès d’une compagnie aérienne (28 %) ou par l’entremise d’un site Web de voyage en ligne (27 %). Parmi les autres réponses avec moins de mentions, mentionnons l’achat du voyage par quelqu’un d’autre – soit un membre de la famille ou un ami (12 %) ou leur employeur (7 %).

MODES DE RÉSERVATION DU VOL ET DE L’HÉBERGEMENT

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	821	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Par l’entremise d’un agent de voyages	29	28	30	21	29	35	28	34
Directement par l’entremise de la compagnie aérienne	28	28	29	29	27	30	30	21
Par l’entremise d’un service de réservation de voyages en ligne	27	27	27	33	28	21	29	18
Un membre de ma famille ou un ami a acheté le voyage	12	10	13	11	6	17	8	24
Votre employeur a acheté le voyage	7	9	5	7	10	4	6	9
Avec les points de récompense (p. ex. Air Miles, Avion, points Visa)	1	1	1	<1	1	2	1	-
Par l’entremise de l’école	1	<1	1	1	1	-	<1	2
Par l’entremise d’une agence de voyages organisés, d’un courtier ou d’un organisme	<1	<1	1	<1	<1	1	<1	-
Autre	1	2	1	<1	2	1	2	1

Q16. De quelle façon avez-vous acheté votre voyage, y compris le vol et l’hébergement?

Les résultats sont assez uniformes d’un sous-groupe à l’autre, sauf quelques différences selon l’âge, la langue et la nature des voyages.

- Les jeunes répondants sont plus susceptibles de réserver leur hébergement en ligne, tandis que les répondants plus âgés sont plus enclins à le faire par l’entremise d’un agent de voyages.
- Fait notable, les francophones sont moins susceptibles de réserver directement auprès d’une compagnie aérienne (21 %, contre 30 %) ou d’un service de réservation en ligne (18 %, contre 29 %) que leurs homologues anglophones, mais se tournent généralement davantage vers un ami ou un membre de leur famille pour acheter leur voyage en leur nom (24 %, contre 8 %).



- Les personnes effectuant un voyage d’agrément sont susceptibles de réserver par l’intermédiaire d’une agence de voyages (32 %) ou d’un service de réservation en ligne (29 %). Les voyageurs d’affaires sont plus susceptibles de voir leur employeur faire ces réservations (44 %).
- Les agents de voyages sont plus sollicités lorsqu’il s’agit de réserver pour un groupe (47 %) ou pour les Canadiens voyageant avec des amis (39 %) ou des membres de leur famille (35 %).

Pour les voyageurs ayant dit avoir réservé leur vol et leur hébergement par l’entremise d’un service de voyage en ligne, Expédia est maintenant le service de réservation le plus fréquemment utilisé (34 %). Parmi les autres sources moins importantes, mentionnons Flight Hub (8 %), Air Canada (8 %) et Cheap Air (7 %).

SERVICES DE RÉSERVATION DE VOYAGE EN LIGNE UTILISÉS

(Réponse ouverte)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	226	114	112	77	83	66	193	33
	%	%	%	%	%	%	%	%
Expédia	34	36	31	39	39	21	31	48
Flight Hub	8	8	8	9	8	6	9	-
Air Canada	8	4	12	5	8	9	7	9
Cheap air/Cheap on air	7	8	5	10	5	5	8	-
Google	4	6	2	4	5	3	4	3
Sunwing	4	4	4	3	2	6	4	3
Travelocity	3	2	4	1	4	5	4	-
Agence/Agence de voyages	3	4	1	-	2	6	3	-
Récompenses/Points (ex. Air miles, Choice awards)	3	4	2	-	1	8	3	-
Kayak	2	2	3	3	4	-	2	3
Orbitz	2	2	2	4	1	-	2	3
TripAdvisor	2	2	2	4	1	-	1	6
Booking.com	1	3	-	1	-	3	2	-
Smarter Travel	1	2	1	-	2	2	1	3
American Airlines	1	2	1	-	2	2	1	6
WestJet	1	2	-	-	2	-	1	-
Vacations to go	1	2	-	3	-	-	1	-
Sell off vacations	1	-	2	1	-	2	1	3
Last minute vacations	1	1	1	-	-	3	1	3
Autres	13	11	14	10	11	18	12	15
Non mentionné	<1	1	-	1	-	-	1	-
Ne m’en souviens pas	9	8	10	8	10	9	10	3

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q17. TOUTES LES RÉPONSES – Quels services de réservation de voyages en ligne avez-vous utilisés?



D. Utilisation de la technologie pendant le voyage

La plupart des voyageurs semblent pouvoir demeurer connectés pendant qu'ils sont à l'étranger. La grande majorité des voyageurs possède un téléphone intelligent (86 %), alors qu'ils sont moins nombreux à voyager avec une tablette (38 %) ou un ordinateur portable (27 %).

CONNECTIVITÉ AU COURS D'UN VOYAGE À L'ÉTRANGER

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Un téléphone intelligent	86	87	85	94	95	71	87	81
Une tablette	38	35	40	34	38	40	39	32
Un ordinateur portable	27	31	23	29	34	19	29	21
Aucune de ces réponses	8	8	8	1	2	19	7	12

Q9. Pendant ce voyage, voyagez-vous avec...?

Les hommes (31 %) sont un peu plus susceptibles que les femmes (23 %) de voyager avec un ordinateur portable.

L'âge est également un facteur critique de connectivité des voyageurs à l'étranger :

- les personnes de 18 à 34 ans (94 %) ou de 35 à 54 ans (95 %) sont beaucoup plus susceptibles que celles de 55 ans et plus (71 %) de voyager avec un téléphone intelligent, même si les chiffres révèlent clairement que le port d'un téléphone intelligent est monnaie courante, et ce, peu importe l'âge;
- un peu moins du tiers des personnes âgées de 65 ans et plus (29 %) ne voyagent pas avec des appareils comme un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur portable. En revanche, les jeunes de 18 à 34 ans affirment la même chose dans une proportion de moins de 1 %.

Le but du voyage incite également à l'utilisation de la technologie :

- les personnes qui voyagent principalement pour affaires sont plus susceptibles d'avoir un téléphone intelligent (97 %) et un ordinateur portable (73 %) que les personnes qui voyagent surtout à des fins d'agrément (83 % et 19 % respectivement).

Fait notable, la durée du voyage n'a pas d'incidence significative sur la décision d'une personne de voyager avec divers appareils. Toutefois, les personnes qui voyagent seules (40 %) et les voyageurs expérimentés qui ont effectué au moins dix voyages au cours des cinq dernières années (37 %) sont plus susceptibles de voyager avec un ordinateur portable que le voyageur moyen (27 %).

Les répondants ayant dit voyager avec l'un ou l'ensemble des appareils susmentionnés (téléphone intelligent, tablette ou ordinateur portable) ont été interrogés sur le degré de leur connectivité pendant qu'ils sont à l'étranger. Bon nombre d'entre eux (57 %) désactivent l'accès aux données cellulaires et utilisent plutôt le Wi-Fi. Environ le tiers (34 %) ont accès à l'itinérance internationale lorsqu'ils voyagent à l'étranger, un peu moins du tiers (29 %) utilisent Google Voice ou Skype pour faire des appels et environ une personne sur cinq (21 %) achète une carte SIM afin de faire des appels locaux une fois à destination. Moins d'une personne sur dix (8 %) télécharge des applications à utiliser lors de voyages à l'étranger.



UTILISATION DU WI-FI, DE L'ITINÉRANCE INTERNATIONALE ET D'AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION PENDANT LE VOYAGE À L'ÉTRANGER

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	778	391	387	232	287	259	620	158
	%	%	%	%	%	%	%	%
Désactiver les services de données de votre téléphone et utiliser le réseau Wi-Fi disponible dans les cafés-restaurants, les restaurants et les hôtels à l'étranger	57	54	59	60	56	54	58	54
Itinérance internationale	34	36	33	30	39	32	35	32
Utilisation de Google Voice ou Skype au lieu de faire des appels	29	29	28	34	27	25	25	41
Acheter une carte SIM et des crédits pour pouvoir utiliser votre téléphone à votre destination	21	20	22	26	22	15	21	19
Télécharger des applications liées aux voyages	8	8	7	13	6	4	9	4
Aucune de ces réponses	8	9	6	7	6	10	7	11

Q10. Avez-vous accès à l'un des éléments suivants ou prévoyez-vous faire l'un des éléments suivants pendant ce voyage à l'étranger? (À DEMANDER SEULEMENT AUX PERSONNES QUI DISENT VOYAGER AVEC UN TÉLÉPHONE INTELLIGENT, UNE TABLETTE OU UN ORDINATEUR PORTATIF OU TOUS CES APPAREILS À LA Q9).

L'accès à l'itinérance internationale est plus courant parmi :

- les voyageurs qui sont à l'étranger pendant moins d'une semaine (61 %);
- les personnes voyageant pour affaires (59 %);
- les personnes âgées de 35 à 44 ans (41 %);
- les personnes voyageant seules (40 %);
- les voyageurs expérimentés qui ont effectué 10 voyages ou plus au cours des 5 dernières années (40 %);
- les personnes utilisant Google Voice ou Skype sont plus nombreuses parmi celles qui voyagent avec des amis (65 %) ou des parents (62 %).

La propension à télécharger des applications de voyage est la plus forte chez les 18 à 34 ans (13 %) et diminue de façon marquée chez les 35 à 54 ans (6 %) ou les 55 ans et plus (4 %). L'utilisation d'applications de voyage est aussi légèrement plus élevée chez les voyageurs anglophones (8 %) que chez les francophones (4 %). Fait intéressant, les personnes qui mentionnent s'être déjà rendues plusieurs fois à la destination (11 %) sont aussi plus susceptibles d'avoir téléchargé une application de voyage que celles qui ne sont jamais allées à cette destination (6 %).



E. Sources d'information sur les voyages

1. Mesures probables prises par les voyageurs qui ont besoin d'aide lorsqu'ils sont à l'étranger

Lorsque les voyageurs se retrouvent en difficulté à l'étranger, ils pensent d'abord à demander l'aide de l'ambassade ou du consulat du Canada (59 %). Toutefois, un nombre important de répondants affirment également qu'ils communiqueraient avec la police locale (41 %), qu'ils appelleraient à la maison (30 %) ou qu'ils communiqueraient avec des parents ou des amis locaux (29 %). Un plus petit nombre d'entre eux communiqueraient avec leur agent ou organisateur de voyages (16 %), demanderaient l'aide de l'hôtel local (15 %), communiqueraient avec les agents consulaires de l'ambassade ou de la mission d'un autre pays (11 %) ou gèreraient eux-mêmes la situation (9 %).

RÉACTIONS DES VOYAGEURS EN CAS DE DIFFICULTÉ À L'ÉTRANGER

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Communiquer avec l'ambassade du Canada ou le consulat canadien	59	58	60	55	65	57	67	31
Communiquer avec la police locale	41	43	38	39	40	43	42	37
Appeler chez vous	30	27	33	37	29	26	30	29
Communiquer avec des amis/parents locaux	29	27	30	26	30	29	31	20
Communiquer avec l'agent/organisateur de voyages	16	13	19	18	13	17	12	29
Tenter d'obtenir l'aide de l'hôtel local	15	14	16	18	15	14	15	16
Communiquer avec les représentants d'ambassade d'une autre mission/d'un autre pays	11	14	9	7	15	11	7	28
Gérer la situation seul(e)	9	10	8	12	8	7	8	13
Réponse générale (appeler quelqu'un)	3	4	3	2	5	3	1	13
Chercher de l'aide en ligne	2	1	2	2	1	2	2	-
Autres moyens	1	1	1	-	1	2	1	2
Non mentionné	<1	<1	<1	-	-	1	<1	-
Ne sais pas/Aucune réponse	1	1	<1	-	2	1	1	1

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q18. Que feriez-vous ou à qui vous adresseriez-vous pour obtenir de l'aide si vous aviez des ennuis dans un pays étranger?

Dans l'ensemble des sous-groupes de voyageurs, les plus susceptibles de communiquer avec l'ambassade ou le consulat du Canada sont :

- les voyageurs de 35 à 54 ans (65 %, contre 55 % chez les 18 à 34 ans);
- les anglophones (67 %, contre 31 % pour les francophones).

Les personnes les plus susceptibles de gérer seules la situation sont :

- les jeunes voyageurs âgés de 18 à 34 ans (12 %);
- les francophones (13 %).



De plus, les francophones sont beaucoup plus susceptibles que leurs homologues anglophones de dire qu'ils communiqueraient probablement avec leur agent ou leur organisateur de voyages (29 % contre 12 % respectivement).

2. Sources d'information sur les questions de sûreté et de sécurité

Internet (57 %) demeure la principale source d'information sur les questions de sûreté et de sécurité pour les voyageurs à l'étranger, surtout s'ils se rendent dans une destination qu'ils connaissent moins bien. De plus, l'utilisation d'Internet comme source d'information s'est accrue de façon marquée depuis 2007 (hausse de 23 points) et 2008 (hausse de 9 points). En outre, d'autres sources en ligne ont également gagné en popularité, y compris les sites Web du gouvernement du Canada (19 %) ainsi que les médias sociaux (13 %), qui n'ont été expressément mentionnés ni en 2007 ni en 2008. Le gouvernement du Canada (en général) est mentionné par près du quart des voyageurs (24 %, contre 15 % en 2008) et les publications imprimées du gouvernement du Canada sont mentionnées par un répondant sur dix (9 %).

Les amis et les membres de la famille qui sont allés dans le pays de destination sont perçus comme une source fiable (40 %), tout comme ceux qui y vivent (26 %). Environ un répondant sur cinq mentionne les agents de voyages (21 %) et la télévision (20 %).

Les livres de voyage (13 %), la radio (10 %), les gouvernements du pays de destination (8 %) et les organisateurs de voyages (1 %) sont mentionnés beaucoup moins fréquemment. Il convient de noter que la tendance quant à l'utilisation des livres sur les voyages est à la baisse (de 4 points depuis 2007), contrairement aux services offerts par les gouvernements des pays de destination (en hausse de 6 points depuis 2007).

PRINCIPALE SOURCE D'INFORMATION SUR LES QUESTIONS DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ À UNE NOUVELLE DESTINATION

(Réponses multiples)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Internet	34	48	57	57	56	67	61	45	64	30
Amis ou membres de la famille qui y sont déjà allés	10	11	40	36	44	47	35	40	38	47
Amis ou parents qui y vivent	8	8	26	22	30	28	24	27	26	28
Agent de voyages	-	9	21	20	22	18	19	26	19	29
Télévision	-	-	20	22	19	15	15	28	21	22
NET – Gouvernement du Canada	17	15	24	24	24	20	26	24	24	24
Sites Web du gouvernement du Canada	-	-	19	19	19	17	21	18	21	12
Publication imprimée du gouvernement du Canada	-	-	9	9	8	6	12	8	7	14
Médias sociaux (Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Snapchat)	-	-	13	12	15	21	14	7	14	11
Livres sur les voyages (Fodor's, Lonely Planet, Eyewitness)	17	15	13	11	15	14	11	14	14	11
Radio	-	-	10	12	8	6	7	15	9	12
Gouvernement des pays de destination	3	4	9	7	10	9	10	8	6	17
Ressources locales à la destination (concierge de l'hôtel, bureaux d'information touristique)	-	-	8	8	8	9	8	8	9	5



Compagnies d'excursions	-	-	7	6	9	6	6	10	7	11
Autre	19	9	1	1	1	1	1	1	1	1
Rien	5	9	2	2	2	1	2	2	1	4
Ne sais pas/Aucune réponse	6	8	2	1	2	2	1	2	2	-

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q19. Quelles sont les sources sur lesquelles vous comptez le plus pour obtenir de l'information sur les questions de sûreté et de sécurité lorsque vous voyagez à l'étranger, en particulier lorsque vous vous rendez dans un endroit que vous connaissez moins bien? (Q11 en 2007-2008) Vers qui seriez-vous le plus susceptible de vous tourner pour obtenir de l'information sur les questions de sûreté et de sécurité lorsque vous vous préparez à voyager à l'étranger dans un endroit que vous ne connaissez pas bien?

Le recours à diverses sources d'information sur les questions de sûreté et de sécurité varie d'un sous-groupe à l'autre.

- Les femmes sont un peu plus susceptibles que les hommes de se fier aux conseils d'amis et de membres de la famille qui sont allés dans cette destination (44 %, contre 36 %) ou qui y vivent (30 %, contre 22 %).
- Les jeunes voyageurs sont plus susceptibles de se servir d'Internet (67 % chez les 18 à 34 ans, contre 45 % chez les 55 ans et plus) et des médias sociaux (21 % chez les 18 à 34 ans, contre 7 % chez les 55 ans et plus).
- En revanche, les personnes âgées de 55 ans et plus sont plus susceptibles de se tourner vers la télévision (28 %), les agents de voyage (26 %) et la radio (15 %) que celles âgées de 18 à 34 ans (15 %, 18 % et 6 % respectivement).

Les personnes ayant mentionné Internet comme source d'information sur les questions de sûreté et de sécurité à l'étranger ont été invitées à répondre à une question de suivi pour préciser les sites consultés. Comme on pouvait s'y attendre, la plupart d'entre elles (52 %) utilisent simplement Google pour obtenir de l'information, le plus souvent en entrant des mots clés concernant la destination; cette façon de faire a augmenté de façon spectaculaire par rapport à 2008 (17 %) et à 2007 (12 %).

CONSULTATION D'INTERNET POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES QUESTIONS DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ

(Réponse ouverte)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	289	391	478	244	234	156	180	142	424	54
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Google	12	17	52	53	51	47	52	58	58	11
Site Web du gouvernement du Canada	3	2	6	6	6	5	7	6	4	19
TripAdvisor	-	-	6	5	7	8	5	4	6	6
Sites Web du gouvernement du pays/de divers pays	5	5	5	6	4	5	8	1	2	24
Sites Web sur les voyages/le tourisme (autres et non liés)	3	3	3	3	4	4	5	1	2	11
Nouvelles/BBC news/CBC news	-	-	3	5	2	4	3	2	3	-
Recherche générale/aucun site en particulier	2	1	3	4	1	1	2	6	3	-
Site Web du pays ou d'une ville en particulier	4	5	2	2	2	1	1	4	2	4



Wikipédia	-	-	2	3	1	3	2	1	2	2
Facebook	-	-	2	2	2	4	2	-	1	6
Expédia	-	-	2	2	2	1	2	2	2	2
Gouvernement/sites gouvernemental (en général)	-	-	2	2	2	2	1	2	2	-
Autre	6	17	4	5	3	5	4	2	3	15
Ne m'en souviens pas	-	-	18	15	21	21	15	18	18	17

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q20. TOUTES LES RÉPONSES – Vous avez dit que vous utilisez Internet. À quels sites particuliers faites-vous référence? (Q11 en 2007-2008) Questionnaire pour connaître le type de site.

On a aussi demandé aux répondants qui ont mentionné un site Web du gouvernement du Canada s'ils pouvaient préciser les sites consultés. Environ le quart d'entre eux (24 %) ont mentionné les avis aux voyageurs en particulier. Certains d'entre eux (13 %) ont également mentionné le site Web principal du gouvernement du Canada ou le site Web voyage.gc.ca (9 %).

CONSULTATION DES SITES WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES QUESTIONS DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ

(Réponse ouverte)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	160	79	81	39	63	58	139	21
	%	%	%	%	%	%	%	%
Avis aux voyageurs/Avis aux voyageurs canadiens	24	19	30	28	21	26	26	14
Gouvernement du Canada/Gov.ca/site du gouvernement fédéral	13	14	12	10	14	14	14	10
Voyage.gc.ca	9	10	7	15	13	-	6	29
Gouv.qc.ca	6	6	6	3	13	2	3	29
Google	4	8	1	3	5	5	5	-
Canada.ca/Org.ca	4	5	2	3	3	5	4	-
Affaires étrangères	4	3	5	-	3	7	2	14
Passeport Canada	3	-	6	3	3	3	4	-
Autre	10	13	7	8	11	10	9	19
Ne m'en souviens pas	30	32	28	28	27	34	32	14

Q21. TOUTES LES RÉPONSES - Vous avez dit que vous utilisez des sites Web du gouvernement du Canada. À quels sites particuliers faites-vous référence?

Les femmes (30 %) et les anglophones (26 %) sont plus susceptibles de mentionner les avis aux voyageurs. Les francophones sont plus susceptibles de citer les sites voyage.gc.ca ou gouv.gc.ca (29 % chacun).

Pour les répondants ayant dit utiliser les médias sociaux pour obtenir de l'information sur la sûreté et la sécurité, Facebook apparaît comme la plateforme la plus utilisée (71 %). Un peu plus d'un répondant sur cinq (21 %) a mentionné Instagram, tandis qu'ils sont beaucoup moins nombreux à mentionner Twitter (13 %), Google (8 %), Snapchat (5 %) et YouTube (4 %).



CONSULTATION DES MÉDIAS SOCIAUX POUR OBTENIR DE L'INFORMATION SUR LES QUESTIONS DE SÛRETÉ ET DE SÉCURITÉ

(Réponse ouverte)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	112	50	62	50	41	21	92	20
	%	%	%	%	%	%	%	%
Facebook	71	70	71	70	73	67	71	70
Instagram	21	14	27	42	7	-	20	30
Twitter	13	14	11	10	22	-	12	15
Google	8	10	6	4	5	24	10	-
Snapchat	5	8	3	12	-	-	3	15
YouTube	4	2	6	4	7	-	1	20
Autre source	6	8	5	6	5	10	7	5
Ne m'en souviens pas	7	8	6	6	10	5	9	-

Q22. TOUTES LES RÉPONSES – Vous avez dit que vous utilisez les médias sociaux. À quels médias sociaux faites-vous référence?

Les répondants plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans (42 %), sont beaucoup plus susceptibles de mentionner Instagram, tandis que ceux âgés de 35 à 54 ans (22 %) ont tendance à citer Twitter et les 55 ans et plus, Google (24 %).

3. Connaissance et utilisation des avis aux voyageurs

La plupart des Canadiens qui voyagent à l'étranger (68 %) déclarent être au courant de l'existence des avis aux voyageurs, en hausse de 5 points par rapport à 2008 (63 %). Comme le montre le tableau ci-dessous, la plus grande partie de cette augmentation est cependant attribuable à ceux qui disent les connaître, mais qui ne les ont pas réellement consultés (de 22 % en 2008 à 28 % en 2018). Néanmoins, deux personnes sur cinq (40 %) déclarent avoir utilisé les avis, bien que cette proportion soit la même depuis 2007-2008.

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES PAGES DE CONSEILS EN MATIÈRE DE VOYAGE OU D'AVIS AUX VOYAGEURS

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
Total des réponses	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – OUI	62	63	68	67	70	67	75	64	67	73
Oui – je suis au courant et je les ai consultées	42	41	40	40	41	36	44	41	42	34
Oui – je suis au courant, mais je ne les ai pas consultées	19	22	28	27	29	31	31	23	25	38
NON	38	36	30	32	28	30	25	35	31	24
Ne sais pas/Aucune réponse	-	-	2	2	2	3	<1	2	1	3

Q23. Êtes-vous au courant des pages de conseils en matière de voyage ou d'avis aux voyageurs en ligne qui fournissent des renseignements à jour sur la sécurité, les lois et la culture liés aux voyages dans des pays particuliers, ou avez-vous déjà consulté ces pages? (Q14 en 2007-2008) Connaissez-vous les « avis aux voyageurs » qui fournissent de l'information à jour sur les questions de sécurité et de sûreté liées aux voyages dans certains pays? (Q15 en 2007-2008) Avez-vous consulté vous-même ces avis aux voyageurs lors de la préparation d'un voyage à l'étranger au cours des cinq dernières années?



La connaissance de ces pages est plus élevée chez :

- les personnes âgées de 34 à 54 ans (75 %);
- les personnes qui ont un niveau de scolarité plus élevé (74 % chez les diplômés universitaires);
- les personnes qui sont des voyageurs plus expérimentés – celles qui ont fait de 6 à 9 voyages (79 %) ou 10 voyages ou plus (71 %) au cours des cinq dernières années.

En 2018, on demandait pour la première fois aux voyageurs comment ils interprétaient l’expression « avis aux voyageurs ». Les opinions étaient partagées : même si un nombre légèrement supérieur d’entre eux les considéraient comme des conseils à prendre au sérieux, ils étaient presque aussi nombreux à y voir des directives claires (37 %) ou une recommandation formelle de ne pas se rendre dans certains endroits (35 %). Pour les autres (25 %), il s’agissait d’une simple suggestion.

INTERPRÉTATION DE L’EXPRESSION « AVIS AUX VOYAGEURS »

(Mention unique)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Des directives claires	37	33	41	39	33	39	38	35
Une recommandation pour éviter de voyager à certains endroits	35	36	33	27	40	35	35	33
Une suggestion	25	27	24	29	26	23	24	29
Ne sais pas/aucune réponse	3	4	2	5	2	3	3	3

Q24. Quel élément suivant reflète le mieux votre interprétation de l’expression « avis aux voyageurs » quand vous l’entendez dans le contexte des voyages dans certains pays ou régions?

L’interprétation du terme ne varie pas beaucoup d’un sous-groupe de voyageurs à l’autre, bien que les femmes (41 %) soient un peu plus enclines que les hommes (33 %) à le considérer comme des directives claires. Fait intéressant, chez les voyageurs de 35 à 54 ans, ils sont deux sur cinq (40 %) à dire qu’il s’agit d’une recommandation plutôt que des directives claires (33 %) ou une suggestion (26 %).

Parmi les répondants ayant dit connaître les avis aux voyageurs, la majorité d’entre eux (59 %) croit qu’ils proviennent du gouvernement du Canada, ce qui représente une légère augmentation depuis 2008 (54 %). Toutefois, une personne sur cinq (21 %, contre 5 % en 2008) estime qu’ils émanent du gouvernement du pays de destination, ce qui laisse entendre que même si les répondants admettent qu’il s’agit d’avis émis par le gouvernement, ils sont confus quant à leur source (nationale ou étrangère). D’autres déclarent avoir trouvé des avis aux voyageurs dans des guides de voyage (15 %, contre 11 % en 2008), sur des sites de médias sociaux (12 %) ou dans les renseignements fournis par leur agent de voyages (12 %, contre 5 % en 2008).

**PERCEPTION QUANT À LA PROVENANCE DES AVIS AUX VOYAGEURS**

(Réponses multiples)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18- 34 ans	35- 54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	359	337	579	284	295	157	220	202	448	131
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Gouvernement du Canada/gouvernement fédéral	69	54	59	60	59	64	56	59	61	53
Gouvernement du pays de destination	2	5	21	23	19	18	25	19	16	38
Guides de voyage	7	11	15	15	15	17	13	16	14	19
Médias sociaux	-	-	12	12	13	16	11	10	13	8
Agent de voyages	-	5	12	7	16	11	10	13	10	15
Gouvernement des États-Unis	6	1	11	14	8	8	14	10	10	15
Autre gouvernement	-	-	8	10	6	7	12	5	6	15
Google	-	-	5	6	3	3	5	6	6	-
Compagnies d'excursions	-	-	3	2	5	1	2	6	3	5
Autre	15	13	3	1	5	4	3	3	4	1
Rien	-	-	<1	1	-	1	<1	-	<1	-
Non indiqué	-	-	<1	<1	<1	-	<1	<1	<1	-
Ne sais pas/Aucune réponse	6	4	10	9	10	10	11	8	9	12

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q26. TOUTES LES RÉPONSES – Et où trouvez-vous ces avis aux voyageurs, c'est-à-dire, qui les écrit ou les commandite? (Q16 en 2007-2008) Où avez-vous trouvé ces avis aux voyageurs, c'est-à-dire qui les parrainent? PARMIS LES PERSONNES QUI CONNAISSENT LES AVIS AUX VOYAGEURS À LA Q23.

Bien que la plupart des répondants, quelle que soit la langue parlée, indiquent que les avis aux voyageurs proviennent du gouvernement du Canada, une grande partie des répondants francophones (38 %) associent les avis à un gouvernement étranger ou au gouvernement du pays de destination.

La plupart des répondants (78 %) consultent habituellement les avis aux voyageurs avant de réserver leur voyage plutôt qu'après (16 %).

MOMENT DE CONSULTER LES PAGES DE CONSEILS EN MATIÈRE DE VOYAGE OU D'AVIS AUX VOYAGEURS?

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	342	169	173	85	128	129	280	62
	%	%	%	%	%	%	%	%
Avant	78	79	77	75	80	78	79	76
Après	16	14	18	20	11	19	14	24
Ne sais pas/aucune réponse	6	7	5	5	9	4	7	-

Q25. Avez-vous l'habitude de consulter les pages de conseils en matière de voyage ou d'avis aux voyageurs AVANT ou APRÈS que vous avez fait les réservations de votre voyage?



Quoi qu'il en soit, peu d'entre eux ont modifié leurs plans de voyage en raison des renseignements contenus dans un avis aux voyageurs du gouvernement (31 %), malgré une légère hausse par rapport aux résultats de 2008 (27 %). La plupart des répondants (65 %) affirment que les renseignements contenus dans un avis aux voyageurs ne les ont pas incités à modifier leurs préparatifs de voyage ou à modifier leurs plans d'une manière ou d'une autre.

INCIDENCE DES AVIS AUX VOYAGEURS SUR LES PRÉPARATIFS DE VOYAGE

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	338	296	343	170	173	100	124	119	274	69
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Oui	29	27	31	31	32	28	32	34	31	35
Non	68	70	65	67	64	67	65	64	66	64
Ne sais pas/aucune réponse	3	3	3	2	4	5	2	3	4	1

Q27. Les renseignements que vous avez trouvés dans les avis aux voyageurs vous ont-ils déjà incité(e) à apporter des changements à vos préparatifs de voyage ou à modifier vos plans de voyage d'une manière ou d'une autre? (Q19 en 2007-2008) *Même formulation.*

On n'observe pas de variations importantes entre les sous-groupes démographiques ou autres sous-groupes de voyageurs internationaux.

4. Intérêt à l'égard d'une application de voyage du gouvernement du Canada

Bien que peu d'entre eux utilisent actuellement des applications de voyage, les voyageurs se disent très intéressés à disposer d'une application de voyage du gouvernement du Canada qui leur permettrait de recevoir automatiquement des mises à jour sur les voyages – près des deux tiers des répondants (63 %) trouvent une telle application intéressante, une proportion à peu près égale la trouve « très » (30 %) ou « quelque peu » (33 %), alors qu'un peu plus du tiers (35 %) la considère comme « pas très » (18 %) ou « pas du tout » (17 %) intéressante.

INTÉRÊT À L'ÉGARD D'UNE APPLICATION DE VOYAGE DU GOUVERNEMENT DU CANADA

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – INTÉRESSANTE	63	59	66	65	71	53	64	59
Très intéressante	30	30	30	27	38	25	30	31
Quelque peu intéressante	33	29	37	38	34	28	34	29
Pas très intéressante	18	19	17	21	16	18	18	17
Pas du tout intéressante	17	19	15	12	10	26	16	18
NET – PAS INTÉRESSANTE	35	38	31	32	27	44	34	36
Ne sais pas/aucune réponse	3	3	2	3	2	3	2	5

Q28. Dans quelle mesure une application de voyage du gouvernement du Canada que vous pouvez télécharger et qui vous permet de recevoir des mises à jour automatiques sur les voyages vous semble-t-elle intéressante?



Une application de voyage semble surtout intéresser les personnes suivantes :

- les personnes voyageant avec des personnes à charge mineures (89 %);
- les voyageurs d'affaires (73 %);
- les voyageurs de 35 à 54 ans (71 %);
- les femmes (66 %);
- les personnes qui ont un niveau de scolarité plus élevé (66 %).

F. Connaissance des services consulaires et du soutien offerts aux Canadiens voyageant à l'étranger

1. Connaissance des services et du soutien offerts par les Services consulaires

La plupart des voyageurs (55 %) ne connaissent pas les services et le soutien offerts par les services consulaires aux Canadiens qui voyagent à l'étranger. Un peu plus du tiers des répondants (36 %) seulement disent connaître l'existence des services consulaires offerts : 29 % les connaissent un peu et seulement 7 % disent les connaître très bien.

CONNAISSANCE DES SERVICES ET DU SOUTIEN OFFERTS PAR LES SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – CONNAISSANCE	36	37	35	29	44	34	31	53
Très bien	7	6	7	3	11	6	5	15
Un peu	29	31	27	26	33	28	27	38
Pas très bien	33	34	31	36	31	32	36	22
Pas du tout	22	21	23	24	17	26	24	16
NET – AUCUNE CONNAISSANCE	55	55	54	59	48	58	59	38
Ne sais pas/Aucune réponse	9	8	11	12	9	8	9	12

Q30. Dans quelle mesure connaissez-vous la gamme de services et de soutiens offerts par les services consulaires, le groupe au sein du gouvernement du Canada qui fournit de l'aide aux Canadiens quand ils voyagent à l'étranger?

La connaissance des services consulaires varie selon l'âge et la langue :

- elle est plus faible chez les plus jeunes et les plus âgés (29 % chez les 18 à 34 ans ; 34 % chez les 55 ans et plus), tandis qu'elle est légèrement plus élevée chez les 35 à 54 ans (44 %);
- les voyageurs francophones (53 %) sont beaucoup plus nombreux que les voyageurs anglophones (31 %) à dire qu'ils connaissent le soutien offert par les services consulaires;
- les personnes qui ont un niveau de scolarité plus élevé sont aussi plus nombreuses à dire qu'elles connaissent les services consulaires et l'éventail des services et du soutien offerts.



Parmi les personnes qui connaissaient bien les services consulaires, la plupart ont appris à les connaître par l'entremise du site Web du gouvernement du Canada (34 %), d'un autre site Internet (22 %) ou de la télévision (20 %). Moins d'un répondant sur cinq en a entendu parler par l'intermédiaire d'un ami ou d'un membre de la famille (18 %), du journal (17 %), des publications du gouvernement du Canada (14 %), d'un agent de voyages ou d'un organisateur de voyages (10 %), de la radio (9 %) ou de leur employeur (4 %).

SOURCES D'INFORMATION SUR LES SERVICES CONSULAIRES

(Réponses multiples)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	580	303	277	151	220	209	445	135
	%	%	%	%	%	%	%	%
Site Web du gouvernement du Canada	34	35	34	34	40	29	34	36
Internet (autre que le site du gouvernement du Canada)	22	22	21	26	23	17	22	20
Télévision	20	18	22	20	15	25	20	21
D'un ami, membre de la famille ou collègue	18	16	21	20	21	14	18	21
Journaux	17	16	18	12	15	23	16	21
Publications du gouvernement du Canada	14	14	14	8	17	16	11	26
D'un agent ou organisateur de voyages	10	9	11	6	11	11	8	16
Radio	9	10	8	11	7	9	8	12
De mon employeur	4	4	5	5	6	2	4	7
Sensibilisation publique/connais déjà/ connaissance générale	2	2	3	3	2	1	3	-
Autre	1	1	1	-	1	1	1	-
Ne sais pas/Aucune réponse	13	14	13	16	10	14	13	13

Les réponses de 1 % et moins ne sont pas indiquées.

Q31. Où avez-vous entendu parler des services consulaires du Canada?

Faits à noter :

- les personnes qui voyagent avec des amis (30 %) et les répondants plus jeunes (27 %), âgés de 18 à 34 ans, sont plus susceptibles d'avoir entendu parler des services consulaires du Canada par l'entremise d'Internet (autre que le site Web du gouvernement du Canada);
- les résidents des Prairies (53 %) âgés de 35 à 54 ans (40 %) et ayant fait des études universitaires (40 %) sont les plus susceptibles d'avoir entendu parler des services consulaires par l'entremise du site Web du gouvernement du Canada;
- les voyageurs de 55 ans ou plus sont plus susceptibles d'avoir entendu parler des services consulaires dans les journaux (23 %).

2. Rôle du gouvernement du Canada dans l'aide accordée aux Canadiens voyageant à l'étranger

La plupart des voyageurs continuent de croire que le gouvernement du Canada apporte principalement son soutien aux voyageurs canadiens en remplaçant les passeports perdus, comme ce qui a été constaté lors du sondage réalisé il y a dix ans (56 % en 2018; 53 % en 2008).



De plus en plus, cependant, les répondants sont maintenant plus susceptibles d'indiquer que le gouvernement fournit également de l'aide en cas de catastrophe (50 % en 2018, contre 31 % en 2008).

On a aussi observé une augmentation de la proportion de répondants qui sont maintenant au courant du plus vaste éventail de soutien offert par le gouvernement du Canada, y compris l'aide concernant le pays local (27 %, contre 15 % en 2008), le fait de communiquer avec les voyageurs en cas de décès (24 %, contre 10 %), les services liés aux documents (24 %), l'aide conférée pour retrouver un enfant disparu (20 %, contre 7 %) et l'inscription auprès du gouvernement du Canada en tant que Canadien voyageant ou vivant à l'étranger (19 %, contre 2 %). Le marketing, les communications ou la sensibilisation au sujet de ces services, l'attention accrue des médias à l'aide consentie en cas de catastrophe naturelle par AMC ou l'attention accordée aux cas consulaires très médiatisés peuvent tous avoir eu une incidence sur ces résultats.

AIDE APPORTÉE PAR LE GOUVERNEMENT AUX CANADIENS VOYAGEANT DANS LES PAYS ÉTRANGERS

(Réponses multiples)

	TOTAL 2007	TOTAL 2008	TOTAL 2018	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	850	817	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Obtenir ou remplacer un passeport disparu	50	53	56	54	58	53	59	55	56	57
Lors d'une catastrophe naturelle (ouragan) ou de troubles civils (émeutes)	31	31	50	47	53	50	57	44	51	46
Se faire arrêter et être détenu(e) par des autorités locales	20	29	32	35	30	35	34	29	32	33
Fournir un refuge sûr à l'ambassade	-	-	28	26	30	26	32	26	25	37
Aide ou information sur le pays visité ou le Canada (p. ex. comment prolonger un visa, ce qui peut être apporté au Canada)	20	15	27	27	28	27	32	24	25	37
En cas de décès d'un membre de la famille	9	10	24	22	27	22	29	22	26	19
Services relatifs aux documents (p. ex. services notariaux/légaux)	-	-	24	21	26	27	27	18	21	33
Aide à retrouver un enfant disparu ou aide relative à un enlèvement d'enfant	6	7	20	19	21	21	22	17	20	21
Enregistrement auprès du gouvernement en tant que Canadien(ne) qui voyage ou habite à l'étranger	2	2	19	19	18	18	21	17	17	23
Aide à sortir de prison	-	-	18	19	17	20	21	14	17	22
Services d'interprétation ou de traduction	-	-	14	12	16	15	19	9	17	22
En cas de maladies/d'accident/d'urgence médicale	-	7	2	1	2	2	2	2	2	-
Autre	19	7	1	2	<1	1	1	1	1	-
Non mentionné	26	24	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1	-

Q32. Au meilleur de votre connaissance, de quelles façons le gouvernement du Canada apporte-t-il son soutien aux voyageurs canadiens quand ils ont besoin d'aide dans un pays étranger? (Q32 en 2007-2008) *Même formulation.*

3. Efficacité du gouvernement à offrir une aide aux Canadiens voyageant à l'étranger

Le gouvernement du Canada reçoit une note relativement élevée en ce qui concerne les services et le soutien qu'il fournit aux Canadiens qui voyagent à l'étranger. Ainsi, sur une échelle de 10 points, un peu plus de la moitié (51 %)



donnent une note de 7 à 10. Un peu plus d'un répondant sur dix (13 %) attribue une note plus neutre de 5 ou 6, tandis que très peu de gens accordent une note plus faible (3 % accordent une cote de 1 à 4). Il convient de noter qu'un tiers des répondants (33 %) n'ont pas été en mesure de répondre à cette question – ils ont répondu « *ne sais pas* ».

NOTES ACCORDÉES AU SOUTIEN ET AUX SERVICES OFFERTS PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA LORS DE VOYAGES À L'ÉTRANGER

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
4 NOTES LES PLUS ÉLEVÉES (10, 9, 8 OU 7)	51	52	50	53	51	48	45	71
9 ou 10 (excellents)	19	18	20	17	19	19	14	38
7 ou 8	32	34	30	36	32	29	32	32
5 ou 6	13	14	12	13	12	14	14	8
3 ou 4	2	3	2	2	2	3	3	1
1 ou 2 (très mauvais)	1	1	<1	<1	<1	2	1	-
4 NOTES LES PLUS FAIBLES (1, 2, 3 OU 4)	3	4	2	3	3	4	4	1
Ne sais pas/Aucune réponse	33	30	36	31	34	34	36	21

Q29. J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur l'aide apportée aux Canadiens quand ils voyagent à l'étranger. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très mauvais » et 10 signifie « excellents », indiquez en général comment vous évalueriez les services et le soutien que les Canadiens reçoivent du gouvernement du Canada quand ils voyagent à l'étranger?

Les notes accordées sont plus élevées chez :

- les répondants francophones (71 % donnent une note de 7 à 10, contre 45 % pour les répondants anglophones). À noter qu'un pourcentage plus élevé d'anglophones que de francophones n'a pas été en mesure d'accorder une note (36 %, contre 21 % respectivement);
- les personnes qui ont un niveau de scolarité plus élevé;
- les personnes qui voyagent avec des mineurs (78 % ont donné une note de 7 à 10).

G. Perceptions de la prestation des services consulaires

Dans la dernière section du sondage, on a demandé aux répondants leur opinion des services consulaires, y compris leur sentiment quant à la facilité d'accès aux services, la façon dont ils seraient les plus susceptibles d'y recourir et leurs attentes à l'égard des services; les personnes ayant déjà eu recours aux services consulaires ont également été invitées à parler de leur expérience.

1. Confiance de pouvoir communiquer rapidement avec les agents consulaires

La plupart des répondants (57 %) se disent convaincus de pouvoir joindre facilement un agent consulaire en cas de besoin lors d'un voyage à l'étranger. Relativement peu de répondants (11 %) se disent peu confiants, même s'ils sont à peu près autant (10 %) à dire ne pas trop savoir si cela serait facile ou difficile. Un répondant sur cinq (22 %) a



accordé une note plutôt neutre (5 ou 6 sur une échelle de 10), ce qui pourrait également signifier qu'ils sont à tout le moins assez confiants, mais pas tout à fait certains.

CONFIANCE VIS-À-VIS L'ACCÈS AUX SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – 4 NOTES LES PLUS ÉLEVÉES (7 à 10)	57	58	57	58	60	54	54	70
9 ou 10	21	22	21	15	21	26	17	36
7 ou 8	36	36	36	43	38	29	36	34
5 ou 6	22	24	20	16	22	26	25	11
3 ou 4	7	6	9	9	6	7	8	5
1 ou 2	3	2	4	4	3	3	4	1
NET – 4 NOTES LES PLUS FAIBLES (1 à 4)	11	8	13	12	9	10	12	6
Ne sais pas/aucune réponse	10	10	10	14	9	9	10	13

Q33. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) de pouvoir communiquer rapidement avec un agent consulaire en cas de besoin à l'étranger? Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout confiant(e) » et 10 signifie « extrêmement confiant(e) ».

La confiance est plus élevée chez :

- les francophones (70 %);
- les personnes qui ont fait des études universitaires (68 %).

2. Méthodes probables pour communiquer avec les agents consulaires

S'ils devaient communiquer avec un agent consulaire, la plupart des voyageurs le feraient par téléphone (62 %), tandis que beaucoup moins seraient tentés de se rendre en personne au consulat ou à l'ambassade (22 %). Le courriel (8 %) et le message texte (3 %) sont des options beaucoup moins probables.

MÉTHODES PROBABLES POUR COMMUNIQUER AVEC UN AGENT CONSULAIRE

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Par téléphone	62	62	63	65	63	60	66	49
En personne	22	23	21	16	21	27	19	32
Par courriel	8	7	9	8	9	6	8	7
Par message texte	3	4	3	6	3	2	3	7
Par un agent de voyage	<1	<1	<1	-	-	1	<1	1
Autre	1	1	1	-	1	2	1	1
Ne sais pas/Aucune réponse	3	4	3	5	2	3	4	3

Q34. De quelle façon seriez-vous le plus susceptible de communiquer avec un agent consulaire? Le feriez-vous...?



Les anglophones (66 %) sont plus susceptibles que les francophones (49 %) de communiquer avec le consulat par téléphone. Un pourcentage plus élevé de francophones (32 %) indiquent qu'ils seraient plus susceptibles de se rendre au consulat en personne.

3. Attentes face à l'aide offerte aux voyageurs

De nombreux voyageurs (57 %) s'attendent à ce qu'un agent consulaire puisse répondre à leurs questions et donner des conseils. Leurs attentes ne sont pas aussi élevées envers les agents consulaires lorsqu'il s'agit d'intervenir directement en cas de problème et d'en gérer tous les aspects (22 %) ou encore d'être transférés aux fournisseurs de services locaux pour obtenir de l'aide (14 %).

ATTENTES FACE À L'AIDE OFFERTE PAR LES AGENTS CONSULAIRES

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
Il répondrait à mes questions et me donnerait des conseils sur la façon de gérer la situation	57	62	53	52	60	59	61	44
Il interviendrait directement et gérerait tous les aspects de mon problème	22	17	26	21	21	22	19	30
Il me transférerait aux fournisseurs de services locaux qui pourraient m'aider	14	14	15	19	13	12	12	21
Ne sais pas/aucune réponse	7	8	5	8	6	7	7	5

Q35. Si vous communiquiez avec un agent consulaire, quel énoncé suivant décrit le mieux le type d'aide que vous vous attendriez à recevoir?

Les attentes varient selon les principaux sous-groupes démographiques :

- les hommes (62 %) sont plus enclins que les femmes (53 %) à s'attendre à ce que les agents consulaires répondent simplement aux questions. Par contre, une proportion plus élevée de femmes (26 %) que d'hommes (17 %) s'attendent à une intervention directe;
- on voit la même tendance entre les anglophones et les francophones – les répondants anglophones (61 %) sont plus susceptibles de s'attendre à ce que les agents consulaires répondent aux questions et donnent des conseils, tandis qu'une proportion plus élevée de francophones (30 %) s'attendent à une intervention plus directe.

Les personnes qui ont principalement voyagé à l'étranger pour affaires au cours des cinq dernières années (72 %) sont parmi les plus susceptibles de présumer que les services consulaires consistent surtout dans la prestation de conseils.

4. Interactions et expérience avec les services consulaires

Très peu de personnes interrogées (8 %) disent avoir eu une interaction avec le gouvernement du Canada ou les services consulaires pendant leur séjour à l'étranger au cours des cinq dernières années. La grande majorité (91 %) n'a eu aucune interaction.

**COMMUNICATION AVEC LES SERVICES CONSULAIRES AU COURS DES 5 DERNIÈRES ANNÉES**

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	846	426	420	234	294	318	666	180
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – OUI	8	9	6	6	10	7	6	14
Oui, j'ai communiqué avec lui/eux	5	6	3	3	6	5	4	9
Oui, il(s) a/ont communiqué avec moi	1	1	1	2	1	1	1	2
Oui, les deux	2	3	1	2	3	1	2	3
Non, jamais	91	89	93	91	90	92	93	82
Ne sais pas/Aucune réponse	1	2	1	3	<1	2	1	4

Q36. Au cours des 5 dernières années, avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada ou les services consulaires, ou ont-ils communiqué avec vous alors que vous voyagez à l'étranger?

Voici les groupes qui sont les plus susceptibles d'avoir communiqué avec les services consulaires ou d'avoir été contactés par eux :

- les francophones (14 %), par opposition aux anglophones (6 %);
- les personnes de 35 à 54 ans (10 %), par opposition aux personnes plus jeunes ou plus âgées.

Pour le peu de répondants qui ont eu une interaction avec les services consulaires, la plupart d'entre eux (88 %) sont d'avis qu'il a été facile de joindre un agent consulaire – en fait, 42 % ont trouvé cette tâche « très facile », tandis que 46 % l'ont trouvée « assez facile ».

FACILITÉ OU DIFFICULTÉ À JOINDRE UN AGENT CONSULAIRE

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	57	37	20	11	26	20	35	22
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – FACILE	88	86	90	82	92	85	86	91
Très facile	42	43	40	27	46	45	43	41
Assez facile	46	43	50	55	46	40	43	50
Assez difficile	7	8	5	9	4	10	9	5
Très difficile	4	3	5	-	4	5	3	5
NET – DIFFICILE	11	11	10	9	8	15	11	9
Ne sais pas/Aucune réponse	2	3	-	9	-	-	3	-

Q37. Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile pour vous de joindre un agent consulaire? À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « OUI » À LA Q36.

Les raisons données pour avoir communiqué avec les services consulaires étaient variées : enregistrement auprès du gouvernement en tant que Canadien voyageant à l'étranger (29 %), remplacement d'un passeport disparu (15 %), vol



de cartes d'identité ou de crédit (15 %), problème de santé (14 %), aide sur le pays visité (12 %), aide ou information lors d'une catastrophe naturelle (9 %), services relatifs aux documents (6 %) ou décès d'un membre de la famille (6 %).

NATURE DE L'INTERACTION

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	66	40	26	15	29	22	41	25
	%	%	%	%	%	%	%	%
Enregistrement auprès du gouvernement en tant que Canadien(ne) qui voyage ou habite à l'étranger	29	33	23	27	31	27	24	36
Obtenir ou remplacer un passeport disparu	15	18	12		21	18	20	8
Cartes d'identité ou de crédit volées	15	18	12	27	10	14	17	12
Un problème de santé	14	18	8	13	14	14	17	8
Aide ou information sur le pays visité ou le Canada (p. ex. comment prolonger un visa, ce qui peut être apporté au Canada)	12	5	23	13	17	5	2	28
Lors d'une catastrophe naturelle (ouragan) ou de troubles civils (émeutes)	9	5	15	13	14	-	12	4
Services relatifs aux documents (p. ex. services notariaux/légaux)	9	8	12	7	7	14	12	4
Le décès d'un membre de la famille	6	5	8	-	3	14	5	8
Autre	2	3	-	-	-	5	2	-
Ne sais pas/Aucune réponse	3	5	-	13	-	-	5	-

Q38. Quelle a été la nature de votre/vos interaction(s)? À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « OUI » À LA Q36.

La petite taille de l'échantillon des personnes ayant eu une interaction avec les services consulaires ne permet pas d'analyser les différences significatives entre les sous-groupes.

Bien que les interactions aient été peu nombreuses, la plupart des répondants (92 %) se disent satisfaits du soutien et des services reçus : les deux tiers (67 %) ont été « très satisfaits » et le quart (26 %) ont été assez satisfaits.

**SATISFACTION ENVERS L'INTERACTION**

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
	66	40	26	15	29	22	41	25
	%	%	%	%	%	%	%	%
NET – SATISFAITS	92	93	92	100	97	82	90	96
Très satisfait(e)	67	68	65	67	83	45	59	80
Assez satisfait(e)	26	25	27	33	14	36	32	16
Assez insatisfait(e)	5	5	4	-	-	14	5	4
Très insatisfait(e)	2	-	4	-	3	-	2	-
NET – INSATISFAITS	6	5	8	-	3	14	7	4
Ne sais pas/Aucune réponse	2	3	-	-	-	5	2	-

Q39. En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du soutien et des services qu'il vous a fournis? À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « OUI » À LA Q36.

Les personnes qui n'ont pas été « très satisfaites » du soutien et des services qu'ils ont reçus ont été invitées à répondre à une question de suivi sur les points à améliorer. Plus du tiers des répondants (38 %) ont mentionné la lenteur de la prestation du service ou du processus, tandis que deux personnes sur cinq (19 %) estiment que les agents auraient pu se montrer plus serviables ou compatissants en général.

SUGGESTIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE OFFERT PAR LES AGENTS CONSULAIRES

(Réponse ouverte)

	TOTAL	Homme	Femme	18-34 ans	35-54 ans	55 ans et plus	ANG	FRA
<i>*Remarque : Petit échantillon.</i>	21*	12*	9*	5*	5*	11*	16*	5*
	%	%	%	%	%	%	%	%
Le processus aurait pu être plus rapide/cela a pris un peu de temps	38	50	22	20	40	45	25	80
Plus utile/je m'attendais à plus de compassion (situation stressante)	19	25	11	-	20	27	19	20
Autre	29	8	56	60	40	9	38	-
Non mentionné	14	17	11	20		18	19	-

Q40. Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ou être mieux fait pour rendre votre expérience plus satisfaisante? RÉPONSE OUVERTE. À DEMANDER AUX PERSONNES AYANT RÉPONDU « ASSEZ SATISFAIT(E), ASSEZ INSATISFAIT(E) OU TRÈS INSATISFAIT(E) » À LA Q39.



IV. Résultats de la recherche qualitative : groupes de discussion auprès du public et des professionnels du voyage



Résultats des groupes de discussion auprès du public et des professionnels du voyage

A. Planification d'un voyage à l'étranger

1. Points de vue du public voyageur

Comme nous l'avons mentionné dans la section sur la méthodologie du présent rapport, les participants plus jeunes et plus âgés aux groupes de discussion sont des voyageurs internationaux raisonnablement expérimentés. Les voyages effectués varient considérablement en ce qui concerne la destination, la durée, la nature ou le but. Conformément aux données existantes sur les voyages, bon nombre des voyages que les participants ont effectués ou prévoient d'effectuer sont à destination des États-Unis, du Mexique et des Caraïbes. Cependant, la plupart des participants se sont également rendus dans plusieurs autres destinations en Europe, en Asie du Sud et de l'Est, en Amérique centrale, en Amérique du Sud et en Afrique du Nord.

À la lumière des commentaires émis par les participants, la plupart des voyages sont principalement effectués pour des raisons personnelles ou d'agrément, bien qu'une minorité de participants disent faire certains voyages internationaux pour affaires. Très peu des participants aux groupes de discussion ont voyagé à l'étranger en tant qu'étudiants internationaux ou bénévoles pour une quelconque organisation. Les personnes qui voyagent pour des raisons personnelles visitent généralement des membres de la famille ou des sites touristiques d'importance culturelle ou historique, s'adonnent à des activités particulières (p. ex. équitation) ou souhaitent tout simplement se détendre.

Certains participants disent avoir tendance à privilégier les centres de villégiature ou les forfaits vacances « tout compris » en raison des avantages évidents qu'ils offrent – paiement forfaitaire unique, abordabilité, côté pratique, accès aux commodités, certitude –, tandis que d'autres sont plus susceptibles de voler de leurs propres ailes.

« I like to venture off on my own ... hiking trails, getting off the resort and finding new places. [J'aime m'aventurer seul... parcourir les sentiers, sortir du centre de villégiature et découvrir de nouveaux endroits. »

« J'aime découvrir, apprendre une nouvelle langue, comme aller au Costa Rica [I love to discover, learn a new language, like going to Costa Rica]. »

Tandis que la plupart des participants ont tendance à voyager en groupe, souvent avec des amis ou d'autres membres de la famille, certains préfèrent voyager seuls. C'est notamment le cas d'un certain nombre de participants plus jeunes (âgés de 18 à 34 ans), y compris les jeunes femmes. On parle ici également de voyages à l'étranger vers l'Asie et l'Amérique du Sud, qui sont des destinations peu familières et où ils n'ont pas de contacts sur place. Les voyages d'aventure n'ont pas la cote en général, mais sont plus souvent mentionnés par les jeunes voyageurs. Selon les commentaires des quatre groupes de discussion formés de participants plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans, ce groupe est plus susceptible de s'adonner, une fois à l'étranger, à des activités qui les sortent des sentiers battus.

Certains autres voyageurs se rendent dans leur pays d'origine, où ils ont toujours des liens familiaux.



« Avant, j'allais souvent à Paris, en Europe, parce que ma grand-mère a un appartement là-bas. [I used to go to Paris, to Europe frequently because my grandmother has an apartment there.] »

« Mon prochain voyage sera probablement au Liban parce que j'y ai de la famille. [My next trip will probably be to Lebanon because I have family there.] »

Points à considérer au moment de choisir une destination

Les facteurs qui entrent dans le choix d'une destination dépendent finalement du but du voyage et, en particulier, du degré de familiarité du voyageur avec cette destination. Cependant, lorsqu'il s'agit d'une destination « moins connue », les quatre principaux facteurs considérés par les participants sont les suivants :

- le coût – ce qui englobe à la fois le coût des billets d'avion et de l'hébergement. Il convient de noter qu'un certain nombre de participants disent surveiller fréquemment le prix des voyages en ligne et sont prêts à prendre des vacances spontanées lorsqu'une bonne affaire se présente;
- le temps libre ou la durée du voyage – le choix de la destination dépend, comme il fallait s'y attendre, du temps dont les personnes disposent ou qu'elles sont prêtes à prendre (5 jours, une semaine, 10 jours, deux semaines ou plus). Le temps nécessaire pour se rendre à destination est également un facteur clé à considérer;
- la météo – ce facteur n'est pas nécessairement une préoccupation clé pour tous les participants, mais la plupart affirment préférer voyager vers des destinations plus propices aux bonnes conditions météorologiques (pour éviter les ouragans, la saison des pluies, etc.). Les participants de Montréal ont exprimé un penchant particulier pour les voyages vers les « destinations soleil » et sont un peu moins enclins à tenir compte des conseils sur la saison des ouragans ou d'autres événements météorologiques;
- les attractions – soit les endroits d'intérêt particulier;
- la sûreté et la sécurité – selon de nombreux participants, le choix d'une destination repose sur leur perception quant à son degré de sécurité. Dans la plupart des cas, les participants tiennent compte des troubles politiques et du taux de criminalité de la région.
- Pour les plus jeunes participants de Montréal, le coût des aliments est également un facteur à prendre en considération. *« Je suis allée en Asie et avec le "street food" tu peux manger pour quelques dollars par jour. [I've been to Asia and with street food, you can feed yourself for a few dollars a day!] »*

Voici les autres considérations mentionnées :

- la barrière linguistique – *« If you want to get service somewhere, I wonder how difficult it would be? [Si je souhaite obtenir un service quelque part, je me demande à quel point ce serait difficile.] »*
- les allergies alimentaires;
- les risques pour la santé en général (virus Ebola, virus Zika) et plus particulièrement les vaccins requis – le site Web de l'OMS a été mentionné à cet égard.



Activités de planification de voyage et échéanciers

Comme nous l'avons déjà mentionné, les délais de planification d'un voyage à l'étranger sont très variables. Les voyages réservés très spontanément exigent naturellement une planification très minime. En revanche, d'autres voyages, généralement vers des destinations beaucoup plus lointaines ou moins bien connues du voyageur, nécessitent souvent plusieurs mois de planification – jusqu'à six mois, voire plus. Pour ces types de voyages, les participants ont indiqué qu'ils passeraient probablement au moins deux ou trois mois à organiser le voyage, ce qui comprend la réservation des billets d'avion et de l'hébergement, ainsi que les activités de recherche, y compris sur les endroits à visiter, les restaurants et d'autres points d'intérêt. C'est surtout la possibilité de réaliser des économies qui amène les voyageurs à planifier plus longtemps à l'avance.

« You generally get better deals if you plan ahead. [On fait généralement de meilleures affaires si on planifie à l'avance.] »

Les activités de planification consistent généralement à :

- calculer les coûts liés au voyage;
- déterminer le temps dont on dispose une fois arrivé à destination;
- examiner et réserver l'hébergement;
- cerner les attraits touristiques;
- déterminer les moyens de transport une fois à l'étranger;
- vérifier la distance à parcourir ou la durée du vol.

Peu de participants semblent élaborer des itinéraires détaillés pour leurs voyages, bien que cela dépende de la destination, de la nature du voyage (nombre d'arrêts à faire) et de la durée du voyage.

« J'achète mon billet d'avion et réserve la première nuit, mais, pour le reste, je décide une fois sur place. [I will book my plane ticket and my first night, but then, I decide once I'm there.] »

« Je sais à quel hôtel je vais, mais j'attends d'être sur place pour prévoir les activités et les repas. [I will have my hotel, but will see once I'm there as far as activities and meals are concerned.] »

Les personnes qui voyagent avec des enfants constituent l'exception presque universelle à cette règle.

Principales sources d'information

La grande majorité des participants utilisent les sources d'information disponibles en ligne, y compris les sites Web comme TripAdvisor pour réserver les billets d'avion et l'hébergement, Yelp (mentionné à Montréal) et les sites de médias sociaux comme Facebook, Instagram et Snapchat, ainsi que les blogues, y compris les blogues vidéo, et les vidéos YouTube (une source plus souvent utilisée par les jeunes). En plus de TripAdvisor, les sources en ligne les plus souvent citées sont : Expédia, Kayak, Airbnb et les sites Web des compagnies aériennes. Skyscanner.ca a été mentionné par des participants plus jeunes à Vancouver.



Nombreux sont ceux qui consultent les avis sur les voyages disponibles en ligne pour mieux comprendre ce qu'il est plus ou moins important de voir et de faire à l'étranger – souvent une fois que la destination a été choisie. Ils s'appuient également sur les conseils de leurs amis et de leur famille.

« I look at reviews and ask friends for their input on certain places. [Je lis les avis et je demande à des amis de me donner leur avis sur certains endroits.] »

« I compare reviews that I read online. [Je compare les avis que je lis en ligne.] »

« I ask people's opinions on social media about places that I am going to. [Je demande l'opinion des gens sur les médias sociaux à propos des endroits que je visiterai.] »

« I rely heavily on other people's reviews. [Je compte beaucoup sur l'avis d'autres personnes.] »

« Je demande à des amis ou de la famille qui y sont déjà allés. [I'll ask friends or family that have been there.] »

Comme on pouvait s'y attendre, la grande majorité de ceux qui planifient un voyage se contente de « googler » la destination pour en savoir plus à son sujet. C'est généralement la première activité de planification qu'ils font.

Les experts et autorités en matière de voyages, comme Lonely Planet ou Fodor's et Le Guide du routard (à Montréal), sont une source d'information pour certains voyageurs, même si ce ne l'est pas nécessairement pour la majorité. Comme nous l'avons déjà mentionné, la plupart commencent par faire une vaste recherche en ligne, puis précisent leur recherche. Seul un très petit nombre de participants disent utiliser ces sites et ils sont encore moins nombreux à consulter les livres imprimés. L'une des principales préoccupations des participants est d'avoir l'information la plus à jour, ce qui, à leur avis, est plus souvent le cas en ligne. Cela dit, un répondant francophone de Montréal a laissé entendre que le fait d'avoir une copie imprimée (le livre de voyage) est particulièrement utile une fois à destination et offre une solution de rechange pratique, puisque les voyageurs ne peuvent pas toujours être connectés. Un autre participant a mentionné les avantages de pouvoir le lire dans l'avion.

« They're expensive and somewhat obsolete now with all the apps. [Ils sont chers et un peu obsolètes maintenant avec toutes les applications.] »

« I like having the book version, but I am always worried about when it was printed. [J'aime bien avoir la version papier, mais je me préoccupe toujours de sa date de publication.] »

« Je vais toujours apporter un livre comme Lonely Planet... parce que je n'ai pas tout le temps accès à Internet. [I will always have a book like Lonely Planet with me... because I do not always have internet access.] »

Il est important de noter que la plupart des participants font eux-mêmes tous leurs préparatifs de voyage, généralement en réservant billets, hébergement, etc. en ligne. Très peu disent avoir recours aux services d'un agent de voyages, même si certains visitent parfois des points de vente comme Flight Center. Toutefois, rien ne donne à penser que les agents de voyages ne jouent pas un rôle clé pour donner de l'information aux voyageurs ou influencer leur choix de destination ou d'activités à faire à l'étranger. Comme mentionné dans une section ultérieure qui porte sur le point de vue des professionnels du voyage, ces derniers demeurent assez actifs à ce chapitre, même s'ils utilisent aussi beaucoup les sources en ligne pour réunir de l'information et des conseils sur les voyages à l'étranger.



Le gouvernement du Canada est considéré comme une source d'information par certains participants, surtout ceux de 35 ans et plus. Le plus souvent, les participants comptent sur les médias pour les tenir au courant des enjeux pouvant avoir une incidence sur leur décision d'aller à une destination particulière. Il est à noter, cependant, qu'un certain nombre de participants ont effectivement consulté l'information du gouvernement du Canada, même s'ils n'ont fait que « googler » le nom du pays, ce qui les a menés à l'avis aux voyageurs du gouvernement du Canada pour ce pays. Les opinions des participants sur les avis aux voyageurs du gouvernement du Canada sont examinées plus à fond dans une section ultérieure du présent rapport; pour le moment, disons que les opinions sont quelque peu partagées quant à la crédibilité qu'accordent les participants à ces avis. Alors que certains seraient enclins à modifier leurs plans s'ils apprenaient, par un avis du gouvernement, que la destination choisie est dangereuse, d'autres affirment qu'ils feraient probablement comme prévu. C'est particulièrement le cas des jeunes, dont les commentaires donnent à penser qu'ils sont légèrement plus tolérants au risque que les participants plus âgés.

« I didn't know whether to book to go to Bali when the volcano was possibly going off. But I was really desperate to go, so I took the risk. [Je ne savais pas si je devais réserver pour aller à Bali alors que le volcan pouvait entrer en éruption. Mais j'avais vraiment envie d'y aller, alors j'ai pris le risque.] »

À première vue, les participants ont tendance à penser que les avis aux voyageurs du gouvernement du Canada sont assez conservateurs et qu'ils surévaluent généralement tout risque. En outre, ils les considèrent comme vagues, désuets et probablement plus utiles à ceux qui voyagent pour affaires plutôt que pour le plaisir. En général, les participants estiment qu'il est difficile de trouver des renseignements utiles sur les voyages auprès du gouvernement, et ceux qui ont dit se servir de l'information du gouvernement du Canada comme ressource pour planifier leurs voyages ont souligné le fait qu'ils feraient tout de même des recherches supplémentaires.

« The information is there, but it's hard to find. [L'information existe, mais elle est difficile à trouver.] »
« It's too broad. You still need to do more research. [C'est trop général. Il faut tout de même faire d'autres recherches.] »

Activités incontournables

Les participants ont mentionné de nombreuses activités « incontournables » à faire avant le départ :

- s'assurer de réserver un hébergement pour la première nuit – de nombreux participants conviennent qu'il s'agit d'une étape cruciale pour bien commencer un voyage;
- vérifier la validité de leur passeport – un petit nombre de participants disent apporter des photocopies ou une clé USB contenant une copie de leur passeport en cas de perte;
- vérifier les restrictions relatives aux bagages;
- se procurer des devises étrangères;
- s'assurer d'avoir les médicaments nécessaires (ce point a été mentionné plus souvent par les participants âgés de 35 ans et plus);
- prendre des dispositions pour organiser et sécuriser leur maison pendant leur absence;
- obtenir un visa, au besoin;



- obtenir les vaccins requis, le cas échéant;
- vérifier le climat ou la météo pour choisir les vêtements à apporter.

L'achat d'une assurance voyage n'est pas systématique chez tous les participants. Ceux qui ne s'en procurent pas une sont aussi nombreux. Un certain nombre de participants estiment qu'ils sont suffisamment couverts par le régime d'assurances de leur employeur, bien qu'ils soient nombreux à ne pas trop connaître les détails de leur couverture. Les facteurs semblant rendre une assurance voyage nécessaire sont les suivants :

- la destination – ceux dont la destination est plus près de chez eux (soit les États-Unis ou les Caraïbes) sont moins susceptibles de se préoccuper d'une assurance voyage. En cas de pépins à l'étranger, ils croient qu'il serait relativement facile de revenir au Canada;
- la durée du séjour à l'étranger – l'assurance voyage est jugée plus essentielle pour les voyages de plus longue durée.

Il n'est pas non plus monnaie courante de prendre le temps de s'informer des lois et de la culture du pays de destination, et encore moins chez les jeunes voyageurs, même si certains se renseignent surtout sur les vêtements appropriés. Encore une fois, la tendance est de googler ce type d'information.

« Google is a resource. [Google est une ressource.] »

« I'll look up travel blogs to understand what clothes you should be wearing. [Je consulte les blogues de voyage pour connaître les vêtements à porter.] »

« Je like certaines pages de voyages sur Facebook et ça me donne des idées d'où aller [I like certain pages on Facebook and it gives you ideas of where to go and what to do]. »

Beaucoup de voyageurs se fient beaucoup aux renseignements disponibles sur les sites Web nationaux et régionaux et, plus encore, aux discussions qu'ils ont avec des amis et membres de la famille qui ont visité la même destination ou avec des personnes qu'ils rencontrent en voyage. Comme l'ont fait remarquer plusieurs jeunes participants : *« Je suis la tendance la plupart du temps »* ou *« J'ai beaucoup de famille là-bas, alors je suivrai les conseils de mes parents sur les endroits moins sécuritaires. »*

Très peu de participants (deux ou trois dans tous les groupes, sauf à Montréal, où ils sont encore moins nombreux) ont spontanément mentionné s'inscrire auprès du gouvernement du Canada avant de partir à l'étranger. Le fait de se renseigner sur la façon d'obtenir de l'aide du gouvernement du Canada n'a pas été mentionné, de façon spontanée, comme mesure à prendre avant le voyage. Lorsqu'on leur demande explicitement si les coordonnées du consulat ou de l'ambassade du Canada font partie des renseignements recueillis avant un voyage à l'étranger, très peu de participants reconnaissent le faire régulièrement. Pour les quelques-uns qui notent ces renseignements, ceux-ci sont jugés plus essentiels lorsqu'ils se rendent dans une destination moins connue ou un endroit où ils ne parlent pas la langue. La plupart estiment que cette information serait facile à trouver en ligne s'ils en avaient besoin, de sorte qu'ils n'ont pas jugé essentiel de l'obtenir avant de quitter le pays.

Il a également été mentionné, dans le cadre de cette discussion, que les voyageurs ne pensent généralement pas à tous les problèmes qui pourraient survenir lorsqu'ils voyagent à l'étranger et ne savent souvent pas comment joindre les services d'urgence à l'étranger – voilà qui prouve de façon générale que les voyageurs pourraient mieux se préparer à faire face aux événements ou situations imprévus.



« What would 911 be? Do you dial 911? Nobody thinks about that. [Quel serait le 911? Faut-il faire le 911? Personne ne pense à ce détail.] »

Un certain nombre de jeunes, en particulier, ont dit qu'ils seraient plus susceptibles de communiquer avec un membre de leur famille au pays plutôt qu'avec le gouvernement du Canada s'ils se trouvaient dans une situation difficile à l'étranger. En général, les commentaires des participants, et des jeunes en particulier, témoignent de leur niveau de confiance élevé en leur propre capacité de gérer la plupart des problèmes qui pourraient survenir.

« I feel like I could just think on my feet if something does go wrong. [Je crois que je pourrais me débrouiller si quelque chose arrivait.] »

« Moi, je me retournerais vers les autorités locales, quelqu'un là-bas. Ça ne m'aurait même pas effleuré l'esprit de contacter le gouvernement du Canada. [Personally, I would turn to local authorities, someone there. It would never have even crossed my mind to contact the Canadian government]. »

Destinations connues et moins connues

La planification d'un voyage vers une destination plus familière est très différente et généralement beaucoup moins complexe. Par exemple, les participants adoptent une approche très différente lorsqu'il s'agit de préparer un voyage aux États-Unis – ce qu'ils trouvent semblable à un voyage au Canada – par opposition à des destinations comme le Mexique et les Caraïbes. Ils sont nombreux à dire qu'il n'est important pour eux de savoir où se trouvent les consulats et ambassades du Canada ou de souscrire une assurance voyage, surtout lorsqu'ils voyagent aux États-Unis, car ils ont l'impression qu'il serait beaucoup plus facile de gérer un cas d'urgence dans ce pays ou de revenir au Canada rapidement, au besoin. Cela dit, quelques personnes à Montréal conviennent que l'assurance voyage est probablement encore plus nécessaire dans ce pays que n'importe où ailleurs, vu le coût élevé des soins de santé et le risque d'y perdre une petite fortune.

La langue est l'un des facteurs clés qui influencent les attitudes et les comportements des voyageurs. Selon les commentaires formulés, les participants sont beaucoup plus à l'aise et confiants dans leur capacité à gérer toute situation imprévue s'ils peuvent facilement communiquer avec les autres. Les difficultés surviennent en présence d'une barrière linguistique : dans ce cas, la plupart des participants croient qu'ils auraient recours aux services des fonctionnaires du gouvernement du Canada à l'étranger ou de retour au pays.

« You see it [the U.S.] as a neighbor, in that it has the same language and a lot of the rules are the same. [Ils [les États-Unis] sont nos voisins, ils parlent la même langue et beaucoup de règles sont les mêmes.] »

« I feel like I don't need it [travel insurance] in the U.S. I feel like I could communicate better there. [J'ai l'impression que je n'en ai pas besoin [d'une assurance voyage] aux États-Unis. Je pense que je pourrai communiquer plus facilement là-bas.] »

La planification est également un peu moins fastidieuse lors d'un voyage dans le pays d'origine ou une destination où résident des amis ou des parents. Dans ce cas, les voyageurs se sentent beaucoup plus en sécurité en sachant qu'ils



peuvent compter sur des personnes qui ont une très bonne compréhension de l'environnement local, y compris la façon d'accéder aux services d'urgence ou d'assistance.

Voyager avec des enfants

Lorsqu'ils voyagent avec des enfants, les participants conviennent généralement que la sécurité devient prioritaire. Ainsi, les décisions concernant la destination et les activités à faire sont prises en fonction de ce qui convient le mieux aux jeunes enfants – soit celles qui sont plus axées sur la famille – et qui ne les exposent à aucun risque. Le choix s'arrête souvent sur les forfaits tout compris dans ce cas.

Certains participants soulignent également la nécessité d'obtenir les documents appropriés lorsqu'ils voyagent avec des enfants.

Utilisation des applications de voyage et de la technologie

L'utilisation d'applications de voyage n'est pas nécessairement répandue, bien qu'une plus grande proportion de jeunes voyageurs ont dit avoir tendance à utiliser les applications pour faire le suivi des heures de vol et d'autres données pertinentes sur les voyages. Google Translate est une application populaire, mentionnée par plusieurs participants, et est considérée comme très utile lorsqu'on voyage à l'étranger vers des destinations où l'anglais n'est pas couramment parlé. À Montréal, les participants n'ont pas autant fait mention de Google Translate, mais ils ont indiqué une préférence pour les services en ligne comme TripAdvisor.

Pour de nombreux participants, l'enjeu est le coût de l'itinérance. Il s'agit là d'une préoccupation particulière pour les jeunes, qui semblent plus se soucier des coûts. Voilà pourquoi les cartes hors ligne de Google Maps ont été mentionnées à Montréal. Alors que beaucoup voyagent avec un téléphone intelligent, la pratique courante est de désactiver la fonction d'itinérance à l'étranger et/ou d'obtenir un plan ou une carte SIM qui leur permet de faire des appels locaux seulement. La plupart estiment que, en cas d'absolue nécessité, ils peuvent facilement activer leur téléphone.

« *Wi-Fi is like everywhere! [Le Wi-Fi est partout!] »*

« *Moi, je cherche le Wi-Fi. [I seek out wifi]. »*

Les voyageurs n'emportent pas toujours leur ordinateur portable ou tablette avec eux lors d'un voyage à l'étranger. Cependant, la plupart se sentent à l'aise de pouvoir accéder à Internet chaque fois qu'ils en ont besoin à leur hôtel ou dans un café local. C'est là qu'ils peuvent, par exemple, télécharger des photos sur Facebook, Instagram ou Snapchat.

2. Points de vue des professionnels du voyage

Deux groupes de discussion ont eu lieu avec des agents de voyages (16 participants en tout) à Toronto et à Montréal. D'après ces discussions, il est clair que les agents de voyages prennent très au sérieux leur responsabilité de donner aux clients des conseils appropriés et utiles en matière de voyage. À bien des égards, leurs commentaires correspondent à ceux des voyageurs. Quant à leur motivation, l'utilisation de l'expression « *on est dans l'obligation [we have an obligation]* », mentionnée à quelques reprises à Montréal, donne à penser qu'ils sont en partie ou en grande partie motivés par les enjeux liés à la responsabilité.



Points à considérer au moment d'élaborer un plan de voyage ou un itinéraire

Les agents de voyages ont énuméré divers points à prendre en considération lors de l'élaboration d'un itinéraire de voyage, y compris :

- le budget du client;
- la durée du séjour à l'étranger;
- la période de l'année à destination, particulièrement les conditions météorologiques;
- les emplacements en fonction des hôtels et de l'hébergement disponibles;
- les intérêts des clients quant aux activités à faire et à celles qu'ils ont faites lors d'autres voyages;
- les antécédents de voyage du client (destinations précédentes);
- l'expérience de voyage du client (mesure dans laquelle il a voyagé);
- le fait que le client voyage seul ou en groupe et, dans ce dernier cas, l'âge des autres membres du groupe;
- les restrictions en matière de santé, y compris l'état de santé en général, les problèmes de mobilité et d'accessibilité, les besoins particuliers, les allergies, les restrictions alimentaires, etc.;
- la sécurité;
- la documentation.

La plupart des agents de voyages avisent leurs clients des risques, particulièrement ceux liés aux conditions météorologiques (p. ex. se rendre dans les Caraïbes pendant la saison des ouragans). Cependant, à Montréal, où les destinations soleil sont extrêmement populaires, de nombreux professionnels disent que les clients ne tiennent souvent pas compte de leur avertissement.

Certains agents de voyages conseillent régulièrement à leurs clients de souscrire une assurance voyage ou de consulter les ressources du gouvernement du Canada, alors que d'autres ne le font pas. À Montréal, le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages est entré en jeu dans cette discussion. Les professionnels du voyage à Montréal soulignent également qu'il est « *obligatoire de leur proposer des assurances de voyages [an obligation to suggest travel insurance to them]*. »

Principales sources d'information

Tout comme le grand public, les agents de voyages effectuent une grande partie de leurs recherches en ligne et consultent bon nombre des mêmes ressources (p. ex. TripAdvisor). De plus, les professionnels du voyage obtiennent de l'information :

- lors de salons professionnels;
- auprès de fournisseurs et vendeurs (hôtels, centres de villégiature, croisiéristes, organisateurs de voyages, etc.);
- le site Web touristique de la destination (mentionné plus souvent à Montréal);
- les alertes du gouvernement.

Il convient de noter que certains agents de voyages disent être abonnés aux alertes du gouvernement du Canada et les examiner lorsqu'ils en reçoivent une. Cependant, bon nombre d'entre eux ne cherchent pas activement à obtenir de l'information du gouvernement du Canada. À l'exception des professionnels du voyage à Montréal, la plupart ne se souviennent pas de l'adresse URL du site Web du gouvernement du Canada pour obtenir de l'information sur les voyages – « *It's gc.on or something [c'est gc.on ou quelque chose comme ça]* –, mais, comme d'autres, ils ne font que googler pour trouver cette information.



Les professionnels du voyage à Montréal disent aussi consulter les consulats situés aux destinations vers lesquelles leurs clients souhaitent voyager. Et ils fréquentent « voyage.gc.ca », qu'ils considèrent comme un outil essentiel. Ils disent qu'il s'agit du site « *auquel les assurances se fient [upon which insurance companies rely].* » Par exemple, ils consultent le site pour connaître les exigences relatives au consentement des deux parents, dans le cas d'un divorce, afin de permettre à un parent de quitter le pays avec les enfants.

« C'est la bible de l'agent de voyages! [It's the travel agent's bible!] »

Conseils aux clients avant de voyager

Les conseils habituellement donnés aux clients avant de partir en voyage à l'étranger sont :

- s'assurer que tous les documents officiels sont à jour;
- se renseigner sur les questions locales : monnaie, services médicaux, etc.

Certains des professionnels du voyage à Montréal ont tendance à donner des conseils en fonction de l'expérience de voyage du client (dans l'ensemble ou de la destination) et de la mesure dans laquelle ils le considèrent comme un voyageur « anxieux ».

Comme nous l'avons déjà mentionné, certains agents de voyages sont plus diligents lorsqu'il s'agit de conseiller aux clients de souscrire une assurance médicale, bien que la plupart rappellent aux clients d'envisager de le faire. À Montréal, ils sont particulièrement attentifs à le rappeler à leurs clients qui se rendent aux États-Unis, même pour seulement quelques jours. Comme l'a dit un agent, « *ils peuvent perdre leur chemise après trois jours d'hospitalisation [they could lose the shirt off their backs with just three days of hospitalization]!* »

De même, les opinions sont partagées quant à l'utilité de s'inscrire auprès du gouvernement du Canada avant de partir à l'étranger. Les professionnels du voyage à Montréal fournissent généralement à leurs clients des formulaires de déclaration en douane avant le départ et leur remettent également des brochures sur les voyages obtenues auprès du gouvernement du Canada.

« I send them something that links to the website to register. [Je leur envoie un lien vers le site Web pour qu'ils s'inscrivent.] »

« The value is that if something happens ... at least the government knows who is there. [C'est utile parce que si quelque chose se produit... au moins le gouvernement sait qui est là-bas.] »

« I don't think it's that valuable. [Je ne crois pas que ce soit si utile.] »

« Je ne le fais pas systématiquement, mais parfois c'est après-coup, après que l'ouragan est passé et qu'ils sont pris dans un palmier quelque part et que je me dis que j'aurais dû les inscrire. [I don't do it systematically. Sometimes it's afterwards, after the hurricane has passed and they are stuck in a palm tree somewhere that I tell myself 'I should have registered them.] »



Lorsque les clients voyagent avec des enfants, les agents de voyage tiennent compte de la destination, des personnes qui voyagent et de l'âge des enfants, puis ils mettent l'accent sur les questions de sécurité, y compris la salubrité des aliments.

« *Children are more sensitive than adults. [Les enfants sont plus sensibles que les adultes.]* »

En outre, ils donnent des conseils aux clients en ce qui concerne les documents et les lettres de consentement qui peuvent être requis, particulièrement dans les cas où un seul adulte accompagne des enfants de moins de 13 ans.

B. Attentes à l'égard du soutien gouvernemental

Les participants aux deux séries de groupes de discussion (avec le public voyageur et les agents de voyages) ont été interrogés sur leurs attentes à l'égard de l'appui du gouvernement du Canada pour les citoyens qui voyagent à l'étranger. Plus précisément, pour cette partie de la discussion, on a posé les questions suivantes :

- Comment s'attendent-ils à ce que le gouvernement du Canada les aide et dans quelles circonstances?
- Quel niveau de service devrait être fourni?
- Comment s'attendent-ils à pouvoir accéder au soutien et aux services pendant qu'ils sont à l'étranger?
- Certains sous-groupes particuliers de la population peuvent-ils avoir besoin d'une information ou d'un soutien plus ciblés de la part du gouvernement du Canada lorsqu'ils voyagent à l'étranger?

Il convient de noter que relativement peu de participants ont déjà demandé l'aide du gouvernement du Canada à l'étranger. Pour ceux qui l'ont fait, les expériences et la satisfaction à l'égard du service reçu sont mitigées. Une participante a fait remarquer qu'à Dubaï, lors de l'incendie de son hôtel qui a obligé tous les occupants à évacuer et qui a détruit des documents, comme les extraits de naissance et les passeports, elle a dû communiquer avec le consulat général du Canada à Dubaï. Selon les commentaires de cette participante, l'expérience a été positive : le gouvernement de Dubaï les a dirigés vers un autre hôtel et en a couvert les frais, et le consulat canadien a facilité la délivrance de nouveaux documents assez rapidement. Un autre exemple positif est venu d'un professionnel du voyage qui accompagnait un petit groupe de voyageurs âgés, dont un est décédé pendant un séjour à Tokyo. Il a fait l'éloge du service qu'il a reçu de l'ambassade du Canada. Un autre participant s'est montré un peu plus critique à l'égard de son expérience lors d'un voyage au Vietnam, soulignant les difficultés à obtenir un passeport de remplacement après le vol à la tire du sac dans lequel il se trouvait. Après consultation en ligne, il a vu que le consulat le plus proche se trouvait à Hô Chi Minh Ville, où il s'est rendu pour demander un nouveau passeport. Sans trop entrer dans les détails, il l'a décrit l'expérience comme un « *horrible process. You had to wait for someone from Canada to send a temporary passport [une horrible démarche. Il faut attendre qu'une personne au Canada envoie un passeport temporaire].* » De toute évidence, il s'attendait à ce que le consulat ait plus d'autorité pour délivrer un passeport temporaire sur place.

Dans la plupart des cas, les voyageurs et les agents de voyages ont des points de vue semblables concernant l'aide que les citoyens canadiens à l'étranger peuvent s'attendre à recevoir de la part du gouvernement. S'il y a des différences, celles-ci sont notées.



1. Situations obligeant les Canadiens à l'étranger à demander l'aide du gouvernement du Canada

La plupart des participants ont d'emblée évoqué les scénarios les plus évidents qui obligerait le voyageur à l'étranger à demander de l'aide au gouvernement, y compris :

- la perte ou le vol du passeport;
- les catastrophes naturelles – En même temps, certains participants estiment que les résidents locaux sont possiblement mieux en mesure d'aider que le gouvernement canadien. La réflexion sur ce type de situation a également soulevé des questions sur la façon dont le gouvernement peut savoir combien de citoyens canadiens se trouvent dans la région touchée. Fait intéressant, on croit que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les agents des douanes d'autres pays, peut facilement suivre et surveiller les mouvements des citoyens canadiens lorsqu'ils voyagent à l'étranger. Comme l'un des participants l'a demandé : « *When we travel, is there a way to report where we are? [Quand on voyage, y a-t-il un moyen de savoir où on est?]* »;
- l'instabilité politique;
- la nécessité de trouver refuge;
- la présence de barrières linguistiques impossibles à surmonter.

Comme l'a clairement indiqué un participant : « *something that prevents you from getting home is when I need the Government of Canada [vous avez besoin du gouvernement du Canada si quelque chose vous empêche de revenir à la maison].* » Ce fut peut-être le cas des nombreux résidents du Québec qui sont restés pris dans les Caraïbes l'automne dernier à cause des ouragans, mais le fait de « *pouvoir se faire rapatrier [being able to get repatriated]* » fait certainement partie des principales préoccupations et attentes de beaucoup de participants à Montréal.

D'autres scénarios sont clairement considérés comme relevant de la responsabilité du voyageur, lequel ne devrait pas s'attendre à recevoir l'aide du gouvernement du Canada en pareil cas :

- la perte ou le vol de médicaments;
- la perte ou le vol du portefeuille, y compris l'argent comptant et les cartes de crédit – Certains estiment que le gouvernement devrait fournir des fonds temporairement, mais on s'entend généralement pour dire qu'il s'agit d'une situation que le voyageur devrait être en mesure de résoudre sans l'aide du gouvernement.

Voici les situations où les participants ont un point de vue mitigé :

- les urgences médicales – Dans des cas très extrêmes, comme un décès par exemple, les participants estiment que le soutien des agents consulaires devrait être disponible, au besoin. Toutefois, dans la plupart des cas, les participants sont généralement d'avis qu'ils chercheraient ou devraient eux-mêmes chercher de l'aide médicale;
- une violation de la loi – Il est difficile pour les participants de dire avec certitude qu'un voyageur devrait ou ne devrait pas avoir accès au soutien consulaire, même dans le cas où il a enfreint la loi de façon très claire et en toute connaissance de cause. À tout le moins, beaucoup s'attendaient à ce qu'un citoyen canadien ait le droit de communiquer avec les agents consulaires et d'obtenir de l'information sur le soutien juridique. Un fait est clair, cependant : le gouvernement du Canada ne devrait pas payer pour l'aide juridique offerte à quiconque a enfreint la loi. Dans d'autres cas, surtout lorsque le voyageur peut ne pas savoir qu'il a enfreint la loi, les participants sont beaucoup plus enclins à demander aux agents consulaires de fournir un soutien plus important et plus immédiat. Il reste que, même lorsqu'il s'agit clairement d'une affaire criminelle, à quelques exceptions près, plusieurs estiment qu'il est du devoir du gouvernement du Canada de plaider en



faveur de l'application régulière de la loi à l'égard de tous ses citoyens. Il s'agit d'un point de vue plus fréquent à Montréal.

Même dans les situations extrêmes ou difficiles, le premier réflexe de nombreux voyageurs serait de résoudre eux-mêmes la situation, comme en témoignent les remarques suivantes :

« If my husband died, I would try and contact them [Consular Services]. But I would contact my insurance first. [Si mon mari mourait, j'essaierais de communiquer avec eux [services consulaires]. Mais je contacterais d'abord mon assurance.] »

« Moi, j'appellerais les autorités locales. [I would call the local authorities.] »

En règle générale, la distinction entre les situations où l'on devrait ou non s'attendre à un soutien du gouvernement du Canada semble reposer, dans une large mesure, sur l'emprise qu'a le voyageur face à ces situations. Ce point de vue a été un peu plus nuancé à Montréal, où les participants sont principalement d'avis que le gouvernement devrait offrir une aide raisonnable aux citoyens qui voyagent à l'étranger s'ils en font la demande.

Bien qu'il s'agisse d'un point de vue minoritaire, il convient de noter que certains participants s'attendent à ce que les agents consulaires soient en mesure de fournir des conseils et un soutien d'ordre général en matière de « tourisme » : recommandations d'hôtels, restaurants, cartes, etc.

2. Niveaux de service attendus du gouvernement du Canada

Pour de nombreux voyageurs, il est essentiel que le gouvernement du Canada les aide à tirer profit des services et ressources offerts localement lorsqu'il y a une barrière linguistique. On s'attend à ce qu'un Canadien qui voyage à l'étranger puisse avoir accès aux services de l'ambassade ou du consulat du Canada en français ou en anglais. Même s'ils savent que l'ambassade ou le consulat peuvent employer des résidents locaux, les participants s'attendent à ce que ces employés soient en mesure de converser adéquatement dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada ou dans les deux. Comme l'a dit un jeune participant de Montréal, *« je m'attends à ce que le service soit disponible en français, parce qu'il ne l'est pas toujours [I expect service to be provided in French because it is not always the case]. »*

En ce qui a trait aux niveaux de service ou à la qualité du service fourni, les participants s'attendent également à ce qui suit :

- services faciles à trouver et à localiser – les participants s'entendent pour dire que les services consulaires doivent avoir une forte présence et une grande visibilité;
- accueil bienveillant – ils s'attendent à ce que les agents consulaires adoptent une attitude calme, mais empathique;
- approche professionnelle, conviviale, informative et respectueuse;
- triage – les agents devraient être en mesure de cerner rapidement l'urgence d'une situation et d'orienter le voyageur en conséquence;



- disponibilité en tout temps – les participants s’attendent à ce que les services consulaires soient disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Même s’ils ne s’attendent pas à pouvoir accéder physiquement à l’ambassade ou au consulat avant ou après les heures normales d’ouverture, ils veulent avoir accès à quelqu’un par téléphone ou par courriel. Certains ont suggéré qu’un numéro 1-800 devrait faire l’objet d’une plus grande publicité;
- soutien en personne – bien que divers moyens puissent être utilisés pour communiquer avec les agents consulaires, les participants veulent aussi savoir qu’ils pourront voir une « vraie personne » s’ils en font la demande;
- accès pratique et facile – alors que certains participants seraient enclins à se rendre directement au consulat ou à l’ambassade dans la région, d’autres interagiraient par téléphone, par courriel ou par texte, ce qui laisse entendre que les voyageurs veulent disposer de plusieurs façons d’accéder aux services consulaires. Les agents de voyages ont également souligné l’utilité d’une fonction de « clavardage en direct » à intégrer dans une application comme moyen de communication avec les services consulaires;
- réponse rapide – dans la plupart des cas, les participants s’attendent à ce que la situation soit reconnue immédiatement, même si sa résolution pourrait prendre plus de temps. Il est important d’assurer une communication continue avec le voyageur pour qu’il soit tenu au courant des démarches prises pour régler son problème. Dans le cas où un passeport a été volé ou perdu, certains participants croient qu’il serait raisonnable d’attendre jusqu’à une semaine pour obtenir de nouveaux documents, mais la plupart estiment que la situation devrait être corrigée en 24 à 48 heures;
- information à jour – les voyageurs s’attendent à ce que l’information qu’ils demandent et qu’ils reçoivent soit à jour, surtout dans les régions où la situation politique et les conflits internes qui en résultent ne cessent d’évoluer;
- communications proactives – de nombreux participants s’attendent à ce que le gouvernement communique avec eux de façon proactive pour leur fournir de l’information sur les restrictions de voyage ou les questions qui pourraient avoir une incidence sur les citoyens canadiens qui prévoient voyager à l’étranger. Les canaux les plus évidents suggérés par les participants pour relayer ce type d’information sont les médias traditionnels, les médias sociaux, les compagnies aériennes, les agents de voyages et/ou les sites de réservation de voyages en ligne.

Les attentes générales de nombreux voyageurs sont résumées dans les deux citations suivantes de deux participants différents :

« I would expect them to be available, receptive and open to whatever issue the traveler has. [Je m’attends à ce qu’ils soient disponibles, réceptifs et ouverts, peu importe le problème du voyageur.] »

« Je m’attends à ce qu’ils soient disponibles en tout temps. Les urgences, ça arrive à n’importe quelle heure! [I expect them to be available 24 hours a day. Emergencies happen at all hours!] »



Pour la plupart des participants, la question se résume comme suit : s'ils s'adressent aux services consulaires pour obtenir de l'aide, ils veulent un accès immédiat et un soutien jusqu'à ce que le problème soit résolu.

« You should be able to walk in the door and they should be able to help you instantly. [Vous devriez être en mesure de recevoir de l'aide dès que vous franchissez la porte.] »

« I want them to not turn you away until you come to a solution. [Je souhaite qu'ils ne refusent pas d'aider jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.] »

« I don't think there should be a time where they ever refuse services. They should still be able to provide resources and guide you. [Je ne crois pas qu'ils ne devraient jamais refuser de venir en aide. Ils doivent être en mesure de vous fournir des ressources et de vous guider.] »

« On s'attend à une assistance. Un corps diplomatique à l'étranger est là pour aider le citoyen, peu importe la raison. [We expect some kind of assistance, a foreign diplomatic corps is there to render assistance to its citizen when they are abroad...regardless of the reason.] »

Les agents de voyages insistent également sur le fait que les Canadiens devraient avoir accès à du soutien et à de l'aide, quelle que soit la situation dans laquelle ils se trouvent.

« I think there's an obligation to provide support – guidance, direction, advice, and support in some way – no matter where we are in the world. [Je crois qu'il y a une obligation de venir en aide – orientation, direction, conseils et soutien d'une manière ou d'une autre – peu importe où nous sommes dans le monde.] »

« Although the Canadian Government is not responsible for every situation, they should try to do their utmost. [Bien que le gouvernement canadien ne soit pas responsable de toutes les situations, il devrait s'efforcer de faire tout ce qui est en son pouvoir.] »

« Nous sommes un état de droit au Canada et ils doivent faire respecter nos droits à l'étranger. [Canada is a country which is governed by laws and they must help ensure our rights abroad are respected.] »

Quant à savoir si les voyageurs devraient payer pour les services reçus des agents consulaires, cette question a fait l'objet d'un débat animé dans presque tous les groupes, mais n'a jamais abouti à un consensus. Certaines situations sont cependant plus claires que d'autres.

« If you decide to travel off the grid, the cost is on that person. [Une personne qui voyage en dehors des sentiers battus doit s'attendre à en assumer les risques.] »

« If you choose to be in a dangerous country or area, then all issues faced are the responsibility of the traveler. [Si vous choisissez d'être dans un pays ou un endroit dangereux, la résolution de tous les problèmes rencontrés vous incombe.] »

« Si le gouvernement t'a dit de ne pas aller là, que c'est dangereux et que tu y vas quand même, bien c'est ta responsabilité. [If the government told you not to go there, that it is dangerous and you go anyway, then it's your responsibility.] »



Le caractère unique de nombreuses situations est un facteur à considérer, mais de nombreux participants ont trouvé difficile de définir, avec une clarté absolue, les conditions dans lesquelles une personne devrait payer ou non. La majorité semble tout de même penser que l'approche à adopter d'emblée devrait être d'aider d'abord et de régler les détails du paiement plus tard. Dans certains cas, les participants disent que les Canadiens qui voyagent à l'étranger devraient s'attendre à la même réaction de la part de leur gouvernement à l'étranger qu'au Canada.

« Travellers should be accountable for themselves and should expect to receive attention from consular services ... they can deal with the repercussions once back in Canada. [Les voyageurs devraient être responsables d'eux-mêmes et s'attendre à recevoir l'attention des services consulaires... ils peuvent faire face aux répercussions une fois de retour au Canada.] »

« If there's an immediate threat, you treat everyone who needs help first. Then you deal with everything else later. [En cas de menace immédiate, il faut d'abord s'occuper de tous ceux qui ont besoin d'aide, puis de tout le reste plus tard.] »

« Payments or punishment can be dealt with after you arrive back in Canada. [Les paiements ou amendes peuvent être réglés après le retour au Canada.] »

« Si tu fais quelque chose d'illégal, ils devraient t'aider... mais c'est à toi de payer ton avocat. [If you do something illegal, they should help you, but it's up to you to pay for your lawyer.] »

3. Connaissance et compréhension des services consulaires

Lorsqu'on leur a demandé s'ils connaissaient le groupe de personnes au sein du gouvernement du Canada qui fournit des services et du soutien aux Canadiens qui voyagent à l'étranger, la plupart des participants n'ont pas pu dire précisément qu'il s'agissait des services consulaires. Et, bien que beaucoup ne connaissent pas le terme – services consulaires –, ils supposent que ce groupe fournirait de l'aide pour pratiquement tout ce dont un Canadien pourrait avoir besoin pendant qu'il se trouve dans un pays étranger.

À Calgary et à Halifax, le terme « services consulaires » semble évoquer un service de conciergerie – consultation et conseils généraux, conseils en matière de voyages et orientation.

4. Points de vue des groupes vulnérables

Divers groupes sont considérés comme étant plus vulnérables, pour différentes raisons, lorsqu'ils voyagent à l'étranger :

- Les voyageurs plus jeunes et inexpérimentés – en raison d'un manque de compréhension ou d'exposition à des cultures différentes et/ou d'un manque général d'expérience de vie, de nombreux participants sont d'avis que les jeunes (y compris ceux dans la vingtaine) pourraient ne pas être en mesure de gérer certaines situations aussi bien que les personnes plus âgées ou celles qui ont voyagé davantage;
- les personnes âgées – alors que les jeunes voyageurs sont considérés comme étant plus vulnérables en raison de leur manque d'expérience des voyages à l'étranger, les voyageurs plus âgés sont considérés comme des cibles d'escroquerie et de criminalité, soit parce qu'ils ne sont pas toujours conscients de ces questions, soit parce qu'ils ne sont pas en mesure de déterminer la crédibilité de ceux qui peuvent leur demander de l'aide. Certains participants estiment également que les problèmes de santé pourraient aussi les exposer à un plus grand risque lorsqu'ils voyagent à l'étranger;



- les femmes – en particulier celles qui voyagent seules, mais aussi les femmes en général qui sont perçues comme étant plus vulnérables;
- les personnes handicapées – qui sont perçues comme étant plus vulnérables aux escroqueries et susceptibles de rencontrer des obstacles à l’accessibilité.

Les journalistes sont également mentionnés, mais pas aussi souvent que les groupes susmentionnés. Voici les autres groupes, moins cités : les familles voyageant avec des enfants, les minorités visibles, le personnel militaire, les femmes enceintes, les personnes travaillant et vivant à l’étranger, les voyageurs à faible revenu et les étudiants.

Pour la plupart des participants, les voyageurs LGBTQ ne sont pas en tête de liste des groupes vulnérables lorsqu’ils voyagent. Mais, lorsque ces voyageurs sont spécifiquement mentionnés, on reconnaît qu’il y ait encore des pays ou des régions où il est impopulaire de se présenter librement comme LGBTQ ou illégal de prendre part à des activités homosexuelles.

De même, peu de participants mentionnent spontanément les personnes atteintes de maladies mentales comme étant plus vulnérables. En fait, dans certains cas, les participants, y compris quelques professionnels du voyage à Montréal, font remarquer que les personnes atteintes de maladie mentale ne devraient probablement pas voyager à l’étranger. Un jeune participant de Montréal est allé jusqu’à dire ceci : *« moi, je les considère comme étant dans le groupe des personnes handicapées [I consider them as part of the disabled people group]. »* Ce genre de remarque reflète probablement une incompréhension persistante de la maladie mentale et la stigmatisation sociale qui en découle. Lorsqu’on explique que la maladie mentale englobe un large spectre d’affections, y compris des problèmes comme l’anxiété et la dépression, et se traite par médicaments, la plupart s’entendent pour dire que cette population pourrait être à tout le moins un peu plus vulnérable. Cependant, on estime que le plus grand problème serait de s’assurer qu’ils ont un approvisionnement adéquat de médicaments avant de partir à l’étranger.

Les agents de voyages sont plus enclins à mettre l’accent sur les voyageurs inexpérimentés comme étant les plus à risque, en plus de ceux qui sont plus âgés, ainsi que sur ceux qui voyagent seuls.

Certains sont d’avis que ces groupes pourraient avoir besoin de renseignements et de services plus ciblés, mais la plupart estiment que le niveau de service offert devrait être le même pour tous les groupes (c.-à-d. que personne ne devrait être avantagé ou désavantagé). De plus, certains participants de Montréal conviennent qu’un effort devrait être fait pour prévenir les groupes vulnérables avant le départ, s’il y a lieu, par exemple les membres de la communauté LGBTQ qui se rendent dans certains pays. Plus important encore, on croit qu’il faut tenir compte du problème auquel le voyageur peut être confronté, et non du voyageur même.

« The level of service should be the same across all types of people, but then they should prioritize based on the issue. [Le niveau de service devrait être le même pour tous les types de personnes, mais on devrait ensuite établir un ordre de priorité en fonction du problème.] »

« Ça devrait être la même chose pour tout le monde. [It should be the same for everybody.] »

« Ils devraient avoir la même attention, mais peut-être plus de prévention. [They should receive the same level of attention, but maybe more prevention.] »



C. Connaissance et crédibilité de l'information provenant du gouvernement du Canada

1. Crédibilité de l'information du gouvernement du Canada concernant les voyages à l'étranger

Bien que le gouvernement du Canada ne soit pas la principale source d'information sur les voyages à l'étranger, il est généralement perçu comme étant crédible et digne de confiance.

En même temps, les participants se posent des questions sur les motivations du gouvernement à minimiser ou à souligner les risques possibles, certains disant qu'il pourrait sous-estimer les sujets de préoccupation afin de ne pas être alarmiste ou, inversement, dramatiser les questions afin de persuader les Canadiens de ne pas se rendre à certains endroits.

« [The Government of Canada may] downplay any issues that may be a concern to not upset certain groups of people. [Le gouvernement du Canada peut minimiser les questions préoccupantes pour ne pas inquiéter certains groupes de personnes.] »

« [The Government of Canada may] make something more drastic than it is [in order to] scare travellers away. [Il se peut que le gouvernement du Canada dramatise les choses afin d'effrayer les voyageurs et de les tenir éloignés.] »

« Excessively conservative. [Excessivement conservateur.] »

« Ils sont crédibles, mais parfois je trouve qu'ils exagèrent un peu, mais c'est mieux qu'ils exagèrent un peu que pas assez. [They are credible, but sometimes I find that they exaggerate a little, although it's better that they exaggerate a bit than not enough.] »

Certains autres font remarquer que le site Web n'est « pas à jour » et reste « vague ».

2. Moyens préférés d'obtenir de l'information

Voyageurs

Les voyageurs obtiennent de l'information de diverses sources. Quant au moyen à privilégier pour consulter l'information du gouvernement du Canada, la plupart préfèrent de loin un site Web centralisé.

Les voyageurs sont presque tous d'accord pour recevoir de l'information au moyen d'une application de voyage, bien que peu connaissent l'application Bon voyage du gouvernement du Canada. Comme application idéale, les participants souhaitent une application facile à utiliser et proposent la tenue d'un forum de discussion permettant de « poser des questions et échanger des expériences de voyage ». Au sujet de l'application elle-même, les Canadiens s'attendent à ce que le gouvernement du Canada fournisse des renseignements, comme les coordonnées (locales et au Canada), un localisateur de carte (pour trouver l'ambassade la plus proche) et des renseignements sur la culture et les précautions à prendre en matière de sécurité. À Montréal, on a également suggéré que l'application soit disponible hors ligne.



*« An app that would provide accurate timing information, what's going on there, [and] safety [information].
[Une application qui fournirait des renseignements précis et opportuns sur la situation et la sécurité.] »*

« Up to date advice. [Des conseils à jour.] »

« Il faudrait que l'application soit disponible hors ligne. [The app would have to be available offline.] »

Il est évident que le gouvernement du Canada doit adopter une stratégie plus proactive pour fournir de l'information aux voyageurs. Par conséquent, les voyageurs croient qu'il serait avantageux de lier davantage cette information au processus de réservation des vols et de la rendre plus accessible dans les aéroports.

« Would be helpful if it did that [provided information] automatically when you were booking your flights. [Il serait utile d'obtenir automatiquement des renseignements lors de la réservation des vols.] »

« Il devrait me donner l'information quand je fais mes réservations, m'envoyer quelque chose. [They should give the information when I make my reservations, they should send me something.] »

« When you're getting on your flight, pamphlets should be given out. A contact 1-800 number should be provided. [Un dépliant devait être distribué avant tout vol. Un numéro 1-800 devrait être fourni.] »

Dans la série de groupes de discussion de 2018, il n'est pas surprenant de constater que les médias sociaux, comme Facebook et Twitter, sont beaucoup plus souvent mentionnés comme moyens préférés d'obtenir de l'information, que les participants soient jeunes ou plus âgés. Un répondant a dit recevoir de l'information de groupes d'intérêts particuliers sur les médias sociaux.

Parmi les autres moyens moins souvent mentionnés, mentionnons les médias traditionnels, les annonces à la radio et les alertes-voyage. À Montréal, les cliniques de vaccination des voyageurs sont également considérées comme un bon moyen de distribuer de l'information, tout comme les aéroports et l'ensemble des édifices gouvernementaux.

Professionnels du voyage

Les professionnels du voyage ont formulé un certain nombre de suggestions sur la façon dont le gouvernement du Canada pourrait leur fournir de l'information pour les aider à mieux renseigner leurs clients. En voici les principales : participation aux associations de voyage, comme l'ACTA (Association canadienne des agences de voyages) ou aux consortiums de membres, car les professionnels du voyage interagissent régulièrement avec ces organisations. Les salons professionnels et les ateliers (p. ex. Travel Marketplace) ont aussi été souvent mentionnés par les professionnels du voyage, car bon nombre assistent à plusieurs d'entre eux au cours d'une année.

À Montréal, Tourisme Plus and PAXnouvelles sont aussi considérés comme des canaux efficaces. Les professionnels du voyage de cette ville ont également suggéré d'inclure des segments vidéo ou des webinaires sur le site Web www.voyage.gc.ca.



Les agents disent que le moyen qu'ils préfèrent le moins pour recevoir ce type d'information est le courriel ou le courrier ordinaire, car ils en reçoivent déjà trop. Les professionnels du voyage de Montréal affirment cependant qu'un bulletin d'information régulier serait un moyen efficace de communiquer avec eux.

« Emails is a problem because you're not going to look at it. [Les courriels posent problème parce qu'ils ne seront pas consultés.] »

« Snail mail is going to be thrown out. [Le courrier ordinaire sera mis à la poubelle.] »

« Je sais qu'on est déjà inondé, mais un bulletin, ça serait bon. [I know that we are already inundated, but a newsletter would be good.] »

3. Connaissances des produits offerts

La majorité des participants ne sont pas au courant de l'inscription des Canadiens à l'étranger, des conseils et des avis aux voyageurs, ni de l'application Bon voyage fournis par le gouvernement du Canada. C'est le cas des voyageurs et des professionnels du voyage, même si ces derniers sont plus susceptibles de connaître certains de ces produits.

Il est évident que les voyageurs et les agents considèrent l'inscription des Canadiens à l'étranger comme une ressource utile, mais qui pourrait faire l'objet d'une meilleure promotion par le gouvernement. Après une explication du fonctionnement du registre, de nombreux participants ont dit envisager de s'inscrire à l'avenir. Il est plus probable que les voyageurs s'inscrivent lorsqu'ils se rendent dans des endroits plus risqués, comme une région plus propice aux catastrophes naturelles ou un endroit jamais visité par le voyageur auparavant.

« Did not know it existed but would use it. [Je ne savais pas que cela existait, mais je l'utiliserais.] »

« I like the idea of this and will use it next time. [J'aime l'idée et je l'utiliserai la prochaine fois.] »

« If the area I am visiting is dangerous, at least I can register. [Si la région que je visite est dangereuse, je peux au moins m'inscrire.] »

« I would use it if I knew there was a service attached to it. [Je l'utiliserais si je savais qu'un service s'y rattache.] »

« C'est pour ça que le monde doit s'enregistrer, s'il arrive quelque chose et qu'on ne s'est pas enregistré, ils ne sauront même pas qu'on est là! [That is why people must register, if something happens and we didn't register, they won't even know we're there!] »

En outre, de nombreux voyageurs internationaux disent ne pas être au courant des conseils et des avis aux voyageurs fournis par le gouvernement du Canada. Malgré tout, certains participants se souviennent d'avoir « googlé » et d'avoir atterri sur le site Web du gouvernement du Canada. Les agents de voyages sont plus au fait des conseils et des avis aux voyageurs du gouvernement, et certains s'en servent pour informer les clients.



La connaissance de l'application Bon voyage était très faible dans tous les groupes – voyageurs et professionnels du voyage. Cependant, la majorité d'entre eux sont enthousiastes lorsqu'on leur explique le fonctionnement de l'application ou lorsqu'ils la téléchargent, ce qui s'est produit dans de nombreux groupes. De nombreux commentaires positifs ont été donnés spontanément en ce qui concerne la convivialité et la rapidité de l'application sur leurs téléphones intelligents. Les professionnels du voyage indiquent qu'ils la suggéreraient à leurs clients.

« [It's] fast and easy on a smartphone. [C'est rapide et facile sur un téléphone intelligent.] »

« Walked away with a lot of information. [J'y ai trouvé beaucoup d'information.] »

« Je la téléchargerai, mais je voudrais être sûr qu'elle ait une plus-value. [I would download it, but «I would want to know that it has value-added.»]

« Ils l'ont en application maintenant?... À l'avenir je vais leur suggérer. [They have it as an app now?...Going forward, I will suggest it to them.] »

4. Points de vue concernant l'information ciblant les groupes vulnérables

Les opinions du public voyageur sont partagées lorsqu'il s'agit de déterminer si le gouvernement du Canada devrait adapter l'information à des groupes vulnérables particuliers au sein de la population. Comme nous l'avons déjà mentionné, ces groupes comprennent les personnes âgées, les voyageurs inexpérimentés, ainsi que les personnes handicapées et les LGBTQ, entre autres. Il convient aussi de noter que certains professionnels du voyage de Montréal estiment que les membres de la communauté LGBTQ savent déjà où ils devraient et ne devraient pas voyager, même s'ils ne laissent pas ainsi entendre que les avis sont inutiles.

« Quatre-vingts pour cent de ma clientèle est LGBTQ et je vous dirais qu'ils ne demandent pas à aller en Russie ou en Jamaïque. [Eighty percent of my clientel is LGBTQ and I can tell you that they don't ask to go to Russia, nor to Jamaica.] »

La plupart des participants estiment que l'information sur les voyages propre à ces groupes « à risque élevé » ou vulnérables devrait être facile à trouver et accessible, mais ils se disent surtout d'avis que les communications devraient être générales et que l'information ne devrait pas nécessairement être très ciblée ni adaptée. Fait notable, et quelque peu surprenant : on craint qu'une approche plus ciblée soit perçue comme moins inclusive, en attirant l'attention sur certains sous-groupes, au lieu de partir du principe que ceux-ci sont confrontés aux mêmes problèmes que les autres voyageurs, peu importe leur âge, leur état de santé ou leur orientation sexuelle.



D. Évaluation des avis aux voyageurs

1. Connaissance et utilisation

En règle générale, les conseils et avis aux voyageurs du gouvernement du Canada sont moyennement connus. Par exemple, un moins grand nombre de voyageurs et un plus grand nombre de professionnels du voyage les connaissaient avant les discussions. Cependant, après avoir consulté les pages de conseils de voyage en ligne, les participants sont plus enclins à affirmer qu'ils les ont déjà vus ou utilisés auparavant. La plupart conviennent que les avis aux voyageurs seraient pour eux une ressource utile, en plus des sources d'information qu'ils utilisent déjà. D'autres ont trouvé ces avis particulièrement importants, intéressants et crédibles.

« It would just be another resource for me. [Ce ne serait qu'une autre ressource pour moi.] »

« I'd take it into consideration, but wouldn't be my be all end all. [J'en tiendrais compte, mais ce ne serait pas ma seule ressource.] »

« S'ils me disaient de ne pas y aller, je n'irais pas. [If they told me not to go, I wouldn't go.] »

Les discussions sur la façon de consulter ces avis aux voyageurs, et le choix du moment pour le faire, ont donné lieu à des commentaires intéressants. Comme on peut s'y attendre, la majorité des participants a exprimé l'intention de consulter le site Web avant de choisir une destination précise. De même, certains entendent consulter les conseils et les avis aux voyageurs une fois à l'étranger, mais surtout s'ils ont besoin d'aide.

Les agents de voyages connaissent mieux que les voyageurs les avis aux voyageurs et ils sont aussi plus susceptibles de les utiliser, surtout comme outil pour informer leurs clients sur certaines destinations. Un participant en particulier estime que les agents de voyages doivent fournir ce type d'information à leurs clients.

« As a travel agent I have an obligation to let them know that is the advisory. [En tant qu'agent de voyages, j'ai l'obligation de leur transmettre ces conseils.] »

« If I had someone who was concerned, I would send this to them right away. [Si un client était inquiet, je n'hésiterais pas à lui envoyer.] »

« On est dans l'obligation de dévoiler les risques. [We have an obligation to tell them about the risks.] »

2. Interprétation des avis aux voyageurs et des niveaux de risques

Dans l'ensemble, le terme « avis aux voyageurs » n'a pas trouvé grand écho auprès des participants, même si, après discussion, il était plus clair. Beaucoup préfèrent le terme « avis » à « conseil », tandis que d'autres le considèrent comme un avertissement ou une alerte, plutôt qu'une page Web à consulter pour obtenir des conseils et de l'information sur les voyages.

« Advisory sounds like an option, but alert is something you should know. [L'avis semble être une option, mais l'alerte est une chose à savoir.] »



Dans leurs commentaires, les participants soulignent à la fois les aspects positifs ou les points forts des conseils et des avis aux voyageurs dans leur forme actuelle, ainsi que les points ou aspects à améliorer. Les voyageurs internationaux et les professionnels du voyage ont des opinions semblables à ce sujet.

Selon les participants, les principaux points forts des conseils et avis aux voyageurs sont les suivants :

- l'information est complète et pertinente;
- les éléments surlignés en rouge attirent vraiment le regard de l'utilisateur;
- les onglets facilitent la navigation;
- l'encadré ombragé entre les deux premiers et les deux derniers niveaux de risque dans la fenêtre contextuelle des définitions a été jugé utile par les participants de nombreux groupes comme moyen de faire la distinction entre les catégories à risque plus faible et les catégories à risque plus élevé. En même temps, on estime qu'il pourrait faire cette distinction plus efficacement par une description visuelle plutôt que textuelle.

« Ça démontre l'importance. [It shows the importance.] »

« C'est comme le surligner. [It's like highlighting it.] »

Les participants ont également fait un certain nombre de suggestions d'amélioration :

- les pages sont longues et pourraient être réduites en utilisant un langage clair et simple;
- il est difficile de naviguer pour trouver l'information importante;
- tous les renseignements de base doivent figurer sur la page d'accueil principale;
- l'information pourrait être plus à jour;
- les niveaux de risque, en particulier le niveau 2 (« faire preuve d'une grande prudence ») peuvent être surestimés;
- les coordonnées devraient figurer sur la page d'accueil – puisqu'elles sont très importantes, les coordonnées devraient apparaître sur la page d'accueil du site.

Même s'ils trouvent intéressante l'information sur les voyages fournie par le gouvernement du Canada, les participants suggèrent de modifier les pages afin d'en clarifier le contenu. De plus, ils estiment essentiel d'en assurer la promotion par des activités de sensibilisation pour s'assurer que les voyageurs connaissent davantage les ressources mises à leur disposition par le gouvernement du Canada.

« Having all the information in one website is great, should be promoted more. [Avoir toute l'information sur un seul site Web est formidable et devrait être davantage promu.] »

« Je trouve ça intéressant, il faudrait peut-être en parler plus. [I find this interesting, it should be talked about more.] »

« Là, je vais avoir une seule ressource et regarder ça facilement. [Now I can have a single resource and find things easily.] »



3. Suggestions pour améliorer les avis aux voyageurs

Les participants s'entendent presque tous pour dire que les coordonnées des services consulaires et d'urgence locaux devraient être affichées plus en évidence sur l'avis et facilement accessibles aux utilisateurs, qui n'auront plus à naviguer jusqu'au dernier onglet. Il convient de noter que plusieurs estiment que l'ajout de cette information (provenant de l'onglet Aide) à la page d'accueil serait profitable. Cette suggestion est née de l'idée que si les voyageurs ont besoin d'une aide d'urgence du gouvernement du Canada, ils devraient être en mesure de trouver rapidement et facilement les coordonnées pour les obtenir.

« When someone is in trouble, it's not quick to get assistance. [Quand quelqu'un est en difficulté, l'aide ne s'obtient pas rapidement.] »

En ce qui concerne les niveaux de risque, plusieurs font des suggestions pour rendre la page de l'avis aux voyageurs plus facile à comprendre. De l'avis de la grande majorité des participants, il serait utile d'inclure une échelle par codes de couleur (rouge, jaune et vert, par exemple) correspondant aux divers niveaux de risque afin que ceux-ci puissent être plus facilement compris. Les participants souhaitent également voir la description de chaque niveau de risque au début de la page d'accueil (plutôt que de devoir cliquer sur une fenêtre contextuelle).

« Color-coding the levels would help me navigate threats easier. [Un code de couleurs correspondant aux niveaux de risque m'aiderait à mieux tenir compte des menaces.] »

Sur la page d'accueil, plusieurs alertes rouges d'endroits à haut risque sont bien en vue. Bien que le texte rouge vif attire l'attention de l'utilisateur, les participants trouvent difficile de déchiffrer exactement le sens de ces alertes pour eux et leurs plans de voyage. Selon de nombreux commentaires formulés, la présentation (soit les nombreux endroits surlignés en rouge) donne l'impression que l'ensemble du pays représente un risque énorme. Comme la description des régions n'a pas de sens pour les personnes qui n'y sont jamais allées, elle ne leur permet pas de prendre une décision éclairée quant au degré de risque associé à un voyage dans le pays. En fait, certains participants estiment que les avis sont grandement exagérés en ce qui concerne le niveau de risque réel. La plupart de ces commentaires proviennent de personnes ayant déjà visité le pays, mais aussi de certaines qui n'y sont jamais allées, mais qui ont simplement l'impression que tout ce rouge exagère probablement l'étendue des risques du pays touché par un avis aux voyageurs.

Les participants de plusieurs groupes proposent l'ajout d'une carte permettant aux utilisateurs de voir et de comprendre facilement les régions du pays qui sont réellement touchées par un avis aux voyageurs. Comme pour les niveaux de risque, un code de couleurs pourrait être utilisé pour faciliter la compréhension.

« A map would be useful with colours of danger. [Il serait utile d'avoir une carte indiquant le degré de danger en fonction d'un code de couleurs.] »



En plus des suggestions ci-dessus, les participants ont certaines autres demandes pour améliorer les avis aux voyageurs :

- fournir des renseignements sur les visas et les devises;
- fournir des rapports météorologiques à jour;
- ajouter une barre de recherche pour trouver réponse à des questions précises;
- indiquer la date de la dernière mise à jour de l'avis de façon plus évidente sur le site. Dans un cas, les participants de Montréal ont trouvé un avis contenant des renseignements sur un incident remontant à plusieurs années, ce qui a nui à la crédibilité de tous les avis;
- essayer de rendre le site plus interactif;
- ajouter un onglet qui précise les droits des voyageurs (vis-à-vis des compagnies aériennes, des agents de voyages, des opérateurs, etc.).



V. Annexe : Outils de recherche



Annexe : Outils de recherche

A. Questionnaires

1. Version anglaise

**GLOBAL AFFAIRS CANADA – CONSULAR ASSISTANCE TO CANADIANS
FINAL QUESTIONNAIRE – Mar. 14, 2018**

SECTION 1: Introduction and Screening

Confirm whether respondent would prefer to be spoken to in English or in French.

A. Language

English	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
French	<input type="checkbox"/>	CONTINUE

Good morning/afternoon/evening. My name is [insert interviewer name] from The Strategic Counsel, a Canadian public opinion research firm. We are currently conducting a survey of Canadian travellers for the Government of Canada about travel planning and assistance to Canadians travelling abroad. I'd like to ask you a few questions if you have time.

This survey is registered with the National Survey Registration System.

IF ASKED: The survey should not take more than 15 minutes, depending on your answers to some of the questions.

IF ASKED: I can tell you a bit more about the background of this study at the end of the survey

IF ASKED: The registration system has been created by the Canadian survey research industry to allow the public to verify that a survey is legitimate, get information about the survey industry or register a complaint. The registration system's toll-free telephone number is [insert number].

B. Are you a Canadian citizen?

Yes	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
No	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE

C. Do you, your partner or spouse work for the Government of Canada?

Yes	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE
No	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE

D. Gender (By observation)

Male	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Female	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Non-binary	<input type="checkbox"/>	CONTINUE

QUOTA-SET. 50/50 SPLIT.



E. Before we begin, I'd just like to ask you a few questions to make sure you we get a good mix of respondents. In what year were you born? RECORD AND CATEGORIZE.

_____ RECORD AGE

GROUP INTO ONE OF FOLLOWING CATEGORIES:

Under 18	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE
18-34	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
35-44	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
45-54	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
55-64	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
65+	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>	CONTINUE

QUOTA-SET. AGE 18-34 = 27%. 35-54=34%. 55+ = 39%.

F. How would you describe the purpose of this trip? Is it mostly related to ... READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY.

Business	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Pleasure/Leisure	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Visiting your country of heritage	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Volunteer work abroad	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Studying abroad	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Combination of business and leisure/personal	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>	THANK AND TERMINATE

G. Which countries will you be travelling to on this trip? RECORD ALL COUNTRIES UP TO A MAXIMUM OF THREE.

1. _____
2. _____
3. _____

Prefer not to answer THANK AND TERMINATE

QUOTA-SET. RECODE COUNTRIES BY REGION.

1/5 UNITED STATES. 1/5 SUN DESTINATIONS (MEXICO/CARIBBEAN). 3/5 OTHER REMAINING DESTINATIONS – TRY TO INCLUDE EVERY CONTINENT.

IF MEETS CRITERIA/QUOTAS, CONTINUE. OTHERWISE THANK AND TERMINATE.

SECTION 2: General Travel in Last 5 Years

1. In the last 5 years, approximately how many separate trips have you taken outside Canada to each of the following regions? READ LIST AND RECORD NUMBER OF TRIPS.

REGIONS	RECORD NO. OF TRIPS
The United States	
Mexico	
The Caribbean	
Europe	
Northern Asia (i.e., China, Japan)	
Southeast Asia (i.e., India, Philippines, Vietnam, Indonesia)	



The Middle East (i.e., Egypt, Israel)	
Australia or New Zealand	
Africa	
South/Central America	
Other, please specify: _____	
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>
This is my first trip abroad [PN: EXCLUSIVE]	<input type="checkbox"/>

2. And, has the purpose of these trips been mostly related to ... READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY.

Business	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Pleasure/Leisure	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Visiting your country of heritage for which you are not a dual citizen	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Travelling to your other country of nationality for which you are a dual citizen	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Volunteer work abroad	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
Studying abroad	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Combination of business and leisure/personal	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>	CONTINUE
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>	CONTINUE

3. When you travel abroad, what is the typical length of your trip, in days? RECORD NUMBER OF DAYS – ACCEPT ESTIMATE.

_____ Number of days
 VOLUNTEERED Don't Know/No Answer

4. People have different approaches to planning for a major trip to a new destination abroad. Some believe it is important to plan for every potential situation and be as prepared as possible. Other people believe it is impossible to anticipate every possible problem and would rather deal with situations as they arise. Which ONE of these two approaches is closer to your own? ONE RESPONSE ONLY.

Important to be prepared	<input type="checkbox"/>
Better to deal with situations as they arise	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Neither/both/depends	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

SECTION 3: Travel Planning, Preparation and Arrangements

Now I have a few questions about this trip and how you planned for it.

5. First, [DEPENDING ON RESPONSE AT QG] is the destination/are the destinations you are travelling to one(s) that you have ... READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE.

Travelled to many times before	<input type="checkbox"/>
Travelled to a few times before	<input type="checkbox"/>
Only travelled to once before	<input type="checkbox"/>
Never travelled to before	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>



6. What steps do you normally take to prepare for a trip abroad to a country or region that you are not familiar with? DO NOT READ – CODE ALL THAT APPLY. PROBE: Anything else?

Accommodations, attractions, weather (non-security/safety information)	<input type="checkbox"/>
Get information about new country/countries	<input type="checkbox"/>
Check travel advisories	<input type="checkbox"/>
Check safety/security information (general)	<input type="checkbox"/>
Get new passport/renew passport	<input type="checkbox"/>
Check if passport still valid (general)	<input type="checkbox"/>
Check into required visas/entry requirements	<input type="checkbox"/>
Check into necessary health steps (vaccinations)	<input type="checkbox"/>
Arrange health and/or travel insurance	<input type="checkbox"/>
Check into arrangements for local currency/access to ATMs	<input type="checkbox"/>
Register with Canadian government office abroad	<input type="checkbox"/>
Get SIM card/data plan/roaming services	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Nothing	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

7. How long do you expect to be outside of Canada on this trip? READ LIST.

Less than a week	<input type="checkbox"/>
1-2 weeks	<input type="checkbox"/>
3-4 weeks	<input type="checkbox"/>
Up to three months	<input type="checkbox"/>
More than 3 months	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

8. Are you travelling ... READ LIST. ACCEPT MULTIPLE RESPONSES.

Alone	<input type="checkbox"/>
With friends	<input type="checkbox"/>
With family members	<input type="checkbox"/>
With colleagues	<input type="checkbox"/>
With a group (i.e., as part of a package or group tour)	<input type="checkbox"/>
With minor dependents	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

9. On this trip are you travelling with ... READ LIST. ACCEPT MULTIPLE RESPONSES.

A smart phone	<input type="checkbox"/>
A tablet	<input type="checkbox"/>
A laptop	<input type="checkbox"/>
None of the above	<input type="checkbox"/>

[IF 'NONE OF THE ABOVE' AT Q.9, SKIP TO Q.11]



10. Do you have access to or plan to do any of the following while you are abroad on this trip? READ LIST. CHECK AS MANY AS APPLY.

International roaming	<input type="checkbox"/>
Purchase a SIM card and credits to be able to use your phone in your destination	<input type="checkbox"/>
Turn off your cellular data and use Wi-Fi available at cafes, restaurants, hotels abroad	<input type="checkbox"/>
Use Google Voice or Skype instead of making calls	<input type="checkbox"/>
Download travel apps	<input type="checkbox"/>
None of the above	<input type="checkbox"/>

11. I'm going to read you a list of activities and, for each, please tell me if this is something you are planning to do on this trip? READ LIST. RANDOMIZE ITEMS. CHECK ALL THAT APPLY.

Visit friends or family	<input type="checkbox"/>
Visit cultural or historic sites of interest	<input type="checkbox"/>
Attend sporting events	<input type="checkbox"/>
Participate in adventure activities such as hiking, biking, skydiving or scuba diving	<input type="checkbox"/>
Attend a conference	<input type="checkbox"/>
Study or undertake educational activities	<input type="checkbox"/>
Sightsee	<input type="checkbox"/>
Shopping	<input type="checkbox"/>
Enjoy beaches/pool	<input type="checkbox"/>
Attend business meetings	<input type="checkbox"/>
Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>

12. How much in advance of your departure did you book your trip? READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY.

Less than a week	<input type="checkbox"/>
1-2 weeks	<input type="checkbox"/>
3-4 weeks	<input type="checkbox"/>
Up to three months	<input type="checkbox"/>
More than 3 months	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED It really depends on the type of trip	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

13. DELETED

14. When preparing for this trip, please tell me if you did each of the following. READ IN RANDOM ORDER. CHECK ALL THAT APPLY.

Read travel advice on your country of destination	<input type="checkbox"/>
Obtain or ensure you have health and/or travel insurance coverage	<input type="checkbox"/>
Check to make sure your passport is current for the travel period	<input type="checkbox"/>
Check visa or entry requirements for the countries to be visited	<input type="checkbox"/>
Check into the need for health vaccinations	<input type="checkbox"/>
Register with the Canadian Government to let them know where you will be travelling	<input type="checkbox"/>
Get information about local currency and options for getting cash	<input type="checkbox"/>



Prepare documentation for travelling with children (e.g., consent letter to travel abroad)	<input type="checkbox"/>
Leave a copy of your travel itinerary with someone at home	<input type="checkbox"/>
Consult friends and family	<input type="checkbox"/>

15. [IF 'HEALTH/TRAVEL INSURANCE' CHECKED AT Q.14, ASK] How familiar are you with the clauses and exclusions in your health or travel insurance? Would you say you are ... READ LIST. ONE RESPONSE ONLY.

Very familiar	<input type="checkbox"/>
Somewhat familiar	<input type="checkbox"/>
Not very familiar	<input type="checkbox"/>
Not at all familiar	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

16. How did you purchase your trip, including your flight and accommodation? READ LIST. ACCEPT AS MANY AS APPLY.

Directly through the airline	<input type="checkbox"/>
Through an online travel reservation service	<input type="checkbox"/>
Through a travel agent	<input type="checkbox"/>
Family member or friend purchased the trip	<input type="checkbox"/>
Your employer purchased the trip	<input type="checkbox"/>
Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

17. [IF 'ONLINE TRAVEL SERVICES' CHECKED AT Q.16, ASK] Which online travel reservation services did you use? NAME UP TO THREE.

1. _____
2. _____
3. _____

Can't recall

SECTION 4: Sources of Travel Information

These next few questions ask about where you typically get travel information from, specifically on the topic of safety and security, and where you might go if you needed help while abroad.

18. What would you do, or where would you turn to for help if you found yourself in some kind of trouble in a foreign country? DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY. PROBE. Anything else?

The Canadian Government - general (PROBE FOR SPECIFICS)	<input type="checkbox"/>
The Canadian Embassy or Consulate	<input type="checkbox"/>
Local police	<input type="checkbox"/>
Local hotel	<input type="checkbox"/>
Local friends/family	<input type="checkbox"/>
Call home	<input type="checkbox"/>
Embassy representatives at another mission/for another country	<input type="checkbox"/>
Travel Agent/Tour Operator	<input type="checkbox"/>
Would handle the situation on my own	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>



19. What sources do you rely on most for information about safety and security issues when travelling abroad, particularly when you are travelling to a place you are less familiar with? DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY. Anything else?

The Internet	<input type="checkbox"/>
Travel books (i.e., Fodors, Lonely Planet, Eyewitness)	<input type="checkbox"/>
Social Media (i.e., Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Snapchat)	<input type="checkbox"/>
Television	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Friends and/or family who have been there	<input type="checkbox"/>
Friends and/or family who live there	<input type="checkbox"/>
Travel agent	<input type="checkbox"/>
Tour company	<input type="checkbox"/>
Canadian government printed publication	<input type="checkbox"/>
Canadian government websites	<input type="checkbox"/>
Government of destination countries	<input type="checkbox"/>
Local resources at the destination (i.e., hotel concierge, tourist bureaus)	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Nothing	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

20. [IF 'INTERNET' AT Q.19, ASK] You mentioned you rely on the Internet. What sites specifically? ACCEPT UP TO 3 RESPONSES,

1. _____
2. _____
3. _____

Can't recall

21. [IF 'CANADIAN GOVERNMENT WEBSITE' AT Q.19, ASK] You mentioned you rely on Canadian government websites. What sites specifically? ACCEPT UP TO 3 RESPONSES,

1. _____
4. _____
5. _____

Can't recall

22. [IF 'SOCIAL MEDIA' AT Q.19, ASK] You mentioned you rely on the social media. What social media specifically? ACCEPT UP TO 3 RESPONSES,

1. _____
6. _____
7. _____

Can't recall



23. Are you aware of or ever checked travel advice or travel advisory pages that are online which provide up-to-date information about safety, security, laws and culture in connection with travelling to specific countries?

Yes – aware of and checked	<input type="checkbox"/>
Yes – aware of, but not checked	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

24. Which one of the following best reflects how you interpret the term 'travel advisory' when you hear it in the context of travel to certain regions or countries? READ LIST. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY.

A suggestion	<input type="checkbox"/>
Strong guidance	<input type="checkbox"/>
A recommendation to avoid travel to certain locations	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

25. [IF 'YES – AWARE OF AND CHECKED' AT Q.23, ASK] Do you typically check travel advice or travel advisory pages BEFORE or AFTER you have booked your travel?

Before	<input type="checkbox"/>
After	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

26. [IF 'YES' AT Q.23, ASK] And, where do you come across these travel advisories? That is, who authors or sponsors them? DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY.

Canadian/Federal Government	<input type="checkbox"/>
U.S. Government	<input type="checkbox"/>
Government of destination country	<input type="checkbox"/>
Any other government	<input type="checkbox"/>
Travel guides	<input type="checkbox"/>
Social media	<input type="checkbox"/>
The Internet (PROBE FOR SPONSOR OF SITE)	<input type="checkbox"/>
Travel agent	<input type="checkbox"/>
Tour company	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

27. [IF 'CANADIAN/FEDERAL GOVT' AT Q.26 AND 'YES' AT Q.23, ASK] Did information you found in a government travel advisory ever cause you to change your trip preparations or alter your travel plans in some way?

Yes	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

28. How interested are you in a Government of Canada travel app that you can download and which allows to receive automatic travel updates?

Very interested	<input type="checkbox"/>
Somewhat interested	<input type="checkbox"/>
Not very interested	<input type="checkbox"/>



Not interested at all	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

SECTION 5: Traveller Assistance While Abroad and Consular Service Delivery Perceptions

Now I would like to ask you a few questions about assistance to Canadians when they are travelling abroad.

29. On a scale of 1 to 10, where 1 is very poor and 10 is very good, in general, how would you rate the services and support that Canadians receive from the Government of Canada when they are travelling abroad?

Very Poor 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Excellent 10	Don't Know/No Answer
<input type="checkbox"/>										

30. How familiar are you with the range of services and support offered by Consular Services which is the group within the Government of Canada that provides assistance to Canadians when they are travelling abroad?

Very familiar	<input type="checkbox"/>
Somewhat familiar	<input type="checkbox"/>
Not very familiar	<input type="checkbox"/>
Not familiar at all	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

31. [IF 'VERY, SOMEWHAT, NOT VERY FAMILIAR' AT Q.30, ASK] Where have you heard about Canadian Consular Services? READ LIST. CHECK ALL THAT APPLY. PROBE. Anywhere else?

Government of Canada website	<input type="checkbox"/>
Government of Canada publications	<input type="checkbox"/>
Newspaper	<input type="checkbox"/>
TV	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Internet (Other than Government of Canada)	<input type="checkbox"/>
From a friend, family member or colleague	<input type="checkbox"/>
From my employer	<input type="checkbox"/>
From a travel agent or tour operator	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

32. To the best of your knowledge, in what ways does the Canadian Government assist Canadian travellers when they need help in a foreign country? DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY. PROBE. Anything else?

When arrested, detained by local authorities	<input type="checkbox"/>
Assistance or information about local country or Canada (i.e., how to extend VISA, what can be brought back to Canada)	<input type="checkbox"/>
Assistance in finding a missing child/child abduction	<input type="checkbox"/>
When there has been a death in the family	<input type="checkbox"/>
During a disaster, either natural (like a hurricane) or a civil disaster (rioting)	<input type="checkbox"/>
Getting or replacing a missing passport	<input type="checkbox"/>
Registering with the Government as a Canadian travelling or living abroad	<input type="checkbox"/>
Document services (i.e., notary/legal services)	<input type="checkbox"/>
Helping get out of jail	<input type="checkbox"/>



Providing safe haven within the Embassy	<input type="checkbox"/>
Interpretation or translation services	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

33. How confident are you that you would be able to quickly access a Consular official if you found yourself needing some assistance while travelling abroad? Please use a scale of 1 to 10 where 1 means you are not confident at all and 10 means you are extremely confident.

Not confident at all 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Extremely confident 10	Don't Know/No Answer
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. How would you be most likely to contact a Consular official? Would it be ... READ LIST. CHECK ONE RESPONSE ONLY.

By telephone	<input type="checkbox"/>
In person	<input type="checkbox"/>
By e-mail	<input type="checkbox"/>
By text message	<input type="checkbox"/>
Other: Please specify _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

35. If you contacted a Consular official, which one of the following best describes the kind of assistance you would expect? READ. ACCEPT ONE RESPONSE ONLY.

They would answer questions and provide advice on how to handle the situation	<input type="checkbox"/>
They would refer me to local service providers who could help	<input type="checkbox"/>
They would directly intervene and manage all aspects of my problem	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

36. Within the last 5 years, have you contacted the Government of Canada/Consular Services or have they contacted you while you were travelling abroad?

Yes, I contacted them	<input type="checkbox"/>
Yes, they contacted me	<input type="checkbox"/>
Yes both	<input type="checkbox"/>
No, never [SKIP TO Q41]	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer [SKIP TO Q41]	<input type="checkbox"/>

37. [IF 'YES, CONTACTED THEM OR BOTH' AT Q.36, ASK] How easy or difficult was it for you to reach a Consular official?

Very easy	<input type="checkbox"/>
Somewhat easy	<input type="checkbox"/>
Somewhat difficult	<input type="checkbox"/>
Very difficult	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>



38. [IF 'YES' AT Q.36, ASK] What was the nature of your interaction(s)? DO NOT READ. CODE ALL THAT APPLY. PROBE. Anything else?

Being arrested, detained by local authorities	<input type="checkbox"/>
Assistance or information about local country or Canada (i.e., how to extend VISA, what can be brought back to Canada)	<input type="checkbox"/>
Assistance in finding a missing child/child abduction	<input type="checkbox"/>
A death in the family	<input type="checkbox"/>
A health issue	
During a disaster, either natural (like a hurricane) or a civil disaster (rioting)	<input type="checkbox"/>
Getting or replacing a missing passport	<input type="checkbox"/>
Stolen ID or credit cards	<input type="checkbox"/>
Registering with the Government as a Canadian travelling or living abroad	<input type="checkbox"/>
Document services (i.e., notary/legal services)	<input type="checkbox"/>
Seeking safe haven within the Embassy	<input type="checkbox"/>
Other, please specify: _____	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

39. [IF 'YES' AT Q.36, ASK] Overall, how satisfied were you with the support and services they provided to you?

Very satisfied	<input type="checkbox"/>
Somewhat satisfied	<input type="checkbox"/>
Somewhat dissatisfied	<input type="checkbox"/>
Very dissatisfied	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

40. [IF 'SOMEWHAT SATISFIED, SOMEWHAT/VERY DISSATISFIED' AT Q.39] What could have been done differently or better to make this a more satisfactory experience for you? OPEN END.

40a. [IF 'YES AT Q.36 ASK] Did you provide feedback (either positive or negative) on the support and services Government of Canada/Consular Services provided to you?

Yes	<input type="checkbox"/>
No, but I knew how to provide feedback	<input type="checkbox"/>
No, because I didn't know how to provide feedback	<input type="checkbox"/>
Don't Know/No Answer	<input type="checkbox"/>

SECTION 6: Respondent Profile

I'd like to finish with a few general questions about you which will help us to analyze the results. Please be assured that this information will remain fully confidential.

41. Were you born ... READ LIST. ACCEPT ONE REPSONSE ONLY.

In Canada	<input type="checkbox"/>
Another country	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>



42. Are you also a citizen of a country other than Canada? CLARIFY IF NECESSARY. That is, are you a dual citizen?

Yes	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>

43. What is the highest level of education that you have completed? READ LIST. CODE ONE REPSONSE ONLY.

Some high school	<input type="checkbox"/>
High school graduate	<input type="checkbox"/>
Some college	<input type="checkbox"/>
Graduated college	<input type="checkbox"/>
Some university	<input type="checkbox"/>
Graduated university	<input type="checkbox"/>
Graduate school	<input type="checkbox"/>
Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>

44. Are you currently residing in Canada or in another country?

In Canada	<input type="checkbox"/>
In another country	<input type="checkbox"/>
VOLUNTEERED Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>

45. [IF 'IN CANADA' AT Q.44, ASK] In which province or territory do you currently reside?

Alberta	<input type="checkbox"/>
British Columbia	<input type="checkbox"/>
Manitoba	<input type="checkbox"/>
New Brunswick	<input type="checkbox"/>
Newfoundland/Labrador	<input type="checkbox"/>
Northwest Territories	<input type="checkbox"/>
Nova Scotia	<input type="checkbox"/>
Nunavut	<input type="checkbox"/>
Ontario	<input type="checkbox"/>
Quebec	<input type="checkbox"/>
Prince Edward Island	<input type="checkbox"/>
Saskatchewan	<input type="checkbox"/>
Yukon	<input type="checkbox"/>
Prefer not to answer	<input type="checkbox"/>

THESE ARE ALL THE QUESTIONS I HAVE FOR YOU. ON BEHALF OF THE GOVERNMENT OF CANADA, THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATING IN THE SURVEY.

[IF ASKED] THIS SURVEY IS BEING CONDUCTED BY GLOBAL AFFAIRS CANADA TO EVALUATE HABITS, VIEWS AND PERCEPTIONS OF CANADIAN TRAVELLERS AND TO IDENTIFY HOW TRAVEL INFORMATION MIGHT BE IMPROVED.

46. RECORD AIRPORT

Toronto	<input type="checkbox"/>
Vancouver	<input type="checkbox"/>
Montreal	<input type="checkbox"/>



RECORD DATE/TIME/INTERVIEWER ID.

DATE: _____

TIME: _____

INTERVIEWER ID: _____

2. Version française

AFFAIRES MONDIALES CANADA – AIDE CONSULAIRE OFFERTE AUX CANADIENS QUESTIONNAIRE FINAL – Le 14 mars 2018

SECTION 1 : Introduction et présélection

Confirmer si le/la répondant(e) préfère parler français ou anglais.

A. Langue

Anglais	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
Français	<input type="checkbox"/>	CONTINUER

Bonjour/bonsoir. Je m'appelle [insérer le nom de l'intervieweur] de la firme The Strategic Counsel, société canadienne de recherche sur l'opinion publique. Nous menons présentement une enquête auprès de voyageurs canadiens pour le gouvernement du Canada qui porte sur la planification des voyages et l'assistance voyage pour les Canadiens qui vont à l'étranger. J'aimerais vous poser quelques questions si vous avez un moment à me consacrer.

Ce sondage est enregistré auprès du Système national d'enregistrement des sondages.

SI LA QUESTION EST POSÉE : Répondre au sondage ne devrait pas prendre plus de 15 minutes selon les réponses que vous donnerez à certaines questions.

SI LA QUESTION EST POSÉE : Je pourrai vous donner plus de détails sur le contexte de cette étude à la fin du sondage.

SI LA QUESTION EST POSÉE : Le système d'enregistrement a été créé par l'industrie canadienne de la recherche par sondage pour permettre au public de vérifier la légitimité d'un sondage, obtenir de l'information sur le secteur étudié ou déposer une plainte. Le numéro sans frais du système d'enregistrement est le [insérer le numéro].

B. Êtes-vous citoyen(ne) canadien(ne)?

Oui	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
Non	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER

C. Est-ce que vous ou votre conjoint-e travaillez pour le gouvernement du Canada?

Oui	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER
Non	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER



D. Genre (selon l'observation)

Un homme	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
Une femme	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
Non binaire	<input type="checkbox"/>	CONTINUER

QUOTA-SET. 50/50 SPLIT.

E. Avant de commencer, j'aimerais vous poser quelques questions pour assurer la diversité des répondants. En quelle année êtes-vous né(e)? NOTER ET CATÉGORISER.

_____ NOTER L'ÂGE

Moins de 18 ans	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER
18-34 ans	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
35-44 ans	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
45-54 ans	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
55-64 ans	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
65 ans et plus	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>	CONTINUER

QUOTA-SET. AGE 18-34 = 27%. 35-54=34%. 55+ = 39%.

F. Comment décririez-vous l'objectif de ce voyage? Est-il principalement lié...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Aux affaires	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À l'agrément ou aux loisirs	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À la visite de votre pays d'origine	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À du bénévolat à l'étranger	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À des études à l'étranger	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Combinaison d'affaires et de loisirs	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>	REMERCIER ET TERMINER

G. Quels pays visiterez-vous pendant ce voyage? NOTER TOUS LES PAYS JUSQU'À UN MAXIMUM DE TROIS.

1. _____
2. _____
3. _____

Préfère ne pas répondre REMERCIER ET TERMINER

QUOTA-SET. RECODE COUNTRIES BY REGION.

1/5 UNITED STATES. 1/5 SUN DESTINATIONS (MEXICO/CARIBBEAN). 3/5 OTHER REMAINING DESTINATIONS – TRY TO INCLUDE EVERY CONTINENT.

SI LE OU LA RÉPONDANT-E RÉPOND AUX CRITÈRES/QUOTAS, CONTINUEZ. SINON REMERCIER ET TERMINER

SECTION 2 : Voyages généraux au cours des 5 dernières années



1. Au cours des 5 dernières années, environ combien de voyages distincts avez-vous faits à l'extérieur du Canada à destination de chaque région suivante? LIRE LA LISTE ET NOTER LE NOMBRE DE VOYAGES.

RÉGIONS	NOTER LE NOMBRE DE VOYAGES
États-Unis	
Mexique	
Caraïbes	
Europe	
Nord de l'Asie (p. ex. : Chine, Japon)	
Sud de l'Asie (p. ex. : Inde, Philippines, Vietnam, Indonésie)	
Moyen-Orient (p. ex. : Égypte, Israël)	
Australie ou Nouvelle-Zélande	
Afrique	
Amérique du Sud ou Amérique centrale	
Autre, veuillez préciser : _____	
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>
C'était mon premier voyage à l'étranger [NP : EXCLUSIF]	<input type="checkbox"/>

2. Et l'objectif de ces voyages était-il principalement lié...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Aux affaires	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À l'agrément ou aux loisirs	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À la visite de votre pays d'origine pour lequel vous n'avez pas une double citoyenneté	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
Au déplacement vers votre autre pays de nationalité pour lequel vous avez une double citoyenneté	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À du bénévolat à l'étranger	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
À des études à l'étranger	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Combinaison d'affaires et de loisirs	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>	CONTINUER
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>	CONTINUER

3. Quand vous voyagez à l'étranger, quelle est la durée typique de votre séjour en termes de jours? NOTER LE NOMBRE DE JOURS – ACCEPTER UNE ESTIMATION.

_____ Nombre de jours
 A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse

4. Les gens adoptent différentes approches à la planification d'un voyage important vers une nouvelle destination à l'étranger. Certains estiment qu'il est important de planifier en vue de chaque situation éventuelle et d'être aussi bien préparé que possible. D'autres pensent qu'il est impossible d'anticiper chaque problème éventuel et préfèrent composer avec les problèmes quand ils apparaissent. QUELLE approche se rapproche le plus de celle que vous adoptez? UNE SEULE RÉPONSE.

Il est important d'être préparé	<input type="checkbox"/>
Il est préférable de composer avec les problèmes quand ils apparaissent	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ni l'un ni l'autre/les deux/cela dépend	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

SECTION 3 :

À présent, je vais vous poser quelques questions sur ce voyage et vous demander comment vous l'avez planifié.



5. Tout d'abord, le/la/l'/les [SELON LA RÉPONSE DONNÉE À LA QG] est-elle/sont-elles une/des destination(s) où vous...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Avez voyagé plusieurs fois	<input type="checkbox"/>
Avez voyagé quelques fois	<input type="checkbox"/>
Avez voyagé une fois seulement	<input type="checkbox"/>
N'avez jamais voyagé	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

6. Quelles mesures avez-vous l'habitude de prendre pour vous préparer en vue d'un voyage à l'étranger vers un pays ou une région que vous ne connaissez pas? NE PAS LIRE – CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. SONDER : Y a-t-il autre chose?

Hébergement, attractions, météo (information qui ne concerne pas la sécurité)	<input type="checkbox"/>
Obtenir de l'information sur le(s) nouveau(x) pays	<input type="checkbox"/>
Consulter les avis aux voyageurs	<input type="checkbox"/>
Obtenir l'information concernant la sécurité (générale)	<input type="checkbox"/>
Obtenir un nouveau passeport/renouveler le passeport	<input type="checkbox"/>
Vérifier si le passeport est toujours valide (général)	<input type="checkbox"/>
Consulter les exigences requises en ce qui a trait aux visas ou à l'entrée	<input type="checkbox"/>
Consulter les mesures à prendre en matière de santé (vaccins)	<input type="checkbox"/>
Souscrire une assurance maladie/voyage	<input type="checkbox"/>
Prendre des dispositions pour vous procurer de la monnaie locale ou accéder à des guichets automatiques	<input type="checkbox"/>
Vous inscrire auprès du bureau du gouvernement du Canada à l'étranger	<input type="checkbox"/>
Obtenir une carte SIM, un forfait de données ou des services d'itinérance	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Rien	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

7. Combien de temps prévoyez-vous passer à l'extérieur du Canada pendant ce voyage? LIRE LA LISTE.

Moins d'une semaine	<input type="checkbox"/>
1-2 semaine(s)	<input type="checkbox"/>
3-4 semaines	<input type="checkbox"/>
Jusqu'à 3 mois	<input type="checkbox"/>
Plus de 3 mois	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

8. Voyagez-vous...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER DES RÉPONSES MULTIPLES.

Seul(e)	<input type="checkbox"/>
Avec des amis	<input type="checkbox"/>
Avec des membres de votre famille	<input type="checkbox"/>
Avec des collègues	<input type="checkbox"/>
Avec un groupe (p. ex. : dans le cadre d'un forfait ou d'un de groupe)	<input type="checkbox"/>
Avec des personnes à charge mineures	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>



A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>
--------------------------------------	--------------------------

9. Pendant ce voyage, voyagez-vous avec...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER DES RÉPONSES MULTIPLES.

Un téléphone intelligent	<input type="checkbox"/>
Une tablette	<input type="checkbox"/>
Un ordinateur portable	<input type="checkbox"/>
Aucune de ces réponses	<input type="checkbox"/>

[SI LA RÉPONSE « AUCUNE DE CES RÉPONSES » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.9, PASSER À LA Q.11]

10. Avez-vous accès à l'un des éléments suivants ou prévoyez-vous faire l'un des éléments suivants pendant ce voyage à l'étranger? LIRE LA LISTE. COCHEZ TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT.

Itinérance internationale	<input type="checkbox"/>
Acheter une carte SIM et des crédits pour pouvoir utiliser votre téléphone à votre destination	<input type="checkbox"/>
Désactiver les services de données de votre téléphone et utiliser le réseau Wi-Fi disponible dans les café-restaurants, les restaurants et les hôtels à l'étranger	<input type="checkbox"/>
Utiliser Google Voice ou Skype au lieu de faire des appels	<input type="checkbox"/>
Télécharger des applications liées aux voyages	<input type="checkbox"/>
Aucune de ces réponses	<input type="checkbox"/>

11. Je vais vous lire une liste d'activités et, pour chacune d'elles, dites-moi s'il s'agit de quelque chose que vous prévoyez faire pendant ce voyage. LIRE LA LISTE. RANDOMISER LES ÉLÉMENTS COCHER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT.

Rendre visite à des amis ou de la famille	<input type="checkbox"/>
Visiter des sites culturels ou historiques d'intérêt	<input type="checkbox"/>
Assister à des événements sportifs	<input type="checkbox"/>
Participer à des activités d'aventure, comme la randonnée pédestre, le cyclisme, le parachutisme ou la plongée sous-marine	<input type="checkbox"/>
Assister à une conférence	<input type="checkbox"/>
Étudier ou entreprendre des activités éducatives	<input type="checkbox"/>
Visiter des endroits	<input type="checkbox"/>
Magasiner	<input type="checkbox"/>
Profiter des plages ou de la piscine	<input type="checkbox"/>
Assister à des réunions d'affaires	<input type="checkbox"/>
Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>

12. Combien de temps avant la date de départ avez-vous fait les réservations de votre voyage? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Moins d'une semaine	<input type="checkbox"/>
1-2 semaine(s)	<input type="checkbox"/>
3-4 semaines	<input type="checkbox"/>
Jusqu'à 3 mois	<input type="checkbox"/>
Plus de 3 mois	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Cela dépend vraiment du type de voyage	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>



13. DELETED

14. Quand vous vous êtes préparé(e) en vue de ce voyage, dites-moi si vous avez fait chaque élément suivant. LIRE DANS UN ORDRE ALÉATOIRE. COCHER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT.

Lire les conseils en matière de voyage qui portent sur votre pays de destination	<input type="checkbox"/>
Obtenir une protection d'assurance maladie/voyage ou vous assurer d'en avoir une	<input type="checkbox"/>
Vérifier si votre passeport est valide pendant la période de voyage	<input type="checkbox"/>
Consulter les exigences requises en ce qui a trait aux visas ou à l'entrée pour les pays à visiter	<input type="checkbox"/>
Vérifier le besoin d'obtenir des vaccins	<input type="checkbox"/>
Vous inscrire auprès du gouvernement du Canada pour l'informer de l'endroit où vous prévoyez aller	<input type="checkbox"/>
Obtenir de l'information relative à la monnaie locale et aux options pour vous procurer de l'argent comptant	<input type="checkbox"/>
Préparer les documents requis pour les voyages avec des enfants (p. ex. : lettre de consentement qui autorise les voyages à l'étranger)	<input type="checkbox"/>
Laisser une copie de votre itinéraire de voyage à quelqu'un chez vous	<input type="checkbox"/>
Consultez des amis et des parents	<input type="checkbox"/>

15. [SI LA RÉPONSE « ASSURANCE MALADIE/VOYAGE » A ÉTÉ COCHÉE À LA Q.14, DEMANDER] Dans quelle mesure connaissez-vous les clauses et les exclusions de votre assurance maladie ou voyage? Diriez-vous que vous...? LIRE LA LISTE. UNE SEULE RÉPONSE.

Les connaissez très bien	<input type="checkbox"/>
Les connaissez assez bien	<input type="checkbox"/>
Ne les connaissez pas très bien	<input type="checkbox"/>
Ne les connaissez pas du tout	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

16. De quelle façon avez-vous acheté votre voyage, y compris le vol et l'hébergement? LIRE LA LISTE. ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT.

Directement par l'entremise de la compagnie aérienne	<input type="checkbox"/>
Par l'entremise d'un service de réservation de voyages en ligne	<input type="checkbox"/>
Par l'entremise d'un agent de voyages	<input type="checkbox"/>
Un membre de ma famille ou un ami a acheté le voyage	<input type="checkbox"/>
Votre employeur a acheté le voyage	<input type="checkbox"/>
Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

17. [SI LA RÉPONSE « SERVICES DE VOYAGES EN LIGNE » A ÉTÉ COCHÉE À LA Q.16, DEMANDER] Quels services de réservation de voyages en ligne avez-vous utilisés? NOMMER JUSQU'À TROIS SERVICES.

4. _____
5. _____
6. _____

Ne m'en souviens pas



SECTION 4 : Sources d'information sur les voyages

Les quelques questions suivantes portent sur l'endroit où vous avez l'habitude de vous procurer de l'information sur les voyages, particulièrement en ce qui a trait à la sécurité, et où aller si vous avez besoin d'aide alors que vous êtes à l'étranger.

18. Que feriez-vous ou à qui vous adresseriez-vous pour obtenir de l'aide si vous aviez des ennuis dans un pays étranger? NE PAS LIRE. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. SONDER. Y a-t-il autre chose?

Gouvernement du Canada - général (SONDER POUR OBTENIR DES RÉPONSES PRÉCISES)	<input type="checkbox"/>
Ambassade du Canada ou consulat canadien	<input type="checkbox"/>
Police locale	<input type="checkbox"/>
Hôtel local	<input type="checkbox"/>
Amis/parents locaux	<input type="checkbox"/>
Appeler chez vous	<input type="checkbox"/>
Représentants d'ambassade d'une autre mission ou pour un autre pays	<input type="checkbox"/>
Agent/organisateur de voyages	<input type="checkbox"/>
Gérer la situation seul(e)	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

19. Quelles sources utilisez-vous le plus pour obtenir de l'information sur les questions de sécurité quand vous voyagez à l'étranger, particulièrement lorsque vous voyagez à un endroit que vous connaissez moins? NE PAS LIRE. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. Y a-t-il autre chose?

Internet	<input type="checkbox"/>
Livres sur les voyages (p. ex. : Fodors, Lonely Planet, Eyewitness)	<input type="checkbox"/>
Médias sociaux (p. ex. : Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, Snapchat)	<input type="checkbox"/>
Télévision	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Amis ou parents qui y sont déjà allés	<input type="checkbox"/>
Amis ou parents qui y vivent	<input type="checkbox"/>
Agent de voyages	<input type="checkbox"/>
Compagnie d'excursions	<input type="checkbox"/>
Publication imprimée du gouvernement du Canada	<input type="checkbox"/>
Sites Web du gouvernement du Canada	<input type="checkbox"/>
Gouvernement des pays de destination	<input type="checkbox"/>
Ressources locales à la destination (p. ex. : concierge de l'hôtel, bureaux d'information touristique)	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Rien	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

20. [SI LA RÉPONSE « INTERNET » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.119, DEMANDER] Vous avez dit que vous utilisez l'Internet. À quels sites particuliers faites-vous référence? ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES

1. _____
2. _____
3. _____



Ne m'en souviens pas

21. [SI LA RÉPONSE « SITE WEB DU GOUVERNEMENT DU CANADA » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.119, DEMANDER] Vous avez dit que vous utilisez des sites Web du gouvernement du Canada. À quels sites particuliers faites-vous référence? ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES

1. _____
2. _____
3. _____

Ne m'en souviens pas

22. [SI LA RÉPONSE « MÉDIAS SOCIAUX » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.119, DEMANDER] Vous avez dit que vous utilisez les médias sociaux. À quels médias sociaux faites-vous référence? ACCEPTER JUSQU'À 3 RÉPONSES

1. _____
2. _____
3. _____

Ne m'en souviens pas

23. Êtes-vous au courant des pages de conseils en matière de voyage ou d'avis aux voyageurs en ligne qui fournissent des renseignements à jour sur la sécurité, les lois et la culture liés aux voyages dans des pays particuliers, ou avez-vous déjà consulté ces pages?

Oui – je suis au courant et je les ai consultées	<input type="checkbox"/>
Oui – je suis au courant, mais je ne les ai pas consultées	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

24. Quel élément suivant reflète le mieux votre interprétation de l'expression « avis aux voyageurs » quand vous l'entendez dans le contexte des voyages dans certains pays ou régions? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Une suggestion	<input type="checkbox"/>
Des directives claires	<input type="checkbox"/>
Une recommandation pour éviter de voyager à certains endroits	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

25. [SI LA RÉPONSE « OUI – JE SUIS AU COURANT ET JE LES AI CONSULTÉES » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.223, DEMANDER] Avez-vous l'habitude de consulter les pages de conseils en matière de voyage ou d'avis aux voyageurs AVANT ou APRÈS que vous avez fait les réservations de votre voyage?

Avant	<input type="checkbox"/>
Après	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

26. [SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.223, DEMANDER] Et où trouvez-vous ces avis aux voyageurs, c'est-à-dire, qui les écrit ou les commande? NE PAS LIRE. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT.



Gouvernement du Canada ou gouvernement fédéral	<input type="checkbox"/>
Gouvernement des États-Unis	<input type="checkbox"/>
Gouvernement du pays de destination	<input type="checkbox"/>
Autre gouvernement	<input type="checkbox"/>
Guides de voyage	<input type="checkbox"/>
Médias sociaux	<input type="checkbox"/>
Internet (SONDER POUR CONNAÎTRE LE COMMANDITAIRE DU SITE)	<input type="checkbox"/>
Agent de voyages	<input type="checkbox"/>
Compagnie d'excursions	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

27. [SI LA RÉPONSE « GOUVERNEMENT DU CANADA OU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.226 ET « OUI » À LA Q.223, DEMANDER] Les renseignements que vous avez trouvés dans les avis aux voyageurs vous ont-ils déjà incité(e) à apporter des changements à vos préparatifs de voyage ou modifier vos plans de voyage d'une manière ou d'une autre?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

28. Dans quelle mesure une application de voyage du gouvernement du Canada que vous pouvez télécharger et qui vous permet de recevoir des mises à jour automatiques sur les voyages vous semble-t-elle intéressante?

Très intéressante	<input type="checkbox"/>
Quelque peu intéressante	<input type="checkbox"/>
Pas très intéressante	<input type="checkbox"/>
Pas du tout intéressante	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

SECTION 5 : Aide aux voyageurs à l'étranger et perceptions relatives à la prestation des services consulaires

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur l'aide apportée aux Canadiens quand ils voyagent à l'étranger.

29. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très mauvais » et 10 signifie « excellents », indiquez en général comment vous évalueriez les services et le soutien que les Canadiens reçoivent du gouvernement du Canada quand ils voyagent à l'étranger.

Très mauvais 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Excellents 10	Ne sais pas/aucune réponse
<input type="checkbox"/>										

30. Dans quelle mesure connaissez-vous la gamme de services et de soutiens offerts par les services consulaires, le groupe au sein du gouvernement du Canada qui fournit de l'aide aux Canadiens quand ils voyagent à l'étranger?

Très bien	<input type="checkbox"/>
Un peu	<input type="checkbox"/>



Pas très bien	<input type="checkbox"/>
Pas du tout	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

31. [SI LA RÉPONSE « TRÈS BIEN », « UN PEU » OU « PAS TRÈS BIEN » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.30, DEMANDER] Où avez-vous entendu parler des services consulaires du Canada? LIRE LA LISTE. COCHER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. SONDER. Y a-t-il d'autres endroits?

Site Web du gouvernement du Canada	<input type="checkbox"/>
Publications du gouvernement du Canada	<input type="checkbox"/>
Journaux	<input type="checkbox"/>
Télévision	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Internet (pas un site du gouvernement du Canada)	<input type="checkbox"/>
D'un ami, membre de la famille ou collègue	<input type="checkbox"/>
De mon employeur	<input type="checkbox"/>
D'un agent ou organisateur de voyages	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

32. Autant que vous sachiez, de quelles façons le gouvernement du Canada apporte-t-il son soutien aux voyageurs canadiens quand ils ont besoin d'aide dans un pays étranger? NE PAS LIRE. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. SONDER. Y a-t-il autre chose?

Quand ils se font arrêter et sont détenus par des autorités locales	<input type="checkbox"/>
Aide ou information sur le pays visité ou le Canada (p. ex. : comment prolonger un VISA, ce qui peut être apporté au Canada)	<input type="checkbox"/>
Aide à trouver un enfant disparu ou aide relative à un enlèvement d'enfant	<input type="checkbox"/>
En cas de décès d'un membre de la famille	<input type="checkbox"/>
Lors d'une catastrophe naturelle (ouragan) ou une catastrophe civile (émeutes)	<input type="checkbox"/>
Obtenir ou remplacer un passeport disparu	<input type="checkbox"/>
Enregistrement auprès du gouvernement en tant que Canadien(ne) qui voyage ou habite à l'étranger	<input type="checkbox"/>
Services relatifs aux documents (p. ex. : services notariaux/légaux)	<input type="checkbox"/>
Aider à sortir de prison	<input type="checkbox"/>
Fournir un refuge sûr à l'ambassade	<input type="checkbox"/>
Services d'interprétation ou de traduction	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

33. Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) de pouvoir communiquer rapidement avec un agent consulaire en cas de besoin à l'étranger? Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout confiant(e) » et 10 signifie « extrêmement confiant(e) ».

Pas du tout confiant(e) 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Extrêmement confiant(e) 10	Ne sais pas/Aucune réponse
------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------	----------------------------



<input type="checkbox"/>										
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

34. De quelle façon seriez-vous le plus susceptible de communiquer avec un agent consulaire? Le feriez-vous...?

LIRE LA LISTE. COCHER UNE SEULE RÉPONSE.

Par téléphone	<input type="checkbox"/>
En personne	<input type="checkbox"/>
Par courriel	<input type="checkbox"/>
Par message texte	<input type="checkbox"/>
Autre : veuillez préciser _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

35. Si vous communiquiez avec un agent consulaire, quel énoncé suivant décrit le mieux le type d'aide que vous vous attendriez à recevoir? LIRE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Il répondrait à mes questions et me donnerait des conseils sur la façon de gérer la situation	<input type="checkbox"/>
Il me transférerait aux fournisseurs de services locaux qui pourraient m'aider	<input type="checkbox"/>
Il interviendrait directement et gérerait tous les aspects de mon problème	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

36. Au cours des 5 dernières années, avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada ou les services consulaires, ou ont-ils communiqué avec vous alors que vous voyagez à l'étranger?

Oui, j'ai communiqué avec lui/eux	<input type="checkbox"/>
Oui, il(s) a/ont communiqué avec moi	<input type="checkbox"/>
Oui, les deux	<input type="checkbox"/>
Non, jamais [PASSER À LA Q441]	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse [PASSER À LA Q441]	<input type="checkbox"/>

37. [SI LA RÉPONSE « OUI, J'AI COMMUNIQUÉ AVEC LUI/EUX » OU « OUI, LES DEUX » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.336, DEMANDER] Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile pour vous de rejoindre un agent consulaire?

Très facile	<input type="checkbox"/>
Assez facile	<input type="checkbox"/>
Assez difficile	<input type="checkbox"/>
Très difficile	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

38. [SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.336, DEMANDER] Quelle a été la nature de votre/vos interaction(s)? NE PAS LIRE. CODER TOUTES LES RÉPONSES QUI CORRESPONDENT. SONDER. Y a-t-il autre chose?

Se faire arrêter et être détenu(e) par des autorités locales	<input type="checkbox"/>
Aide ou information sur le pays visité ou le Canada (p. ex. : comment prolonger un VISA, ce qui peut être apporté au Canada)	<input type="checkbox"/>
Aide à trouver un enfant disparu ou aide relative à un enlèvement d'enfant	<input type="checkbox"/>
Le décès d'un membre de la famille	<input type="checkbox"/>
Un problème de santé	<input type="checkbox"/>



Lors d'une catastrophe naturelle (ouragan) ou catastrophe civile (émeutes)	<input type="checkbox"/>
Obtenir ou remplacer un passeport disparu	<input type="checkbox"/>
Cartes d'identité ou de crédit volées	<input type="checkbox"/>
Enregistrement auprès du gouvernement en tant que Canadien(ne) qui voyage ou habite à l'étranger	<input type="checkbox"/>
Services relatifs aux documents (p. ex. : services notariaux/légaux)	<input type="checkbox"/>
Chercher un refuge sûr à l'ambassade	<input type="checkbox"/>
Autre, veuillez préciser : _____	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

39. [SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.3336, DEMANDER] En général, dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du soutien et des services qu'il vous a fournis?

Très satisfait(e)	<input type="checkbox"/>
Assez satisfait(e)	<input type="checkbox"/>
Assez insatisfait(e)	<input type="checkbox"/>
Très insatisfait(e)	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

40. [SI LA RÉPONSE « ASSEZ SATISFAIT(E) », « ASSEZ INSATISFAIT(E) » OU « TRÈS INSATISFAIT(E) » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.339, DEMANDER] Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ou être mieux fait pour rendre votre expérience plus satisfaisante? RÉPONSE OUVERTE.

40a.[SI LA RÉPONSE « OUI » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.336, DEMANDER] Avez-vous fourni une rétroaction (positive ou négative) sur le soutien et les services fournis par le gouvernement du Canada ou les services consulaires?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non, mais je savais comment fournir une rétroaction	<input type="checkbox"/>
Non, parce que je ne savais pas comment fournir une rétroaction	<input type="checkbox"/>
Ne sais pas/aucune réponse	<input type="checkbox"/>

SECTION 6 : Profil du/de la répondant(e)

J'aimerais terminer ce sondage en vous posant quelques questions d'ordre général qui nous aideront à analyser les résultats. Je tiens à vous assurer que l'information fournie demeurera entièrement confidentielle.

41. Êtes-vous né(e)...? LIRE LA LISTE. ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE.

Au Canada	<input type="checkbox"/>
Dans un autre pays	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

42. Êtes-vous aussi citoyen(ne) d'un pays autre que le Canada? CLARIFIER AU BESOIN. En d'autres mots, avez-vous une double citoyenneté?

Oui	<input type="checkbox"/>
Non	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

43. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? LIRE LA LISTE. CODER UNE SEULE RÉPONSE.



Études secondaires partielles	<input type="checkbox"/>
Diplôme d'études secondaires	<input type="checkbox"/>
Études collégiales partielles	<input type="checkbox"/>
Diplôme d'études collégiales	<input type="checkbox"/>
Études universitaires partielles	<input type="checkbox"/>
Diplôme d'études universitaires	<input type="checkbox"/>
Études supérieures	<input type="checkbox"/>
Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

44. Habitez-vous présentement au Canada ou dans un autre pays?

Au Canada	<input type="checkbox"/>
Dans un autre pays	<input type="checkbox"/>
A RÉPONDU Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

45. [SI LA RÉPONSE « AU CANADA » A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.44, DEMANDER] Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous présentement?

Alberta	<input type="checkbox"/>
Colombie-Britannique	<input type="checkbox"/>
Manitoba	<input type="checkbox"/>
Nouveau-Brunswick	<input type="checkbox"/>
Terre-Neuve-et-Labrador	<input type="checkbox"/>
Territoires du Nord-Ouest	<input type="checkbox"/>
Nouvelle-Écosse	<input type="checkbox"/>
Nunavut	<input type="checkbox"/>
Ontario	<input type="checkbox"/>
Québec	<input type="checkbox"/>
Île-du-Prince-Édouard	<input type="checkbox"/>
Saskatchewan	<input type="checkbox"/>
Yukon	<input type="checkbox"/>
Préfère ne pas répondre	<input type="checkbox"/>

VOILÀ TOUTES LES QUESTIONS QUE J'AI À VOUS POSER. AU NOM DU GOUVERNEMENT DU CANADA, NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR RÉPONDU À CE SONDAGE.

[SI LA QUESTION EST POSÉE] CE SONDAGE EST RÉALISÉ PAR AFFAIRES MONDIALES CANADA AFIN D'ÉVALUER LES HABITUDES, LES POINTS DE VUE ET LES PERCEPTIONS DES VOYAGEURS CANADIENS ET DE DÉTERMINER COMMENT AMÉLIORER L'INFORMATION FOURNIE SUR LES VOYAGES.

46. NOTER L'AÉROPORT

Toronto	<input type="checkbox"/>
Vancouver	<input type="checkbox"/>
Montréal	<input type="checkbox"/>

NOTER LA DATE/L'HEURE/L'IDENTIFICATION DE L'INTERVIEWEUR.

DATE :

HEURE :

IDENTIFICATION DE L'INTERVIEWEUR :



B. Questionnaires de recrutement

1. Public voyageur – version anglaise

**Recruitment Screener – Global Affairs Canada
Consular Services – Policy and Program Focus Groups
Travelling Public
FINAL – February 15, 2018**

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 discussion groups with Canadians that are being conducted on behalf of the Government of Canada. The discussion will focus on your views on issues surrounding international travel.

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 \$90 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. Are you a Canadian citizen?
YES – CONTINUE
NO – THANK AND TERMINATE
3. Are you a dual citizen? That is, do you also have citizenship in another country? **MAXIMUM OF 3 PARTICIPANTS PER GROUP WITH DUAL CITIZENSHIP.**
YES – RECORD WHICH OTHER COUNTRY. CONTINUE
NO – CONTINUE
4. Have you travelled outside Canada in the past 2 years?
YES – SKIP TO Q.6
NO – ASK Q.5



5. Are you planning to travel outside Canada over the course of the coming year?
YES – CONTINUE
NO – THANK AND TERMINATE
6. Which of the following best describes your use of the Internet when planning your travel?
I use/would use the Internet exclusively when planning my travel – CONTINUE
I use/would use the Internet along with other resources when planning my travel – CONTINUE
I would not rely much on the Internet – THANK AND TERMINATE
7. 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.”*
8. 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)
9. Have you previously participated in a focus group or an in-depth interview for which you received a sum of money?

YES NO – GO TO Q.10 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)
10. We’d like to know a little more about your international travel habits. How many times have you travelled outside Canada over the past 5 years? TO THE EXTENT POSSIBLE, ENSURE A MIX OF FREQUENT AND LESS FREQUENT TRAVELLERS
Once
2-3 times
4-5 times
More than 5 times
11. When you travel, is the purpose of your travel mostly for ... ENSURE A MIX OF DIFFERENT TYPES OF TRAVELLERS, WITH SLIGHT SKEW TO THOSE TRAVELLING FOR PLEASURE.
Business
Volunteering
Pleasure - Vacation
Pleasure - Visiting friends or family
Combination of the above (RECORD)



Other Purpose (RECORD)

12. Which continents, regions or countries have you travelled to (or do you intend to travel to)? ENSURE THAT NO MORE THAN 2 PARTICIPANTS PER GROUP HAVE TRAVELLED TO/INTEND TO TRAVEL TO THE U.S./SUN DESTINATIONS (I.E., CARIBBEAN). ENSURE THAT NO MORE THAN 1 PARTICIPANT HAS TRAVELLED TO/INTENDS TO TRAVEL TO EUROPE. REMAINING PARTICIPANTS SHOULD BE A GOOD CROSS-SECTION WITH FOCUS ON ASIA, AFRICA AND MIDDLE EAST.

- a. U.S.
- b. Europe
- c. Asia
- d. Central America
- e. Caribbean
- f. South America
- g. Middle East
- h. Africa
- i. Oceania

13. Approximately how much do you spend in a year on travel outside of Canada, including plane tickets, accommodation and activities? ENSURE GOOD MIX ACROSS EXPENDITURE BUCKETS.

Under \$1000

\$1000-just under \$3000

\$3000-just under \$5000

\$5000-just under \$10000

\$10,000-just under \$15,000

\$15,000-just under \$20,000

\$20,000 or more

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 18-34, AND THE OTHER GROUP SHOULD BE COMPOSED OF PEOPLE 35+. WITHIN THESE TWO GROUPS, ENSURE PROPER MIX OF AGES, AS NOTED BELOW.)

Under 18 – THANK AND TERMINATE

ELIGIBLE FOR FIRST GROUP IN EACH LOCATION. ENSURE 4 PARTICIPANTS AGED 18-24 AND 4 PARTICIPANTS AGED 25-34.

18-24

25-34

ELIGIBLE FOR SECOND GROUP IN EACH LOCATION. ENSURE APPROX. 1/3 OF EACH GROUP FROM EACH OF THE 3 AGE CATEGORIES.

35-44

45-54

55+

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

Prefer not to answer



16. And, which of the following income categories would your annual household income for 2017 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
- Prefer not to answer

17. Record gender (NOT ASKED – ENSURE 50/50 SPLIT IN EACH GROUP)

- Male
- Female
- Non-binary

I would like to invite you to participate in a focus group (give city particulars, dates and times):

SCHEDULE OF GROUPS

Date	City	Facility	Profile	Time
Tuesday Feb 27/18	Halifax	MQO 1883 Upper Water Street, 4th floor Halifax, NS B3J 1S9 902 465 3034	18-34 year olds 35+ year olds	5:30 pm 7:30 pm
Thursday March 1/18	Toronto	Consumer Vision 3 rd floor, 2 Bloor Street, W Toronto, ON M5W 3E2 416 967 1596	18-34 year olds 35+ year olds	5:30 pm 7:30 pm
Wednesday March 7/18	Calgary	Qualitative Coordination Suite 120, 707 10th Avenue SW Calgary, AB T2R 0B3 403 229 3500 tel	18-34 year olds 35+ year olds	5:30 pm 7:30 pm
Thursday March 8/18	Montreal (in French)	Consumer Vision/Leger Marketing 507 Place D'Armes, Suite 700 Montreal, QC H2Y 2W8 514 982 2464 tel	18-34 year olds 35+ year olds	5:30 pm 7:30 pm
Thursday March 8/18	Vancouver	Vancouver Focus 5th Floor 1080 Howe St. #503 Vancouver, BC V6Z 2T1 604 682 4292	18-34 year olds 35+ year olds	5:30 pm 7:30 pm

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.



2. Public voyageur – version française

Questionnaire de recrutement – Affaires mondiales Canada
Affaires consulaires – Groupes de discussion sur les politiques et les programmes
Voyageurs
VERSION FINALE – 15 février 2018

Bonjour. Mon nom est _____ et je vous appelle du *Strategic Counsel*, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique. Nous aimerions vous inviter à participer à une série de groupes de discussion réunissant des Canadiens, organisés pour le compte du gouvernement du Canada. La discussion vise à recueillir votre opinion sur des questions touchant aux voyages internationaux.

Votre participation est entièrement volontaire. Vos réponses seront traitées de façon confidentielle et serviront uniquement dans le cadre de cette étude. Nous souhaitons simplement connaître vos opinions – Nous n'essaierons pas de vous vendre quoi que ce soit.

Chaque groupe de discussion sera animé par un professionnel de la recherche. La discussion durera environ deux heures et vous toucherez un montant de 90 \$ pour votre participation. Tout renseignement personnel que vous communiquerez sera confidentiel. Nos rapports sur cette série de groupes de discussion ne contiendront aucun commentaire attribué à des participants individuels. À la fin du projet, les rapports seront rendus publics par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada et de la Bibliothèque du Parlement.

Mais avant de vous inviter à participer, je dois vous poser quelques questions qui nous permettront de former des groupes suffisamment diversifiés. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui – CONTINUER

Non – REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

1. Tout d'abord, est-ce que vous, un membre de votre ménage ou un membre de votre famille immédiate travaillez dans le domaine des études de marché, de la publicité, du marketing, des relations publiques, des médias (presse, radio, télévision) ou pour le gouvernement du Canada?

SI OUI, REMERCIER ET CONCLURE

SI NON, CONTINUER

EN CAS DE REFUS, REMERCIER ET CONCLURE

2. Avez-vous la citoyenneté canadienne?

OUI – CONTINUER

NON – REMERCIER ET CONCLURE

3. Avez-vous la double nationalité ? Autrement dit, avez-vous également la citoyenneté d'un autre pays?
DANS CHAQUE GROUPE, MAXIMUM DE 3 PARTICIPANTS AYANT LA DOUBLE NATIONALITÉ.

OUI – NOTER L'AUTRE PAYS. CONTINUER

NON – CONTINUER

4. Avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des deux dernières années?

OUI – PASSER À LA Q.6

NON – POSER LA Q.5



5. Prévoyez-vous voyager à l'extérieur du Canada au cours de la prochaine année?
OUI – CONTINUER
NON – REMERCIER ET CONCLURE
6. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre utilisation d'Internet lorsque vous planifiez un voyage?
J'utilise ou j'utiliserais exclusivement Internet pour planifier un voyage – CONTINUER
J'utilise ou j'utiliserais Internet conjointement avec d'autres ressources pour planifier un voyage – CONTINUER
Je ne me servais pas beaucoup d'Internet – REMERCIER ET CONCLURE
7. Est-ce que vous connaissez le concept du « groupe de discussion »?

SI OUI, CONTINUER
SI NON, EXPLIQUER « *Un groupe de discussion se compose de huit à dix participants et d'un modérateur. Au cours d'une période de deux heures, les participants sont invités à discuter d'un éventail de questions reliées au sujet abordé.* »
8. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise pour exprimer votre opinion en public, lire des documents, ou regarder des images projetées sur un écran?

Très à l'aise
Assez à l'aise
Assez mal à l'aise (REMERCIER ET CONCLURE)
Très mal à l'aise (REMERCIER ET CONCLURE)
9. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à une entrevue approfondie en contrepartie d'une somme d'argent?

OUI NON – PASSER À LA Q.10 ET CONTINUER

SI OUI – Il y a combien de temps? _____
(CONCLURE SI C'ÉTAIT IL Y A MOINS DE 12 MOIS)

À combien de groupes avez-vous participé? _____
(CONCLURE SI PLUS DE 3 GROUPES DE DISCUSSION)

Est-ce que certains de ces groupes étaient organisés pour le gouvernement du Canada?
(SI OUI, REMERCIER ET CONCLURE)
10. Nous aimerions en savoir un peu plus sur vos habitudes de voyage à l'étranger. Combien de fois avez-vous voyagé à l'extérieur du Canada au cours des cinq dernières années? AUTANT QUE POSSIBLE, ASSURER UN BON ÉQUILIBRE ENTRE VOYAGEURS FRÉQUENTS ET VOYAGEURS OCCASIONNELS.
Une fois
2 ou 3 fois
4 ou 5 fois
Plus de 5 fois
11. Lorsque vous voyagez, le faites-vous surtout ... AUTANT QUE POSSIBLE, ASSURER UN BON ÉQUILIBRE ENTRE LES DIFFÉRENTS TYPES DE VOYAGEURS, EN FAVORISANT LÉGÈREMENT CEUX QUI VOYAGENT POUR LE PLAISIR.
Pour affaires
Pour faire du bénévolat



Pour le plaisir – soit pour prendre des vacances
Pour le plaisir – soit pour rendre visite à des amis ou de la famille
Une combinaison de ce qui précède (NOTER)
Dans un autre but (NOTER)

12. Dans quels continents, régions ou pays êtes-vous allé (ou comptez-vous aller)? VEILLER À CE QUE PAS PLUS DE 2 PARTICIPANTS PAR GROUPE NE SOIENT ALLÉS, OU COMPTENT ALLER, AUX ÉTATS-UNIS OU VERS DES DESTINATIONS ENSOLEILLÉES (p. ex. LES CARAÏBES). VEILLER À CE QUE PAS PLUS D'UN PARTICIPANT NE SOIT ALLÉ, OU COMPTE ALLER, EN EUROPE. LE RESTE DU GROUPE DOIT OFFRIR UNE BONNE REPRÉSENTATION DES AUTRES DESTINATIONS, EN PARTICULIER L'ASIE, L'AFRIQUE ET LE MOYEN-ORIENT.
- États-Unis
 - Europe
 - Asie
 - Amérique centrale
 - Caraïbes
 - Amérique du Sud
 - Moyen-Orient
 - Afrique
 - Océanie

13. Quel montant environ consacrez-vous à vos voyages à l'extérieur du Canada au cours d'une année, en comptant les billets d'avion, l'hébergement et les activités? ASSURER UN BON ÉQUILIBRE ENTRE LES DIFFÉRENTS BUDGETS DE VOYAGE.

Moins de 1000 \$
1000 \$ à moins de 3000 \$
3000 \$ à moins de 5000 \$
5000 \$ à moins de 10 000 \$
10 000 \$ à moins de 15 000 \$
15 000 \$ à moins de 20 000 \$
20 000 \$ ou plus

14. À quelle tranche d'âge appartenez-vous? (POUR CHAQUE VILLE, VEILLER À CE QU'UN GROUPE SOIT COMPOSÉ DE PERSONNES DE 18 À 34 ANS, ET L'AUTRE, DE PERSONNES ÂGÉES DE 35 ANS OU PLUS. DANS CHACUN DE CES DEUX GROUPES, ASSURER UNE BONNE REPRÉSENTATION DES ÂGES, CONFORMÉMENT AUX INDICATIONS CI-DESSOUS.)

Moins de 18 ans – REMERCIER ET CONCLURE

TRANCHES D'ÂGE ADMISSIBLES AU PREMIER GROUPE, DANS CHAQUE VILLE. RECRUTER 4 PARTICIPANTS ÂGÉS DE 18 À 24 ANS ET 4 PARTICIPANTS ÂGÉS DE 25 À 34 ANS.

18 à 24 ans
25 à 34 ans

TRANCHES D'ÂGE ADMISSIBLES AU SECOND GROUPE, DANS CHAQUE VILLE. VEILLER À CE QU'ENVIRON UN TIERS DE CHAQUE GROUPE PROVIENNE DE CHAQUE TRANCHE D'ÂGE.

35 à 44 ans
45 à 54 ans
55 ans ou plus

15. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint? (AUTANT QUE POSSIBLE, ASSURER UNE BONNE REPRÉSENTATION DES NIVEAUX DE SCOLARITÉ DANS TOUS LES GROUPES)



- Études secondaires partielles
- Études secondaires terminées
- Études collégiales ou universitaires partielles
- Études collégiales ou universitaires terminées
- Je préfère ne pas répondre

16. Et maintenant, dans laquelle des catégories suivantes se situe le revenu annuel de votre ménage pour 2017? (AUTANT QUE POSSIBLE, ASSURER UNE BONNE REPRÉSENTATION DES NIVEAUX DE REVENU DANS TOUS LES GROUPES)

- Moins de 25 000 \$
- 25 000 \$ à 39 999 \$
- 40 000 \$ à 64 999 \$
- 65 000 \$ à 99 999 \$
- 100 000 \$ ou plus
- Je préfère ne pas répondre

17. Noter le sexe (NE PAS POSER LA QUESTION – VISER UNE PROPORTION ÉGALE DES SEXES DANS CHAQUE GROUPE)

- Homme
- Femme
- Personne non binaire

J'aimerais vous inviter à prendre part au groupe de discussion qui aura lieu le... (préciser la date et l'heure ainsi que les détails du lieu) :

CALENDRIER DES GROUPES

Date	Ville	Lieu	Profil	Heure
Mardi 27 février 2018	Halifax	MQO 1883 Upper Water Street, 4th floor Halifax, NS B3J 1S9 902 465-3034	18 à 34 ans 35 ans ou plus	17 h 30 19 h 30
Jeudi 1 ^{er} mars 2018	Toronto	Consumer Vision 3 rd floor, 2 Bloor Street, W Toronto, ON M5W 3E2 416 967-1596	18 à 34 ans 35 ans ou plus	17 h 30 19 h 30
Mercredi 7 mars 2018	Calgary	Qualitative Coordination Suite 120, 707 10th Avenue SW Calgary, AB T2R 0B3 403 229-3500	18 à 34 ans 35 ans ou plus	17 h 30 19 h 30
Jeudi 8 mars 2018	Montréal (français)	Consumer Vision/Leger Marketing 507, place d'Armes, bureau 700 Montréal, QC H2Y 2W8 514 982-2464	18 à 34 ans 35 ans ou plus	17 h 30 19 h 30
Jeudi 8 mars 2018	Vancouver	Vancouver Focus 5th Floor 1080 Howe St. #503 Vancouver, BC V6Z 2T1 604 682-4292	18 à 34 ans 35 ans ou plus	17 h 30 19 h 30

Veillez considérer ce rendez-vous comme un engagement ferme. Si vous risquez de ne pas pouvoir être présent(e) pour des raisons personnelles ou professionnelles, veuillez m'en aviser dès maintenant et nous conserverons votre nom en vue d'une étude ultérieure.



Si vous utilisez des lunettes de lecture, assurez-vous de les avoir avec vous le jour de la discussion, car vous pourriez devoir examiner des documents écrits. Nous vous prions d'être sur les lieux au moins 10 à 15 minutes avant la rencontre, afin que nous puissions respecter l'horaire prévu.

3. Professionnels du voyage – version anglaise

**Recruitment Screener – Global Affairs Canada
Consular Services – Policy and Program Focus Groups
Travel Agents/Professionals
FINAL – February 15, 2018**

Good morning/afternoon. My name is _____ and I am calling from *The Strategic Counsel* a national public opinion research firm. We are contacting travel agents and travel professionals like yourself to request their participation in a series of discussion groups with Canadians that are being conducted on behalf of the Government of Canada. The discussion will focus on your views on issues surrounding international travel.

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 \$150 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 MAJORITY OF 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 – GO 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. It would also be helpful to know which continents, regions or countries you focus on when you are booking travel for your clients. I’m going to read you a list of regions. Please tell which ones are the top 3 destinations (i.e., the destinations you book most often for your clients). ENSURE CROSS-SECTION OF DESTINATIONS.

- a. U.S.
- b. Europe
- c. Asia
- d. Central America
- e. Caribbean
- f. South America
- g. Middle East
- h. Africa
- i. Oceania

8. What are some of the more unusual, or less common, destinations that you have booked travel for? RECORD. ENSURE GOOD MIX OF TRAVEL AGENTS WITH EXPERIENCE BOOKING TO DESTINATIONS OUTSIDE THE U.S., CARIBBEAN AND EUROPE. AT LEAST 5 OF 8 PARTICIPANTS SHOULD HAVE SOME EXPERIENCE IN BOOKING TO DESTINATIONS OTHER THAN U.S., CARIBBEAN AND EUROPE.

9. Are you/is your travel agency a member of an association, network or consortium of travel agents/professionals?

Yes – Which one(s)? RECORD

No – CONTINUE

10. Record gender (NOT ASKED. TO THE EXTENT POSSIBLE, ENSURE A GOOD GENDER SPLIT FOR EACH GROUP)



Male
Female
Non-binary

I would like to invite you to participate in a focus group (give city particulars, dates and times):

SCHEDULE OF GROUPS

Date	City	Facility	Profile	Time
Thursday March 1/18	Toronto	Consumer Vision 3 rd floor, 2 Bloor Street, W Toronto, ON M5W 3E2 416 967 1596	Travel Professionals	12:30-2:30 p.m.
Thursday March 8/18	Montreal (in French)	Consumer Vision/Leger Marketing 507 Place D'Armes, Suite 700 Montreal, QC H2Y 2W8 514 982 2464 tel	Travel Professionals	12:30-2:30 p.m.

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.

4. Professionnels du voyage – version française

**Questionnaire de recrutement – Affaires mondiales Canada
Affaires consulaires – Groupes de discussion sur les politiques et les programmes
Agents de voyage et professionnels du voyage
VERSION FINALE – 15 février 2018**

Bonjour. Mon nom est _____ et je vous appelle du *Strategic Counsel*, une entreprise nationale de recherche sur l'opinion publique. Nous invitons actuellement des agents de voyage et d'autres professionnels canadiens du voyage tels que vous, à participer à une série de groupes de discussion organisés pour le compte du gouvernement du Canada. La discussion vise à recueillir votre opinion sur des questions touchant aux voyages internationaux.

Votre participation est entièrement volontaire. Vos réponses seront traitées de façon confidentielle et serviront uniquement dans le cadre de cette étude. Nous souhaitons simplement connaître vos opinions – Nous n'essaierons pas de vous vendre quoi que ce soit.

Chaque groupe de discussion sera animé par un professionnel de la recherche. La discussion durera environ deux heures et vous toucherez un montant de 150 \$ pour votre participation. Tout renseignement personnel que vous communiquerez sera confidentiel. Nos rapports sur cette série de groupes de discussion ne contiendront aucun commentaire attribué à des participants individuels. À la fin du projet, les rapports seront rendus publics par l'intermédiaire de Bibliothèque et Archives Canada et de la Bibliothèque du Parlement.

Mais avant de vous inviter à participer, je dois vous poser quelques questions qui nous permettront de former des groupes suffisamment diversifiés. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui – CONTINUER



Non – REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

1. Êtes-vous une agente / un agent de voyages à temps plein?
OUI – CONTINUER
NON – REMERCIER ET DEMANDER À PARLER À UN COLLÈGUE TRAVAILLANT À TEMPS PLEIN.

2. Depuis combien d'années travaillez-vous comme agente / agent de voyage? (VEILLER À CE QU'AU MOINS LA MOITIÉ DES PARTICIPANTS AIENT PLUS DE 5 ANS D'EXPÉRIENCE)

Moins d'un an – REMERCIER ET CONCLURE
1 à 5 ans
Plus de 5 ans

3. Et vous occupez-vous principalement de réserver des voyages d'affaires ou des voyages d'agrément?
(VEILLER À CE QUE LA MAJORITÉ DES PARTICIPANTS SE SPÉCIALISENT DANS LES VOYAGES D'AGRÉMENT)
Voyages d'affaires
Voyages d'agrément

4. Dans le cadre de votre travail, est-ce que vous faites des réservations de voyages à l'étranger?

OUI – CONTINUER
NON – REMERCIER ET DEMANDER À PARLER À UN COLLÈGUE QUI S'OCCUPE DE RÉSERVATIONS DE VOYAGES À L'ÉTRANGER. REPRENDRE DEPUIS LE DÉBUT.

5. Est-ce que vous connaissez le concept du « groupe de discussion »?

SI OUI, CONTINUER
SI NON, EXPLIQUER « *Un groupe de discussion se compose de huit à dix participants et d'un modérateur. Au cours d'une période de deux heures, les participants sont invités à discuter d'un éventail de questions reliées au sujet abordé.* »

6. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou à une entrevue approfondie en contrepartie d'une somme d'argent?

OUI NON – PASSER À LA Q.7 ET CONTINUER

SI OUI – Il y a combien de temps? _____
(CONCLURE SI C'ÉTAIT IL Y A MOINS DE 12 MOIS)

À combien de groupes avez-vous participé? _____
(CONCLURE SI PLUS DE 3 GROUPES DE DISCUSSION)

Est-ce que certains de ces groupes étaient organisés pour le gouvernement du Canada?
(SI OUI, REMERCIER ET CONCLURE)

7. Il serait également utile de savoir sur quels continents, régions ou pays se concentrent vos réservations de voyages pour vos clients. Je vais vous lire une liste de régions. Veuillez me dire quelles sont les trois destinations les plus courantes (celles que vous réservez le plus souvent pour vos clients). ASSURER UNE BONNE REPRÉSENTATION DES DESTINATIONS.
 - a. États-Unis
 - b. Europe
 - c. Asie



- d. Amérique centrale
 - e. Caraïbes
 - f. Amérique du Sud
 - g. Moyen-Orient
 - h. Afrique
 - i. Océanie
8. Quelles sont certaines des destinations plus inhabituelles, ou moins courantes, pour lesquelles vous avez fait des réservations de voyages? NOTER LES DESTINATIONS. VEILLER À BIEN REPRÉSENTER LES AGENTS QUI ONT DE L'EXPÉRIENCE DANS LES RÉSERVATIONS VERS D'AUTRES DESTINATIONS QUE LES ÉTATS-UNIS, LES CARAÏBES ET L'EUROPE. AU MOINS 5 DES 8 PARTICIPANTS DEVRAIENT AVOIR CE TYPE D'EXPÉRIENCE.
9. Êtes-vous membre, ou votre agence est-elle membre, d'une association, d'un réseau ou d'un consortium de professionnels du voyage?
- Oui – Lesquels? NOTER
Non – CONTINUER
10. Noter le sexe (NE PAS POSER LA QUESTION – VISER UNE PROPORTION ÉGALE DES SEXES DANS CHAQUE GROUPE)
- Homme
Femme
Personne non binaire

J'aimerais vous inviter à prendre part au groupe de discussion qui aura lieu le... (préciser la date et l'heure ainsi que les détails du lieu) :

CALENDRIER DES GROUPES

Date	Ville	Lieu	Profil	Heure
Judi 1 ^{er} mars 2018	Toronto	Consumer Vision 3 rd floor, 2 Bloor Street, W Toronto, ON M5W 3E2 416 967-1596	Professionnels du voyage	12 h 30-14 h 30
Judi 8 mars 2018	Montréal (français)	Consumer Vision/Leger Marketing 507, place d'Armes, bureau 700 Montréal, QC H2Y 2W8 514 982-2464	Professionnels du voyage	12 h 30-14 h 30

Veillez considérer ce rendez-vous comme un engagement ferme. Si vous risquez de ne pas pouvoir être présent(e) pour des raisons personnelles ou professionnelles, veuillez m'en aviser dès maintenant et nous conserverons votre nom en vue d'une étude ultérieure.

Si vous utilisez des lunettes de lecture, assurez-vous de les avoir avec vous le jour de la discussion, car vous pourriez devoir examiner des documents écrits. Nous vous prions d'être sur les lieux au moins 10 à 15 minutes avant la rencontre, afin que nous puissions respecter l'horaire prévu.



C. Guide du modérateur

1. Public voyageur – version anglaise

Moderator's Guide
Consular Services: Travelling Abroad
Travelling Public

FINAL – March 1, 2018

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. Specifically, this discussion group is part of a larger research study that is being led by the group within the Government of Canada that provides services to Canadians, through its embassies, high commissions and consulates, who may need assistance while they are abroad. Out of interest, do you know what this group is called?
 - 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. The session is being videotaped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. We do not attribute comments to specific people. All your comments are confidential.
- Explanation re: one-way mirror and observers.
- 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. Some of the issues we will be discussing tonight may be very controversial and people may hold strong views one way or the other. It is important that we respect how others feel and allow them to explain their opinion.
 - 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 international affairs or foreign policy. This is not a test of your knowledge.
- 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, visiting family or friends, etc.).

A. Common considerations when travelling (25 minutes):

- Let's imagine you are considering making a trip abroad to a destination other than the United States. Can each of you write down on the paper in front of you where you expect to be travelling to in the next year or two – what locations or regions? ROUND TABLE. PARTICIPANTS SHARE DESTINATIONS.



- Now, let's talk about your trip planning activities. First, what do you usually take into consideration as you are choosing this travel destination? What factors, issues or concerns did you factor into the decision?
(MODERATOR TO LIST ON FLIPCHART)
 - And which ones are the most important to you? Why?
 - Is this something you always consider when travelling?
- How much planning do you do? And, do you tend to plan well ahead or are you more spontaneous?
 - Are there some destinations that you would be more spontaneous about in terms of booking your travel, while for others you might take more time to plan? Explain.
- Take me through the process of planning and/or preparing for a trip abroad (again, to a destination other than the U.S.). What specific steps do you take? Probe for:
 - What kind of information are you looking for?
 - Where do you get information from? Who/what influences your choice of travel destinations?
Probe for reliance on:
 - Friends/family – What kind of role do they play?
 - Social media – What do you rely on? Which social media sites/platforms do you use most regularly? What is it that you like about them? How do you use social media in terms of travelling planning?
 - Travel apps – which ones do you rely on most frequently? And, do you use them when you are actually overseas? How do you use them?
 - Travel books/guides such as EyeWitness Travel, Fodor's, Bill Bryson, etc. – How do you use these to guide your choices and planning?
 - Online services like TripAdvisor, Lonely Planet, etc. – What is your experience in using these websites? How do you use these services for travel planning? Do you get what you need? Can you find what you are looking for? Would you use the services/sites again? Why/why not?
 - Government of Canada. What is your experience interacting with GoC? What services do you use for travel planning? Do you get what you need? Can you find what you are looking for? Would you go back to GoC sources/sites again if you were planning another trip? Why/why not?
 - What are your 'must do' activities before going abroad? Can you think back to the last time you took a trip outside Canada? What, if anything, did you do to prepare? If not raised, probe for each of the following and ask why/why not for each:
 - Purchasing travel insurance
 - Checking the laws/rules of the country of destination
 - Determining if there is a potential health risk (e.g. cholera, malaria, hepatitis, traveller's diarrhea, etc.)
 - Ascertaining how to get assistance from Canadian government, if necessary
 - Anything else? MODERATOR TO BE ATTUNED FOR ANY MENTIONS OF TRAVEL VISAS. IF MENTIONED PROBE FOR: Is this something you get advice about? Who do you ask? What kind of research do you do?
 - And, do you always travel with ...
 - Cell phone/Smart phone – do you get a plan that will allow you to make local or international calls in the destination you are travelling to?
 - Tablet/laptop – how easy/difficult is it for you to get an Internet connection? Is this a consideration for you?
 - Do you purchase and/or use a data plan when travelling, or do you feel this is an unnecessary expense? Are there alternatives that you rely on (i.e., Wifi access, business center in hotel, etc.)? Explain.
- Is the process different (i.e., considerations, steps, information gathering) if you are travelling with children, versus just adults? If so, what is different?
- And, if you were travelling to the U.S., would the same considerations or steps apply? Or, would it depend on where in the U.S. you were going? Explain.



B. Expectations regarding support to travellers from the Government of Canada (20 minutes)

- Now I want to focus the discussion more directly on support from the Government of Canada to travellers. In your view, what role should the Government of Canada play in terms of providing support for Canadians who are travelling abroad? Probe for:
 - What are your expectations for the kinds of services and support travellers should receive?
- What is your expectation about who you could reach, how quickly they would respond, and how they could assist you? Probe for:
 - I want to drill down a little more on the question of your expectations as to what is a personal responsibility and what is a situation or circumstance when you would expect some assistance from the Government of Canada. What should individual travellers be responsible for? And, what should GoC do for travellers, if anything?
 - Generally, what kind of assistance do you expect from the GoC? How do you expect to be able to access services and support?
 - Would you expect a different level of service from the GoC if you were in need of assistance abroad versus if you needed assistance in Canada? Why or why not?
- Have any of you had any experience contacting the Government of Canada while you were abroad? Tell us about your experience. Was it positive/negative? Elaborate.
- If you found yourself in a situation where you needed assistance would you turn to the Canadian Government first or would you be more likely to try to access assistance from another individual/organization first? If other than GoC, who would you turn to? Explain.
- If you wanted to contact the Canadian Government while you were travelling abroad, how would you do this? Who would you contact? How would you contact them? Probe for:
 - Within the Canadian Government officials located both in Canada and abroad provide consular services to people travelling overseas. Have you heard anything about consular services to travellers? MODERATOR TO SPELL OUT ON A FLIPCHART.
 - What does the term Consular Services mean to you?
 - What do you think the people who provide consular services do? What are some examples of consular services?
- Are there some groups that you feel might be more vulnerable when travelling abroad and/or find themselves in situations where they would need some assistance from the Canadian Government? Which groups? LIST ON FLIP CHART. Probe for:
 - LGBTQ
 - Elderly
 - Children
 - People who suffer from mental illness
 - From this list, which group do you think is most vulnerable when travelling abroad?
- What other advice can you offer to the Government of Canada in terms of what they could be doing to help you make more informed decisions on international travel?

C. Principles underpinning support to travellers abroad and service standards (25 minutes)

- In this part of the discussion, I want to focus on some specific scenarios and get your feedback regarding your expectations as to how Consular Services could assist you. Before we do that, however, let's think more broadly about the principles or values that should underpin the services, support and information that are provided to Canadians travelling abroad. What should be our basic guiding principles or values? Probe for:
 - Timeliness
 - Accurate and up to date information
 - 24/7 access
 - Availability anywhere in the world



- Informing Canadians
 - Focus on vulnerable groups
 - Fairness in approach
 - Non-judgmental approach
 - Non-discriminatory
 - Others?
 - There may in some cases be limits on the assistance that consular officials can provide. In your view, what are some reasonable limits? Describe for me some circumstances or situations where you feel these types of limitations may apply and/or where you think an individual may have to pay for certain services? PROBE FOR:
 - When travelling in known conflict zones – where?
 - When taking excessive risks – describe.
 - What should a Canadian citizen expect under these circumstances? What is reasonable?
 - Are there any situations where you feel the GoC could or should refuse services to a travelling Canadian? What types of situations? Probe for:
 - Irresponsible behavior, crime (arrest/detention), crimes against children etc.
- NOTE: ALL SCENARIOS HAVE BEEN DELETED.

D. Information from the Government of Canada (10 minutes)

- Thinking about information from the Government of Canada, what would be the best way for the Government of Canada to communicate with you concerning issues surrounding international travel? CAREFULLY PROBE FOR:
 - Magazine ads or articles
 - Social media
 - Television or radio ads
 - News media (news item or documentary)
 - Brochures
 - Booth at travel shows
 - Conferences/talks
 - Web site
 - Others?
- Overall, how credible do you find the Government of Canada as a source of information for international travel? Why do you say that?
- REFER BACK TO USE OF/EXPECTATIONS RE GOC SERVICES IN SECTIONS A AND B. IF NOT COVERED PROBE FURTHER. Are you aware of any specific products or services that the Government of Canada offers to people travelling abroad? What are you aware of? (LIST ON FLIPCHART)
- Is there anything missing from this list that you would expect the Government of Canada should be providing? (LIST ON FLIPCHART) Probe for:
 - Registration of Canadians Abroad. Have you heard of this service? What do you know about it? If necessary, explain that you can register your travel information with the Government of Canada (travel.gc.ca) 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). Do you think this a good idea? Would you use it?
 - Travel advice and advisories. Do any of you use these? What's your general impression? How useful do you find them? Explain.
 - List of embassies and consulates. Do you usually make a note of this before you travel? Why/why not?
 - Travel Smart App. Have you heard of this? If not, explain that the App provides up to date advice and advisories on over 200 destinations as well as emergency contact information for embassies/consulates, and wait times at borders, etc. When you connect to the travel.gc.ca social



media account you can ask questions, share information with others and learn about travelling safe and smart. Is this something you would use? Why/why not?

- REFER BACK TO VULNERABLE GROUPS – LIST ON FLIP CHART. Going back to the groups that are most vulnerable when they travel, do you think that the Government of Canada should provide information that is tailored to them or should they be responsible for doing their own research based on their personal circumstances? If the former, what channels should the Government use to reach them?

E. Views on Travel Advisories (30 minutes)

- I want to spend a bit more time getting your feedback on travel advice and advisories. 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?
- You can access travel advisories online ... I want to show you one for Lebanon and get your reaction. MODERATOR TO ACCESS LEBANON TRAVEL ADVISORY LANDING PAGE ONLINE.
- <https://travel.gc.ca/destinations/lebanon>
- Have you ever accessed this information for any destination? Did you know it was available before today?
- You can see that the page is structured with a set of 7 tabs across the top of the landing page. The first tab is risk level. If you had been planning a trip to Lebanon and read this, what would your reaction be? Would anything you read here change your decision or alter your plans in any way? Why/why not?
- How do you interpret the term 'advisory?' Note that the information reads Regional Advisory – Avoid all Travel and then lists specific areas. How do you interpret this information? What actions would you take, if any, based on this? Can you think of a better term than 'advisory' for this concept?
- I want to ask you about the various risk levels. If I click on the section that reads '*Exercise a high degree of caution*' I get taken to an explanation of the various risk levels. You can see there are 4 levels – how do you interpret each of these? Is there anything in the explanations of these levels that is unclear? Would you explain them differently? Do you think it is necessary to have risk categories?
- Looking at this landing page, what gets your attention, if anything? What are you most interested in? From here, where would you go next?
- MODERATOR TO REVIEW EACH SECTION OF THE TRAVEL ADVISORY. Overall, do you find the advice credible? Do you think the information we just reviewed is alarmist?
- Overall, what are you most interested in when reviewing/reading this travel advice page? What information is most/least important to you?
- Thinking about each of the sections and the information provided, do you find this documentation to be clear and easy to read? Probe for:
 - Is there anything unclear or that you don't understand?
 - Is it too much/too little information? Is anything missing that you would expect to find on this travel advisory?
 - Is it easy to use?
 - Would you consult it when planning your next international trip? Why/why not?

G. 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.

THANK YOU.



2. Public voyageur – version française

Guide du modérateur
Affaires consulaires : Voyages à l'étranger
Voyageurs

FINAL – 1^{er} mars 2018

Introduction (5 minutes)

- Présenter le modérateur et souhaiter la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Comme nous l'avons mentionné lors du processus de recrutement, nous tenons des groupes de discussion dans le cadre d'un projet de recherche réalisé pour le compte du gouvernement du Canada. De façon plus précise, ce groupe de discussion fait partie d'une étude plus large menée par un organisme fédéral qui offre des services d'assistance aux Canadiens en voyage à l'étranger, par l'intermédiaire de ses ambassades, de ses hauts-commissariats et de ses consulats. Simple curiosité, connaissez-vous le nom de cet organisme?
 - La discussion d'aujourd'hui a pour but de recueillir votre opinion sur une série de questions liées aux voyages internationaux.
- La discussion durera environ deux heures. N'hésitez pas à quitter la salle, au besoin, pendant la séance. Nous ferons un enregistrement vidéo aux fins de notre travail d'analyse, au cas où il serait nécessaire de vérifier nos notes. Nous n'attribuons aucun commentaire à des participants individuels. Vos commentaires sont confidentiels.
- Explication : Miroir d'observation et observateurs.
- Description du fonctionnement d'un groupe de discussion :
 - Les groupes de discussion sont conçus pour faciliter une discussion ouverte et honnête. En tant que modérateur, mon rôle est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Je dois aussi m'assurer que la discussion ne s'écarte pas du sujet.
 - Votre rôle à vous est de répondre aux questions et de donner votre opinion. Toutes les opinions du groupe nous intéressent, qu'elles soient minoritaires ou majoritaires; il ne faut donc pas hésiter à vous exprimer même si vous croyez que le groupe aura un avis différent du vôtre. D'autres participants pourraient partager votre point de vue, ou non, mais l'opinion de chacun est importante et doit être respectée. Certaines des questions au programme ce soir pourraient être très controversées et les gens pourraient avoir des idées bien arrêtées dans un sens ou dans l'autre. Il est important de respecter le point de vue des autres et de les laisser s'expliquer.
 - J'aimerais aussi souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître votre opinion et comprendre vos attitudes. On ne vous demande pas d'être un expert en affaires internationales ou une spécialiste de la politique étrangère pour participer à ces groupes. Ce n'est pas un test de connaissances.
- Le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et ne sera peut-être pas en mesure de répondre à certaines de vos questions.
- (Le modérateur se présente). Les participants sont invités à se présenter en donnant uniquement leur prénom. Veuillez nous dire à quelle fréquence vous voyagez et les principales raisons pour lesquelles vous voyagez (p. ex., pour affaires, pour le plaisir, pour rendre visite à des membres de la famille ou à des amis, etc.).



A. Considérations habituelles lors d'un voyage (25 minutes)

- Imaginons que vous comptez faire un voyage à l'étranger, ailleurs qu'aux États-Unis. Pouvez-vous noter, sur la feuille devant vous, où vous pensez aller au cours de la prochaine année ou des deux prochaines années – dans quels pays ou régions? TABLE RONDE. LES PARTICIPANTS DISENT LEURS DESTINATIONS.
- Maintenant, passons à vos activités de planification de voyage. D'abord, quelles sont les choses dont vous tenez compte habituellement au moment de choisir cette destination? Quels facteurs, questions ou préoccupations ont pesé sur votre décision? (LE MODÉRATEUR FAIT UNE LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER)
 - Et lesquels sont les plus importants à vos yeux? Pourquoi?
 - Est-ce quelque chose dont vous tenez toujours compte lorsque vous voyagez?
- À quel point est-ce que vous planifiez vos voyages? Avez-vous tendance à planifier longtemps à l'avance ou êtes-vous plus spontané?
 - Est-ce que pour certaines destinations vous feriez vos réservations de façon assez spontanée, alors que pour d'autres vous auriez tendance à planifier davantage? Expliquez.
- Expliquez-moi votre processus quand vous planifiez ou préparez un voyage à l'étranger (à nouveau, ailleurs qu'aux États-Unis). Quelles démarches concrètes faites-vous? Approfondir :
 - Quel type d'information cherchez-vous?
 - Où obtenez-vous cette information? Qu'est-ce qui influence votre choix de destination? Chercher à savoir à quel point les participants comptent sur ce qui suit :
 - Les amis et la famille – Quel type de rôle jouent-ils?
 - Les médias sociaux – Sur lesquels comptez-vous? Quels sites ou plateformes de médias sociaux utilisez-vous le plus régulièrement? Qu'est-ce qui vous plaît dans ces médias? Comment utilisez-vous les médias sociaux au moment de planifier un voyage?
 - Les applications de voyage – Sur lesquelles comptez-vous le plus souvent? Est-ce que vous les utilisez au cours d'un voyage à l'étranger? Comment les utilisez-vous?
 - Les livres et guides de voyage comme EyeWitness Travel, Fodor's, Bill Bryson, etc. – Comment ces ouvrages guident-ils vos choix et votre planification?
 - Les services en ligne comme TripAdvisor, Lonely Planet, etc. – Quelle a été votre expérience en utilisant ces sites Web? Comment utilisez-vous ces services au moment de planifier un voyage? Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Feriez-vous de nouveau appel à ces services ou à ces sites? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - Le gouvernement du Canada – Quelle a été votre expérience lors de vos interactions avec le GC? Quels services utilisez-vous pour planifier vos voyages? Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Si vous deviez planifier un autre voyage, feriez-vous de nouveau appel aux sources ou aux sites du GC? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - Quelles sont vos activités « à faire absolument » avant de partir à l'étranger? Pouvez-vous repenser à votre dernier voyage à l'extérieur du Canada? Qu'avez-vous fait pour vous préparer? Si les activités qui suivent ne sont pas évoquées, les mentionner en demandant chaque fois « pourquoi / pourquoi pas » :
 - Souscrire une assurance voyage
 - Vérifier les lois et les règles du pays de destination
 - Déterminer les risques potentiels pour la santé (p. ex. choléra, paludisme, hépatite, diarrhée des voyageurs, etc.)
 - Déterminer comment obtenir l'assistance du gouvernement canadien, au besoin
 - Autre activité? LE MODÉRATEUR PRÊTE ATTENTION À TOUTE MENTION DE VISAS. SI LES VISAS SONT MENTIONNÉS, APPROFONDIR : Demandez-vous conseil sur ce point? À qui? Quel type de recherches faites-vous?
 - Et est-ce que vous voyagez toujours avec...
 - Votre téléphone cellulaire ou votre téléphone intelligent? – Vous procurez-vous un forfait vous permettant de faire des appels locaux ou internationaux dans votre pays de destination?



- Votre tablette ou votre portable? – Est-il facile ou difficile d’avoir une connexion Internet? Est-ce un facteur important pour vous?
 - Est-ce que vous achetez ou utilisez un forfait de données lorsque vous voyagez, ou est-ce que cela vous semble être une dépense inutile? Utilisez-vous des solutions de rechange? (p. ex., accès WiFi, centre d’affaires de l’hôtel, etc.)? Expliquez.
- Le processus est-il différent (p. ex., les facteurs à considérer, les démarches, la recherche d’information) si vous voyagez avec des enfants plutôt qu’avec des adultes? Si oui, qu’est-ce qui est différent?
- Et si vous alliez aux États-Unis, est-ce que les mêmes facteurs et démarches s’appliqueraient? Ou est-ce que cela dépendrait de votre destination particulière aux États-Unis? Expliquez.

B. Attentes à l’égard des services d’assistance aux voyageurs du gouvernement du Canada (20 minutes)

- Maintenant, j’aimerais orienter la discussion plus directement sur l’assistance aux voyageurs offerte par le gouvernement du Canada. À votre avis, quel rôle le gouvernement du Canada devrait-il jouer pour ce qui est d’offrir de l’aide aux Canadiens qui voyagent à l’étranger? Approfondir :
 - Quelles sont vos attentes en ce qui concerne les types de services et l’aide que les voyageurs devraient recevoir?
- Quelles sont vos attentes en ce qui concerne la personne que pourriez joindre, son délai de réponse et l’aide qu’elle pourrait vous apporter? Approfondir :
 - Je veux creuser un peu plus la question de vos attentes quant à ce qui relève de votre responsabilité personnelle et ce qui constitue une situation ou des circonstances où le gouvernement du Canada devrait intervenir. Quelles sont les responsabilités des voyageurs individuels? Et que devrait faire le GC pour les voyageurs, le cas échéant?
 - De manière générale, à quel type d’aide vous attendez-vous de la part du GC? Comment pensez-vous pouvoir accéder aux services et à l’aide?
 - Vous attendriez-vous à recevoir un autre niveau de service du GC si vous aviez besoin d’aide à l’étranger plutôt qu’au Canada? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Est-ce que quelqu’un parmi vous a fait l’expérience de prendre contact avec le gouvernement du Canada au cours d’un voyage à l’étranger? Parlez-nous de votre expérience. A-t-elle été positive ou négative? Donnez des détails.
- Si vous vous trouviez dans une situation où vous aviez besoin d’aide, feriez-vous d’abord appel au gouvernement canadien ou seriez-vous porté à vous tourner vers une autre personne ou organisation? Dans le second cas, vers qui vous tourneriez-vous? Expliquez.
- Si vous vouliez communiquer avec le gouvernement canadien pendant un voyage à l’étranger, comment feriez-vous? À qui vous adresseriez-vous et par quel moyen? Approfondir :
 - Des fonctionnaires du gouvernement canadien établis au Canada et à l’étranger offrent des services consulaires aux personnes qui font des voyages internationaux. Avez-vous déjà entendu parler des services consulaires aux voyageurs? LE MODÉRATEUR ÉCRIT CE TERME SUR LE TABLEAU PAPIER.
 - Que signifie l’expression « services consulaires » pour vous?
 - D’après vous, que font les personnes qui offrent des services consulaires? Quels sont des exemples de services consulaires?
- Y a-t-il certains groupes qui vous semblent plus vulnérables lorsqu’ils se rendent à l’étranger ou se retrouvent dans des situations où ils ont besoin d’assistance gouvernementale? Quels groupes? LES NOTER SUR LE TABLEAU-PAPIER. Approfondir :
 - LGBTQ
 - Aînés
 - Enfants
 - Personnes atteintes de troubles mentaux
 - Dans cette liste, quel groupe vous paraît le plus vulnérable dans le contexte d’un voyage à l’étranger?
- Quels conseils pouvez-vous donner au gouvernement du Canada sur ce qu’il pourrait faire pour vous aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de voyages internationaux?



C. Principes qui sous-tendent l'aide aux voyageurs et normes de service (25 minutes)

- Dans cette partie de la discussion, j'aimerais qu'on examine différents scénarios et qu'on parle de vos attentes quant à l'aide que vous pourriez recevoir des services consulaires. J'aimerais qu'on réfléchisse de manière plus générale aux principes ou aux valeurs qui devraient sous-tendre les services, l'aide et les renseignements offerts aux Canadiens en voyage à l'étranger. Quels principes fondamentaux ou quelles valeurs maîtresses devraient guider les services consulaires? Approfondir :
 - La rapidité
 - Une information exacte et à jour
 - Un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
 - Des services accessibles partout dans le monde
 - La communication d'informations aux Canadiens
 - Une attention particulière donnée aux groupes vulnérables
 - Une approche juste
 - Une approche sans jugement
 - Une approche non discriminatoire
 - D'autres principes?
- Dans certains cas, il peut y avoir des limites à l'aide que les agents consulaires sont en mesure d'apporter aux voyageurs. À votre avis, quelles sont des limites raisonnables? Décrivez-moi des circonstances ou des situations où vous avez l'impression que ces limites pourraient s'appliquer et que les voyageurs pourraient devoir payer certains services? APPROFONDIR :
 - Voyages dans des zones de conflit connues – où?
 - Prise de risques excessifs – Les décrire.
 - Dans ces circonstances, que devrait attendre un citoyen canadien? Qu'est-ce qui est raisonnable?
- Y a-t-il des situations où vous trouvez que le GC pourrait ou devrait refuser des services à un voyageur canadien? Quels types de situations? Approfondir :
 - Comportements irresponsables, crimes (arrestation/détention), crimes contre des enfants, etc.
- N.B. : TOUS LES SCÉNARIOS ONT ÉTÉ SUPPRIMÉS

D. Information provenant du gouvernement du Canada (10 minutes)

- En ce qui concerne l'information présentée par le gouvernement du Canada, quel serait le meilleur moyen pour le gouvernement de vous communiquer de l'information sur les questions liées aux voyages internationaux? EXPLORER SOIGNEUSEMENT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :
 - Publicités ou articles dans un magazine
 - Médias sociaux
 - Publicités à la télévision ou à la radio
 - Médias d'information (communiqués ou documentaires)
 - Brochures
 - Kiosque dans une exposition touristique
 - Conférences, causeries
 - Site Web
 - Autres moyens?
- Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous que le gouvernement du Canada est une source d'information crédible sur les voyages internationaux? Qu'est-ce qui vous fait dire ça?
- SE REPORTER À L'UTILISATION DES SERVICES DU GC ET AUX ATTENTES À LEUR ÉGARD, AUX SECTIONS A ET B. SI CES POINTS N'ONT PAS ÉTÉ COUVERTS, LES EXPLORER MAINTENANT. Connaissez-vous certains des produits et services que le gouvernement du Canada offre aux personnes voyageant à l'étranger? Lesquels connaissez-vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER)
- Y a-t-il quoi que ce soit qui manque sur cette liste et que le gouvernement du Canada devrait offrir d'après vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER) Approfondir :



- Inscription des Canadiens à l'étranger. Avez-vous entendu parler de ce service? Que savez-vous à son sujet? Si nécessaire, expliquer qu'on peut enregistrer les détails de son voyage auprès du gouvernement du Canada (voyage.gc.ca), pour que le gouvernement puisse nous joindre en cas de difficultés dans le pays de destination, p. ex. des troubles politiques ou une catastrophe naturelle, ou en cas d'urgence familiale. Pensez-vous que c'est une bonne idée? Utiliseriez-vous ce service?
- Conseils aux voyageurs et avertissements. Les consultez-vous? Quelle est votre impression générale à leur sujet? À quel point les trouvez-vous utiles? Expliquez.
- Liste des ambassades et consulats. Avez-vous l'habitude de prendre leurs coordonnées en note avant de partir en voyage? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Application Bon voyage. Avez-vous entendu parler de cette application? Si non, expliquer qu'elle renferme des conseils et des avertissements à jour sur plus de 200 destinations ainsi que les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence dans les ambassades et les consulats, les temps d'attente à la frontière canado-américaine, etc. Lorsqu'on se connecte au compte de média social voyage.gc.ca, on peut poser des questions, partager de l'information et apprendre comment voyager en toute sécurité à l'étranger. Utiliseriez-vous cette application? Pourquoi / Pourquoi pas?
- **RETOUR AUX GROUPES VULNÉRABLES – LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER**. En ce qui concerne les groupes particulièrement vulnérables lorsqu'ils voyagent, pensez-vous que le gouvernement du Canada devrait fournir des renseignements adaptés à leurs besoins, ou est-ce que ces groupes devraient eux-mêmes se charger d'effectuer leurs recherches en fonction de leurs circonstances personnelles? Dans le premier cas, par quels moyens le gouvernement devrait-il communiquer avec ces groupes?

E. Opinions concernant les avertissements destinés aux voyageurs (30 minutes)

- Je voudrais passer un peu plus de temps à recueillir vos commentaires sur les conseils aux voyageurs et les avertissements. Si vous aviez déjà planifié votre séjour dans un pays étranger et que le gouvernement du Canada publiait un avertissement recommandant d'éviter cette destination, que feriez-vous? Pourquoi?
- On a accès à ces avertissements en ligne ... Je voudrais vous montrer celui du Liban et avoir vos réactions. LE MODÉRATEUR OUVRE LA PAGE D'ACCUEIL DE L'AVERTISSEMENT POUR LE LIBAN.
<https://voyage.gc.ca/destinations/liban>
- Avez-vous déjà consulté cette information pour une destination? Saviez-vous que cette information était disponible?
- Comme on le voit, il y a sept onglets dans la partie supérieure de la page d'accueil. Le premier concerne les niveaux de risque. Si vous aviez prévu aller au Liban et lisiez ceci, quelle serait votre réaction? Est-ce que des renseignements fournis ici pourraient vous faire changer d'idée ou modifier vos plans en quoi que ce soit? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Comment comprenez-vous le terme « avertissement »? Notez qu'on peut lire ici « Avertissement régional – Évitez tout voyage » suivi d'une liste de zones précises. Comment interprétez-vous cette information? Quelles mesures prendriez-vous en conséquence? Pensez-vous qu'un autre terme qu'« avertissement » exprimerait mieux ce concept?
- J'aimerais savoir ce que vous pensez des différents niveaux de risque. Si je clique sur « *Faites preuve d'une grande prudence* », on me présente une explication des niveaux de risque. Vous voyez qu'il y a quatre niveaux – comment interprétez-vous chaque niveau? Y a-t-il quoi que ce soit dans les explications fournies qui n'est pas clair? Les expliqueriez-vous différemment? Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des catégories de risque?
- Quand vous regardez cette page d'accueil, qu'est-ce qui attire votre attention, le cas échéant? Qu'est-ce qui vous intéresse le plus? À partir d'ici, où iriez-vous?
- LE MODÉRATEUR PASSE EN REVUE CHAQUE SECTION DE L'AVERTISSEMENT. Dans l'ensemble, trouvez-vous que les conseils sont crédibles? Pensez-vous que l'information que nous venons de voir est alarmiste?
- De manière générale, qu'est-ce qui vous intéresse quand vous consultez ou lisez cette page de conseils aux voyageurs? Quels renseignements sont les plus importants et les moins importants pour vous?
- En ce qui concerne chacune des sections et l'information qui s'y trouve, diriez-vous que cette documentation est claire et facile à lire? Approfondir :
 - Y a-t-il quoi que ce soit qui n'est pas clair, que vous ne comprenez pas?



- Y a-t-il trop, ou trop peu, d'information? Manque-t-il quelque chose qu'on devrait pouvoir trouver dans cet avertissement aux voyageurs?
- Est-il facile à utiliser?
- Est-ce que vous consulteriez les avertissements au moment d'organiser votre prochain voyage international? Pourquoi / Pourquoi pas?

G. Bilan (5 minutes)

- Trouvez-vous qu'en général, vous et d'autres Canadiens avez suffisamment d'information sur les voyages internationaux?
- Parmi les sujets abordés ce soir, y a-t-il quelque chose qui vous a paru nouveau ou surprenant? Y a-t-il une chose dont nous avons discuté qui vous donne matière à réflexion et qui vous incitera peut-être à revoir votre manière d'aborder un prochain voyage à l'extérieur du Canada? Expliquez.

MERCI.

3. Professionnels du voyage – version anglaise

Moderator's Guide
Consular Services: Travelling Abroad
Travel Professionals

FINAL – Mar.1, 2018

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. Specifically, this discussion group is part of a larger research study that is being led by the group within the Government of Canada that provides services to Canadians, through its embassies, high commissions and consulates, who may need assistance while they are abroad. Out of interest, do you know what this group is called?
 - The purpose of today's discussion is to obtain your views on a broad range of topics related to international travel. In addition to discussion groups with travel professionals like yourselves, we are also conducting focus groups with people who travel internationally.
- The discussion will last approximately 2 hours. Feel free to excuse yourself during the session if necessary. The session is being videotaped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. We do not attribute comments to specific people. All your comments are confidential.
- Explanation re: one-way mirror and observers.
- 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. Some of the issues we will be discussing tonight may be very controversial and people may hold strong views one way or the other. It is important that we respect how others feel and allow them to explain their opinion.



- 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 international affairs or foreign policy. This is not a test of your knowledge.
- 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 your travel business – what types of trips do you tend to book most often (i.e., business, pleasure) and to which destinations?

A. Common considerations when travelling (25 minutes):

- I'd like you to imagine that you are assisting one of your clients planning a trip to an international destination, other than the United States. For the sake of this discussion let's assume that they would like to travel through a region like Asia, Africa or the Middle East, and they are looking to you to help them build an itinerary.
- Take me through your planning process. Where do you start? Probe for:
 - What kinds of questions or considerations would you discuss with your client?
- How do you begin to put the itinerary together? What kind of information do you need/gather in order to develop the itinerary? Probe for:
 - Activities
 - Accommodation
 - Any special travel requirements/restrictions
 - Health or safety concerns
 - Other?
 - Probe also for: What would you do in a situation where your client wanted to book a trip to the Caribbean/Mexico during the hurricane season? Would you voice any concerns about this? How do you broach this with your clients?
- Where do you get information from? What sources do you rely on? Probe for:
 - Social media – What do you rely on? Which social media sites/platforms do you use most regularly? What is it that you like about them? How do you use social media in terms of travelling planning?
 - Travel apps – which ones do you rely on most frequently? How do you use them?
 - Travel books/guides such as EyeWitness Travel, Fodor's, Bill Bryson, etc. – How do you use these to guide your choices and planning?
 - Online services like TripAdvisor, Lonely Planet, etc. – What is your experience in using these websites? How do you use these services for travel planning? Do you get what you need? Can you find what you are looking for? Are these services/sites you use regularly? Why/why not?
 - Government of Canada. What is your experience interacting with GoC? What services do you use for travel planning? Do you get what you need? Can you find what you are looking for? Do you use GoC sources/sites regularly? Why/why not?
- What do you advise your clients are things they should do before/as they are preparing to go abroad? Does it depend on who your client is? If so, what does it depend on? To anchor this discussion, can you think about a specific example from among the trips you have recently booked for clients travelling abroad? What, specifically, did you suggest that they needed to do? If not raised, probe for each of the following and ask why/why not for each:
 - Purchasing travel insurance – Do you systematically recommend that your clients purchase travel insurance? Generally, what percentage of your clients travel without adequate travel insurance? What is your guess?
 - Checking the laws/rules of the country of destination
 - Determining if there is a potential health risk (e.g. cholera, malaria, hepatitis, traveller's diarrhea, etc.)
 - Ascertaining how to get assistance from Canadian government, if necessary



- Anything else? MODERATOR TO BE ATTUNED FOR ANY MENTIONS OF TRAVEL VISAS. IF MENTIONED PROBE FOR: Is this something your clients ask your advice about/or that you do research on behalf of your clients?
 - And, for all the above, do you provide assistance? What kind of assistance? Explain.
- And, do most of your clients always travel with ...
 - Cell phone/Smart phone – do you discuss or recommend that they get a plan that will allow them to make local or international calls in the destination they are travelling to?
 - Tablet/laptop – do you discuss or find out how easy/difficult it would be for them to access the Internet in the locations they are travelling to? Is this a consideration for your clients or not? Does it depend on the circumstances? Explain.
 - Do you know whether your clients purchase and/or use a data plan when travelling? Is this something you recommend or not? If not, what other alternatives do you advise your clients of, if any (i.e., Wifi access, business center in hotel, etc.)? Elaborate.
- Is the process of helping your clients prepare/plan for a trip abroad different (i.e., considerations, steps, information gathering) if they are travelling with children, versus just adults? If so, what is different?
- And, if your client was travelling to the U.S., would the same considerations or steps apply? Or, would it depend on where in the U.S. they were going? Explain.

B. Expectations regarding support to travellers from the Government of Canada (20 minutes)

- Now I want to focus the discussion more directly on support from the Government of Canada to travellers. In your view, what role should the Government of Canada play in terms of providing support for Canadians who are travelling abroad? Probe for:
 - What are your expectations for the kinds of services and support travellers should receive?
- What is your expectation about who travellers could reach, how quickly they would respond, and how they could assist them? Probe for:
 - I want to drill down a little more on the question of your expectations as to what is a personal responsibility and what is a situation or circumstance when you would expect a traveller to receive some assistance from the Government of Canada. What should individual travellers be responsible for? And, what should GoC do for travellers, if anything?
 - Generally, what kind of assistance should travellers expect from the GoC? How do you feel travellers should expect to be able to access services and support?
 - In your view, should travellers expect a different level of service in terms of assistance provided by the GoC when they are abroad, versus in Canada? Why or why not?
- Have any of your clients had any experience contacting the Government of Canada while they were abroad and/or had you contact the GoC on their behalf? Tell us about that. Probe for:
 - What were the circumstances?
 - Was the experience contacting the GoC positive or negative? Elaborate.
- In general, would your clients be more likely to contact you directly, deal with the matter themselves or contact someone else? Or does it depend on the situation? Elaborate. Probe for:
 - If one of your clients did contact you because they were in a situation where they needed some assistance, what would you advise them to do? Would you look to the GoC first or would you be more likely to try to access assistance from another individual/organization first? If other than GoC, who would you turn to? Explain.
- Specifically If you wanted to contact the Canadian Government while you were travelling abroad, how would you do this? Who would you contact? How would you contact them? Probe for:
 - Within the Canadian Government officials located both in Canada and abroad provide consular services to people travelling overseas. Have you heard anything about consular services to travellers? MODERATOR TO SPELL OUT ON A FLIPCHART.
 - What does the term Consular Services mean to you?
 - What do you think the people who provide consular services do? What are some examples of consular services?



- Are there some groups that you feel might be more vulnerable when travelling abroad and/or find themselves in situations where they would need some assistance from the Canadian Government? Which groups? LIST ON FLIP CHART. Probe for:
 - LGBTQ
 - Elderly
 - Children
 - People who suffer from mental illness
 - Is there any special advice or recommendations that you make when planning trips that involve these groups? Explain.
 - From this list, which group do you think is most vulnerable when travelling abroad?
- What other advice can you offer to the Government of Canada in terms of what they could be doing to help travel professionals like yourself and travellers make more informed decisions on international travel?

C. Principles underpinning support to travellers abroad and service standards (25 minutes)

- In this part of the discussion, I want to focus on some specific scenarios and get your feedback regarding your expectations as to how Consular Services could assist travellers, based on your knowledge and experience. Before we do that, however, let's think more broadly about the principles or values that should underpin the services, support and information that are provided to Canadians travelling abroad. What should be our basic guiding principles or values? Probe for:
 - Timeliness
 - Accurate and up to date information
 - 24/7 access
 - Availability anywhere in the world
 - Informing Canadians
 - Focus on vulnerable groups
 - Fairness in approach
 - Non-judgmental approach
 - Non-discriminatory
 - Others?
- There may in some cases be limits on the assistance that consular officials can provide. In your view, what are some reasonable limits? Describe for me some circumstances or situations where you feel these types of limitations may apply and/or where you think an individual may have to pay for certain services? PROBE FOR:
 - When travelling in known conflict zones – where?
 - When taking excessive risks – describe.
 - What should a Canadian citizen expect under these circumstances? What is reasonable?
- Are there any situations where you feel the GoC could or should refuse services to a travelling Canadian? What types of situations? Probe for:
 - Irresponsible behavior, crime (arrest/detention), crimes against children etc.
- NOTE: ALL SCENARIOS HAVE BEEN DELETED.

D. Information from the Government of Canada (10 minutes)

- Thinking about information from the Government of Canada, what would be the best way for the Government of Canada to communicate with travel professionals concerning issues surrounding international travel? CAREFULLY PROBE FOR:
 - Magazine ads or articles
 - Social media
 - Television or radio ads
 - News media (news item or documentary)
 - Brochures



- Booth at travel shows
- Conferences/talks
- Web site
- Others?
- Overall, how credible do you find the Government of Canada as a source of information for international travel? Why do you say that?
- REFER BACK TO USE OF/EXPECTATIONS RE GOC SERVICES IN SECTIONS A AND B. IF NOT COVERED PROBE FURTHER. Are you aware of any specific products or services that the Government of Canada offers to people travelling abroad? What are you aware of? (LIST ON FLIPCHART)
- Is there anything missing from this list that you would expect the Government of Canada should be providing? (LIST ON FLIPCHART) Probe for:
 - Registration of Canadians Abroad. Have you heard of this service? What do you know about it? If necessary, explain that you can register your travel information with the Government of Canada (travel.gc.ca) 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 something that you advise your clients to do? Why/why not?
 - Travel advice and advisories. Do you refer to these? Have you bookmarked this site? Do you receive updates regularly, particularly if a situation changes? What's your general impression of the travel advice/advisories from the GoC? How useful do you find them? Do you provide them to your clients? Do you include them in their travel itineraries and/or provide them with a link? Explain.
 - List of embassies and consulates. Do you usually provide clients with this information as part of their itinerary? Why/why not?
 - Travel Smart App. Have you heard of this? If not, explain that the App provides up to date advice and advisories on over 200 destinations as well as emergency contact information for embassies/consulates, and wait times at borders, etc. When you connect to the travel.gc.ca social media account you can ask questions, share information with others and learn about travelling safe and smart. Is this something you would recommend to your clients? Why/why not?
- REFER BACK TO VULNERABLE GROUPS – LIST ON FLIP CHART. Going back to the groups that are most vulnerable when they travel, do you think that the Government of Canada should provide information that is tailored to them or should they be responsible for doing their own research based on their personal circumstances? If the former, what channels should the Government use to reach them?

E. Views on Travel Advisories (30 minutes)

- I want to spend a bit more time getting your feedback on travel advice and advisories. If you had already planned a trip to a foreign country for a client and the Government of Canada released a travel advisory recommending that travellers avoid visiting this destination, what would you say to your clients? Explain. Probe for:
 - Do you systematically consult the Government of Canada's travel advice and advisories before booking a client's trip?
- Now, I want to show you a travel advisory for Lebanon and get your reaction. MODERATOR TO ACCESS LEBANON TRAVEL ADVISORY LANDING PAGE ONLINE. <https://travel.gc.ca/destinations/lebanon>
- How often do you refer to these travel advisories? Probe for:
 - Never, rarely, sometimes, always or depends on the country/region.
 - If depends on country/region: What regions or countries would you be most likely to seek out this information for? Explain.
- You can see that the page is structured with a set of 7 tabs across the top of the landing page. The first tab is risk level. If you had been planning a trip to Lebanon for a client and read this, what would your reaction be? Would anything you read here change your advice to the client in any way? Why/why not?
- How do you interpret the term 'advisory'? Note that the information reads Regional Advisory – Avoid all Travel and then lists specific areas. How do you interpret this information? What actions would you recommend your client take, if any, based on this? Can you think of a better term than 'advisory' for this concept?



- I want to ask you about the various risk levels. If I click on the section that reads ‘*Exercise a high degree of caution*’ I get taken to an explanation of the various risk levels. You can see there are 4 levels – how do you interpret each of these? Is there anything in the explanations of these levels that is unclear? Would you explain them differently? Do you think it is necessary to have risk categories?
- Looking at this landing page, what gets your attention, if anything? As a travel professional, what are you most interested in? From here, where would you go next?
- MODERATOR TO REVIEW EACH SECTION OF THE TRAVEL ADVISORY. Overall, do you find the advice credible? Do you think the information we just reviewed is alarmist?
- Overall, what are you most interested in when reviewing/reading this travel advice page? What information is most/least important to you?
- Thinking about each of the sections and the information provided, do you find this documentation to be clear and easy to read? Probe for:
 - Is there anything unclear or that you don’t understand?
 - Is it too much/too little information? Is anything missing that you would expect to find on this travel advisory?
 - Is it easy to use?
 - Would you consult it when planning your next international trip? Why/why not?

G. Wrap-Up (5 minutes):

- Overall, do you think travel professionals and those travelling overseas 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 planning upcoming trips for your clients? Please explain.

THANK YOU.

4. Professionnels du voyage – version française

Guide du modérateur
Affaires consulaires : Voyages à l’étranger
Professionnels du voyage

FINAL – 1^{er} mars 2018

Introduction (5 minutes)

- Présenter le modérateur et souhaiter la bienvenue aux participants du groupe de discussion.
 - Comme nous l’avons mentionné lors du processus de recrutement, nous tenons des groupes de discussion dans le cadre d’un projet de recherche réalisé pour le compte du gouvernement du Canada. De façon plus précise, ce groupe de discussion fait partie d’une étude plus large menée par un organisme fédéral qui offre des services d’assistance aux Canadiens en voyage à l’étranger, par l’intermédiaire de ses ambassades, de ses hauts-commissariats et de ses consulats. Simple curiosité, connaissez-vous le nom de cet organisme?
 - La discussion d’aujourd’hui a pour but de recueillir votre opinion sur une série de questions liées aux voyages internationaux. Nous tenons des groupes de discussion avec des professionnels du voyage comme vous, mais aussi avec des Canadiens qui voyagent à l’étranger.
- La discussion durera environ deux heures. N’hésitez pas à quitter la salle, au besoin, pendant la séance. Nous ferons un enregistrement vidéo aux fins de notre travail d’analyse, au cas où il serait nécessaire de vérifier



nos notes. Nous n'attribuons aucun commentaire à des participants individuels. Vos commentaires sont confidentiels.

- Explication : Miroir d'observation et observateurs.
- Description du fonctionnement d'un groupe de discussion :
 - Les groupes de discussion sont conçus pour faciliter une discussion ouverte et honnête. En tant que modérateur, mon rôle est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Je dois aussi m'assurer que la discussion ne s'écarte pas du sujet.
 - Votre rôle à vous est de répondre aux questions et de donner votre opinion. Toutes les opinions du groupe nous intéressent, qu'elles soient minoritaires ou majoritaires; il ne faut donc pas hésiter à vous exprimer même si vous croyez que le groupe aura un avis différent du vôtre. D'autres participants pourraient partager votre point de vue, ou non, mais l'opinion de chacun est importante et doit être respectée. Certaines des questions au programme ce soir pourraient être très controversées et les gens pourraient avoir des idées bien arrêtées dans un sens ou dans l'autre. Il est important de respecter le point de vue des autres et de les laisser s'expliquer.
 - J'aimerais aussi souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître votre opinion et comprendre vos attitudes. On ne vous demande pas d'être un expert en affaires internationales ou une spécialiste de la politique étrangère pour participer à ces groupes. Ce n'est pas un test de connaissances.
- Le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et ne sera peut-être pas en mesure de répondre à certaines de vos questions.
- (Le modérateur se présente). Les participants sont invités à se présenter en donnant uniquement leur prénom. Parlez-nous un peu de votre entreprise de voyage – Quels types de voyages réservez-vous le plus souvent (p. ex., voyages d'affaires, voyages d'agrément) et vers quelles destinations?

A. Considérations habituelles lors d'un voyage (25 minutes)

- Imaginons que vous aidez un de vos clients à planifier un voyage à l'étranger, ailleurs qu'aux États-Unis. Pour les besoins de la discussion, disons que cette personne souhaite se rendre en Asie, en Afrique ou au Moyen-Orient et qu'elle fait appel à vous pour mettre au point son itinéraire.
- Expliquez-moi votre processus de planification. Par où commencez-vous? Approfondir :
 - Quels types de questions ou de considérations abordez-vous avec votre client?
- Comment vous y prenez-vous pour créer l'itinéraire ensemble? Quel type d'information devez-vous avoir en main ou réunir pour créer cet itinéraire? Approfondir ces éléments :
 - Activités
 - Hébergement
 - Exigences ou restrictions particulières en matière de déplacements
 - Problèmes de santé ou de sécurité
 - Autre type d'information?
 - Demander également : Que feriez-vous si votre client voulait réserver un voyage aux Caraïbes ou au Mexique pendant la saison des ouragans? Est-ce que vous exprimeriez vos réserves à l'égard de ce choix? Comment abordez-vous ce sujet avec vos clients?
- Où trouvez-vous l'information dont vous avez besoin? À quelles sources d'information vous fiez-vous? Approfondir :
 - Les médias sociaux – Sur lesquels comptez-vous? Quels sites ou plateformes de médias sociaux utilisez-vous le plus régulièrement? Qu'est-ce qui vous plaît dans ces médias? Comment utilisez-vous les médias sociaux au moment de planifier un voyage?
 - Les applications de voyage – Sur lesquelles comptez-vous le plus souvent? Comment les utilisez-vous?
 - Les livres et guides de voyage comme EyeWitness Travel, Fodor's, Bill Bryson, etc. – Comment ces ouvrages guident-ils vos choix et votre planification?
 - Les services en ligne comme TripAdvisor, Lonely Planet, etc. – Quelle a été votre expérience en utilisant ces sites Web? Comment utilisez-vous ces services au moment de planifier un voyage?



- Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Faites-vous appel à ces services ou à ces sites régulièrement? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Le gouvernement du Canada – Quelle a été votre expérience lors de vos interactions avec le GC? Quels services utilisez-vous pour planifier un voyage? Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Faites-vous appel à ces sources ou à ces sites régulièrement? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - Que conseillez-vous à vos clients comme « choses à faire » avant de partir à l'étranger ou dans le cadre de leurs préparatifs de voyage? Est-ce que cela dépend du client? Si oui, de quoi cela dépend-il? Pour rendre la discussion un peu plus concrète, pourriez-vous penser à un exemple parmi vos récentes réservations de voyages à l'étranger? Quelles démarches précises avez-vous recommandées à vos clients? Si les activités qui suivent ne sont pas évoquées, les mentionner en demandant chaque fois « pourquoi / pourquoi pas » :
 - Souscrire une assurance voyage – Recommandez-vous systématiquement à vos clients de prendre une assurance voyage? En général, quel pourcentage de vos clients voyagent sans assurance adéquate, d'après vos estimations?
 - Vérifier les lois et les règles du pays de destination
 - Déterminer les risques potentiels pour la santé (p. ex. choléra, paludisme, hépatite, diarrhée des voyageurs, etc.)
 - Déterminer comment obtenir l'assistance du gouvernement canadien, au besoin
 - Autre chose? LE MODÉRATEUR PRÊTE ATTENTION À TOUTE MENTION DE VISAS. SI LES VISAS SONT MENTIONNÉS, APPROFONDIR : Est-ce que vos clients vous demandent conseil sur ce point, ou faites-vous des recherches à ce sujet pour vos clients?
 - Et offrez-vous d'aider vos clients pour tout ce qui précède? Quel type d'aide offrez-vous? Expliquez.
 - Est-ce que la plupart de vos clients voyagent toujours avec...
 - Un téléphone cellulaire ou un téléphone intelligent? – Leur suggérez-vous de se procurer un forfait leur permettant de faire des appels locaux ou internationaux dans leur pays de destination?
 - Une tablette ou un portable? – Essayez-vous de savoir s'il serait facile ou difficile pour eux d'avoir accès à Internet dans les régions où ils se déplacent? Est-ce un facteur important ou pas pour vos clients? Cela dépend-il des circonstances? Expliquez.
 - Savez-vous si vos clients achètent ou utilisent un forfait de données lorsqu'ils voyagent? Est-ce quelque chose que vous recommandez ou pas? Si non, quelles solutions de rechange suggérez-vous à vos clients, le cas échéant? (p. ex., accès WiFi, centre d'affaires de l'hôtel, etc.)? Donnez des détails.
 - Lorsque vous aidez vos clients à organiser un voyage à l'étranger, le processus est-il différent (p. ex., les facteurs à considérer, les démarches, la recherche d'information) s'ils voyagent avec des enfants plutôt qu'avec des adultes? Si oui, qu'est-ce qui est différent?
 - Et si votre client allait aux États-Unis, est-ce que les mêmes considérations et démarches s'appliqueraient? Ou est-ce que cela dépendrait de sa destination particulière aux États-Unis? Expliquez.

B. Attentes à l'égard des services d'assistance aux voyageurs du gouvernement du Canada (20 minutes)

- Maintenant, j'aimerais orienter la discussion plus directement sur l'assistance aux voyageurs offerte par le gouvernement du Canada. À votre avis, quel rôle le gouvernement du Canada devrait-il jouer pour ce qui est d'offrir de l'aide aux Canadiens qui voyagent à l'étranger? Approfondir :
 - Quelles sont vos attentes en ce qui concerne les types de services et l'aide que les voyageurs devraient recevoir?
- Quelles sont vos attentes en ce qui concerne la personne que les voyageurs pourraient joindre, son délai de réponse et l'aide qu'elle pourrait leur apporter? Approfondir :
 - Je veux creuser un peu plus la question de vos attentes quant à ce qui relève de la responsabilité personnelle et ce qui constitue une situation ou des circonstances où le gouvernement du Canada devrait intervenir. Quelles sont les responsabilités des voyageurs individuels? Et que devrait faire le GC pour les voyageurs, le cas échéant?



- De manière générale, à quel type d'aide les voyageurs devraient-ils s'attendre de la part du GC? D'après vous, comment les voyageurs devraient-ils s'attendre à pouvoir accéder aux services et à l'aide?
- De votre point de vue, les voyageurs devraient-ils s'attendre à un autre niveau de service en ce qui concerne l'assistance offerte par le GC lorsqu'ils sont à l'étranger plutôt qu'au Canada? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Est-ce que certains de vos clients ont fait l'expérience de prendre contact avec le gouvernement du Canada au cours d'un voyage à l'étranger, ou vous ont demandé de le faire pour eux? Parlez-nous de cela.
Approfondir :
 - Dans quelles circonstances cela s'est-il passé?
 - La prise de contact avec le GC a-t-elle été une expérience positive ou négative? Donnez des détails.
- En général, vos clients seraient-ils plus susceptibles de communiquer directement avec vous, de gérer la situation eux-mêmes ou de faire appel à quelqu'un d'autre? Est-ce que cela dépend des cas? Donnez des détails. Approfondir :
 - Si un client vous contactait parce qu'il avait besoin d'aide, quels conseils lui donneriez-vous? Feriez-vous d'abord appel au gouvernement canadien ou seriez-vous porté à vous tourner vers une autre personne ou une autre organisation pour obtenir de l'aide? Dans le second cas, vers qui vous tourneriez-vous? Expliquez.
- Si vous vouliez communiquer avec le gouvernement canadien pendant un voyage à l'étranger, comment feriez-vous? À qui vous adresseriez-vous et par quel moyen? Approfondir :
 - Des fonctionnaires du gouvernement canadien établis au Canada et à l'étranger offrent des services consulaires aux personnes qui font des voyages internationaux. Avez-vous déjà entendu parler des services consulaires aux voyageurs? LE MODÉRATEUR ÉCRIT CE TERME SUR LE TABLEAU-PAPIER.
 - Que signifie l'expression « services consulaires » pour vous?
 - D'après vous, que font les personnes qui offrent des services consulaires? Quels sont des exemples de services consulaires?
- Y a-t-il certains groupes qui vous semblent plus vulnérables lorsqu'ils se rendent à l'étranger ou se retrouvent dans des situations où ils ont besoin d'assistance gouvernementale? Quels groupes? LES NOTER SUR LE TABLEAU-PAPIER. Approfondir :
 - LGBTQ
 - Aînés
 - Enfants
 - Personnes atteintes de troubles mentaux
 - Donnez-vous des recommandations ou des conseils particuliers lorsque vous planifiez des voyages pour des personnes appartenant à ces groupes? Expliquez.
 - Dans cette liste, quel groupe vous paraît le plus vulnérable dans le contexte d'un voyage à l'étranger?
- Quels conseils pouvez-vous donner au gouvernement du Canada sur ce qu'il pourrait faire pour aider les professionnels du voyage et les voyageurs à prendre des décisions plus éclairées en matière de voyages internationaux?

C. Principes qui sous-tendent l'aide aux voyageurs et normes de service (25 minutes)

- Dans cette partie de la discussion, j'aimerais qu'on examine différents scénarios et qu'on parle de vos attentes quant à l'aide que les voyageurs pourraient recevoir des services consulaires, d'après votre expérience et vos connaissances. Mais avant cela, j'aimerais qu'on réfléchisse de manière plus générale aux principes ou aux valeurs qui devraient sous-tendre les services, l'aide et les renseignements offerts aux Canadiens en voyage à l'étranger. Quels principes fondamentaux ou quelles valeurs maîtresses devraient guider les services? Approfondir :
 - La rapidité
 - Une information exacte et à jour
 - Un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



- Des services accessibles partout dans le monde
- La communication d'informations aux Canadiens
- Une attention particulière donnée aux groupes vulnérables
- Une approche juste
- Une approche sans jugement
- Une approche non discriminatoire
- D'autres principes?
- Dans certains cas, il peut y avoir des limites à l'aide que les agents consulaires sont en mesure d'apporter aux voyageurs. À votre avis, quelles sont des limites raisonnables? Décrivez-moi des circonstances ou des situations où vous avez l'impression que ces limites pourraient s'appliquer et que les voyageurs pourraient devoir payer certains services? APPROFONDIR :
 - Voyages dans des zones de conflit connues – où?
 - Prise de risques excessifs – Les décrire.
 - Dans ces circonstances, que devrait attendre un citoyen canadien? Qu'est-ce qui est raisonnable?
- Y a-t-il des situations où vous trouvez que le GC pourrait ou devrait refuser des services à un voyageur canadien? Quels types de situations? Approfondir :
 - Comportements irresponsables, crimes (arrestation/détention), crimes contre des enfants, etc.
- REMARQUE : TOUS LES SCÉNARIOS ONT ÉTÉ SUPPRIMÉS.

D. Information provenant du gouvernement du Canada (10 minutes)

- En ce qui concerne l'information présentée par le gouvernement du Canada, quel serait le meilleur moyen pour le gouvernement de communiquer aux professionnels du voyage de l'information sur les questions liées aux voyages internationaux? EXPLORER SOIGNEUSEMENT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :
 - Publicités ou articles dans un magazine
 - Médias sociaux
 - Publicités à la télévision ou à la radio
 - Médias d'information (communiqués ou documentaires)
 - Brochures
 - Kiosque dans une exposition touristique
 - Conférences, causeries
 - Site Web
 - Autres moyens?
- Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous que le gouvernement du Canada est une source d'information crédible sur les voyages internationaux? Qu'est-ce qui vous fait dire ça?
- SE REPORTER À L'UTILISATION DES SERVICES DU GC ET AUX ATTENTES À LEUR ÉGARD, AUX SECTIONS A ET B. SI CES POINTS N'ONT PAS ÉTÉ COUVERTS, LES EXPLORER MAINTENANT. Connaissez-vous certains des produits et services que le gouvernement du Canada offre aux personnes voyageant à l'étranger? Lesquels connaissez-vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER)
- Y a-t-il quoi que ce soit qui manque sur cette liste et que le gouvernement du Canada devrait offrir d'après vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER) Approfondir :
 - Inscription des Canadiens à l'étranger. Avez-vous entendu parler de ce service? Que savez-vous à son sujet? Si nécessaire, expliquer qu'on peut enregistrer les détails de son voyage auprès du gouvernement du Canada (voyage.gc.ca), pour que le gouvernement puisse nous joindre en cas de difficultés dans le pays de destination, p. ex. des troubles politiques ou une catastrophe naturelle, ou en cas d'urgence familiale. Recommandez-vous à vos clients de s'y inscrire? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - Conseils aux voyageurs et avertissements. Les consultez-vous? Est-ce que ce site est dans vos favoris? Recevez-vous des mises à jour régulières, en particulier si une situation évolue? Quelle est votre impression générale à l'égard des conseils et des avertissements du GC? À quel point les trouvez-vous utiles? Les transmettez-vous à vos clients? Les joignez-vous à leur itinéraire ou leur indiquez-vous le lien? Expliquez.



- Liste des ambassades et consulats. Avez-vous l'habitude de fournir cette information à vos clients en même temps que leur itinéraire de voyage? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Application Bon voyage. Avez-vous entendu parler de cette application? Si non, expliquer qu'elle renferme des conseils et des avertissements à jour sur plus de 200 destinations ainsi que les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence dans les ambassades et les consulats, les temps d'attente à la frontière canado-américaine, etc. Lorsqu'on se connecte au compte de média social voyage.gc.ca, on peut poser des questions, partager de l'information et apprendre comment voyager en toute sécurité à l'étranger. Est-ce quelque chose que vous recommanderiez à vos clients? Pourquoi / Pourquoi pas?
- **RETOUR AUX GROUPES VULNÉRABLES – LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER**. En ce qui concerne les groupes particulièrement vulnérables lorsqu'ils voyagent, pensez-vous que le gouvernement du Canada devrait fournir des renseignements adaptés à leurs besoins, ou est-ce que ces groupes devraient eux-mêmes se charger d'effectuer leurs recherches en fonction de leurs circonstances personnelles? Dans le premier cas, par quels moyens le gouvernement devrait-il communiquer avec ces groupes?

E. Opinions concernant les avertissements destinés aux voyageurs (30 minutes)

- Je voudrais passer un peu plus de temps à recueillir vos commentaires sur les conseils aux voyageurs et les avertissements. Si vous aviez déjà planifié un voyage à l'étranger pour un client et que le gouvernement du Canada publiait un avertissement recommandant d'éviter cette destination, que diriez-vous à votre client? Expliquez. Approfondir :
 - Est-ce que vous consultez systématiquement les conseils aux voyageurs et les avertissements du gouvernement du Canada avant de faire des réservations de voyage pour un client?
- Maintenant, je voudrais vous montrer l'avertissement pour le Liban et avoir vos réactions. LE MODÉRATEUR OUVRE LA PAGE D'ACCUEIL DE L'AVERTISSEMENT POUR LE LIBAN.
<https://voyage.gc.ca/destinations/liban>
- À quelle fréquence consultez-vous ces avertissements? Obtenir des précisions :
 - Jamais / Rarement / Parfois / Toujours / Cela dépend du pays ou de la région.
 - Si cela dépend du pays ou de la région : Pour quels pays ou régions auriez-vous le plus tendance à chercher à obtenir cette information? Expliquez.
- Comme on le voit, il y a sept onglets dans la partie supérieure de la page d'accueil. Le premier concerne les niveaux de risque. Si vous aviez organisé un voyage au Liban pour un client et lisiez ceci, quelle serait votre réaction? Est-ce que des renseignements fournis ici pourraient modifier les conseils que vous donnez au client? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Comment comprenez-vous le terme « avertissement »? Notez qu'on peut lire ici « Avertissement régional – Évitez tout voyage » suivi d'une liste de zones précises. Comment interprétez-vous cette information? Quelles mesures recommanderiez-vous à votre client en conséquence? Pensez-vous qu'un autre terme qu'« avertissement » exprimerait mieux ce concept?
- J'aimerais savoir ce que vous pensez des différents niveaux de risque. Si je clique sur « *Faites preuve d'une grande prudence* », on me présente une explication des niveaux de risque. Vous voyez qu'il y a quatre niveaux – comment interprétez-vous chaque niveau? Y a-t-il quoi que ce soit dans les explications fournies qui n'est pas clair? Les expliqueriez-vous différemment? Pensez-vous qu'il est nécessaire d'avoir des catégories de risque?
- Quand vous regardez cette page d'accueil, qu'est-ce qui attire votre attention, le cas échéant? À titre de professionnels du voyage, qu'est-ce qui vous intéresse le plus? À partir d'ici, où iriez-vous?
- LE MODÉRATEUR PASSE EN REVUE CHAQUE SECTION DE L'AVERTISSEMENT. Dans l'ensemble, trouvez-vous que les conseils sont crédibles? Pensez-vous que l'information que nous venons de voir est alarmiste?
- De manière générale, qu'est-ce qui vous intéresse le plus quand vous consultez ou lisez cette page de conseils aux voyageurs? Quels renseignements sont les plus importants et les moins importants pour vous?
- En ce qui concerne chacune des sections et l'information qui s'y trouve, diriez-vous que cette documentation est claire et facile à lire? Approfondir :
 - Y a-t-il quoi que ce soit qui n'est pas clair, que vous ne comprenez pas?



- Y a-t-il trop, ou trop peu, d'information? Manque-t-il quelque chose qu'on devrait pouvoir trouver dans cet avertissement aux voyageurs?
- Est-il facile à utiliser?
- Est-ce que vous consulteriez les avertissements au moment d'organiser un prochain voyage international? Pourquoi / Pourquoi pas?

G. Bilan (5 minutes)

- Trouvez-vous qu'en général, les professionnels du voyage et les Canadiens qui voyagent à l'étranger ont suffisamment d'information sur les voyages internationaux?
- Parmi les sujets abordés ce soir, y a-t-il quelque chose qui vous a paru nouveau ou surprenant? Y a-t-il une chose dont nous avons discuté qui vous donne matière à réflexion et qui vous incitera peut-être à revoir votre manière de planifier les prochains voyages de vos clients? Expliquez.

MERCI.