



- 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.