



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.