



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