



- 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 :

