



avec un certain scepticisme 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