



nos notes. Nous n'attribuons aucun commentaire à des participants individuels. Vos commentaires sont confidentiels.

- Explication : Miroir d'observation et observateurs.
- Description du fonctionnement d'un groupe de discussion :
  - Les groupes de discussion sont conçus pour faciliter une discussion ouverte et honnête. En tant que modérateur, mon rôle est de guider la discussion et d'encourager tout le monde à participer. Je dois aussi m'assurer que la discussion ne s'écarte pas du sujet.
  - Votre rôle à vous est de répondre aux questions et de donner votre opinion. Toutes les opinions du groupe nous intéressent, qu'elles soient minoritaires ou majoritaires; il ne faut donc pas hésiter à vous exprimer même si vous croyez que le groupe aura un avis différent du vôtre. D'autres participants pourraient partager votre point de vue, ou non, mais l'opinion de chacun est importante et doit être respectée. Certaines des questions au programme ce soir pourraient être très controversées et les gens pourraient avoir des idées bien arrêtées dans un sens ou dans l'autre. Il est important de respecter le point de vue des autres et de les laisser s'expliquer.
  - J'aimerais aussi souligner qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître votre opinion et comprendre vos attitudes. On ne vous demande pas d'être un expert en affaires internationales ou une spécialiste de la politique étrangère pour participer à ces groupes. Ce n'est pas un test de connaissances.
- Le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et ne sera peut-être pas en mesure de répondre à certaines de vos questions.
- (Le modérateur se présente). Les participants sont invités à se présenter en donnant uniquement leur prénom. Parlez-nous un peu de votre entreprise de voyage – Quels types de voyages réservez-vous le plus souvent (p. ex., voyages d'affaires, voyages d'agrément) et vers quelles destinations?

#### A. Considérations habituelles lors d'un voyage (25 minutes)

- Imaginons que vous aidez un de vos clients à planifier un voyage à l'étranger, ailleurs qu'aux États-Unis. Pour les besoins de la discussion, disons que cette personne souhaite se rendre en Asie, en Afrique ou au Moyen-Orient et qu'elle fait appel à vous pour mettre au point son itinéraire.
- Expliquez-moi votre processus de planification. Par où commencez-vous? Approfondir :
  - Quels types de questions ou de considérations abordez-vous avec votre client?
- Comment vous y prenez-vous pour créer l'itinéraire ensemble? Quel type d'information devez-vous avoir en main ou réunir pour créer cet itinéraire? Approfondir ces éléments :
  - Activités
  - Hébergement
  - Exigences ou restrictions particulières en matière de déplacements
  - Problèmes de santé ou de sécurité
  - Autre type d'information?
  - Demander également : Que feriez-vous si votre client voulait réserver un voyage aux Caraïbes ou au Mexique pendant la saison des ouragans? Est-ce que vous exprimeriez vos réserves à l'égard de ce choix? Comment abordez-vous ce sujet avec vos clients?
- Où trouvez-vous l'information dont vous avez besoin? À quelles sources d'information vous fiez-vous? Approfondir :
  - Les médias sociaux – Sur lesquels comptez-vous? Quels sites ou plateformes de médias sociaux utilisez-vous le plus régulièrement? Qu'est-ce qui vous plaît dans ces médias? Comment utilisez-vous les médias sociaux au moment de planifier un voyage?
  - Les applications de voyage – Sur lesquelles comptez-vous le plus souvent? Comment les utilisez-vous?