



C. Principes qui sous-tendent l'aide aux voyageurs et normes de service (25 minutes)

- Dans cette partie de la discussion, j'aimerais qu'on examine différents scénarios et qu'on parle de vos attentes quant à l'aide que vous pourriez recevoir des services consulaires. J'aimerais qu'on réfléchisse de manière plus générale aux principes ou aux valeurs qui devraient sous-tendre les services, l'aide et les renseignements offerts aux Canadiens en voyage à l'étranger. Quels principes fondamentaux ou quelles valeurs maîtresses devraient guider les services consulaires? Approfondir :
 - La rapidité
 - Une information exacte et à jour
 - Un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
 - Des services accessibles partout dans le monde
 - La communication d'informations aux Canadiens
 - Une attention particulière donnée aux groupes vulnérables
 - Une approche juste
 - Une approche sans jugement
 - Une approche non discriminatoire
 - D'autres principes?
- Dans certains cas, il peut y avoir des limites à l'aide que les agents consulaires sont en mesure d'apporter aux voyageurs. À votre avis, quelles sont des limites raisonnables? Décrivez-moi des circonstances ou des situations où vous avez l'impression que ces limites pourraient s'appliquer et que les voyageurs pourraient devoir payer certains services? APPROFONDIR :
 - Voyages dans des zones de conflit connues – où?
 - Prise de risques excessifs – Les décrire.
 - Dans ces circonstances, que devrait attendre un citoyen canadien? Qu'est-ce qui est raisonnable?
- Y a-t-il des situations où vous trouvez que le GC pourrait ou devrait refuser des services à un voyageur canadien? Quels types de situations? Approfondir :
 - Comportements irresponsables, crimes (arrestation/détention), crimes contre des enfants, etc.
- N.B. : TOUS LES SCÉNARIOS ONT ÉTÉ SUPPRIMÉS

D. Information provenant du gouvernement du Canada (10 minutes)

- En ce qui concerne l'information présentée par le gouvernement du Canada, quel serait le meilleur moyen pour le gouvernement de vous communiquer de l'information sur les questions liées aux voyages internationaux? EXPLORER SOIGNEUSEMENT LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :
 - Publicités ou articles dans un magazine
 - Médias sociaux
 - Publicités à la télévision ou à la radio
 - Médias d'information (communiqués ou documentaires)
 - Brochures
 - Kiosque dans une exposition touristique
 - Conférences, causeries
 - Site Web
 - Autres moyens?
- Dans l'ensemble, à quel point trouvez-vous que le gouvernement du Canada est une source d'information crédible sur les voyages internationaux? Qu'est-ce qui vous fait dire ça?
- SE REPORTER À L'UTILISATION DES SERVICES DU GC ET AUX ATTENTES À LEUR ÉGARD, AUX SECTIONS A ET B. SI CES POINTS N'ONT PAS ÉTÉ COUVERTS, LES EXPLORER MAINTENANT. Connaissez-vous certains des produits et services que le gouvernement du Canada offre aux personnes voyageant à l'étranger? Lesquels connaissez-vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER)
- Y a-t-il quoi que ce soit qui manque sur cette liste et que le gouvernement du Canada devrait offrir d'après vous? (ÉCRIRE LA LISTE SUR LE TABLEAU-PAPIER) Approfondir :