



plus grande part du coût global du voyage. Dans les groupes de discussion, nous avons entendu dire que, pour de nombreux voyageurs, il est important de réserver au moins la première nuit d'hébergement lors d'un voyage à l'étranger, ce qui les rassure à l'arrivée à destination. Par la suite, certains voyageurs semblent prêts à « improviser », une approche qui est plus courante chez les jeunes voyageurs et chez les personnes qui ont tendance à réserver sur un coup de tête.

- De plus, les résultats de cette année indiquent un nombre accru de voyageurs qui disent consulter les avis aux voyageurs lorsqu'ils se rendent à une destination qu'ils ne connaissent pas (de 20 % en 2007 et 21 % en 2008 à 31 % en 2018). Néanmoins, il convient de noter que cette étape particulière demeure une pratique courante pour un peu moins du tiers des voyageurs internationaux. Dans les groupes de discussion, les participants invoquent les questions de sécurité et de sûreté au moment de choisir une destination et de planifier un voyage à l'étranger, mais la plupart d'entre eux ont tendance à se fier à l'information et aux recommandations d'amis et de la famille qui se sont rendus sur place, aux recherches sur Google et aux renseignements touristiques en ligne fournis par le gouvernement du pays ou de l'État ou l'office du tourisme afin de mettre en contexte toute information officielle qu'ils reçoivent. Un fait est clair cependant : les participants sont nombreux à tomber par inadvertance sur un avis aux voyageurs du gouvernement du Canada au cours de leurs recherches, plutôt que de l'avoir activement cherché.
- La planification est généralement moindre pour les voyageurs qui se rendent aux États-Unis, au Mexique ou dans les Caraïbes; en particulier, les questions de sûreté et de sécurité semblent moins préoccupantes, sauf pour les voyageurs qui sont accompagnés de jeunes enfants. Les participants aux groupes de discussion estiment qu'ils pourraient, advenant un problème, revenir plus facilement au Canada à partir de ces destinations. La même approche ou le même état d'esprit existe chez les personnes qui voyagent vers des destinations où elles ont des amis ou de la famille ou où il n'y a pas de barrières linguistiques importantes.

### 3. Connaissance, utilisation et interprétation des avis aux voyageurs et autres services du gouvernement offerts aux Canadiens qui voyagent à l'étranger.

- Comme nous l'avons déjà mentionné, Internet, et plus particulièrement Google, est la principale source d'information sur la sûreté et la sécurité lorsque les voyageurs envisagent une destination qu'ils connaissent moins bien. Bon nombre d'entre eux sont généralement, mais non spécifiquement, au courant des **avis aux voyageurs**. Toutefois, dans les groupes de discussion, il est clair que de nombreux voyageurs sont moins enclins à chercher cette information et plus susceptibles de se fier à ce qu'ils entendent dans les nouvelles sur les destinations où des événements (p. ex. agitation politique ou civile, activités criminelles, catastrophes naturelles) peuvent les empêcher de se rendre dans un pays ou une région en particulier. Les professionnels du voyage consultent les avis aux voyageurs plus régulièrement, et certains se sont inscrits aux alertes.
- On constate une certaine confusion concernant la source des avis aux voyageurs : bien que la plupart croient qu'ils sont produits par le gouvernement du Canada, une proportion importante de voyageurs (environ deux sur cinq) croient que ces avis sont émis par le pays de destination, les agents de voyages, les voyagistes et les guides de voyage, entre autres sources.
- Les résultats du sondage et des groupes de discussion sont cohérents en ce qui a trait à l'incidence des avis aux voyageurs sur les plans des voyageurs. Très peu ont modifié leurs plans ou disent qu'ils seraient susceptibles de modifier leurs plans, surtout une fois qu'ils ont fait les réservations. Selon d'autres commentaires émis par les groupes de discussion, beaucoup de participants estiment qu'il est dans l'intérêt du gouvernement d'adopter une approche plus conservatrice ou plus prudente lorsqu'il s'agit d'évaluer les risques. Il ne s'agit pas nécessairement d'une grave critique à l'égard du gouvernement, car la plupart des participants aux groupes de discussion estiment que le gouvernement devrait mettre en évidence les risques mineurs et majeurs pour les Canadiens qui voyagent à l'étranger. Néanmoins, la tendance est de percevoir l'information fournie dans les avis aux voyageurs