



- De manière générale, à quel type d'aide les voyageurs devraient-ils s'attendre de la part du GC? D'après vous, comment les voyageurs devraient-ils s'attendre à pouvoir accéder aux services et à l'aide?
  - De votre point de vue, les voyageurs devraient-ils s'attendre à un autre niveau de service en ce qui concerne l'assistance offerte par le GC lorsqu'ils sont à l'étranger plutôt qu'au Canada? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Est-ce que certains de vos clients ont fait l'expérience de prendre contact avec le gouvernement du Canada au cours d'un voyage à l'étranger, ou vous ont demandé de le faire pour eux? Parlez-nous de cela.  
Approfondir :
  - Dans quelles circonstances cela s'est-il passé?
  - La prise de contact avec le GC a-t-elle été une expérience positive ou négative? Donnez des détails.
- En général, vos clients seraient-ils plus susceptibles de communiquer directement avec vous, de gérer la situation eux-mêmes ou de faire appel à quelqu'un d'autre? Est-ce que cela dépend des cas? Donnez des détails. Approfondir :
  - Si un client vous contactait parce qu'il avait besoin d'aide, quels conseils lui donneriez-vous? Feriez-vous d'abord appel au gouvernement canadien ou seriez-vous porté à vous tourner vers une autre personne ou une autre organisation pour obtenir de l'aide? Dans le second cas, vers qui vous tourneriez-vous? Expliquez.
- Si vous vouliez communiquer avec le gouvernement canadien pendant un voyage à l'étranger, comment feriez-vous? À qui vous adresseriez-vous et par quel moyen? Approfondir :
  - Des fonctionnaires du gouvernement canadien établis au Canada et à l'étranger offrent des services consulaires aux personnes qui font des voyages internationaux. Avez-vous déjà entendu parler des services consulaires aux voyageurs? LE MODÉRATEUR ÉCRIT CE TERME SUR LE TABLEAU-PAPIER.
  - Que signifie l'expression « services consulaires » pour vous?
  - D'après vous, que font les personnes qui offrent des services consulaires? Quels sont des exemples de services consulaires?
- Y a-t-il certains groupes qui vous semblent plus vulnérables lorsqu'ils se rendent à l'étranger ou se retrouvent dans des situations où ils ont besoin d'assistance gouvernementale? Quels groupes? LES NOTER SUR LE TABLEAU-PAPIER. Approfondir :
  - LGBTQ
  - Aînés
  - Enfants
  - Personnes atteintes de troubles mentaux
  - Donnez-vous des recommandations ou des conseils particuliers lorsque vous planifiez des voyages pour des personnes appartenant à ces groupes? Expliquez.
  - Dans cette liste, quel groupe vous paraît le plus vulnérable dans le contexte d'un voyage à l'étranger?
- Quels conseils pouvez-vous donner au gouvernement du Canada sur ce qu'il pourrait faire pour aider les professionnels du voyage et les voyageurs à prendre des décisions plus éclairées en matière de voyages internationaux?

### 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 les voyageurs pourraient recevoir des services consulaires, d'après votre expérience et vos connaissances. Mais avant cela, 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? Approfondir :
  - La rapidité
  - Une information exacte et à jour
  - Un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7