



faveur de l'application régulière de la loi à l'égard de tous ses citoyens. Il s'agit d'un point de vue plus fréquent à Montréal.

Même dans les situations extrêmes ou difficiles, le premier réflexe de nombreux voyageurs serait de résoudre eux-mêmes la situation, comme en témoignent les remarques suivantes :

« If my husband died, I would try and contact them [Consular Services]. But I would contact my insurance first. [Si mon mari mourait, j'essaierais de communiquer avec eux [services consulaires]. Mais je contacterais d'abord mon assurance.] »

« Moi, j'appellerais les autorités locales. [I would call the local authorities.] »

En règle générale, la distinction entre les situations où l'on devrait ou non s'attendre à un soutien du gouvernement du Canada semble reposer, dans une large mesure, sur l'emprise qu'a le voyageur face à ces situations. Ce point de vue a été un peu plus nuancé à Montréal, où les participants sont principalement d'avis que le gouvernement devrait offrir une aide raisonnable aux citoyens qui voyagent à l'étranger s'ils en font la demande.

Bien qu'il s'agisse d'un point de vue minoritaire, il convient de noter que certains participants s'attendent à ce que les agents consulaires soient en mesure de fournir des conseils et un soutien d'ordre général en matière de « tourisme » : recommandations d'hôtels, restaurants, cartes, etc.

2. Niveaux de service attendus du gouvernement du Canada

Pour de nombreux voyageurs, il est essentiel que le gouvernement du Canada les aide à tirer profit des services et ressources offerts localement lorsqu'il y a une barrière linguistique. On s'attend à ce qu'un Canadien qui voyage à l'étranger puisse avoir accès aux services de l'ambassade ou du consulat du Canada en français ou en anglais. Même s'ils savent que l'ambassade ou le consulat peuvent employer des résidents locaux, les participants s'attendent à ce que ces employés soient en mesure de converser adéquatement dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada ou dans les deux. Comme l'a dit un jeune participant de Montréal, *« je m'attends à ce que le service soit disponible en français, parce qu'il ne l'est pas toujours [I expect service to be provided in French because it is not always the case]. »*

En ce qui a trait aux niveaux de service ou à la qualité du service fourni, les participants s'attendent également à ce qui suit :

- services faciles à trouver et à localiser – les participants s'entendent pour dire que les services consulaires doivent avoir une forte présence et une grande visibilité;
- accueil bienveillant – ils s'attendent à ce que les agents consulaires adoptent une attitude calme, mais empathique;
- approche professionnelle, conviviale, informative et respectueuse;
- triage – les agents devraient être en mesure de cerner rapidement l'urgence d'une situation et d'orienter le voyageur en conséquence;

