



- Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Faites-vous appel à ces services ou à ces sites régulièrement? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Le gouvernement du Canada – Quelle a été votre expérience lors de vos interactions avec le GC? Quels services utilisez-vous pour planifier un voyage? Répondent-ils à vos besoins? Y trouvez-vous ce que vous cherchez? Faites-vous appel à ces sources ou à ces sites régulièrement? Pourquoi / Pourquoi pas?
 - Que conseillez-vous à vos clients comme « choses à faire » avant de partir à l'étranger ou dans le cadre de leurs préparatifs de voyage? Est-ce que cela dépend du client? Si oui, de quoi cela dépend-il? Pour rendre la discussion un peu plus concrète, pourriez-vous penser à un exemple parmi vos récentes réservations de voyages à l'étranger? Quelles démarches précises avez-vous recommandées à vos clients? Si les activités qui suivent ne sont pas évoquées, les mentionner en demandant chaque fois « pourquoi / pourquoi pas » :
 - Souscrire une assurance voyage – Recommandez-vous systématiquement à vos clients de prendre une assurance voyage? En général, quel pourcentage de vos clients voyagent sans assurance adéquate, d'après vos estimations?
 - Vérifier les lois et les règles du pays de destination
 - Déterminer les risques potentiels pour la santé (p. ex. choléra, paludisme, hépatite, diarrhée des voyageurs, etc.)
 - Déterminer comment obtenir l'assistance du gouvernement canadien, au besoin
 - Autre chose? LE MODÉRATEUR PRÊTE ATTENTION À TOUTE MENTION DE VISAS. SI LES VISAS SONT MENTIONNÉS, APPROFONDIR : Est-ce que vos clients vous demandent conseil sur ce point, ou faites-vous des recherches à ce sujet pour vos clients?
 - Et offrez-vous d'aider vos clients pour tout ce qui précède? Quel type d'aide offrez-vous? Expliquez.
 - Est-ce que la plupart de vos clients voyagent toujours avec...
 - Un téléphone cellulaire ou un téléphone intelligent? – Leur suggérez-vous de se procurer un forfait leur permettant de faire des appels locaux ou internationaux dans leur pays de destination?
 - Une tablette ou un portable? – Essayez-vous de savoir s'il serait facile ou difficile pour eux d'avoir accès à Internet dans les régions où ils se déplacent? Est-ce un facteur important ou pas pour vos clients? Cela dépend-il des circonstances? Expliquez.
 - Savez-vous si vos clients achètent ou utilisent un forfait de données lorsqu'ils voyagent? Est-ce quelque chose que vous recommandez ou pas? Si non, quelles solutions de rechange suggérez-vous à vos clients, le cas échéant? (p. ex., accès WiFi, centre d'affaires de l'hôtel, etc.)? Donnez des détails.
 - Lorsque vous aidez vos clients à organiser un voyage à l'étranger, le processus est-il différent (p. ex., les facteurs à considérer, les démarches, la recherche d'information) s'ils voyagent avec des enfants plutôt qu'avec des adultes? Si oui, qu'est-ce qui est différent?
 - Et si votre client allait aux États-Unis, est-ce que les mêmes considérations et démarches s'appliqueraient? Ou est-ce que cela dépendrait de sa destination particulière aux États-Unis? Expliquez.

B. Attentes à l'égard des services d'assistance aux voyageurs du gouvernement du Canada (20 minutes)

- Maintenant, j'aimerais orienter la discussion plus directement sur l'assistance aux voyageurs offerte par le gouvernement du Canada. À votre avis, quel rôle le gouvernement du Canada devrait-il jouer pour ce qui est d'offrir de l'aide aux Canadiens qui voyagent à l'étranger? Approfondir :
 - Quelles sont vos attentes en ce qui concerne les types de services et l'aide que les voyageurs devraient recevoir?
- Quelles sont vos attentes en ce qui concerne la personne que les voyageurs pourraient joindre, son délai de réponse et l'aide qu'elle pourrait leur apporter? Approfondir :
 - Je veux creuser un peu plus la question de vos attentes quant à ce qui relève de la responsabilité personnelle et ce qui constitue une situation ou des circonstances où le gouvernement du Canada devrait intervenir. Quelles sont les responsabilités des voyageurs individuels? Et que devrait faire le GC pour les voyageurs, le cas échéant?