Les agents disent que le moyen qu'ils préfèrent le moins pour recevoir ce type d'information est le courriel ou le courrier ordinaire, car ils en reçoivent déjà trop. Les professionnels du voyage de Montréal affirment cependant qu'un bulletin d'information régulier serait un moyen efficace de communiquer avec eux.

> *« Emails is a problem because you're not going to look at it. [Les courriels posent problème parce qu'ils ne seront pas consultés.] »*
>
> *Snail mail is going to be thrown out. [Le courrier ordinaire sera mis à la poubelle.] »*
>
> *« Je sais qu'on est déjà inondé, mais un bulletin, ça serait bon. [I know that we are already inundated, but a newsletter would be good.] »*

3. Connaissances des produits offerts

La majorité des participants ne sont pas au courant de l'inscription des Canadiens à l'étranger, des conseils et des avis aux voyageurs, ni de l'application Bon voyage fournis par le gouvernement du Canada. C'est le cas des voyageurs et des professionnels du voyage, même si ces derniers sont plus susceptibles de connaître certains de ces produits.

Il est évident que les voyageurs et les agents considèrent l'inscription des Canadiens à l'étranger comme une ressource utile, mais qui pourrait faire l'objet d'une meilleure promotion par le gouvernement. Après une explication du fonctionnement du registre, de nombreux participants ont dit envisager de s'inscrire à l'avenir. Il est plus probable que les voyageurs s'inscrivent lorsqu'ils se rendent dans des endroits plus risqués, comme une région plus propice aux catastrophes naturelles ou un endroit jamais visité par le voyageur auparavant.

> *« Did not know it existed but would use it. [Je ne savais pas que cela existait, mais je l'utiliserais.] »*
>
> *« I like the idea of this and will use it next time. [J'aime l'idée et je l'utiliserai la prochaine fois.] »*
>
> *« If the area I am visiting is dangerous, at least I can register. [Si la région que je visite est dangereuse, je peux au moins m'inscrire.] »*
>
> *« I would use it if I knew there was a service attached to it. [Je l'utiliserais si je savais qu'un service s'y rattache.] »*
>
> *« C'est pour ça que le monde doit s'enregistrer, s'il arrive quelque chose et qu'on ne s'est pas enregistré, ils ne sauront même pas qu'on est là! [That is why people must register, if something happens and we didn't register, they won't even know we're there!] »*

En outre, de nombreux voyageurs internationaux disent ne pas être au courant des conseils et des avis aux voyageurs fournis par le gouvernement du Canada. Malgré tout, certains participants se souviennent d'avoir « googlé » et d'avoir atterri sur le site Web du gouvernement du Canada. Les agents de voyages sont plus au fait des conseils et des avis aux voyageurs du gouvernement, et certains s'en servent pour informer les clients.