



- Votre tablette ou votre portable? – Est-il facile ou difficile d'avoir une connexion Internet? Est-ce un facteur important pour vous?
- Est-ce que vous achetez ou utilisez un forfait de données lorsque vous voyagez, ou est-ce que cela vous semble être une dépense inutile? Utilisez-vous des solutions de rechange? (p. ex., accès WiFi, centre d'affaires de l'hôtel, etc.)? Expliquez.
- Le processus est-il différent (p. ex., les facteurs à considérer, les démarches, la recherche d'information) si vous voyagez avec des enfants plutôt qu'avec des adultes? Si oui, qu'est-ce qui est différent?
- Et si vous alliez aux États-Unis, est-ce que les mêmes facteurs et démarches s'appliqueraient? Ou est-ce que cela dépendrait de votre 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 pourriez joindre, son délai de réponse et l'aide qu'elle pourrait vous apporter? Approfondir:
  - Je veux creuser un peu plus la question de vos attentes quant à ce qui relève de votre 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?
  - De manière générale, à quel type d'aide vous attendez-vous de la part du GC? Comment pensez-vous pouvoir accéder aux services et à l'aide?
  - Vous attendriez-vous à recevoir un autre niveau de service du GC si vous aviez besoin d'aide à l'étranger plutôt qu'au Canada? Pourquoi / Pourquoi pas?
- Est-ce que quelqu'un parmi vous a fait l'expérience de prendre contact avec le gouvernement du Canada au cours d'un voyage à l'étranger? Parlez-nous de votre expérience. A-t-elle été positive ou négative? Donnez des détails.
- Si vous vous trouviez dans une situation où vous aviez besoin d'aide, feriez-vous d'abord appel au gouvernement canadien ou seriez-vous porté à vous tourner vers une autre personne ou organisation? 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
  - 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 vous aider à prendre des décisions plus éclairées en matière de voyages internationaux?