

Global Affairs
CanadaAffaires mondiales
Canada

La compréhension du niveau de connaissance des Canadiens concernant les services consulaires

Rapport final

Rédigé pour le compte d’Affaires mondiales Canada

Fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : CW2429005

Valeur du contrat : 67 799,75 \$ (incluant la TVH)

Date d’octroi du contrat : 19 novembre 2025

Date de livraison : 31 mars 2026

Numéro d’enregistrement : POR-057-25

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Affaires mondiales Canada à l’adresse suivante : por-rop@international.gc.ca

This report is also available in English.

****Remarque :** Dans le présent document, le genre masculin est utilisé comme générique dans le seul but d’alléger le texte.

La compréhension du niveau de connaissance des Canadiens concernant les services consulaires

Rapport final

Rédigé pour le compte d’Affaires mondiales Canada

Fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro d’enregistrement : POR-057-25

Le présent rapport de recherche sur l’opinion publique rend compte des résultats d’un sondage en ligne réalisé par The Strategic Counsel pour le compte d’Affaires mondiales Canada. Cette étude a été menée du 13 janvier 2026 au 28 janvier 2026 auprès de 1 850 Canadiens. L’échantillon a été réparti de la manière suivante : 1 500 répondants sélectionnés afin de refléter la population générale canadienne selon le genre, l’âge, la région, le niveau de scolarité et le revenu du ménage, ainsi que 350 répondants supplémentaires constituant un suréchantillon de Canadiens ayant voyagé à l’international au cours des 3 dernières années ou prévoyant voyager à l’international au cours des 3 prochaines années.

This publication is also available in English under the title: Understanding Canadians’ knowledge of consular services

La reproduction de cette publication n’est autorisée qu’à des fins personnelles ou publiques non commerciales. Pour toute autre utilisation, une autorisation écrite préalable d’Affaires mondiales Canada est requise. Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, prière d’écrire à Affaires mondiales Canada à l’adresse suivante : por-rop@international.gc.ca.

Numéro de catalogue :

FR5-252/2026F-PDF

Identifiant international des publications en série (ISBN) :

978-0-660-98562-6

Publications connexes (numéro d’enregistrement : POR-057-25 : FR5-252/2026E-PDF

ISBN 978-0-660-98561-9)

Tableau des matières

I. Sommaire.....	1
A. Contexte et objectifs.....	2
1. But	2
2. Utilisation des résultats de la recherche	2
3. Objectifs.....	2
B. Méthodologie	3
C. Résumé des principales constatations.....	3
D. Conclusions et recommandations	8
E. Note à l'intention du lecteur	10
F. Valeur du contrat :	11
II. Résultats détaillés.....	12
A. But et fréquence des voyages.....	13
B. voyage.gc.ca et Conseils aux voyageurs et avertissements.....	18
1. Niveau de sensibilisation et de connaissance relatif au site Web voyage.gc.ca et aux Conseils aux voyageurs et avertissements	18
2. Voyage.gc.ca et Conseils aux voyageurs et avertissements	23
3. Connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements	35
4. Probabilité de consulter le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements pour de futurs voyages	38
C. Inscription des Canadiens à l'étranger	44
1. Connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger	44
2. Recours au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger.	45
D. Niveaux de risque	48
1. Connaissance des niveaux de risque	49
2. Consultation et connaissance des niveaux de risque	50
E. Services consulaires	54
1. Niveau de connaissance et utilité perçue des services consulaires.....	55
2. Connaissance des services consulaires.....	58
3. Recours aux services consulaires.....	78
F. Communications, outils numériques et possibilités d'amélioration	79
1. Préférences en matière d'information	79
2. Possibilités d'amélioration	85
III. Méthodologie détaillée	91
A. Conception de l'échantillon	92
B. Conception du questionnaire	94
C. Prétest.....	94
D. Durée du travail sur le terrain et sondage	95
E. Dispositions finales	95
F. Limites de l'étude	95
IV. Annexes.....	96
A. Questionnaire anglais	97
B. Questionnaire français.....	111

Liste des Tableaux

Tableau 1 — VOYAGES À L'ÉTRANGER AU COURS DES 3 DERNIÈRES ANNÉES ET INTENTION DE VOYAGER À L'ÉTRANGER AU COURS DES 3 PROCHAINES ANNÉES	13
Tableau 2 — FRÉQUENCE DES VOYAGES À L'EXTÉRIEUR DU CANADA.....	14
Tableau 3 — TYPE DE CONSEILS AUX VOYAGEURS SOLlicitÉS EN PLANIFIANT UN VOYAGE	16
Tableau 4 — PRINCIPALE RAISON DE VOYAGER À L'ÉTRANGER.....	17
Tableau 5 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS.....	19
Tableau 6 — CONNAISSANCE DU SITE WEB VOYAGE.GC.CA.....	20
Tableau 7 — SOURCE INITIALE POUR LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS	22
Tableau 8 — ONT CONSULTÉ LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA.....	23
Tableau 9 — PERCEPTION DE LA CLARTÉ ET DE LA FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES RENSEIGNEMENTS SUR VOYAGE.GC.CA.....	24
Tableau 10 — FRÉQUENCE DE CONSULTATION DU SITE VOYAGE.GC.CA LORS DE LA PRÉPARATION D'UN VOYAGE À L'ÉTRANGER.....	25
Tableau 11 — FRÉQUENCE DE CONSULTATION DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS LORS DE LA PRÉPARATION D'UN VOYAGE À L'ÉTRANGER	26
Tableau 12 — INFLUENCE DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS SUR LA PRISE DE DÉCISIONS LIÉES AU VOYAGE.....	28
Tableau 13 — RAISONS DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA OU LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS	30
Tableau 14 — TYPE DE RENSEIGNEMENTS LES PLUS UTILES FOURNIS SUR VOYAGE.GC.CA ET DANS LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS.....	32
Tableau 15 — RAISONS DE NE PAS CONSULTER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA.....	34
Tableau 16 — NIVEAU DE CERTITUDE QUANT AU FAIT QUE LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS COMPORTENT DIVERS TYPES DE RENSEIGNEMENTS	37
Tableau 17 — PROBABILITÉ DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS POUR DE FUTURS VOYAGES	39
Tableau 18 — PROBABILITÉ DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA POUR DE FUTURS VOYAGES	41
Tableau 19 — MOMENT CHOISI POUR CONSULTER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS PROPRES À UNE DESTINATION	43
Tableau 20 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER.....	44
Tableau 21 — FRÉQUENCE D'ENREGISTREMENT DE VOYAGES AU MOYEN DU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER.....	46
Tableau 22 — INTENTION DE RECOURIR AU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER POUR DE FUTURS VOYAGES.....	47
Tableau 23 — RAISONS DE NE PAS RECOURIR AU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER POUR DE FUTURS VOYAGES	48
Tableau 24 — CONNAISSANCE DES QUATRE NIVEAUX DE RISQUES OFFICIELS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	49
Tableau 25 — INCIDENCE DES NIVEAUX DE RISQUE SUR DES PROJETS DE VOYAGE ANTÉRIEURS	51
Tableau 26 — MESURES DE PRÉCAUTION PRISES.....	52
Tableau 27 — CONNAISSANCE DE L'INCIDENCE DES NIVEAUX DE RISQUE SUR LA VALIDITÉ DE L'ASSURANCE VOYAGE	53
Tableau 28 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DES SERVICES CONSULAIRES	55
Tableau 29 — UTILITÉ PERÇUE DES SERVICES CONSULAIRES	57
Tableau 30 — COMPRÉHENSION DES SERVICES CONSULAIRES.....	59
Tableau 31 — PERCEPTIONS QUANT AUX CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ AUX SERVICES CONSULAIRES.....	62
Tableau 32 — CONNAISSANCE DE L'AIDE QUE FOURNIT LE GOUVERNEMENT DU CANADA À L'ÉTRANGER – SÉRIE 1 ...	65
Tableau 33 — CONNAISSANCE DE L'AIDE QUE FOURNIT LE GOUVERNEMENT DU CANADA À L'ÉTRANGER – SÉRIE 2 ...	67
Tableau 34 — CONNAISSANCE DE L'AIDE FINANCIÈRE D'URGENCE FOURNIE PAR LES SERVICES CONSULAIRES	68

Tableau 35 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DE L'AIDE FOURNIE À L'ÉTRANGER EN CAS D'URGENCE INTERNATIONALE DE GRANDE AMPLIEUR	69
Tableau 36 — INDICE DE CONNAISSANCE	71
Tableau 37 — CONNAISSANCE DU MODE DE FINANCEMENT DES SERVICES CONSULAIRES ET DE L'EXISTENCE OU NON DE FRAIS ASSOCIÉS	72
Tableau 38 — CONNAISSANCE DES SOURCES CONTRIBUANT AU FINANCEMENT DES SERVICES CONSULAIRES	74
Tableau 39 — CONNAISSANCE DES VOIES D'ACCÈS AUX SERVICES CONSULAIRES	76
Tableau 40 — RECOURS AUX SERVICES CONSULAIRES	78
Tableau 41 — NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES CONSULAIRES	79
Tableau 42 — VOIES DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉES POUR RECEVOIR DE L'INFORMATION LIÉE AUX VOYAGES	81
Tableau 43 — INTÉRÊT POUR LES SERVICES NUMÉRIQUES D'AFFAIRES MONDIALES CANADA	83
Tableau 44 — FACILITÉ À COMPRENDRE ET À APPLIQUER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	86
Tableau 45 — LACUNES ET AMÉLIORATIONS PERÇUES DES CONSEILS AUX VOYAGEURS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	88
Tableau 46 — DISTRIBUTION PONDÉRÉE ET NON PONDÉRÉE D'UN ÉCHANTILLON PUBLIC GÉNÉRAL	93
Tableau 47. DISPOSITIONS EN LIGNE	95



I. Sommaire



Sommaire

A. Contexte et objectifs

Affaires mondiales Canada (AMC) a pour responsabilité de fournir une aide consulaire aux Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger. Une part de cette responsabilité consiste à veiller à ce que les Canadiens aient accès en temps opportun à de l'information sur la santé et la sécurité en voyage, ainsi qu'aux services consulaires. La Direction des communications consulaires et d'urgence ainsi que les directions du rayonnement et de la mobilisation ont pour mandat de communiquer des conseils de sécurité et des renseignements aux voyageurs canadiens par divers moyens et de sensibiliser la population canadienne. La Direction de la politique et de la gestion des programmes consulaires est chargée de la modernisation et de la numérisation du programme consulaire.

1. But

La dernière étude menée par Affaires mondiales Canada (AMC) sur les services consulaires du Canada était le Rapport 2018 sur la politique et les programmes consulaires, qui portait sur les habitudes de voyage des Canadiens, la manière dont ils préparent leurs voyages et dont ils utilisent les services consulaires d'AMC. Comme cette étude date de plus de sept ans, il est nécessaire de disposer de données récentes pour évaluer le niveau actuel de connaissance des Canadiens en matière de services consulaires.

2. Utilisation des résultats de la recherche

La présente étude fournit des données de base essentielles pour comprendre le niveau de sensibilisation et de compréhension des Canadiens relatifs aux conseils officiels du gouvernement du Canada aux voyageurs ainsi que les services consulaires qu'offre ce dernier aux Canadiens à l'étranger. Les conclusions et enseignements tirés de la présente étude permettront de cerner les lacunes et les possibilités en matière de communication et d'accroître la clarté des renseignements consulaires fournis au public canadien par divers moyens, notamment la stratégie de communication consulaire d'AMC, ainsi que les activités de sensibilisation et de mobilisation des divers intervenants. Les résultats serviront en outre à orienter des stratégies visant à mieux faire connaître aux Canadiens les ressources destinées aux voyageurs offertes et à appuyer la gestion du changement ainsi que la planification des communications pour la mise en œuvre de projets numériques et d'innovation.

3. Objectifs

Les résultats de cette étude portaient plus précisément sur les objectifs clés suivants :

- Mieux comprendre ce que les Canadiens voyageant à l'étranger savent des renseignements officiels du gouvernement du Canada (GC) et comment ils utilisent ces derniers ;
- Établir une base de référence relative aux connaissances et au recours des Canadiens aux conseils officiels aux voyageurs et des services consulaires du GC ;
- Cerner les lacunes et les possibilités en matière de communication et d'amélioration de la clarté des renseignements consulaires fournis au public canadien par divers moyens.



B. Méthodologie

Afin de remplir les objectifs de recherche susmentionnés, une enquête en ligne de 19 minutes a été menée à l'échelle nationale auprès de 1 850 Canadiens âgés de 18 ans et plus, entre le 12 janvier et le 28 janvier 2026. L'échantillon de cette étude comprenait le grand public (n = 1 500) ainsi qu'un suréchantillon de voyageurs internationaux (c'est-à-dire de personnes ayant voyagé à l'international au cours des trois dernières années ou prévoyant de le faire au cours des trois prochaines années).

Une supervision a été assurée pendant que l'enquête se déroulait sur le terrain afin de veiller à ce que les quotas soient respectés. Pour la population générale, un plan d'échantillonnage disproportionné a été utilisé, y compris un suréchantillonnage au Canada atlantique, dans les Prairies et dans la région du Pacifique afin de garantir qu'une analyse régionale suffisamment rigoureuse puisse être réalisée. Des quotas supplémentaires ont été fixés par genre, par âge et par revenu familial pour s'assurer que l'échantillon était représentatif de la population. Un barème de pondération a été appliqué à la population générale afin que l'échantillon final soit plus représentatif de la répartition de la population au Canada. Pour le suréchantillon, aucun quota par âge, niveau de revenu ou niveau de scolarité n'a été appliqué et, par conséquent, aucun redressement pondéral n'a été effectué.

Une approche non probabiliste de l'échantillonnage a été utilisée étant donné que l'étude s'appuyait sur un panel en ligne en guise de méthodologie. De ce fait, aucune marge d'erreur ne peut être appliquée à l'échantillon final et aucune inférence ne peut être faite sur l'ensemble de la population cible.

De plus amples détails concernant la méthodologie sont fournis à la Section III — Méthodologie détaillée.

C. Résumé des principales constatations

Les voyages à l'étranger sont courants, mais les renseignements relatifs aux risques ne sont pas en tête des préoccupations

Pour de nombreux Canadiens, les voyages à l'étranger font partie du quotidien. Près des trois quarts (72 %) d'entre eux peuvent être considérés comme des voyageurs internationaux, soit parce qu'ils ont voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années, soit parce qu'ils prévoient de le faire au cours des trois prochaines années. Les déplacements sont principalement motivés par les loisirs (80 %), tandis que ceux qui voyagent principalement pour affaires (8 %) ou pour leurs études (3 %) sont nettement moins nombreux.

Cependant, au moment de planifier leurs voyages, les Canadiens ont tendance à privilégier des renseignements pratiques fondés sur l'expérience plutôt que des consignes officielles en matière de sécurité. Lorsqu'on leur demande spontanément, sans aucune suggestion ni liste prédéfinie, quel type de conseils ils recherchent généralement lorsqu'ils planifient un voyage, les renseignements les plus fréquemment recherchés concernent les attractions et activités (31 %) ainsi que l'aspect financier (28 %), tandis qu'un répondant sur cinq seulement (21 %) recherche activement des renseignements portant sur la sécurité. Les Canadiens sont encore moins nombreux à indiquer qu'ils tiennent compte de considérations sanitaires (4 %), des conditions d'entrée (4 %) ou de la situation politique et sociale (3 %).

À la question de savoir s'il est probable qu'ils y recourent à l'avenir, une proportion significative d'entre eux se dit disposée à consulter les conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) du gouvernement du Canada



ainsi que le site Web voyage.gc.ca, bien que cette intention soit étroitement liée au niveau de connaissance préalable de ces ressources et à la fréquence des voyages. Les données de l'enquête suggèrent en outre que la consultation des CVA a souvent lieu plus près de la date de départ plutôt qu'au début du cycle de planification d'un voyage (un peu plus d'un tiers des répondants [36 %] indiquant qu'ils consulteraient ou consultent les CVA plusieurs mois avant leur date de départ), limitant ainsi leur influence sur le choix initial de la destination.

Cela suggère que, malgré la popularité des voyages, pour de nombreux Canadiens, la consultation des renseignements officiels du gouvernement du Canada (GC) concernant les risques et les avertissements relatifs aux voyages n'est pas encore intégrée en tant qu'étape systématique à la préparation d'un voyage et ne figure parmi leurs priorités.

Le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements du GC et du site travel.gc.ca est modéré — mais toute connaissance approfondie est limitée.

Le niveau de connaissance des conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) du gouvernement du Canada est modéré. Un peu moins de trois répondants sur dix (28 %) déclarent très bien connaître ou en grande partie connaître les CVA, tandis que 44 % indiquent ne pas très bien les connaître. Le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca est encore plus faible : seuls 18 % des répondants déclarant très bien le connaître contre 61 % déclarant ne pas le connaître.

Le niveau de sensibilisation et de connaissance est étroitement lié aux habitudes de déplacement et au statut socioéconomique :

- Le niveau de connaissance des CVA est nettement plus élevé parmi les voyageurs internationaux que parmi les non-voyageurs (37 % contre 10 %).
- Les personnes voyageant fréquemment à l'étranger (plusieurs fois par année) déclarent un niveau de connaissance nettement plus élevé (49 %).
- Le niveau de connaissance augmente en fonction du revenu et du niveau de scolarité.

Les habitudes d'utilisation observées confirment cet écart :

- Les répondants ayant consulté le site Web voyage.gc.ca une ou deux fois déclarent que les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont généralement faciles à comprendre et à appliquer (75 %), ce pourcentage passant à 87 % chez les utilisateurs réguliers. La perception selon laquelle les conseils aux voyageurs sont faciles à consulter tombe à 50 % chez les répondants n'ayant jamais consulté le site Web voyage.gc.ca ou n'y ayant jamais recouru.
- De même, une connaissance plus approfondie des CVA est corrélée à la facilité de compréhension et d'application des conseils (79 % parmi ceux qui connaissent très bien ou assez bien les CVA et 37 % parmi ceux qui ne les connaissent pas).

Il est important de noter que la clarté ne semble pas constituer un obstacle une fois que les gens consultent le site : parmi ceux qui ont consulté voyage.gc.ca, les perceptions quant à la clarté sont majoritairement positives (96 % de clarté nette).

La consultation des CVA ou du site travel.gc.ca demeure modérée, même parmi ceux les ayant consultés ou déclarant en avoir une connaissance au moins partielle : moins de deux répondants sur cinq déclarent toujours ou souvent consulter voyage.gc.ca avant de voyager (39 %), et trois sur dix d'entre eux (30 %) déclarent toujours ou souvent consulter les CVA. Lorsqu'on leur demande, à l'aide d'une liste prédéfinie,



pourquoi ils consultent (ou consulteraient) le site voyage.gc.ca et les CVA, et quelles renseignements ils jugent les plus utiles, les renseignements recherchés sont systématiquement les mêmes, à savoir : les risques liés à la sécurité, les conditions d'entrée et de sortie ainsi que les renseignements sur la santé et les vaccins étant les plus fréquemment cités comme principales raisons de consulter ces sources et comme types de renseignements les plus utiles.

Il est à noter que certains Canadiens semblent connaître l'existence des CVA sans nécessairement les associer à voyage.gc.ca, ce qui laisse à entendre que la notoriété des conseils pourrait dépasser la notoriété de la plateforme elle-même. De plus, les résultats indiquent que les niveaux d'exposition et de connaissance accroissent considérablement la capacité des Canadiens à comprendre et à appliquer les Conseils aux voyageurs et avertissements au moment de planifier un voyage.

Le niveau de connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger est limité et son utilisation dépend davantage de la pertinence qui lui est attribuée que d'une opposition à ce service.

Le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger n'est pas connu de tous (35 % des répondants en connaissent l'existence ou en ont entendu parler), et son utilisation reste modeste (42 % ne l'ont jamais utilisé). Si une majorité de répondants déclarent enregistrer leurs voyages (52 % parmi ceux qui connaissent le service) et indiquent avoir l'intention de recourir à ce service à l'avenir (77 %), une importante proportion d'entre eux ne le juge pas nécessaire ou pertinent dans leur situation.

Il convient de noter que l'intention de recourir au service d'inscription des Canadiens à l'étranger est étroitement liée à une meilleure connaissance des CVA et du site voyage.gc.ca, ce qui suggère que l'utilisation de ce service se limite principalement aux personnes qui s'y intéressent déjà. Le principal obstacle ne semble pas être un manque de confiance, mais plutôt une perception d'inutilité. Bon nombre de répondants indiquent ne pas croire que l'inscription soit nécessaire pour leur voyage ou leur situation particulière. Cela suggère que le service n'est pas encore intégré en tant que mesure de protection routinière et qu'il est considéré comme étant circonstanciel plutôt que systématique.

Dans le même temps, les comportements de précaution adoptés en réponse à des niveaux de risque élevés (tels qu'une surveillance accrue ou la mise en place de plans de contingence) indiquent que les Canadiens sont disposés à prendre des mesures de protection lorsque le risque est mis en évidence. Le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pourrait donc constituer un outil comportemental sous-exploité dans le cadre de cette approche plus globale de la préparation aux voyages.

Le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque officiels est modéré, bien que la compréhension de leurs implications soit inégale

Une certaine proportion de Canadiens connaît les quatre niveaux officiels de risque liés aux voyages du gouvernement du Canada, mais cette connaissance n'est pas généralisée et ne se traduit pas systématiquement par des décisions éclairées.

Si certains Canadiens déclarent connaître les quatre niveaux de risque (21 %), cette connaissance est fortement associée à l'expérience de voyage et au niveau de connaissance d'autres outils consulaires. Toutefois, connaissance ne rime pas forcément avec changement de comportement. Une certaine proportion de répondants (30 %) déclarent que les niveaux de risque ont déjà pu influencer leurs décisions en matière de voyage dans le passé (c.-à-d. qu'ils ont modifié ou revu leurs plans). Parmi les répondants



n'ayant jamais modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque, les mesures de précaution comprennent notamment :

- La souscription d'une assurance voyage ;
- Une surveillance plus attentive de la situation ;
- Le fait de voyager avec moins d'objets de valeur ;
- Le recours au service d'inscription des Canadiens à l'étranger.

Cela semble indiquer que les niveaux de risque servent plus souvent d'outil d'atténuation des risques que de facteur dissuasif pour les voyages.

Dans le même temps, la compréhension du lien entre les niveaux de risque et la couverture d'assurance voyage est inégale. Si certains Canadiens savent qu'un changement du niveau de risque propre à une destination peut affecter la validité de l'assurance voyage (28 %), d'autres l'ignorent (56 %) ou n'en sont pas certains (16 %). Cet écart est significatif, car une mauvaise compréhension des implications en matière d'assurance peut exposer involontairement les voyageurs à des risques financiers et de sécurité.

Il est important de noter que les répondants eux-mêmes considèrent qu'il est nécessaire de fournir des explications plus claires sur les niveaux de risque en guise d'amélioration (28 %), et qu'une proportion encore plus importante (40 %) d'entre eux exprime le souhait de recevoir des conseils plus concrets de type « quoi faire en cas de ». Cela confirme que le problème vient non pas d'une réticence à suivre les recommandations, mais d'un besoin de clarté permettant de passer davantage à l'action.

Les Canadiens expriment leur confiance dans les services consulaires, mais la connaissance de leur portée, des critères d'admissibilité et de leurs limites est inégale.

Le niveau de connaissance des services consulaires demeure toutefois modeste. Seuls 13 % des Canadiens déclarent très bien ou en grande partie connaître les services consulaires, tandis que 20 % disent les connaître assez bien. Malgré cette connaissance limitée, leur utilité est jugée élevée : plus des trois quarts (77 %) des répondants estiment que les services consulaires leur seraient très utiles ou assez utiles si jamais ils en avaient besoin. Cela crée une dynamique importante : la confiance l'emporte sur la connaissance.

Une évaluation détaillée des connaissances met en évidence des lacunes importantes et des idées reçues à plusieurs niveaux, à savoir :

- La compréhension de ce que les services consulaires peuvent et ne peuvent pas offrir comme soutien n'est pas uniforme;
- La connaissance des critères d'admissibilité est inégale : nombreux sont ceux qui pensent que les résidents permanents sont admissibles à ces services;
- La connaissance des options d'aide financière d'urgence est limitée;
- Bon nombre de personnes ignorent ou ne savent pas exactement comment les services consulaires sont financés et ne savent pas si leur accès est payant;
- Tout le monde n'en connaît pas forcément les voies d'accès, notamment les lignes d'urgence disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- La perception du rôle des services consulaires lors de crises internationales de grande ampleur varie considérablement.



Les données suggèrent que les Canadiens ont souvent tendance soit à surestimer leur mandat (par exemple, en présupposant une intervention dans les systèmes juridiques étrangers au-delà de ce qui est réellement possible), soit à sous-estimer le soutien disponible (par exemple, en ignorant l'existence de canaux d'aide ou de mécanismes financiers). Ce décalage entre les attentes et le mandat constitue un risque. En situation de crise, des présuppositions inexactes (qu'elles soient exagérées ou sous-estimées) peuvent entraîner de la frustration, un retard dans la prise de contact ou une dépendance inappropriée à des formes d'assistance non disponibles.

Le recours réel aux services consulaires demeure relativement rare, ce qui est prévisible compte tenu du caractère ponctuel des situations d'urgence à l'étranger. Le niveau de satisfaction parmi ceux qui y ont recours est élevé, ce qui renforce la confiance accordée à ces services lors de leur consultation.

Dans l'ensemble, les Canadiens font généralement confiance aux services consulaires, mais leurs attentes ne correspondent pas toujours au mandat de ces services. Une formulation plus claire à la fois des capacités et des limites, notamment concernant l'aide financière, les contraintes juridiques et les interventions d'urgence, pourrait permettre d'éviter des malentendus avant qu'une crise ne survienne.

Les voies numériques constituent la principale porte d'accès, et les Canadiens privilégient des sources en ligne directes et fiables en adéquation avec des possibilités de modernisation et d'amélioration numérique.

Les canaux préférés pour recevoir des renseignements relatifs aux voyages sont principalement numériques, ce qui renforce le rôle des plateformes numériques tant comme source principale d'information que comme mode d'interaction privilégié. Les moteurs de recherche demeurent un point d'accès essentiel par lequel les Canadiens découvrent pour la première fois les ressources du gouvernement du Canada en matière de voyage. Par ailleurs, lorsqu'on leur demande quels sont les moyens qu'ils préfèrent pour recevoir de l'information, une majorité d'entre eux indiquent privilégier des sources numériques directes et fiables, notamment le site Web voyage.gc.ca (51 %) et les mises à jour par courriel sur abonnement volontaire (49 %). Si les réseaux sociaux et d'autres canaux jouent un rôle complémentaire, les préférences vont plutôt aux formats permettant aux Canadiens d'accéder à des renseignements sur demande ou de recevoir des mises à jour pertinentes et en temps voulu relatives à leurs projets de voyage. On constate également un intérêt manifeste pour des services numériques améliorés, notamment des outils fournissant davantage d'informations proactives et expressément adaptées à chaque destination, ainsi que des recommandations plus claires et plus faciles à mettre en pratique.

Parallèlement, les répondants voient des possibilités d'amélioration quant à la manière dont les renseignements sur les voyages sont présentés et diffusés. Parmi ces améliorations, mentionnons des explications plus claires concernant les niveaux de risque liés aux voyages, des conseils plus utiles sur les mesures à prendre, ainsi que des améliorations en matière de navigation et de convivialité. Collectivement, ces résultats indiquent que, si le contenu essentiel est généralement jugé clair et crédible, il est possible d'améliorer la manière dont les renseignements sont structurés et présentés afin de faciliter davantage toute prise de décisions.

Dans l'ensemble, les résultats montrent qu'en matière de renseignements sur les voyages, les Canadiens sont ouverts à des approches numériques plus larges et mieux intégrées. Cette ouverture est cohérente avec, et peut appuyer les efforts continus déployés pour moderniser et numériser la diffusion des



renseignements et des services consulaires, notamment lorsque ces améliorations renforcent l'accessibilité, la pertinence et le caractère opportun des renseignements.

D. Conclusions et recommandations

La présente étude fournit des données de bases actualisées sur le niveau de connaissance et de compréhension des services consulaires et des conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada et sur leur recours. Les résultats indiquent que, bien que les Canadiens voyagent fréquemment à l'étranger, la consultation des renseignements officiels en matière de voyages et des ressources consulaires du gouvernement du Canada n'est pas encore une pratique courante ni profondément ancrée dans leurs habitudes lorsqu'ils planifient un voyage.

La plupart des Canadiens répondent aux critères définissant un voyageur international. Cependant, la préparation des voyages est principalement fondée sur des considérations expérientielles et logistiques. Les répondants sont moins nombreux à déclarer rechercher de manière proactive des renseignements sur la sécurité, la santé, les conditions d'entrée ou les niveaux de risque au moment de planifier un voyage. Le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements est modéré, tandis que le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca en tant que plateforme est plus restreint.

L'existence des services consulaires est connue, mais les répondants déclarent souvent ne les connaître que peu ou partiellement.

Dans le même temps, les résultats montrent que les Canadiens ont une opinion positive de ces ressources une fois qu'ils y sont exposés. Parmi ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca, la clarté et la facilité de compréhension des renseignements fournis sont systématiquement jugées très bonnes. De même, après s'être vu fournir une brève explication des services consulaires, la plupart des répondants indiquent que de tels services seraient utiles en cas de besoin. Tout cela suggère que le principal défi réside moins dans la qualité perçue que dans la notoriété, la mémorisation et le degré de compréhension.

Au regard de l'ensemble des objectifs de l'étude, plusieurs tendances sont évidentes. Premièrement, le niveau de sensibilisation et d'interaction varie considérablement en fonction des comportements des voyageurs. Les voyageurs internationaux, notamment ceux qui voyagent souvent ou pour affaires, ont une meilleure connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements, sont plus susceptibles d'avoir consulté le site voyage.gc.ca et sont davantage au fait d'outils connexes, et notamment des niveaux de risque et des services consulaires. Cependant, une connaissance accrue n'est pas toujours synonyme de compréhension parfaite et totale. Dans plusieurs domaines, notamment celui de l'aide financière et du champ d'action des services consulaires à l'étranger, certains répondants semblent surestimer l'étendue des aides dont ils peuvent bénéficier. Les non-voyageurs sont en revanche systématiquement plus susceptibles de faire état d'incertitudes, quel que soit l'indicateur considéré.

Deuxièmement, des facteurs socioéconomiques et démographiques sont associés à différents niveaux d'intérêt. Les répondants ayant des revenus familiaux plus élevés et un niveau de scolarité universitaire sont plus susceptibles de déclarer connaître les ressources officielles de voyage et d'avoir consulté le site voyage.gc.ca. Les répondants à plus faible revenu et ceux dont le niveau de scolarité officiel est moins élevé sont plus susceptibles de déclarer un niveau de connaissance limité du site Web. Les répondants francophones déclarent avoir une moins bonne connaissance du site Web voyage.gc.ca que les



anglophones. Les répondants plus âgés (de 65 ans et plus) sont également moins susceptibles de déclarer avoir consulté le site Web.

Troisièmement, la découverte des ressources officielles destinées aux voyageurs est principalement numérique et autonome. Les moteurs de recherche constituent la source d'information initiale la plus fréquemment citée, suivis par le bouche-à-oreille et les réseaux sociaux. Les points de contact institutionnels ou en présentiel, tels que la signalisation aéroportuaire ou les activités de sensibilisation, sont moins souvent cités. Cela suggère que la visibilité numérique et l'intégration aux comportements plus généraux de planification de voyages en ligne pourraient influencer la notoriété et l'adoption de ces services.

Les résultats mettent en évidence plusieurs aspects à prendre en compte en matière de communication et de sensibilisation :

- Il serait possible d'intégrer davantage les renseignements officiels destinés aux voyageurs dès les premières étapes de la planification d'un voyage, notamment par le biais des canaux numériques sur lesquels les Canadiens recherchent déjà de l'information liée aux voyages. Compte tenu de l'importance des moteurs de recherche en tant que point d'entrée, le fait de continuer à accorder une attention particulière à la visibilité en ligne pourrait contribuer à une sensibilisation à plus grande échelle.
- Les données indiquent également qu'il serait utile de mieux expliquer la portée et les limites des services consulaires, notamment en ce qui concerne l'aide financière et juridique. Préciser ce que les services consulaires peuvent et ne peuvent pas offrir pourrait aider à cadrer les attentes avant un voyage.
- Il pourrait être judicieux d'envisager des stratégies de sensibilisation ciblées pour les groupes qui connaissent moins bien le programme, notamment les Canadiens à faibles revenus, les personnes ayant un faible niveau de scolarité, les francophones et les voyageurs occasionnels. Des approches de communication adaptées pourraient être envisagées afin d'améliorer la portée et la compréhension parmi ces segments.
- Le niveau de connaissance des outils de prévention, tels que le service d'inscription des Canadiens à l'étranger, demeure relativement limité. Des communications soulignant l'utilité et les avantages de ces outils pourraient en favoriser l'adoption.

Bien que le présent sondage établisse une base de référence quantitative actuelle permettant d'évaluer les futures initiatives de communication et de sensibilisation, une étude plus approfondie des comportements et des perceptions sous-jacents pourrait apporter des éclairages supplémentaires à plusieurs égards, notamment :

- Sur la manière dont les Canadiens s'y prennent concrètement pour organiser leurs voyages et à quel moment ils prennent en compte les renseignements relatifs à la sécurité ;
- Sur les attentes concernant l'aide consulaire dans des situations d'urgence données ;
- Sur les obstacles à l'utilisation du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger ou à la consultation des conseils officiels aux voyageurs ;
- Sur les tests d'utilisabilité des outils numériques pour évaluer la compréhension et la facilité de navigation.



D'autres études dans ces domaines pourraient contribuer à améliorer les communications, les stratégies de mobilisation numérique et les initiatives de modernisation.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que les Canadiens reconnaissent l'utilité des conseils aux voyageurs et des services consulaires du gouvernement du Canada dès lors qu'ils en prennent connaissance. Le niveau de sensibilisation demeure toutefois inégal, les connaissances sont fragmentées à certains égards et des idées fausses persistent concernant les conditions d'admissibilité, l'aide financière et les limites des interventions gouvernementales à l'étranger. Ces résultats constituent une référence de base actuelle à partir de laquelle il sera possible d'évaluer les futurs efforts en matière de communication, de sensibilisation et de modernisation.

E. Note à l'intention du lecteur

Les résultats présentés tout au long du rapport correspondent à l'échantillon pondéré de la population générale (n=1 500). Les résultats concernant les voyageurs internationaux et les non-voyageurs ne sont pas pondérés et reposent sur les questionnaires complétés issus à la fois de l'échantillon et du suréchantillon de la population générale. Par ailleurs, les différences régionales relevées tout au long du rapport correspondent à l'échantillon total non pondéré (c'est-à-dire la population générale et le suréchantillon de voyageurs internationaux). De plus amples détails à ce sujet sont fournis à la Section III — Méthodologie détaillée.

Seuls les écarts statistiquement significatifs entre les sous-groupes, conformément aux résultats du test Z à un intervalle de confiance de 95 %, sont présentés tout au long du rapport. À moins d'indication contraire, les résultats présentés dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages. Il peut arriver que les totaux ne correspondent pas à 100 %, les chiffres étant arrondis et certaines questions admettant plusieurs réponses.



THE
STRATEGIC
COUNSEL

F. Valeur du contrat

La valeur du contrat se chiffre à 67 799,75 \$, toutes taxes comprises.

COMPLÉMENT D'INFORMATION

Fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat de TPSGC : 08C21-25-0050

Date d'attribution du contrat : 19 novembre 2025

Valeur du contrat : 67 799,75 \$

Pour de plus amples renseignements sur le présent rapport, prière d'écrire à Affaires mondiales Canada à l'adresse suivante : por-rop@international.gc.ca.

Attestation de neutralité politique

À titre de cadre supérieure du cabinet The Strategic Counsel, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les documents remis ne contiennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature :

Donna Nixon, associée



II. Résultats détaillés

Résultats détaillés

A. But et fréquence des voyages

Afin de contextualiser les résultats présentés dans le présent rapport, les répondants ont été classés en tant que « voyageurs internationaux » s'ils ont déclaré avoir voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années ou s'ils prévoyaient de le faire au cours des trois prochaines années. Les répondants ayant indiqué ne pas avoir voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années et ne pas avoir l'intention de voyager au cours des trois prochaines années ont été classés en tant que « non-voyageurs ».

Près des trois quarts des répondants (72 %) satisfont à cette définition de « voyageurs internationaux » : six sur dix (61 %) d'entre eux prévoient de voyager à l'étranger au cours des trois prochaines années et 44 % déclarent avoir voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années. À titre de comparaison, un peu plus d'un quart (27 %) des répondants déclarent ne pas avoir voyagé ni avoir l'intention de le faire.

Dans toutes les tranches d'âge, les projets de voyage à l'étranger (passés ou futurs) sont plus fréquents chez les répondants les plus jeunes (85 % chez les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 77 % chez ceux âgés de 25 à 44 ans), tandis que les répondants plus âgés sont plus nombreux à indiquer qu'ils n'ont pas voyagé et qu'ils n'ont pas l'intention de le faire (39 % chez les répondants âgés de 65 ans et plus ; 29 % chez ceux âgés de 45 à 64 ans).

Tableau 1 — VOYAGES À L'ÉTRANGER AU COURS DES 3 DERNIÈRES ANNÉES ET INTENTION DE VOYAGER À L'ÉTRANGER AU COURS DES 3 PROCHAINES ANNÉES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET — VOYAGEURS INTERNATIONAUX	72	85	77	70	59	100	-
J'ai l'intention de voyager à l'extérieur du Canada au cours des trois prochaines années	61	75	66	62	46	86	-
J'ai voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années	44	45	49	42	37	62	-
Je n'ai pas voyagé à l'étranger au cours des 3 dernières années et je ne prévois pas de le faire au cours des trois prochaines années	27	12	21	29	39	-	100
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q8. En pensant à des voyages à l'étranger, lequel des énoncés suivants vous correspond le mieux? Sélectionnez toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant au Québec (85 %) ainsi qu'en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (84 %) sont plus susceptibles de déclarer avoir l'intention de voyager ou avoir déjà voyagé, par rapport aux autres provinces (dans lesquelles ce pourcentage varie de 63 % et 76 %) ;
- Les répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique indiquent plus souvent ne pas avoir voyagé et ne pas avoir l'intention de le faire (34 %), par rapport aux répondants du Québec (15 %) et de l'Ontario (22 %).



Variations démographiques et socioéconomiques

- Les hommes sont plus susceptibles de déclarer avoir eu, ou avoir des projets de voyages à l'étranger (74 %), tandis que les femmes indiquent plus fréquemment ne pas avoir voyagé et ne pas avoir l'intention de le faire (29 %) ;
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu est égal ou supérieur à 100 000 dollars sont les plus susceptibles de déclarer avoir voyagé à l'étranger ou d'avoir l'intention de le faire (89 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 100 000 dollars (80 % — de 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 69 % — de 40 000 dollars à moins de 60 000 dollars ; 52 % — moins de 40 000 dollars). De plus, une proportion plus importante des répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars déclare ne pas avoir l'intention de voyager et ne pas avoir voyagé au cours des trois dernières années (45 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont nettement plus nombreux à déclarer avoir voyagé ou avoir l'intention de voyager (85 %) que ceux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (68 %) secondaires ou d'un niveau de scolarité inférieur (63 %).

Tout compte fait, un peu plus de quatre répondants sur dix (41 %) déclarent voyager à l'étranger au moins une fois par année, dont 15 % plusieurs fois par année et 26 % une fois par année. Un peu plus de la moitié d'entre eux (52 %) voyagent moins souvent à l'étranger, soit une fois tous les deux ou trois ans (22 %), soit rarement (30 %), tandis que moins d'un répondant sur dix (8 %) déclare n'avoir jamais voyagé à l'étranger.

La fréquence des voyages varie selon l'âge : les répondants les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont plus nombreux à déclarer voyager une fois par an ou une fois tous les deux ou trois ans (59 %) que leurs aînés. À l'inverse, les répondants âgés de 65 ans et plus sont moins susceptibles de voyager régulièrement à l'étranger : près des deux tiers (64 %) déclarent voyager une fois tous les deux ou trois ans, voire rarement.

Il n'est pas surprenant de constater des différences notables entre les voyageurs internationaux (ceux qui ont voyagé ou prévoient de voyager au cours des trois prochaines années) et les non-voyageurs. Les non-voyageurs sont beaucoup plus susceptibles d'indiquer qu'ils voyagent rarement (65 %) que les voyageurs (15 %).

Tableau 2 — FRÉQUENCE DES VOYAGES À L'EXTÉRIEUR DU CANADA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
2 BOÎTES DU HAUT – Plusieurs fois par année/une fois par année	41	42	46	40	33	57	3
Plusieurs fois par année	15	9	19	14	13	21	1
Une fois par année	26	33	27	25	20	36	2
À intervalles de deux ou trois ans	22	26	21	22	21	27	9
Rarement	30	23	22	31	43	15	65
2 BOÎTES DU BAS – À intervalle de 2 ou trois ans/rarement	52	48	43	53	64	42	74
Je n'ai jamais voyagé à l'extérieur du Canada	8	10	11	7	3	2	23
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q9. À quelle fréquence voyagez-vous habituellement à l'extérieur du Canada? Groupe de référence : échantillon total



Variations régionales

- Les répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique sont plus susceptibles d'indiquer ne pas voyager fréquemment (à intervalles de deux ou trois ans ou rarement) comparativement aux répondants d'autres provinces.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Les hommes déclarent plus fréquemment voyager à l'étranger sur une base plus régulière (plusieurs fois par année ou une fois par année) que les femmes (44 % c. 37 %) ;
- Les répondants dont le revenu est supérieur ou égal à 100 000 dollars sont les plus susceptibles de déclarer voyager au moins une fois par année (66 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 100 000 dollars (47 % — de 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 34 % — de 40 000 dollars à moins de 60 000 dollars ; 19 % — moins de 40 000 dollars). Les ménages à plus faible revenu (ceux dont le revenu est inférieur à 60 000 dollars) déclarent plus fréquemment avoir l'habitude de voyager à intervalles de deux ou trois ans ou rarement, par rapport aux ménages à revenu plus élevé (65 % — moins de 40 000 dollars ; 59 % — entre 40 000 et moins de 60 000 dollars ; 47 % — entre 60 000 et moins de 100 000 dollars ; 33 % - 100 000 dollars et plus) ;
- En fonction du niveau de scolarité, les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont plus susceptibles de déclarer voyager au moins une fois par année (57 %), tandis que ceux titulaires d'un diplôme d'études collégiales ou secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur indiquent plus souvent ne voyager qu'à intervalles de deux ou trois ans, voire rarement (56 % et 58 %, respectivement).

Au moment de planifier un voyage, les Canadiens recherchent le plus souvent des renseignements pratiques fondés sur l'expérience, tandis qu'ils sont moins nombreux à privilégier des conseils aux voyageurs axés sur les risques ou la conformité.

Tout compte fait, les conseils aux voyageurs les plus fréquemment cités concernent les attractions locales, les activités et les choses à faire (31 %). Suivent de près les frais de voyage et l'abordabilité (28 %). Environ un répondant sur cinq (21 %) déclare généralement rechercher des renseignements relatifs à la sécurité personnelle, ce qui en fait le sujet d'intérêt le plus courant en matière de risques.

Environ un répondant sur dix indique rechercher des conseils de voyage concernant les conditions météorologiques, climatiques ou les catastrophes naturelles (9 %), ou encore les transports et la mobilité locale (9 %). Ils sont encore moins nombreux à indiquer avoir sollicité des conseils en matière de santé et d'ordre médical (4 %), les conditions d'entrée et les documents exigés (4 %), la situation politique et sociale (3 %), ou encore les lois, les coutumes et les normes culturelles locales (2 %). Environ un répondant sur cinq (19 %) indique rechercher des conseils en dehors des catégories énumérées ci-dessous, Tableau 3 et un peu plus d'un sur dix (13 %) déclare ne rechercher aucun conseil en matière de voyage.

Le type de conseils aux voyageurs recherché varie selon l'âge : les répondants âgés de moins de 65 ans sont les plus susceptibles de déclarer rechercher des renseignements sur les attractions et les activités locales (entre 32 % et 39 %) et sur l'abordabilité (entre 29 % et 34 %).

Les différences entre les voyageurs internationaux et les non-voyageurs sont également évidentes. Comme on pouvait s'y attendre, les non-voyageurs sont beaucoup plus susceptibles de déclarer ne pas rechercher de conseils aux voyageurs (25 %) que les voyageurs.

Tableau 3 — TYPE DE CONSEILS AUX VOYAGEURS SOLlicitÉS EN PLANIFIANT UN VOYAGE

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Attractions et activités locales et choses à faire	31	39	35	32	21	26	22
Coût et abordabilité du voyage	28	34	29	29	20	21	24
Sécurité personnelle	21	19	20	24	21	18	18
Météo, climat et risques naturels (par exemple, conditions météorologiques, catastrophes naturelles, etc.)	9	5	7	10	11	7	6
Transports et mobilité locaux (p. ex., transports en commun, état des routes, etc.)	9	8	8	11	9	7	8
Considérations sanitaires et médicales (p. ex. vaccins, accès à des soins de santé, risque de maladie, entre autres)	4	3	3	4	6	3	5
Conditions et documents d'entrée (par exemple, exigences en matière de visa, règles d'entrée, etc.)	4	1	3	4	6	3	3
Contexte politique et social	3	-	2	4	5	2	4
Lois, coutumes et normes culturelles locales (p. ex., règles de savoir-vivre, comportements interdits, etc.)	2	4	3	2	1	2	2
Autre(s) raison(s)	19	14	20	15	24	14	17
Je ne recherche pas de conseils aux voyageurs, je ne suis pas sûr(e)	13	16	11	13	16	6	25
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q10. Quel type de conseils recherchez-vous en général au moment de planifier un voyage? Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants du Québec sont les plus nombreux à indiquer rechercher des conseils sur les attractions et activités locales et les choses à faire (32 %), par rapport aux répondants des Prairies (21 %), de l'Ontario (24 %) de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (24 %). Ces derniers sont également moins susceptibles de rechercher des conseils relatifs à la sécurité personnelle (13 %) par rapport aux répondants des Prairies (20 %) et à ceux de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (22 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Les répondants dont le revenu du ménage est de 60 000 dollars ou plus indiquent plus fréquemment rechercher des conseils portant sur :
 - Les attractions et activités locales (47 % - 100 000 dollars et plus ; 32 % — entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 24 % entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 22 % — moins de 40 000 dollars) ;
 - La sécurité personnelle (24 % à plus de 100 000 dollars ; 27 % entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 16 % entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 17 % — moins de 40 000 dollars).
- On observe une tendance similaire en fonction du niveau de scolarité. Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont les plus susceptibles de rechercher des conseils concernant :
 - Les attractions et activités locales et les choses à faire (39 % c. 23 % à 32 %) ;
 - La sécurité personnelle (26 % c. 18 % à 20 %).



Parmi les répondants ayant voyagé à l'international au cours des trois dernières années ou prévoyant de le faire dans les trois prochaines années, les voyages sont majoritairement effectués à des fins d'agrément ou de loisirs. Quatre répondants sur cinq indiquent que l'agrément constitue le principal motif de leurs voyages à l'étranger, ce qui en fait la motivation la plus courante.

Trois sur dix (30 %) déclarent voyager à l'étranger principalement pour rendre visite à des amis ou à leur famille, ou pour se rendre dans leur pays d'origine. Moins d'un répondant sur dix cite les affaires (8 %), les études à l'étranger (3 %) ou d'autres raisons (2 %) comme but principal. Par ailleurs, un répondant sur dix (10 %) indique ne pas voyager à l'étranger.

Selon l'âge :

- Les répondants âgés de 65 ans et plus (71 %) sont les moins susceptibles de citer l'« agrément ou les loisirs » comme principal motif de leurs voyages, par rapport aux répondants plus jeunes (entre 80 % et 85 %) ;
- Les répondants âgés de moins de 45 ans (35 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; 39 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans) sont plus nombreux à indiquer que leur motif principal est de « rendre visite à des amis ou à la famille, ou de se rendre dans leur pays d'origine », par rapport aux répondants plus âgés (25 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus ; 28 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans).

Comme on pouvait s'y attendre, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de citer différents motifs de voyage que les non-voyageurs.

Tableau 4 — PRINCIPALE RAISON DE VOYAGER À L'ÉTRANGER

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Voyages d'agrément ou de loisirs	80	80	85	83	71	90	53
Pour rendre visite à des amis ou à des membres de ma famille ou pour visiter mon pays d'origine	30	39	35	28	25	35	15
Voyages d'affaires	8	7	14	6	2	10	3
Pour étudier à l'étranger	3	9	4	-	-	3	-
Pour faire du bénévolat à l'étranger	3	5	4	1	2	2	2
Autre	2	4	1	1	3	2	1
Je ne voyage pas à l'étranger	10	2	5	10	20	1	38
n=	1385	148	466	432	339	1390	315

Q11. Quelle est la principale raison pour laquelle vous voyagez à l'étranger? Groupe de référence : Excluant ceux qui n'ont jamais voyagé à l'extérieur du Canada.

Variations régionales

- Au Québec, une proportion plus élevée de répondants citent des fins d'agrément ou de loisirs comme principal motif de voyage (89 %), par rapport aux répondants d'autres provinces (où ce pourcentage varie entre 80 % et 83 %).
- Les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien sont plus nombreux à indiquer voyager principalement pour rendre visite à des amis et à leur famille ou pour se rendre dans leur pays d'origine (45 %), que ceux d'autres régions (pourcentage variant de 17 % à 37 %).



Variations démographiques et socioéconomiques

- Les répondants les plus susceptibles de citer des fins d'agrément ou de loisirs comme principal motif de leurs voyages à l'étranger sont ceux qui :
 - Déclarent un revenu du ménage de 100 000 dollars ou plus (92 %) ;
 - Sont titulaires d'un diplôme universitaire (89 %).
- Par ailleurs, les répondants titulaires d'un diplôme universitaire déclarent plus souvent rendre visite à des amis ou à la famille, ou se rendre dans leur pays d'origine, comme principal motif de leurs voyages (37 %).

B. voyage.gc.ca et Conseils aux voyageurs et avertissements

Le site Web voyage.gc.ca constitue la principale ressource en ligne du gouvernement du Canada destinée aux Canadiens voyageant à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada. Il fournit une multitude de renseignements pratiques et propres à chaque destination afin de permettre aux voyageurs de prendre des décisions éclairées, notamment en ce qui a trait aux conditions d'entrée et de sortie, aux questions de santé et de sécurité, ainsi qu'aux conseils sur l'accès à une aide consulaire à l'étranger. Les Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) du gouvernement du Canada constituent un élément central du site Web ; ils fournissent des renseignements officiels régulièrement mis à jour sur les conditions de sécurité relatives à des destinations partout dans le monde, notamment les niveaux de risque et d'autres facteurs susceptibles d'influer sur la sécurité et le bien-être des voyageurs.

1. Niveau de sensibilisation et de connaissance relatif au site Web voyage.gc.ca et aux Conseils aux voyageurs et avertissements

Le niveau de connaissance général des CVA du gouvernement du Canada est modéré. Moins de trois répondants sur dix (28 %) déclarent très bien connaître (12 %) ou en grande partie connaître (15 %) les CVA, tandis qu'une proportion similaire (29 %) indique assez bien les connaître. La majorité — soit plus de quatre répondants sur dix (44 %) — indique ne pas bien les connaître, parmi lesquels environ un répondant sur cinq (18 %) déclare ne pas très bien les connaître et un quart d'entre eux (25 %) affirme ne pas les connaître du tout.

Le niveau de connaissance des CVA varie selon l'âge :

- Les répondants âgés de 25 à 44 ans (34 %) sont plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) les connaître que ceux âgés de 45 à 64 ans (24 %) et ceux âgés de 65 ans et plus (22 %).
- Inversement, les répondants les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans (32 %), et les plus âgés, âgés de 65 ans et plus (33 %), sont les plus susceptibles de déclarer ne pas du tout connaître les CVA, par rapport à ceux âgés de 25 à 44 ans (21 %) ou de 45 à 64 ans (22 %).

Les voyageurs internationaux sont nettement plus susceptibles de déclarer connaître les CVA (37 % contre 10 % pour les non-voyageurs), tandis qu'une proportion beaucoup plus importante de non-voyageurs affirme ne pas le connaître (66 % c. 33 % pour les voyageurs internationaux).

Tableau 5 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET CONNAISSENT — 2 BOÎTES DU HAUT	28	29	34	24	22	37	10
Très bien	12	16	16	11	8	17	4
En grande partie	15	13	19	14	14	20	7
Assez bien	29	25	30	30	27	30	23
Pas très bien	18	14	15	23	18	18	19
Pas du tout	25	32	21	22	33	15	47
NET NE CONNAISSENT PAS — 2 BOÎTES DU BAS	44	46	36	46	51	33	66
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q12. Dans quelle mesure connaissez-vous chacun des sites suivants? ... Les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada par destination Groupe de référence : échantillon total

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles d'indiquer très bien ou en grande partie connaître les CVA (31 % c. 25 %), tandis qu'une proportion plus importante de femmes déclare ne pas les connaître (48 % contre 40 %) ;
- Selon le revenu du ménage — les répondants dont le revenu du ménage est supérieur ou égal à 60 000 dollars sont plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître les CVA (33 % — de 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 37 % — 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur (24 % — 40 000 dollars à moins de 60 000 dollars ; 20 % — moins de 40 000 dollars) ;
- Selon le niveau de scolarité : les répondants dont le niveau de scolarité le plus élevé est un diplôme universitaire sont les plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître les CVA (41 %), par rapport à ceux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (24 %) et d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (18 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Selon la fréquence des voyages : les répondants voyageant plusieurs fois par année à l'étranger sont les plus susceptibles de déclarer très bien ou en grande partie connaître les services consulaires (49 %), par rapport à ceux qui voyagent moins fréquemment à l'étranger (35 % parmi ceux qui voyagent à l'étranger une fois par an ou à intervalles de deux ou trois ans ; 11 % parmi ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais) ;
- Selon les motifs de voyage : les répondants citant les affaires comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (58 %) sont plus nombreux à déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître les CVA, comparativement à ceux indiquant voyager principalement à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à des amis ou à la famille (31 %) ;
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : les répondants déclarant (très bien ou en grande partie) connaître le site Web voyage.gc.ca sont aussi plus susceptibles de déclarer très bien ou en grande partie connaître les CVA (82 %), comparativement à ceux déclarant « *assez bien* » les connaître et à ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (11 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires — les répondants déclarant très bien ou en grande partie connaître les services consulaires sont plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître les CVA (75 %), par rapport à ceux déclarant moins bien connaître les



services consulaires (36 % parmi ceux qui déclarent *assez bien* connaître les services consulaires et 16 % parmi ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout).

Moins d'un répondant sur cinq (18 %) déclare très bien connaître (8 %) ou en grande partie connaître (11 %) le site Web voyage.gc.ca. Une proportion comparable de répondants déclare assez bien les connaître (20 %), tandis qu'une majorité (61 %) d'entre eux indique ne pas très bien les connaître (22 %) ou ne pas les connaître du tout (39 %).

Il est important de noter que, bien que 28 % des répondants déclarent très bien ou en grande partie connaître les conseils aux voyageurs et avertissements (comme le montre le graphique) — figurant sur le site Web voyage.gc.ca —, le niveau de connaissance global du site Web lui-même est plus faible. Cela laisse entendre que certains Canadiens puissent connaître les CVA ou y avoir déjà été exposés, sans pour autant reconnaître ou se souvenir que le site voyage.gc.ca en est la plateforme source.

La familiarité avec le site Web voyage.gc.ca varie selon l'âge (suivant une tendance similaire à celle observée pour les CVA) :

- Les répondants âgés de 25 à 44 ans (26 %) sont plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) les connaître que ceux âgés de 45 à 64 ans (16 %) et ceux âgés de 65 ans et plus (11 %).
- Inversement, les répondants les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans (46 %), et les plus âgés, soit de 65 ans et plus (51 %), sont les plus susceptibles de déclarer ne pas du tout connaître le site Web, par rapport à ceux âgés de 25 à 44 ans (30 %) ou de 45 à 64 ans (37 %).

Tout comme pour les CVA, une proportion beaucoup plus importante de non-voyageurs déclare ne pas connaître le site Web comparativement aux voyageurs internationaux (79 % c. 52 %).

Tableau 6 — CONNAISSANCE DU SITE WEB VOYAGE.GC.CA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET CONNAISSENT — 2 BOÎTES DU HAUT	18	18	26	16	11	26	5
Très bien	8	6	11	7	5	12	2
En grande partie	11	12	15	9	6	14	3
Assez bien	20	16	23	22	15	23	16
Pas très bien	22	19	21	25	23	23	19
Pas du tout	39	46	30	37	51	29	60
NET NE CONNAISSENT PAS — 2 BOÎTES DU BAS	61	66	51	62	74	52	79
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q12. Dans quelle mesure connaissez-vous chacun des sites suivants? ... Le site Web voyage.gc.ca Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant au Québec sont plus susceptibles de ne (pas très bien ou pas du tout) connaître le site Web voyage.gc.ca (72 %), par rapport à ceux résidant à l'extérieur du Québec (ce pourcentage allant de 50 % chez les répondants des provinces de l'Atlantique à 57 % chez ceux des Prairies).



Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles de déclarer très bien ou en grande partie connaître le site Web voyage.gc.ca (22 % c. 15 %), tandis qu'une proportion plus élevée de femmes déclare ne pas le connaître (68 % c. 55 %) ;
- Selon la langue : les francophones sont plus susceptibles de déclarer ne pas le connaître (78 %) que les anglophones (57 %) ;
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont les plus susceptibles de ne pas connaître le site Web voyage.gc.ca (70 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est plus élevé (59 % pour les revenus compris entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 58 % pour les revenus compris entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 55 % pour les revenus de 100 000 dollars et plus) ;
- Selon le niveau de scolarité : les répondants dont le niveau de scolarité le plus élevé est un diplôme universitaire sont les plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître le site Web voyage.gc.ca (28 %), par rapport à ceux ayant obtenu un diplôme d'études collégiales (16 %) et à ceux ayant obtenu un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (12 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Selon la fréquence des voyages : les répondants voyageant rarement ou ne voyageant jamais à l'étranger sont les plus susceptibles de déclarer ne pas connaître les services consulaires (78 %), par rapport à ceux qui voyagent plus fréquemment à l'étranger (54 % parmi ceux qui voyagent à l'étranger une fois par an ou à intervalles de deux ou trois ans ; 38 % parmi ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais) ;
- Selon les motifs de voyage : les répondants citant les affaires comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (46 %) déclarent (*très bien ou en grande partie*) connaître le site Web, comparativement à ceux indiquant voyager principalement à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à des amis ou à leur famille (20 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires — les répondants déclarant très bien ou en grande partie connaître les services consulaires sont plus susceptibles de déclarer (*très bien ou en grande partie*) connaître le site Web voyage.gc.ca (64 %), par rapport à ceux déclarant moins bien connaître les services consulaires (24 % parmi ceux qui déclarent *assez bien* connaître les services consulaires et 7 % parmi ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout).

Parmi les répondants déclarant avoir au moins une certaine connaissance des CVA ou du site Web voyage.gc.ca, le moyen le plus fréquemment cité par lequel ils ont entendu parler de ces ressources pour la première fois est un moteur de recherche : plus d'un tiers (37 %) d'entre eux indiquent avoir entendu parler de ces ressources pour la première fois au moyen d'un moteur de recherche. Au nombre des autres sources fréquemment citées par plus d'un répondant sur cinq figurent le bouche-à-oreille (27 %) et les réseaux sociaux (23 %). Des proportions moins importantes d'entre eux déclarent en avoir entendu parler par le biais de publicités (13 %), d'agences de voyages (12 %) ou de renseignements fournis par la compagnie aérienne (8 %). Moins d'un répondant sur 10 déclare avoir découvert ces ressources par le biais de la signalisation aéroportuaire (6 %), d'un kiosque voyage.gc.ca ou d'une activité de sensibilisation (6 %), au travail (5 %) ou à l'école (3 %). Un peu plus d'un répondant sur dix déclare avoir entendu parler de ces ressources pour la première fois par le biais d'une autre voie de communication.



En raison de la petite taille des sous-échantillons, les écarts statistiques n'ont été analysés que pour les trois sources les plus courantes : les moteurs de recherche, le bouche-à-oreille et les réseaux sociaux.

Les moteurs de recherche sont moins susceptibles d'être cités par les répondants âgés de 65 ans et plus (25 %), par rapport à ceux âgés de 25 à 44 ans (43 %) ou de 45 à 64 ans (39 %).

Par rapport aux non-voyageurs, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles d'indiquer avoir entendu parler pour la première fois de voyage.gc.ca et des CVA par le biais de :

- Moteurs de recherche (41 % c. 31 %) ;
- Du bouche-à-oreille (29 % c. 22 %) ;
- Des réseaux sociaux (24 % c. 18 %).

Tableau 7 — SOURCE INITIALE POUR LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Moteur de recherche (p. ex. Google, Bing, Yahoo!, etc.)	37	34	43	39	25	41	31
Bouche-à-oreille	27	23	26	26	32	29	22
Réseaux sociaux	23	25	25	24	19	24	18
Publicité	13	14	15	11	13	13	13
Agence de voyages	12	9	10	13	13	13	9
Renseignements fournis par la compagnie aérienne	8	5	11	7	7	11	3
Signalisation à l'aéroport ou à la porte d'embarquement	6	8	7	5	2	7	2
Kiosque ou activité de sensibilisation faisant la promotion du site voyage.gc.ca	6	7	8	4	4	6	4
Au travail	5	10	5	3	2	5	3
À l'école	3	12	4	-	-	2	2
Autre(s) source(s)	13	10	9	13	20	10	22
n=	1154	117	425	375	237	1219	235

Q13. Comment avez-vous entendu parler du site Web voyage.gc.ca ou des Conseils aux voyageurs et avertissements par destination? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : exclue ceux qui « ne connaissent pas du tout » le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada.

Parmi les répondants les plus susceptibles de déclarer avoir pris connaissance pour la première fois du site Web voyage.gc.ca et des CVA par le biais d'un moteur de recherche, citons :

- Les répondants mentionnant « les affaires » comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (50 %), comparativement à ceux qui déclarent voyager à l'étranger par plaisir, à des fins d'agrément, ou pour rendre visite à des amis ou à la famille (38 %) ;
- Ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (46 %), comparativement à ceux qui voyagent moins fréquemment (37 % parmi ceux qui voyagent à l'étranger une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans et 32 % parmi ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais à l'étranger) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (43 %), par rapport à ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou ayant un niveau de scolarité inférieur (31 %) ;
- Les hommes par rapport aux femmes (41 % c. 33 %) ;



- Ceux dont les revenus du ménage sont de 60 000 dollars ou plus (40 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 42 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (30 %).

2. Voyage.gc.ca et Conseils aux voyageurs et avertissements

Parmi ceux qui déclarent avoir au moins une certaine connaissance des CVA ou du site Web voyage.gc.ca, une faible majorité de répondants (54 %) déclare avoir consulté le site Web voyage.gc.ca. Près de deux répondants sur cinq (38 %) déclarent avoir consulté le site Web une fois, tandis que 16 % d'entre eux indiquent l'avoir consulté à de nombreuses reprises par le passé.

La propension à consulter le site Web varie selon l'âge, à savoir :

- Les répondants âgés de 25 à 44 ans (63 %) sont plus susceptibles de déclarer avoir consulté le site Web voyage.gc.ca que ceux âgés de 45 à 64 ans (53 %) et ceux de 65 ans et plus (41 %) ;
- Les répondants plus âgés, soit de 65 ans et plus, sont plus susceptibles de déclarer ne pas avoir consulté le site voyage.gc.ca (59 %) que les autres tranches d'âge, y compris les répondants âgés de 18 à 24 ans (47 %), de 45 à 64 ans (47 %) et de 25 à 44 ans (37 %).

Comme on pouvait sans doute s'y attendre, les voyageurs internationaux sont nettement plus susceptibles de déclarer avoir consulté le site Web (61 % de réponses positives nettes contre 32 % chez les non-voyageurs).

Tableau 8 — ONT CONSULTÉ LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET OUI	54	53	63	53	41	61	32
Oui, plusieurs fois	16	19	21	14	12	21	3
Oui, une ou deux fois	38	34	42	39	29	40	30
Non	46	47	37	47	59	39	68
n=	1154	117	425	375	237	1219	235

Q14. Avez-vous déjà consulté le site Web voyage.gc.ca? Groupe de référence : exclue ceux qui « ne connaissent pas du tout » le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada.

Sur les plans régional et démographique, ceux qui sont les plus susceptibles d'avoir déjà consulté le site voyage.gc.ca (« oui sur Internet ») sont notamment :

- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (65 %), par rapport à ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation d'apprenti partielles (50 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (45 %) ;
- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (63 %), par rapport aux résidents du Québec (53 %) ;
- Les hommes par rapport aux femmes (59 % c. 50 %) ;
- Ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 dollars ou plus (59 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 60 % - 100 000 dollars et plus) comparativement à ceux dont le revenu du ménage est de moins de 60 000 dollars (53 % - 40 000 dollars à moins de 60 000 dollars ; 43 % — moins de 60 000 dollars et plus) ;



- Les anglophones par rapport aux francophones (55 % c. 47 %).

On note une consultation passée plus fréquente du site Web voyage.gc.ca chez les répondants ayant une plus grande expérience de voyage, étant davantage sensibilisés aux ressources consulaires du gouvernement du Canada et en ayant une meilleure connaissance. Au nombre des répondants ayant déclaré avoir consulté le site Web voyage.gc.ca dans le passé (« net oui »), citons :

- Ceux qui ont une connaissance certaine du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (83 %) ou qui en ont entendu parler (67 %), par rapport à ceux qui ne le connaissent pas (39 %) ;
- Ceux qui déclarent très bien ou en grande partie connaître les services consulaires (82 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (64 %) ou pas très bien/pas du tout (42 %) ;
- Les répondants voyageant principalement pour affaires (82 %) par rapport à ceux voyageant à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à leur famille et à leurs amis (57 %) ;
- Ceux qui connaissent les quatre niveaux de risque (75 %) ou qui savent qu'il existe des niveaux de risque sans toutefois en connaître exactement les quatre catégories (58 %), par rapport à ceux qui ne les connaissent pas (34 %) ;
- Ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (74 %) comparativement à ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (59 %) ou qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais (34 %) ;
- Ceux ayant un score élevé ou moyen selon l'indice de connaissances (57 % pour chaque score) par rapport à ceux dont le score est faible (47 %).

Parmi ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca, la clarté des renseignements est très largement perçue comme étant satisfaisante. Une grande majorité d'entre eux (96 %) indique que les renseignements figurant sur le site Web sont clairs et faciles à comprendre, plus d'un tiers d'entre eux les qualifiant de très clairs (37 %) et près de trois sur cinq estimant qu'ils sont clairs la plupart du temps (59 %). Seuls 4 % d'entre eux ont indiqué que le site Web manquait de clarté.

Toutes tranches d'âge et catégories de voyageurs confondues, les perceptions quant à la clarté des renseignements sont uniformes, sans variations significatives à signaler.

Tableau 9 — PERCEPTION DE LA CLARTÉ ET DE LA FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES RENSEIGNEMENTS SUR VOYAGE.GC.CA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET CLAIRS — 2 BOÎTE DU HAUT	96	97	96	95	96	96	99
Très clairs	37	38	32	38	46	39	34
Assez clairs	59	59	64	58	49	57	64
Peu clairs	4	3	4	5	3	3	1
Très peu clairs	<1	-	<1	-	1	<1	-
NET PEU CLAIRS — 2 BOÎTE DU BAS	4	3	4	5	4	4	1
n=	623	62	267	198	97	745	76

Q15. D'après ce que vous avez lu, vu ou entendu, dans quelle mesure l'information fournie sur le site voyage.gc.ca est-elle claire et facile à comprendre, selon vous? Groupe de référence : Ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca



Variations régionales

- Les Canadiens des provinces de l'Atlantique sont plus susceptibles de déclarer que les renseignements fournis sur le site voyage.gc.ca sont très ou pour la plupart clairs et faciles à comprendre (99 % c. 94 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Ceux qui connaissent très bien ou en grande partie le site Web voyage.gc.ca sont plus susceptibles de déclarer que les renseignements qui y figurent sont clairs et faciles à comprendre (98 %) comparativement à ceux qui ne le connaissent pas très bien ou pas du tout (91 %).

Le taux de consultation du site Web voyage.gc.ca lors de la préparation d'un voyage à l'étranger est modéré parmi ceux qui déclarent l'avoir consulté. Moins de deux répondants sur cinq (39 %) déclarent toujours (15 %) ou souvent (24 %) consulter le site voyage.gc.ca avant de voyager, tandis que plus d'un tiers d'entre eux indiquent le consulter occasionnellement (35 %). Un autre quart d'entre eux (25 %) indiquent qu'ils consultent rarement, voire jamais, le site au moment de préparer un voyage.

La fréquence de consultation du site Web ne varie pas selon l'âge ou le statut du voyageur.

Tableau 10 — FRÉQUENCE DE CONSULTATION DU SITE VOYAGE.GC.CA LORS DE LA PRÉPARATION D'UN VOYAGE À L'ÉTRANGER

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
2 BOÎTES DU HAUT — Toujours ou souvent	39	42	41	33	45	41	33
Toujours	15	12	17	13	17	16	11
Souvent	24	30	24	20	28	25	22
Occasionnellement	35	37	34	39	31	36	37
Rarement	22	19	20	25	22	20	24
Jamais	3	2	5	3	2	3	7
2 BOÎTES DU BAS — Rarement ou jamais	25	21	25	28	24	23	30
n=	623	62	267	198	97	745	76

Q16. Lorsque vous préparez un voyage à l'étranger, à quelle fréquence consultez-vous ... Le site Web voyage.gc.ca? Groupe de référence : Ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca

Bien qu'aucune différence ne soit observée entre les régions ou les groupes démographiques et socioéconomiques, la probabilité de consultation du site voyage.gc.ca est plus élevée chez les répondants ayant davantage eu recours à ce site par le passé et qui sont davantage sensibilisés aux ressources du gouvernement du Canada en matière de voyage et qui en ont une meilleure connaissance. Au nombre des répondants les plus susceptibles de déclarer qu'ils consulteraient le site Web voyage.gc.ca, mentionnons :

- Selon la fréquence de consultation du site Web : ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca à de nombreuses reprises (73 %) comparativement à ceux qui ne l'ont consulté qu'une ou deux fois (25 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (70 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (37 %), ou pas très bien/pas du tout (24 %) ;



- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie voyage.gc.ca par rapport à ceux qui le connaissent assez bien (24 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les CVA (67 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (24 %) ;
- Selon le niveau de connaissance de l'Inscription des Canadiens à l'étranger : ceux qui ont une connaissance certaine de ce service (66 %) contre ceux qui en avaient seulement entendu parler (38 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : ceux qui connaissent les quatre niveaux de risque (54 %) par rapport à ceux qui en connaissent l'existence, sans toutefois connaître précisément les quatre catégories (36 %) ;
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (48 %) comparativement à ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (38 %).

La fréquence de consultation des Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada lors de la préparation d'un voyage à l'étranger est également modérée parmi ceux qui déclarent assez bien connaître les CVA ou le site Web voyage.gc.ca. Trois répondants sur dix (30 %) indiquent toujours consulter les CVA (10 %) ou les consulter souvent (20 %) avant de voyager, et une proportion semblable d'entre eux déclare les consulter occasionnellement (30 %). Une grande proportion d'entre eux — quatre sur dix (40 %) — indique rarement (23 %) ou jamais (17 %) consulter les CVA.

Selon l'âge, les répondants âgés de 25 à 44 ans (34 %) sont plus susceptibles de déclarer les consulter fréquemment (*toujours ou souvent*) comparativement à ceux âgés de 65 ans et plus (25 %). La fréquence de consultation est également plus élevée parmi les voyageurs internationaux, 35 % d'entre eux indiquant toujours ou souvent consulter les CVA comparativement aux non-voyageurs.

Tableau 11 — FRÉQUENCE DE CONSULTATION DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS LORS DE LA PRÉPARATION D'UN VOYAGE À L'ÉTRANGER

		ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	TOTAL	%	%	%	%	%	%
2 BOÎTES DU HAUT — Toujours ou souvent	30	35	34	28	25	35	17
Toujours	10	12	11	10	10	13	8
Souvent	20	23	23	18	15	22	10
Occasionnellement	30	26	30	31	28	30	24
Rarement	23	22	23	23	23	22	24
Jamais	17	16	13	18	25	13	34
2 BOÎTES DU BAS – Rarement ou jamais	40	39	36	41	47	34	58
n=	1154	117	425	375	237	1219	235

Q16. Lorsque vous préparez un voyage à l'étranger, à quelle fréquence consultez-vous ... Les Conseils aux voyageurs et avertissements par destination du gouvernement du Canada? Groupe de référence : exclue ceux qui « ne connaissent pas du tout » le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada.



Variations régionales

- Les résidents du Québec (40 %) sont plus susceptibles de déclarer toujours ou souvent consulter les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada que ceux de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (31 %), de l'Ontario (30 %) et des Prairies (28 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

Au nombre des répondants les plus susceptibles de déclarer consulter le site Web voyage.gc.ca, mentionnons :

- Les hommes par rapport aux femmes (33 % c. 27 %) ;
- Les francophones par rapport aux anglophones (43 % c. 27 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire ou de niveau supérieur (36 %), par rapport à ceux ayant suivi des études universitaires, collégiales ou une formation en apprentissage partielles (28 %) et à ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou d'un niveau de scolarité inférieur (25 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Tout comme pour la question précédente concernant la consultation du site Web voyage.gc.ca, la probabilité de consulter les Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) est plus élevée chez les répondants ayant davantage eu recours au site Web dans le passé et qui connaissent mieux les ressources du gouvernement du Canada en matière de voyage. Au nombre des répondants les plus susceptibles de déclarer qu'ils consulteraient les CVA, citons :

- Selon la fréquence de consultation du site Web : ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca à de nombreuses reprises dans le passé (77 %) comparativement à ceux qui l'ont consulté une ou deux fois (29 %) ou qui ne l'ont jamais consulté (14 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (71 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (29 %), ou pas très bien/pas du tout (18 %) ;
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca (63 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (26 %), ou pas très bien/pas du tout (16 %) ;
- Selon le niveau de connaissance de l'Inscription des Canadiens à l'étranger : ceux qui ont une connaissance certaine de ce service (63 %) par rapport à ceux qui en avaient seulement entendu parler (34 %) ou qui ne le connaissaient pas (19 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les CVA (58 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (22 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : ceux qui connaissent les quatre niveaux de risque (55 %) par rapport à ceux qui en connaissent l'existence, sans toutefois connaître précisément les quatre catégories (34 %) ;
- Selon les motifs de voyage : ceux qui voyagent pour affaires (47 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à leur famille et à leurs amis (31 %) ;
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (43 %) comparativement à ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (31 %) ou rarement/jamais (20 %) ;



- Selon l'indice de connaissances : les répondants ayant un score moyen (34 %) ou élevé (31 %) selon l'indice de connaissances, comparativement à ceux ayant un score plus bas (47 %).

Parmi les répondants qui consultent du moins rarement les Conseils aux voyageurs et avertissements, un peu plus de deux sur cinq d'entre eux (42 %) déclarent avoir pris des décisions liées à leurs voyages en fonction des renseignements fournis, tandis qu'une proportion équivalente affirme ne pas l'avoir fait. De surcroît, 16 % de répondants indiquent qu'ils ne savent pas.

L'influence des Conseils aux voyageurs et avertissements sur la prise de décisions varie selon l'âge. Les répondants âgés de 25 à 44 ans sont plus susceptibles de déclarer avoir pris des décisions liées à leurs voyages en fonction des CVA (51 %) que ceux âgés de 45 à 64 ans (35 %) ou ceux âgés de 65 ans et plus (34 %).

Compte tenu de la petite taille des sous-cellules, les variations en fonction du statut du voyageur ne peuvent être analysées.

Tableau 12 — INFLUENCE DES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS SUR LA PRISE DE DÉCISIONS LIÉES AU VOYAGE

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	42	44	51	35	34	46	27
Non	42	41	36	46	47	41	54
Je ne suis pas sûr	16	15	12	19	19	13	19
n=	967	98	375	313	180	1073	158

Q17. Vous est-il déjà arrivé de prendre des décisions en rapport avec des projets de voyage en vous appuyant sur des renseignements contenus dans les Conseils aux voyageurs et avertissements? Groupe de référence : Exclue ceux qui ne consultent « jamais » le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada lors de la préparation d'un voyage à l'étranger.

Sur les plans régional et démographique, les répondants les plus susceptibles d'avoir pris une décision liée aux voyages en fonction des renseignements figurant dans les CVA sont notamment :

- Ceux qui résident au Québec (50 %) et en Ontario (44 %) par rapport à ceux qui résident dans les Prairies (36 %) ;
- Les francophones (50 %) par rapport aux anglophones (40 %) ;
- Ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars et plus (48 %), par rapport à ceux dont ce revenu est inférieur à 40 000 dollars (34 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (48 %), par rapport à ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou ayant un niveau de scolarité inférieur (35 %).

On constate également des différences manifestes selon les habitudes de voyage et le niveau de connaissance des services consulaires. Les répondants les plus susceptibles d'avoir pris des décisions liées à leurs voyages en fonction de renseignements contenus dans les CVA sont notamment :

- Selon la fréquence de consultation du site Web : ceux qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca à de nombreuses reprises dans le passé (79 %) comparativement à ceux qui l'ont consulté une ou deux fois (39 %) ou qui ne l'ont jamais consulté (27 %) ;



- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (70 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (44 %), ou pas très bien/pas du tout (31 %) ;
- Selon le niveau de connaissance de l'Inscription des Canadiens à l'étranger : ceux qui ont une connaissance certaine de ce service (67 %) contre ceux qui en avaient seulement entendu parler (46 %) ou qui ne le connaissaient pas (31 %) ;
- Selon les motifs de voyage : ceux qui voyagent pour affaires (67 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à leur famille et à leurs amis (43 %) ;
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca (64 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (38 %), ou pas très bien/pas du tout (30 %) ;
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les CVA (59 %) par rapport à ceux que les connaissent assez bien (36 %) ;
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (59 %) comparativement à ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (43 %) ou rarement/jamais (27 %).

Quel que soit leur niveau de connaissance ou leur utilisation antérieure du site Web voyage.gc.ca et des Conseils aux voyageurs et avertissements, les répondants citent le plus souvent la sécurité, les conditions d'entrée et de sortie, ainsi que des considérations d'ordre sanitaire comme raisons de consulter (ou d'avoir consulté) ces sources. Près de sept répondants sur dix (69 %) déclarent consulter ou être prêts à consulter les renseignements fournis sur le site Web ou dans les CVA pour mieux comprendre les risques liés à la sécurité, les conditions d'entrée ou de sortie (60 %) ou pour vérifier quels sont les vaccins obligatoires ou recommandés (56 %). Parmi les raisons secondaires sélectionnées par plus de trois répondants sur dix figurent la compréhension des lois ou des coutumes locales (44 %), la recherche de conseils en cas de problème pendant un voyage (40 %), la recherche des coordonnées de l'ambassade ou du consulat (33 %) et la planification des destinations de voyage (30 %). Un nombre plus restreint d'entre eux indiquent qu'ils rechercheraient des conseils en fonction d'une catégorie précise de voyageurs. Un répondant sur dix (11 %) déclare qu'il ne consulte pas ou ne consulterait pas de renseignements provenant de ces sources.

Selon l'âge :

- Les répondants plus âgés (de 45 ans et plus) sont plus susceptibles que les répondants plus jeunes (âgés de moins de 45 ans) d'indiquer qu'ils consulteraient le site voyage.gc.ca ou les CVA pour :
 - Mieux comprendre les exigences en matière de sécurité (74 % des répondants âgés de 45 à 64 ans et 71 % de ceux âgés de 65 ans et plus, contre 67 % des répondants âgés de 25 à 44 ans et 57 % de ceux âgés de 18 à 24 ans) ;
 - Vérifier les conditions d'entrée et de sortie (66 % des répondants âgés de 65 ans et plus et 64 % de ceux âgés de 45 à 64 ans contre 54 % de ceux âgés de 25 à 44 ans et 52 % de ceux âgés de 18 à 24 ans) ;
 - Vérifier quels sont les vaccins obligatoires ou recommandés (65 % des répondants âgés de 65 ans et plus et 61 % des répondants âgés de 45 à 64 ans, contre 49 % des répondants âgés de 25 à 44 ans et 43 % des répondants âgés de 18 à 24 ans) ;
 - Obtenir les coordonnées d'une ambassade ou d'un consulat (41 % des répondants âgés de 65 ans et plus et 35 % des répondants âgés de 45 à 64 ans, contre 29 % des répondants âgés de 25 à 44 ans et 26 % des répondants âgés de 18 à 24 ans).



- En comparaison, les répondants plus jeunes (de moins de 45 ans) sont plus susceptibles de consulter ces sources pour *décider où ils devraient aller* (35 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans 32 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans) que les répondants âgés de 45 ans et plus (28 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans ; 26 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).

Les raisons de consulter ces sources varient selon le statut du voyageur. Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de consulter le site Web voyage.gc.ca ou les CVA pour *comprendre les risques liés à la sécurité* (73 % c. 64 %) et de *vérifier les conditions d'entrée et de sortie* que les non-voyageurs (63 % c. 57 %). En comparaison, les non-voyageurs sont plus susceptibles de consulter ces sources pour *comprendre les lois ou les coutumes locales* (51 % contre 44 %) et pour *décider où ils devraient aller* (34 % c. 28 %).

Tableau 13 — RAISONS DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA OU LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Pour mieux comprendre les risques liés à la sécurité	69	57	67	74	71	73	64
Pour passer en revue les exigences d'entrée et de sortie	60	52	54	64	66	63	57
Pour vérifier quels sont les vaccins obligatoires ou recommandés	56	43	49	61	65	59	55
Pour comprendre les lois et coutumes locales	44	42	42	44	49	44	51
En cas de problème pendant le voyage	40	39	35	46	41	42	44
Pour obtenir les coordonnées d'une ambassade ou d'un consulat	33	26	29	35	41	35	36
Pour décider où je devrais aller	30	35	32	28	26	28	34
Pour obtenir des conseils concernant une catégorie précise de voyageurs et voyageuses (p. ex. femmes, familles, personnes 2ELGBTQ+)	18	21	19	17	16	18	16
Autre(s) raisons(s)	1	2	1	2	1	1	1
Je ne me sers pas/ne me servais pas de ces renseignements	11	10	11	10	12	6	19
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q21. Pour quelle(s) raison(s) consultez-vous ou consulteriez-vous le site Web voyage.gc.ca ou les Conseils aux voyageurs et avertissements? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total.

Les répondants les plus susceptibles de consulter le site Web voyage.gc.ca ou les CVA pour *mieux comprendre les risques liés à la sécurité* :

- Ceux ayant un score élevé (82 %) ou moyen (76 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux ayant un score faible (51 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (79 %), par rapport à ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation d'apprenti partielles (67 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (61 %) ;
- Les résidents du Canada atlantique (76 %) par rapport aux résidents du Québec (68 %) ou des Prairies (67 %) ;
- Les femmes par rapport aux hommes (72 % c. 66 %) ;



- Ceux dont les revenus du ménage sont de 60 000 dollars ou plus (72 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 76 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (61 %).

Les répondants susceptibles de consulter le site voyage.gc.ca ou les CVA pour *vérifier les conditions d'entrée et de sortie* sont notamment :

- Ceux ayant un score élevé (70 %) ou moyen (66 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux ayant un score faible (47 %) ;
- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (68 %), par rapport aux résidents du Québec (54 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (67 %), par rapport à ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation d'apprenti partielles (58 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (56 %) ;
- Les répondants dont les revenus du ménage sont de 60 000 dollars ou plus (62 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 67 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (54 %) ;
- Les femmes par rapport aux hommes (63 % c. 56 %) ;
- Les anglophones par rapport aux francophones (61 % c. 53 %).

Les répondants les plus susceptibles de consulter le site [Web voyage.gc.ca](http://Web.voyage.gc.ca) ou les CVA pour *vérifier quels sont les vaccins obligatoires ou recommandés* sont :

- Ceux ayant un score élevé (68 %) ou moyen (60 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux ayant un score faible (41 %) ;
- Les résidents du Canada atlantique (68 %) par rapport aux résidents de toutes les autres régions (entre 56 % et 59 %) ;
- Les femmes par rapport aux hommes (62 % c. 50 %) ;
- Les répondants dont les revenus du ménage sont de 60 000 dollars ou plus (60 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 59 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (50 %) ;
- Les répondants qui voyagent avec différents voyageurs (52 %) ou avec un partenaire ou un conjoint (60 %), comparativement à ceux qui voyagent seuls (51 %) ou avec des membres de leur famille (49 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (60 %) ou ayant effectué des études universitaires, collégiales ou une formation en apprentissage partielles (58 %), par rapport à ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (49 %) ;
- Les répondants qui connaissent assez bien (59 %) ou pas très bien/pas du tout (56 %) les services consulaires par rapport à ceux qui les connaissent très bien ou en grande partie (47 %).

Les opinions des répondants concernant le type de renseignements les plus utiles sont en étroite concordance avec les raisons pour lesquelles ils déclarent consulter le site [Web voyage.gc.ca](http://Web.voyage.gc.ca) et les Conseils aux voyageurs et avertissements. Une majorité d'entre eux citent les questions de sécurité (57 %) et les conditions d'entrée ou de sortie (50 %) comme étant les renseignements les plus utiles, tandis qu'un peu plus de deux répondants sur cinq citent les renseignements relatifs à la santé ou aux vaccins (41 %) comme étant les plus utiles. Les renseignements secondaires, cités comme étant « les plus utiles » par plus d'un quart des répondants, comprennent les mesures à prendre en cas d'urgence (30 %), des résumés clairs des niveaux de risque (26 %) et des renseignements sur les lois ou les normes culturelles locales (25 %). Moins d'un quart des répondants ont mentionné les coordonnées des bureaux du Canada à l'étranger (22 %), les



alertes relatives aux transports ou aux interruptions (13 %) et les conseils destinés à des catégories précises de voyageurs (9 %) comme renseignements les plus utiles. Seule une faible proportion des répondants (2 %) a indiqué que divers autres types de renseignements non mentionnés seraient utiles.

Selon l'âge :

- Les répondants plus vieux (âgés de 45 ans et plus) sont plus susceptibles de citer les éléments suivants comme étant les plus utiles, comparativement à ceux âgés de moins de 45 ans :
 - les risques en matière de sécurité (62 % des répondants âgés de 45 à 64 ans et 58 % de ceux âgés de 65 ans et plus contre 53 % des répondants âgés de 25 à 44 ans et 50 % de ceux âgés de 18 à 24 ans) ;
 - les conditions d'entrée et de sortie (55 % des répondants âgés de 45 ans et plus et 54 % de ceux âgés de 65 à 64 ans contre 47 % de ceux âgés de 25 à 44 ans et 42 % de ceux âgés de 18 à 24 ans) ;
 - les renseignements liés à la santé et aux vaccins (49 % des répondants âgés de 65 ans et plus et 45 % des répondants âgés de 45 à 64 ans contre 36 % des répondants âgés de 25 à 44 ans et 35 % des répondants âgés de 18 à 24 ans).
- Les répondants plus jeunes (âgés de moins de 45 ans) sont plus susceptibles de considérer *les renseignements sur les lois et les normes culturelles locales* comme étant les plus utiles (36 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 30 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans), par rapport aux répondants âgés de 45 ans et plus (19 %).

Aucune différence notable n'est observée selon le statut de voyageur pour la plupart des types de renseignements. Les *risques en matière de sécurité* constituent toutefois une exception : les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de les considérer comme étant les plus utiles que les non-voyageurs (60 % contre 51 %). Compte tenu de la petite taille des sous-cellules, il n'est pas possible d'analyser plus en détail les différences selon le statut de voyageur pour certains types de renseignements.

Tableau 14 — TYPE DE RENSEIGNEMENTS LES PLUS UTILES FOURNIS SUR VOYAGE.GC.CA ET DANS LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS

		ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	TOTAL	%	%	%	%	%	%
Risques en matière de sécurité	57	50	53	62	59	60	51
Conditions d'entrée et de sortie	50	42	47	55	54	51	46
Renseignements liés à la santé et aux vaccins	41	35	36	45	49	43	40
Mesures à prendre en cas d'urgence	30	36	31	30	26	30	32
Comptes rendus clairs du niveau de risque	26	23	29	28	22	28	25
Lois et normes culturelles locales	25	36	30	19	19	23	26
Coordonnées des bureaux du Canada à l'étranger	22	20	20	22	27	23	23
Alertes relatives aux transports/à des interruptions	13	18	14	12	11	13	13
Conseils destinés à certains types de voyageurs	9	11	11	8	5	9	6
Autre(s) raisons(s)	2	1	1	2	5	1	4
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q22. Quels sont les renseignements contenus dans le site Web voyage.gc.ca ou dans les Conseils aux voyageurs et avertissements que vous considérez ou considéreriez comme les plus utiles? Veuillez choisir un maximum de trois réponses dans la liste ci-dessous. Groupe de référence : échantillon total.



Parmi les répondants les plus susceptibles de considérer que les renseignements sur « *les risques en matière de sécurité* » sont utiles, mentionnons :

- Ceux dont le score est élevé (64 %) ou moyen (57 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux dont le score est faible (51 %) ;
- Les personnes résidant dans toutes les régions du pays (63 % C.-B. et Nord canadien ; 62 % Canada atlantique ; 59 % Prairies ; 58 % Ontario) par rapport à celles résidant au Québec (51 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (63 %), par rapport à ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation d'apprenti partielles (53 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (54 %) ;
- Ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars et plus (62 %), par rapport à ceux dont les revenus du ménage sont inférieurs à 40 000 dollars (54 %) ;
- Ceux qui connaissent assez bien (62 %) ou très bien ou en grande partie (59 %) les Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA), comparativement à ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (52 %) ;
- Les femmes par rapport aux hommes (60 % c. 54 %) ;
- Ceux qui ne connaissent pas très bien ou pas du tout les services consulaires (59 %) par rapport à ceux qui les connaissent très bien ou en grande partie (47 %) ;
- Les anglophones par rapport aux francophones (58 % c. 49 %).

Parmi les répondants les plus susceptibles de juger utiles les renseignements relatifs aux conditions d'entrée et de sortie, citons :

- Ceux ayant un score élevé (60 %) ou moyen (52 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux ayant un faible score (45 %) ;
- Ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 dollars ou plus (54 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 53 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (44 %).

Parmi les répondants les plus susceptibles de consulter les renseignements sur la santé et les vaccins, citons :

- Ceux dont le revenu du ménage est supérieur à 100 000 dollars (48 %) par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 100 000 dollars (40 % — entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 37 % — entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 39 % — moins de 40 000 dollars) ;
- Ceux qui voyageant à des fins d'agrément et de loisirs ou pour rendre visite à la famille ou à des amis (43 %), par rapport à ceux voyageant pour affaires (33 %).

Les raisons les plus couramment invoquées pour ne pas consulter les Conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont le recours à d'autres sources d'information ainsi que l'oubli. Plus d'un quart des répondants déclarent se fier à d'autres sources, notamment aux moteurs de recherche, aux blogues ou à des amis et des membres de leur famille (28 %), tandis qu'une proportion similaire d'entre eux indique tout simplement oublier de consulter les Conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada (27 %).

Parmi les raisons secondaires, citées par plus d'un répondant sur dix, figurent le fait de ne pas considérer que les conseils ou les renseignements s'appliquent à leur destination (20 %), le fait de ne pas savoir où les trouver (15 %), le sentiment que les renseignements sont trop nombreux ou trop détaillés (13 %), ou encore le fait de préférer s'en remettre à une agence de voyages (13 %). Il est à noter que près d'un quart



des répondants (24 %) ne mentionnent aucune raison pour laquelle ils sont moins susceptibles de consulter les Conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada.

Il n'y a que quelques différences notables entre les groupes d'âge. Les répondants plus jeunes (âgés de moins de 45 ans) sont plus susceptibles de citer les raisons suivantes, par rapport aux répondants plus âgés (de 45 ans et plus) :

- Le fait de se fier à d'autres sources (40 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans et 36 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans, contre 24 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans et 16 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus) ;
- Le fait d'oublier de les consulter (38 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans et 31 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans, contre 24 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans et 18 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).

Selon le type de voyageur :

- Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs d'indiquer *se fier à d'autres sources d'information* (29 % contre 17 %), *oublier de consulter l'information* (28 % contre 20 %), *être d'avis que les conseils ou renseignements fournis ne s'appliqueraient pas à leur destination* (21 % contre 17 %).
- Comme on pouvait s'y attendre, les non-voyageurs sont beaucoup plus susceptibles de choisir l'option « *Aucune de ces réponses* » que les voyageurs internationaux (35 % contre 23 %).

Tableau 15 — RAISONS DE NE PAS CONSULTER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Je me fie à d'autres sources d'information (p. ex. Google, blogues de voyage, amis, membres de ma famille)	28	40	36	24	16	29	17
Oublier de les consulter	27	38	31	24	18	28	20
Je ne crois pas que l'information s'applique aux destinations où je me rends ou suis susceptible de me rendre	20	16	20	23	20	21	17
Ne pas savoir où la trouver	15	20	16	14	11	13	16
Je trouve ça trop compliqué/il y a trop de détails	13	19	18	10	8	15	10
Je préfère me fier à mon agence de voyages	13	18	11	13	14	13	12
Autre(s) raisons(s)	2	2	1	3	1	1	2
Aucune de ces réponses	24	10	18	25	38	23	35
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q23. Qu'est-ce qui vous rendrait moins susceptible de recourir aux conseils aux voyageurs et voyageuses fournis par le gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total.

Au nombre des personnes les plus susceptibles d'indiquer *se fier à d'autres sources d'information* figurent :

- Les francophones par rapport aux anglophones (32 % c. 25 %) ;
- Les répondants dont le revenu du ménage se situe entre 40 000 dollars et moins de 100 000 dollars (30 % - 40 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 32 % - 60 000 dollars à moins de



- 100 000 dollars), par rapport à celles dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (23 %) ;
- Les hommes par rapport aux femmes (31 % c. 25 %) ;
 - Les personnes voyageant en famille (36 %), par rapport à celles voyageant seules ou avec un partenaire ou un conjoint (26 % dans chaque cas).

Parmi les répondants qui déclarent *oublier de consulter les informations*, citons :

- Ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 dollars et plus (30 % pour les revenus compris entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 32 % pour les revenus de 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 dollars (24 % pour les revenus compris entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars, 21 % pour les revenus inférieurs à 40 000 dollars) ;
- Les résidents du Québec (30 %) et de l'Ontario (28 %) par rapport aux résidents des Prairies (22 %) ;
- Ceux qui voyageant à des fins d'agrément et de loisirs ou pour rendre visite à la famille ou à des amis (29 %), par rapport à ceux voyageant pour affaires (22 %).

Parmi les répondants les plus susceptibles de déclarer qu'ils *ne croient pas que les renseignements s'appliquent à leur destination de voyage actuelle ou future*, mentionnons :

- Ceux dont le score est élevé (26 %) ou moyen (22 %) selon l'indice de connaissances, par rapport à ceux dont le score est faible (16 %) ;
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires (25 %), par rapport à ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation en apprentissage partielles (18 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (19 %) ;
- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (24 %), des Prairies (22 %) et de l'Ontario (22 %), par rapport à ceux du Québec (13 %).

Les répondants dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 40 000 dollars (32 %) sont plus susceptibles de choisir l'option « *Aucune de ces réponses* » que celles dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 40 000 dollars (21 % pour les revenus compris entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 23 % pour les revenus compris entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 20 % pour les revenus de 100 000 dollars et plus).

3. Connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements

Les conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) régulièrement publiés et mis à jour par le gouvernement du Canada fournissent des renseignements et des conseils complets et propres à chaque destination (p. ex. sur les niveaux de risque, les menaces à la sécurité, les conditions d'entrée et de sortie, les risques sanitaires et médicaux, les lois et la culture locales, les catastrophes naturelles et les conditions climatiques) afin d'aider les citoyens à prendre des décisions éclairées concernant leurs voyages. Bien que la décision de voyager relève du choix de chacun, ces renseignements fournissent des conseils officiels du gouvernement du Canada en fonction des conditions de sécurité dans plus de 230 destinations à travers le monde, y compris des renseignements mis à jour ou évolutifs pouvant affecter la sécurité et le bien-être des voyageurs.

Indépendamment de leur niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada, on a demandé à tous les répondants si, selon eux, certains types de renseignements seraient généralement inclus dans les CVA. Bon nombre d'entre eux sont convaincus que les CVA contiendraient des renseignements relatifs aux risques en matière de sécurité (76 %), aux



conditions d'entrée et de sortie ainsi qu'aux exigences en matière de visa (70 %), aux vaccins obligatoires ou recommandés (68 %), et aux coordonnées du bureau du Canada le plus près (63 %). Ils sont toutefois moins nombreux à pouvoir affirmer avec certitude que des renseignements portant sur les risques liés aux catastrophes naturelles et aux conditions météorologiques ou climatiques (54 %) ainsi qu'aux lois et coutumes locales (48 %) y figureraient. Il convient de noter qu'une faible proportion des répondants estime à tort que ces renseignements comprendraient des recommandations relatives aux sites touristiques à visiter (28 %) ainsi que des recommandations culinaires locales (23 %).

Les répondants âgés de 18 à 24 ans sont plus susceptibles de présumer que les risques liés aux conditions météorologiques et climatiques sont inclus (64 %), par rapport à ceux âgés de 25 ans et plus (55 % parmi les répondants âgés de 25 à 44 ans ; 51 % parmi ceux âgés de 45 à 65 ans ; 50 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus). La tranche d'âge la plus jeune (18 à 24 ans) est également plus susceptible d'affirmer que les lois et coutumes locales sont incluses dans les CVA que les personnes âgées de 65 ans et plus. La proportion de ceux qui croient que les CVA contiennent des recommandations concernant les sites touristiques à visiter est la plus élevée parmi les répondants âgés de 25 à 44 ans (33 %), comparativement aux répondants âgés de 45 à 64 ans (24 %) ou de 65 ans et plus (22 %).

Les voyageurs internationaux sont beaucoup plus susceptibles que les autres (c'est-à-dire ceux qui ne voyagent pas ou n'ont pas voyagé hors du Canada au cours des trois dernières années ou ne prévoient pas de le faire dans les trois prochaines années) d'affirmer avec certitude que, à l'exception des recommandations culinaires locales, les CVA traitent de chacun des autres sujets, à savoir :

- Les risques en matière de sécurité (83 % c. 59 % à 20 %).
- Les conditions d'entrée et de sortie et exigences en matière de visa (76 % c. 61 %) ;
- Les vaccins obligatoires ou recommandés (74 % c. 59 %) ;
- Les coordonnées du bureau du Canada le plus proche (68 % c. 52 %) ;
- Risques liés aux catastrophes naturelles et aux conditions climatiques (58 % c. 45 %) ;
- Lois et coutumes locales (52 % c. 39 %) ;
- Recommandations relatives aux sites touristiques à visiter (28 % c. 23 %).



Tableau 16 — NIVEAU DE CERTITUDE QUANT AU FAIT QUE LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS COMPORTENT DIVERS TYPES DE RENSEIGNEMENTS

% DE RÉPONDANTS AFFIRMANT QUE LES CVA COMPRENNENT CHACUN DES ÉLÉMENTS SUIVANTS	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Risques en matière de sécurité	76	77	74	77	76	83	59
Conditions d'entrée et de sortie et exigences en matière de visa	70	69	67	70	75	76	61
Vaccins obligatoires ou recommandés	68	74	67	67	69	74	59
Coordonnées du bureau du Canada le plus proche	63	60	61	63	66	68	52
Risques liés aux catastrophes naturelles ou aux conditions climatiques	54	64	55	51	50	58	45
Lois et coutumes locales	48	56	50	42	47	52	39
Recommandations relatives aux sites touristiques à visiter	28	31	33	24	22	28	23
Recommandations culinaires locales	23	29	26	20	21	23	20
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q18. Quel que soit votre niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada, dans quelle mesure êtes-vous certain(e) que chacun des renseignements suivants figure dans les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Par rapport aux répondants des autres régions du Canada, ceux des Prairies sont généralement moins susceptibles de croire que les CVA contiennent des renseignements sur plusieurs de ces sujets.
- En revanche, les répondants du Québec sont plus susceptibles d'affirmer avec certitude que des recommandations quant aux sites touristiques à visiter y figurent (36 % c. 20 % à 28 % dans les autres régions). Les répondants du Québec et de l'Ontario sont également plus susceptibles d'affirmer que les CVA contiennent des recommandations culinaires locales (27 % et 25 %, respectivement) par rapport à ceux du Canada atlantique (18 %) et des Prairies (16 %).
- Dans le même ordre d'idées, les répondants du Québec sont les plus susceptibles d'indiquer que des renseignements sur les risques liés aux catastrophes naturelles et aux conditions climatiques y figurent (61 %), surtout par rapport à ceux de l'Ontario (50 %) et des Prairies (50 %). Et, tout comme d'autres partout au Canada, ils sont également plus susceptibles d'indiquer que les CVA contiennent des renseignements sur les vaccins (72 %) par rapport aux répondants des Prairies (61 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles que les femmes de croire que les CVA comprennent des recommandations sur les sites touristiques à visiter (31 % c. 24 %, respectivement) et des recommandations culinaires locales (27 % c. 20 %).
- Selon la langue parlée : les anglophones sont plus susceptibles que les francophones d'indiquer que des renseignements sur les lois et les coutumes locales y figurent (50 % c. 42 % respectivement). En concordance avec les différences régionales susmentionnées, les francophones sont en revanche plus susceptibles d'affirmer que les CVA comportent des renseignements relatifs aux risques liés aux catastrophes naturelles et aux conditions climatiques



THE
STRATEGIC
COUNSEL

- (60 % contre 52 %), aux sites touristiques à visiter (40 % contre 25 %) et aux recommandations culinaires locales (29 % contre 22 %).
- Selon le revenu du ménage : en général, les répondants issus de ménages gagnant 100 000 dollars et plus sont plus susceptibles que ceux dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 dollars d'affirmer avec certitude que les CVA contiennent des renseignements sur les risques en matière de sécurité (85 % c. 63 %), les vaccins (80 % c. 61 %), les conditions d'entrée et de sortie ainsi que les exigences en matière de visa (78 % c. 64 %), les coordonnées du bureau du Canada le plus proche (74 % c. 53 %), et les risques liés aux catastrophes naturelles et aux conditions climatiques (63 % c. 48 %).
 - Selon le niveau de scolarité : Une tendance similaire prévaut chez ceux dont le niveau de scolarité est élevé par rapport à ceux dont le niveau de scolarité est faible. Les titulaires d'un diplôme universitaire ou d'un niveau de scolarité plus élevé sont plus susceptibles d'indiquer que les éléments susmentionnés sont inclus dans les CVA, que ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur.

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Comme on pouvait sans doute s'y attendre, les personnes ayant voyagé ou prévoyant de voyager à l'étranger, ainsi que les grands voyageurs, sont généralement plus susceptibles d'indiquer que les CVA traitent d'une variété de sujets : environ la moitié d'entre eux estimant que les CVA contiennent des renseignements sur les lois et coutumes locales, tandis que quatre sur cinq affirment qu'ils fournissent des renseignements sur les risques importants en matière de sécurité.
- Parallèlement, une proportion significative (un peu plus d'un tiers) de grands voyageurs, et en particulier ceux qui voyagent principalement pour affaires, indique que ces documents comprennent des recommandations sur les sites touristiques à visiter.
- Il est à noter que les répondants affirmant très bien connaître le site Web voyage.gc.ca ou qui l'ont consulté à de nombreuses reprises sont plus susceptibles de considérer que tous les sujets présentés dans le Tableau ci-dessus sont abordés dans les CVA, y compris les recommandations sur les sites touristiques à visiter et les recommandations culinaires locales (environ deux personnes sur cinq estiment que ces types de renseignements y figurent).

4. Probabilité de consulter le site Web voyage.gc.ca et les Conseils aux voyageurs et avertissements pour de futurs voyages

Avant d'évaluer la probabilité que les répondants consultent le site voyage.gc.ca ou les Conseils aux voyageurs et avertissements pour de futurs voyages, ceux-ci se sont d'abord vu présenter la brève description suivante :

voyage.gc.ca est le site Web du gouvernement du Canada qui fournit des conseils destinés à différents types de voyageurs, ainsi que des renseignements sur la santé et la sécurité des voyageurs, et sur les mesures à prendre si vous avez besoin d'aide pendant votre voyage à l'étranger, entre autres. Les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada fournissent des renseignements utiles concernant 230 destinations à travers le monde afin que les Canadiens puissent s'informer au sujet des conditions d'entrée, des risques en matière de sécurité et obtenir d'autres détails au moment de préparer et d'entreprendre un voyage à l'étranger.



Au moment de planifier un futur (ou premier) voyage à l'étranger, la plupart des répondants indiquent qu'ils consulteraient les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada. Tout compte fait, plus des trois quarts d'entre eux (77 %) déclarent qu'il serait probable qu'ils le consultent, un tiers (34 %) d'entre eux affirmant qu'il serait « *très probable* » qu'ils le consultent et un peu plus de deux sur cinq (43 %) indiquant qu'il serait « *assez probable* » qu'ils le consultent. Moins d'un quart d'entre eux (23 %) déclarent qu'il serait peu probable qu'ils consultent les CVA, 15 % d'entre eux affirment qu'il serait « *très peu probable* » et 8 % « *pas du tout probable* ».

La probabilité de consulter les CVA est généralement élevée dans toutes les tranches d'âge, bien que certaines variations soient observées. Une proportion plus importante de répondants âgés de 45 ans et plus indique qu'il serait « *très probable* » (39 %) qu'ils consultent les CVA (48 %) pour de futurs voyages, comparativement aux répondants plus jeunes. En revanche, les répondants plus jeunes sont plus susceptibles de déclarer qu'il est « *assez probable* » qu'ils consultent les CVA (48 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 45 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; contre 37 % chez les répondants âgés de 65 ans et plus).

Les voyageurs internationaux sont plus enclins à déclarer qu'ils consulteraient les CVA (81 % net probable) que les non-voyageurs (71 %). À l'inverse, une plus grande proportion de non-voyageurs déclare qu'il serait peu probable (29 %) qu'ils consultent les avertissements, par rapport aux voyageurs internationaux (19 %). Il est important de noter que les non-voyageurs déclarent plus fréquemment qu'il serait « *pas du tout probable* » (16 %) qu'ils consultent les CVA pour planifier un futur voyage, par rapport aux voyageurs internationaux (4 %).

Tableau 17 — PROBABILITÉ DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA ET LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS POUR DE FUTURS VOYAGES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET PROBABLE — 2 BOÎTES DU HAUT	77	71	76	81	76	81	71
Très probable	34	23	30	39	39	36	36
Assez probable	43	48	45	42	37	44	35
Peu probable	15	22	16	13	13	15	13
Pas du tout probable	8	8	8	6	11	4	16
NET PEU PROBABLE — 2 BOÎTES DU BAS	23	29	24	19	24	19	29
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q19. Au moment de planifier votre prochain ou premier voyage à l'étranger, dans quelle mesure est-il probable que vous consultiez... les Conseils aux voyageurs et avertissements par destination du gouvernement du Canada? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Bien que, dans l'ensemble, la probabilité de consulter les CVA soit similaire d'une région à l'autre, une proportion plus élevée de répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique (46 %) ou en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (41 %) affirment qu'il serait « *très probable* » qu'ils les consultent, par rapport à ceux résidant en Ontario (33 %) et dans les Prairies (30 %).



Variations démographiques et socioéconomiques

La probabilité de consulter les CVA (net très probable/assez probable) est la plus élevée parmi :

- Les titulaires d'un diplôme universitaire (84 %), par rapport aux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (73 %) ou à ceux dont le niveau de scolarité le plus élevé atteint est le secondaire (74 %) ;
- Les ménages dont le revenu annuel est égal ou supérieur à 40 000 dollars (avec des pourcentages allant de 78 % pour un revenu annuel du ménage supérieur à 100 000 dollars à 81 % pour un revenu du ménage compris entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars), par rapport à des ménages dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 dollars (68 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Parmi les répondants les plus susceptibles de déclarer qu'il serait très probable ou assez probable qu'ils consultent les CVA, mentionnons :

- Les répondants ayant consulté le site voyage.gc.ca à de nombreuses reprises (97 %), par rapport à ceux ne l'ayant consulté qu'une ou deux fois (86 %) et à ceux qui ne l'ont jamais consulté (76 %) ;
- Ceux qui déclarent très bien ou en grande partie connaître les CVA (92 %) et le site Web voyage.gc.ca (92 %), par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (83 % et 86 % respectivement) ou pas très bien/pas du tout (63 % et 69 % respectivement) ;
- Ceux qui déclarent très bien connaître ou connaître en grande partie les services consulaires (92 %), par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (84 %) ou pas du tout (71 %) ;
- Les répondants mentionnant « les affaires » comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (85 %), comparativement à ceux qui déclarent voyager à l'étranger à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à des amis ou à la famille (79 %) ;
- Ceux qui ont été détenteurs d'un passeport valide (78 %), comparativement à ceux qui ne l'ont jamais été ou qui ne sont pas certains de l'avoir été (66 %).

L'intention de consulter le site Web voyage.gc.ca pour de futurs voyages est tout aussi forte, bien qu'elle soit légèrement plus faible que celle de consulter les CVA. Près des trois quarts des répondants (74 %) déclarent qu'il serait probable qu'ils le consultent, dont environ un tiers (32 %) affirmant qu'il serait « *très probable* » qu'ils le fassent et un peu plus de deux sur cinq (42 %) indiquant qu'il serait « *assez probable* » qu'ils le fassent. Un peu plus d'un répondant sur quatre (26 %) indique qu'il est peu probable qu'il consulte le site Web, dont 17 % affirmant qu'il serait « *peu probable* » et 8 % indiquant qu'il serait « *pas du tout probable* » qu'ils le consultent.

C'est parmi les plus jeunes répondants, âgés de 18 à 24 ans, que la probabilité de consulter le site Web est la plus faible (62 % contre 73 % parmi les répondants âgés de 25 à 44 ans ; 79 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 74 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus). De plus, les répondants âgés de 45 ans et plus sont plus susceptibles de déclarer qu'il est « *très probable* » (35 %-38 %) qu'ils consultent le site Web, par rapport à ceux âgés de 25 à 44 ans (29 %).

Comme pour la consultation des CVA, les voyageurs internationaux se disent plus enclins à consulter le site voyage.gc.ca (77 %) que les non-voyageurs (71 %). Par conséquent, les non-voyageurs sont dans l'ensemble plus susceptibles d'indiquer qu'il serait peu probable qu'ils consultent le site Web (29 % c. 23 %). Cette différence semble en partie attribuable à la forte proportion de voyageurs internationaux déclarant qu'il serait « *assez probable* » qu'ils consultent le site Web (43 % c. 37 % chez les non-voyageurs), ainsi qu'à la



proportion nettement plus élevée de non-voyageurs affirmant qu'il serait « *pas du tout probable* » qu'ils utilisent voyage.gc.ca (16 % c. 6 %).

Tableau 18 — PROBABILITÉ DE CONSULTER LE SITE WEB VOYAGE.GC.CA POUR DE FUTURS VOYAGES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET PROBABLE — 2 BOÎTES DU HAUT	74	62	73	79	74	77	71
Très probable	32	18	29	35	38	34	34
Assez probable	42	44	44	44	36	43	37
Peu probable	17	27	17	14	16	18	13
Pas du tout probable	9	10	10	7	11	6	16
NET PEU PROBABLE — 2 BOÎTES DU BAS	26	38	27	21	26	23	29
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q19. Au moment de planifier votre prochain ou premier voyage à l'étranger, dans quelle mesure est-il probable que vous consultiez... le site Web voyage.gc.ca? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Les répondants résidant au Québec (68 %) et dans les Prairies (71 %) sont les moins susceptibles de déclarer qu'il serait très probable ou assez probable qu'ils consultent le site Web, par rapport à ceux résidant dans les provinces de l'Atlantique (84 %), en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (82 %), ainsi qu'en Ontario (77 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

La probabilité de consulter le site Web voyage.gc.ca (net très probable/assez probable) est la plus élevée parmi :

- Les titulaires d'un diplôme universitaire (81 %), par rapport aux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (72 %) ou à ceux dont le niveau de scolarité le plus élevé atteint est le secondaire (69 %) ;
- Les ménages dont le revenu annuel est égal ou supérieur à 40 000 dollars (avec des pourcentages allant de 73 % pour un revenu annuel du ménage égal ou supérieur à 100 000 dollars à 79 % pour un revenu du ménage de moins de 60 000 dollars), par rapport à des ménages dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 dollars (66 %) ;
- Les anglophones (76 %), par rapport aux francophones (66 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Parmi les répondants les plus susceptibles de déclarer qu'il serait très probable ou assez probable qu'ils consultent le site voyage.gc.ca, mentionnons :

- Les répondants ayant consulté le site voyage.gc.ca à de nombreuses reprises (97 %), par rapport à ceux ne l'ayant consulté qu'une ou deux fois (86 %) et à ceux qui ne l'ont jamais consulté (68 %) ;
- Ceux qui déclarent très bien ou en grande partie connaître les CVA (92 %) et le site Web voyage.gc.ca (92 %), par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (86 % et 79 % respectivement) ou pas très bien/pas du tout (64 % et 62 % respectivement) ;
- Ceux qui déclarent très bien connaître ou connaître en grande partie les services consulaires (93 %), par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (81 %) ou pas du tout (68 %) ;



- Les répondants mentionnant « les affaires » comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (83 %), comparativement à ceux qui déclarent voyager à l'étranger à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à des amis ou à la famille (75 %) ;
- Ceux qui ont été détenteurs d'un passeport valide (75 %), comparativement à ceux qui ne l'ont jamais été ou qui ne sont pas certains de l'avoir été (65 %).

Malgré la probabilité qu'ils consultent les CVA ou le site voyage.gc.ca, on a demandé aux répondants à quel moment de la planification de leur voyage ils avaient l'habitude (ou auraient l'habitude) de consulter les Conseils aux voyageurs et avertissements propres à leur destination. Une majorité des répondants indiquent qu'ils consulteraient les CVA bien avant leur départ : plus d'un tiers (36 %) précisent qu'ils le feraient plusieurs mois avant leur départ, et un peu moins de trois sur dix (29 %) déclarent qu'ils le feraient quelques semaines avant leur départ. Il est à noter que plus d'une personne sur dix (13 %) déclare qu'elle consulterait ces renseignements à de nombreuses reprises tout au long de la préparation d'un voyage et du voyage lui-même. Une proportion plus faible d'entre eux indique avoir l'habitude de consulter les CVA propres à leur destination à l'approche de la date de leur voyage, 9 % d'entre eux précisant qu'ils les consultent quelques jours avant le départ. Très peu de répondants indiquent qu'ils les consulteraient à leur arrivée (1 %) ou uniquement si un incident survenait pendant le voyage (2 %). Un répondant sur dix (10 %) déclare qu'il ne consulterait pas du tout ces renseignements.

Dans toutes les tranches d'âge, la consultation précoce demeure la tendance dominante, la majorité des répondants indiquant qu'ils consulteraient ces renseignements plusieurs mois ou semaines avant leur départ.

Selon le type de voyageur :

- Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de déclarer avoir consulté les CVA plusieurs mois (40 % c. 34 %) ou plusieurs semaines (31 % c. 19 %) avant leur départ.
- Comme on pouvait s'y attendre, les voyageurs internationaux sont beaucoup moins susceptibles de déclarer qu'ils ne consulteraient pas du tout les CVA (5 % contre 18 %).
- En comparaison, les non-voyageurs sont plus susceptibles de déclarer consulter ces renseignements plusieurs fois au cours de la planification d'un voyage comparativement aux voyageurs internationaux (17 % c. 12 %).

Tableau 19 — MOMENT CHOISI POUR CONSULTER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS PROPRES À UNE DESTINATION

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Plusieurs mois avant mon départ	36	38	33	34	41	40	34
Plusieurs semaines avant mon départ	29	27	34	30	22	31	19
Plusieurs jours avant mon départ	9	8	11	11	6	9	8
Une fois arrivé(e) à destination	1	4	1	<1	<1	1	1
Seulement si un incident survient pendant le voyage	2	1	2	2	2	2	2
À de nombreuses reprises pendant la planification et le voyage	13	14	9	14	16	12	17
Je ne consulte pas ou ne consulterais pas de ces renseignements	10	9	10	8	12	5	18
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q20. À quel moment consultez-vous généralement ou seriez-vous susceptible de consulter les conseils aux voyageurs et avertissements propres à une destination? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Une proportion plus importante de répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique déclare qu'ils consulteraient les CVA propres à leur destination plusieurs mois avant leur départ (50 %), par rapport à ceux résidant au Québec (32 %), en Ontario (36 %) et dans les Prairies (39 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

Ceux qui consultent les CVA par destination plusieurs mois avant leur départ sont le plus souvent :

- Des francophones par rapport aux anglophones (38 % c. 31 %) ;
- Ceux dont le revenu du ménage est de 60 000 dollars ou plus (37 % - 60 000 dollars à moins de 100 000 dollars ; 41 % - 100 000 dollars et plus), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars (30 %).

Ceux qui consultent les CVA par destination plusieurs semaines avant leur départ sont le plus souvent :

- Titulaires d'un diplôme d'études universitaires (38 %), par rapport à ceux qui sont titulaires d'un diplôme de niveau collégial (27 %) secondaire ou dont le niveau de scolarité est inférieur (23 %) ;
- Les hommes (32 %) par rapport aux femmes (26 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Qu'il s'agisse des habitudes de voyage ou de la connaissance des services consulaires, aucune différence notable n'est observée parmi les répondants indiquant qu'ils consulteraient ou consultent généralement les CVA propres à leur destination plusieurs mois avant leur départ. Quelques différences sont toutefois observées parmi les répondants déclarant consulter ces renseignements plusieurs semaines avant leur départ. Parmi ceux qui sont plus susceptibles de le faire, mentionnons :

- Les répondants qui ont au moins une assez bonne connaissance des services consulaires (entre 37 % et 41 %), par rapport à ceux qui ne les connaissent pas (24 %) ;
- Les répondants ayant à tout le moins une assez bonne connaissance du site voyage.gc.ca (entre 33 % et 38 %), par rapport à ceux qui ne le connaissent pas (25 %) ;



- Ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (37 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (31 %) ou qui ne les connaissent pas (23 %) ;
- Les répondants voyageant au moins une fois tous les deux ou trois ans (entre 33 % et 36 %) par rapport à ceux qui voyagent rarement ou qui ne voyagent jamais (23 %).

C. Inscription des Canadiens à l'étranger

Le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger est un service gratuit du gouvernement du Canada permettant aux Canadiens voyageant à l'étranger d'enregistrer les détails de leurs voyages. Ce service permet au gouvernement du Canada de communiquer avec les personnes inscrites, notamment en cas d'urgence à l'endroit où elles se trouvent, notamment lors d'une catastrophe naturelle ou de désordres civils, ou encore en cas d'urgence personnelle à la maison.

1. Connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger

Le niveau de connaissance général de ce service est limité. Un peu plus d'un tiers des répondants (35 %) indiquent connaître ce service, dont 13 % déclarant en avoir une connaissance certaine et 22 % qui en avaient entendu parler, mais en savaient peu à son sujet. Près de deux tiers (65 %) des répondants déclarent qu'ils ne connaissaient pas ce service avant de répondre au sondage.

Le niveau de connaissance de ce service est généralement uniforme selon l'âge, avec une proportion modérée de répondants dans tous les groupes d'âge déclarant avoir préalablement entendu parler de ce service (entre 30 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus et 40 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans).

Selon le type de voyageur, le niveau de connaissance est nettement plus élevé parmi les voyageurs internationaux (42 %) que parmi les non-voyageurs (18 %). À l'inverse, une grande majorité de non-voyageurs (82 %) déclare ne pas le connaître, contre 58 % des voyageurs internationaux.

Tableau 20 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET OUI	35	33	40	34	30	42	18
Oui, je connaissais certainement ce service	13	9	18	13	8	17	4
Oui, j'en avais entendu parler, mais je savais peu de choses à son sujet	22	24	22	22	21	26	14
Non, je ne connaissais pas ce service	65	67	60	66	70	58	82
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q24. Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Le niveau de connaissance (net oui) est plus élevé parmi les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (44 %) ainsi qu'en Ontario (39 %), par rapport aux résidents du Québec (32 %) et à ceux des Prairies (31 %).



Variations démographiques et socioéconomiques

Parmi les répondants les plus susceptibles de déclarer connaître le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger, citons :

- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études collégiales (35 %), ou d'études universitaires (45 %) comparativement à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (25 %) ;
- Les répondants dont le revenu annuel du ménage est de 40 000 dollars ou plus (entre 37 % et 44 %), par rapport à ceux dont le revenu annuel du ménage inférieur à 40 000 dollars (25 %) ;
- Les hommes (38 %), par rapport aux femmes (32 %) ;
- Les anglophones (36 %), par rapport aux francophones (30 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Le niveau de connaissance varie selon :

- La fréquence de consultation du site Web voyage.gc.ca : les répondants ayant consulté le site Web voyage.gc.ca à de nombreuses reprises sont les plus susceptibles de les connaître, par rapport à ceux qui l'ont consulté une ou deux fois (51 %) et à ceux qui ne l'ont jamais consulté.
- Le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants connaissant très bien ou en grande partie les services consulaires déclarent un niveau de connaissance plus élevé (77 %) que ceux qui les connaissent assez bien (58 %) et ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (19 %).
- Le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca déclarent un niveau de connaissance plus élevé du service (71 %) par rapport à ceux qui le connaissent assez bien (52 %), ou pas très bien/pas du tout (19 %).
- Selon les motifs de voyage : ceux qui voyagent pour affaires (63 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à leur famille et à leurs amis (39 %).
- Selon le niveau de connaissance des niveaux de risque : ceux qui connaissent les quatre niveaux de risque déclarent un niveau de connaissance plus élevé de l'Inscription des Canadiens à l'étranger (63 %), par rapport à ceux qui savent de manière générale qu'il existe des niveaux de risque sans toutefois en connaître précisément les quatre catégories (48 %) et à ceux qui ne les connaissent pas (12 %).
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements : les répondants qui les connaissent très bien ou en grande partie déclarent un niveau de connaissance plus élevé du service (61 %) que ceux qui les connaissent assez bien (42 %) et ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (13 %).
- Selon la fréquence des voyages : les répondants voyageant à l'étranger plusieurs fois par année sont plus susceptibles de connaître ce service (54 %) que ceux qui voyagent moins fréquemment (41 % une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans ; 21 % rarement ou jamais).

2. Recours au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger.

Parmi les répondants connaissant le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger, une question complémentaire a été posée pour mieux comprendre la fréquence à laquelle ils enregistraient leurs voyages par l'intermédiaire de ce service.



Le recours à ce service est variable, une minorité de répondants déclarant enregistrer systématiquement leurs voyages — 10 % d'entre eux affirment le faire pour tous leurs voyages et 18 % indiquent s'y inscrire pour la plupart de leurs voyages. Près d'un quart (24 %) d'entre eux n'enregistrent pas leurs voyages de manière régulière, précisant ne le faire que pour « *certaines voyages* ». Quatre répondants sur dix (42 %) indiquent n'avoir jamais enregistré leurs voyages par le biais de ce service, et une très faible proportion d'entre eux (6 %) déclare tout simplement ne pas voyager à l'étranger.

Les répondants âgés de 45 ans ou plus sont plus susceptibles de déclarer n'avoir jamais eu recours à ce service (53 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 46 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans), par rapport aux répondants âgés de 25 à 44 ans (34 %).

La faible taille de l'échantillon des non-voyageurs ayant connaissance du service ne permet pas une analyse plus approfondie selon le type de voyageur, la région ou les variables démographiques.

Tableau 21 — FRÉQUENCE D'ENREGISTREMENT DE VOYAGES AU MOYEN DU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Pour tous mes voyages	10	10	13	8	9	11	7
Pour la plupart de mes voyages	18	18	28	9	10	19	9
Pour certains voyages	24	33	24	28	14	25	7
Jamais	42	36	34	46	53	43	43
Sans objet/je ne voyage pas à l'étranger	6	2	1	9	13	1	35
n=	524	53	208	158	104	595	75

Q25. À quelle fréquence enregistrez-vous vos voyages au moyen du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger? Groupe de référence : Les répondants connaissant le service d'inscription des Canadiens à l'étranger.

Afin d'évaluer avec précision l'intention d'utiliser ce service, les renseignements suivants ont été présentés à tous les répondants avant qu'on leur demande s'ils prévoyaient d'utiliser le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages à l'étranger :

L'Inscription des Canadiens à l'étranger est un service gratuit qui permet au gouvernement du Canada de vous aviser en cas d'urgence à votre lieu destination ou d'urgence personnelle à la maison. Ce service vous permet également de recevoir de l'information importante avant ou lors d'une catastrophe naturelle ou de désordres civils.

Au total, plus des trois quarts (77 %) des répondants indiquent qu'ils envisageraient de recourir à ce service pour leurs prochains voyages, dont 28 % affirmant qu'il y aurait certainement recours et 49 % déclarant qu'ils pourraient l'envisager ou qu'ils n'en sont pas sûrs. Un peu moins d'un répondant sur dix (9 %) déclare qu'il n'utiliserait pas ce service, tandis que 13 % de répondants indiquent que la question était sans objet étant donné qu'ils n'avaient pas l'intention de voyager à l'étranger.

L'intention de recourir à ce service (net oui) est la plus faible parmi la cohorte la plus âgée (70 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus, contre 79 % à 81 % parmi les plus jeunes d'entre eux). Les répondants



les plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont les plus susceptibles d'indiquer qu'ils pourraient envisager de recourir à ce service (61 %), par rapport à ceux plus âgés (entre 42 % et 50 %).

Les voyageurs internationaux expriment une intention particulièrement marquée de recourir au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger par rapport aux non-voyageurs : 31 % d'entre eux affirment qu'ils y recourraient certainement (contre 21 % chez les non-voyageurs) et 56 % indiquent qu'ils envisageraient d'y recourir (contre 31 % chez les non-voyageurs), ce qui représente un net oui combiné de 87 % (contre 52 % parmi les non-voyageurs).

Tableau 22 — INTENTION DE RECOURIR AU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER POUR DE FUTURS VOYAGES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET OUI	77	81	79	80	70	87	52
Oui, certainement	28	20	30	30	28	31	21
Oui, je pourrais l'envisager/je ne suis pas sûr(e)	49	61	49	50	42	56	31
Non	9	12	13	8	5	10	6
Sans objet, je ne prévois pas de voyager à l'étranger	13	7	8	12	25	3	42
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q26. Envisagez-vous de recourir au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages à l'étranger? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien sont les plus susceptibles de déclarer qu'ils recourraient à ce service (certainement ou pourrait envisager de le faire) pour leurs futurs voyages à l'étranger (88 %), par rapport aux répondants de toutes les autres régions (où ce pourcentage varie entre 72 % et 80 %).
- Il convient de noter que les résidents du Québec sont plus susceptibles de déclarer qu'ils y auraient « *certainement* » recours (37 %), par rapport aux résidents de l'Ontario (27 %) et des Prairies (22 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

Parmi les répondants plus susceptibles de déclarer qu'ils prévoient d'utiliser le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (net oui) pour de futurs voyages à l'étranger, citons :

- Ceux dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars ou plus (89 %) ;
- Les titulaires d'un diplôme universitaire (85 %) ;
- Les hommes (80 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Les répondants les plus susceptibles de déclarer qu'ils recourraient « *certainement* » au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger à l'avenir sont ceux qui :

- *Connaissent certainement* le service (61%) ;
- Ont eu recours au service à de nombreuses reprises (58 %) ;



- Connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (55 %) ;
- Connaissent les quatre niveaux de risque (47 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie le site Web voyage.gc.ca (46 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (43 %) ;
- Voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (36 %) et une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (31 %).

Parmi les répondants ayant déclaré qu'ils n'auraient pas l'intention de recourir à ce service pour de futurs voyages, la raison la plus couramment citée est qu'ils n'en ressentent aucun besoin (48 %). Une proportion plus faible d'entre eux indique qu'ils n'en comprennent pas l'utilité ou les avantages (10 %), qu'ils se sentent en sécurité lorsqu'ils voyagent sans ce service (10 %), ou qu'ils ont des craintes quant à la confidentialité de leurs données personnelles (5 %). Des considérations pratiques portant notamment sur les désagréments sont mentionnées par une minorité de répondants (4 %), tandis que 18 % d'entre eux citent d'autres raisons.

La petite taille du groupe de référence ayant répondu à cette question exclut toute analyse plus approfondie par tranche d'âge ou par statut de voyageur.

Tableau 23 — RAISONS DE NE PAS RECOURIR AU SERVICE D'INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER POUR DE FUTURS VOYAGES

	TOTAL
	%
Je n'en vois pas le besoin	48
Je n'en comprends pas l'utilité ou les avantages	10
Je ne voyage que vers des destinations sécuritaires, je me sens en sécurité sans ce service	10
Pour des questions relatives à la protection de la vie privée, je ne fais confiance au gouvernement	5
C'est peu pratique, c'est trop compliqué	4
Je ne sais pas, je ne suis pas sûr(e)	4
Autres raison(s)	18
	n= 142

Q27. Veuillez fournir une explication détaillée des raisons pour lesquelles vous choisissez de ne pas recourir au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages. Groupe de référence : Ceux qui ne prévoient pas de recourir au service d'inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages à l'étranger?

D. Niveaux de risque

Le gouvernement du Canada attribue l'un des quatre niveaux officiels de risque concernant les voyages vers des destinations partout dans le monde. Ces niveaux de risque sont les suivants : Prenez des mesures de sécurité normales. Faites preuve d'une grande prudence. Évitez tout voyage non essentiel. Évitez tout voyage. Ces niveaux de risque ont pour but de fournir aux Canadiens des indications claires sur les conditions de sécurité à l'étranger et de les aider à prendre des décisions éclairées concernant leurs voyages.



1. Connaissance des niveaux de risque

Un peu plus de la moitié des répondants (55 %) indiquent qu'ils savaient, avant de répondre au sondage, que le gouvernement du Canada utilise quatre niveaux officiels de risque concernant les voyages. Parmi eux, 21 % déclarent qu'ils connaissaient les quatre niveaux, tandis que 34 % savaient que des niveaux de risque existent, sans toutefois en connaître précisément les quatre catégories officielles. Il convient de noter qu'un peu moins de la moitié des répondants (45 %) déclarent n'avoir absolument aucune connaissance de l'existence de niveaux de risque.

Par tranche d'âge, les répondants âgés de 18 à 44 ans sont plus susceptibles de déclarer avoir une connaissance générale des niveaux de risque (65 % pour les 18-24 ans ; 60 % des répondants âgés de 25 à 44 ans), par rapport aux répondants plus âgés (51 % pour les répondants âgés de 45 à 64 ans ; 48 % des répondants âgés de 65 ans et plus). En revanche, les répondants plus âgés sont plus susceptibles de déclarer ne pas avoir connaissance de ces niveaux de risque (49 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans ; 52 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).

Comme on pouvait s'y attendre, les voyageurs internationaux démontrent un niveau de connaissance nettement plus élevé (64 % net oui) que les non-voyageurs (34 %). À l'inverse, les deux tiers (66 %) des non-voyageurs déclarent ne pas savoir que le gouvernement du Canada avait défini quatre niveaux de risque officiels concernant les voyages — soit 30 points de plus que la proportion de voyageurs internationaux indiquant ne pas le savoir (36 %).

Tableau 24 — CONNAISSANCE DES QUATRE NIVEAUX DE RISQUES OFFICIELS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET OUI	55	65	60	51	48	64	34
Oui, je connaissais les quatre niveaux de risque	21	24	24	20	17	25	10
Oui, je savais qu'il existait des niveaux de risque, mais pas ces quatre risques en particulier	34	41	37	32	31	39	23
Non, je ne le savais pas	45	35	40	49	52	36	66
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q28. Avant aujourd'hui, saviez-vous que le gouvernement du Canada a défini quatre niveaux de risque officiels concernant les voyages? Ces niveaux de risque sont les suivants : Prenez des mesures de sécurité normales. Faites preuve d'une grande prudence. Évitez tout voyage non essentiel. Évitez tout voyage. Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Dans l'ensemble, la connaissance des niveaux de risque (net oui) est plus élevée chez les répondants résidant au Québec (63 %) que chez ceux résidant en Ontario (55 %) et dans les Prairies (53 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

Selon le niveau de connaissance des niveaux de risque (net oui), varie selon :

- Le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (70 %) les connaissent mieux comparativement à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études collégiales (53 %) ou d'un diplôme d'études secondaires ou ayant un niveau de scolarité inférieur (43 %) ;



- Le revenu du ménage : les répondants dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars ou plus sont plus susceptibles de déclarer les connaître (69 %) par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 100 000 dollars (entre 38 % et 58 %) ;
- La langue parlée : les francophones affichent un niveau de connaissance plus élevé comparativement aux anglophones (62 % c. 53 %) ;
- Le genre : Les hommes les connaissent mieux que les femmes (59 % c. 51 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Le degré de connaissance des niveaux de risque (net oui) est plus élevé parmi ceux qui :

- Ont consulté le site voyage.gc.ca à de nombreuses reprises (93 %), par rapport à ceux qui ne l'ont consulté qu'une ou deux fois (73 %) et à ceux qui ne l'ont jamais consulté (51 %) ;
- Déclarent *certainement connaître* le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (93 %) ou qui en ont entendu parler (81 %), par rapport à ceux qui ne le connaissent pas (39 %) ;
- Déclarent très bien ou en grande partie connaître les services consulaires (90 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (77 %) ou pas très bien/pas du tout (41 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca (88 %) par rapport à ceux qui le connaissent assez bien (71 %), ou pas très bien/pas du tout (40 %) ;
- Déclarent très bien ou en grande partie connaître les services consulaires (84 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (67 %) ou pas très bien/pas du tout (29 %) ;
- Voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (75 %), comparativement à ceux qui voyagent moins fréquemment (63 % parmi ceux qui voyagent à l'étranger une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans et 40 % parmi ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais à l'étranger) ;
- Voyagent principalement pour affaires (74 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à la famille et à leurs amis (61 %).

2. Consultation et connaissance des niveaux de risque

À la question de savoir s'ils avaient déjà modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque, trois répondants sur dix répondent par l'affirmative. Cela comprend une faible proportion (7 %) de répondants affirmant les avoir consultés à de nombreuses reprises et un peu plus de deux répondants sur cinq déclarant les avoir consultés une ou deux fois. Une majorité de répondants (70 %) indique n'avoir jamais modifié leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque.

Toutes tranches d'âge confondues, les répondants les plus susceptibles d'indiquer avoir modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque — que ce soit à de nombreuses reprises ou une ou deux fois sont ceux âgés de 18 à 24 ans (37 %) et ceux âgés de 25 à 44 ans (37 %). À l'inverse, les répondants les plus susceptibles de déclarer n'avoir jamais modifié leurs projets de voyage sont ceux âgés de 45 à 64 ans (75 %) et ceux âgés de 65 ans et plus (77 %).

Selon le statut de voyageur, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de déclarer avoir modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque (37 % c. 16 %). Il n'est pas surprenant de constater que les non-voyageurs sont plus susceptibles d'indiquer ne jamais l'avoir fait (84 % c. 63 %).

Tableau 25 — INCIDENCE DES NIVEAUX DE RISQUE SUR DES PROJETS DE VOYAGE ANTÉRIEURS

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET OUI	30	37	37	25	23	37	16
Oui, plusieurs fois	7	12	11	4	2	8	3
Oui, une ou deux fois	23	26	27	21	21	29	12
Non	70	63	63	75	77	63	84
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q29. Vous est-il déjà arrivé de modifier ou de revoir vos projets de voyage en raison d'un niveau de risque? Groupe de référence : échantillon total.

Variations régionales

- Une proportion plus élevée des répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (37 %), au Québec (36 %) et en Ontario (32 %) déclarent avoir modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque, par rapport à ceux résidant dans les Prairies (26 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont plus susceptibles d'indiquer avoir modifié ou revu leurs projets de voyage (36 %) que ceux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (30 %) et ceux titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (25 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

La propension à modifier ou à revoir des projets de voyage en raison d'un niveau de risque est liée à la connaissance que l'on a de la gamme de services offerts par Affaires mondiales Canada. La proportion de répondants déclarant avoir modifié ou revu leurs projets de voyage est plus élevée parmi ceux qui :

- Ont consulté le site Web voyage.gc.ca à de nombreuses reprises (64 %) ;
- Affirment « certainement connaître » le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (57 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (57 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie le site Web voyage.gc.ca (55 %) ;
- Connaissent les quatre niveaux de risque (54 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie les Conseils aux voyageurs et avertissements (51 %) ;
- Voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (51 %) ;
- Voyagent principalement pour affaires (50 %).

Les répondants ayant indiqué ne jamais avoir modifié ou revu leurs projets de voyage en raison d'un niveau de risque se sont vu poser une question complémentaire afin de mieux comprendre quelles précautions (le cas échéant) ils avaient prises à la place. Une majorité de répondants (49 %) indique n'avoir pris aucune précaution supplémentaire. Parmi les autres mesures prises par près d'un quart des répondants ou plus figurent la souscription d'une assurance voyage (27 %) et le suivi de l'actualité ou des communiqués du gouvernement (24 %). Plus d'un répondant sur dix déclare emporter moins d'objets de valeur (16 %) ou modifier son itinéraire de voyage ou ses activités (13 %). En revanche, très peu de répondants déclarent



s'être inscrits au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (5 %) ou avoir pris toute autre précaution (4 %).

Toutes tranches d'âge confondues, les mesures de précaution prises varient très peu, à une exception près : les répondants âgés de 65 ans et plus (35 %) sont les plus susceptibles de déclarer avoir souscrit une assurance voyage, par rapport aux plus jeunes d'entre eux.

Comparativement aux non-voyageurs, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de déclarer avoir pris les précautions suivantes :

- Souscrire une assurance voyage (34 % c. 18 %) ;
- Suivre les nouvelles d'actualités ou les mises à jour du gouvernement (29 % c. 14 %).

À l'inverse, une proportion beaucoup plus importante de non-voyageurs déclare ne pas avoir pris de précautions comparativement aux voyageurs internationaux (61 % c. 41 %).

Tableau 26 — MESURES DE PRÉCAUTION PRISES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Je n'ai pas pris de précautions	49	54	50	46	47	41	61
J'ai souscrit une assurance voyage	27	19	24	27	35	34	18
J'ai suivi les nouvelles d'actualités ou les mises à jour du gouvernement	24	15	22	29	24	29	14
J'ai emporté moins d'objets de valeur	16	15	16	14	19	18	12
J'ai ajusté mon itinéraire ou mes activités	13	12	18	14	8	16	9
Je me suis inscrit(e) au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger	5	1	5	6	6	5	5
Autre(s) précaution(s)	4	4	2	5	5	3	7
n=	1047	103	327	347	269	895	346

Q30. Quelles précautions avez-vous prises à la place? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : Vous est-il déjà arrivé de modifier ou de revoir vos projets de voyage en raison d'un niveau de risque?

Variations régionales

- Les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien sont les plus susceptibles d'indiquer avoir souscrit une assurance voyage (40 %) par mesure de précaution, par rapport aux répondants de toutes les autres régions (où cette proportion varie entre 27 % et 28 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Par rapport aux femmes, les hommes sont plus susceptibles de déclarer avoir suivi l'actualité ou les mises à jour du gouvernement par mesure de précaution (29 % contre 20 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont les plus susceptibles de déclarer qu'ils n'ont pris aucune précaution (60 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est de 40 000 dollars ou plus (proportion variant de 38 % à 48 %).
- Les répondants dont le niveau de scolarité le plus élevé atteint est le diplôme d'études secondaires sont les plus susceptibles de déclarer qu'ils n'ont pris aucune précaution (61 %), par rapport à ceux ayant un niveau de scolarité plus élevé (proportion variant de 37 % à 45 %).



À la question de savoir s'ils savaient qu'un changement concernant le niveau de risque associé à une destination pouvait affecter la validité de leur couverture d'assurance voyage, moins de trois répondants sur dix (28 %) ont indiqué être au courant de cette possibilité. Une majorité d'entre eux (56 %) déclare ne pas le savoir et un autre 16 % d'entre eux se disent incertain.

C'est parmi les répondants âgés de 25 à 44 ans que l'on observe la plus forte sensibilisation au fait qu'un changement du niveau de risque associé à une destination peut avoir une incidence sur la validité de la couverture d'assurance voyage (32 % c. 22 % à 26 % pour les autres cohortes). Les répondants plus jeunes, âgés de 18 à 24 ans, sont les plus susceptibles de déclarer ne pas le savoir (65 %).

Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de déclarer être conscients des éventuelles implications liées à l'assurance voyage (32 % c. 18 %), tandis que les non-voyageurs sont plus susceptibles de ne pas en avoir conscience (61 % c. 53 %) ou de ne pas en être sûrs (21 % c. 15 %).

Tableau 27 — CONNAISSANCE DE L'INCIDENCE DES NIVEAUX DE RISQUE SUR LA VALIDITÉ DE L'ASSURANCE VOYAGE

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	28	22	32	26	25	32	18
Non	56	65	55	56	55	53	61
Je ne suis pas sûr	16	14	13	18	21	15	21
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q31. Avant aujourd'hui, saviez-vous qu'un changement concernant le niveau de risque lié à une destination pouvait avoir une incidence sur la validité de votre assurance voyage? Groupe de référence : échantillon total.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Les hommes sont plus susceptibles de déclarer savoir qu'un changement du niveau de risque peut avoir une incidence sur la validité de la couverture d'assurance voyage (31 %), tandis que les femmes sont plus susceptibles de déclarer ne pas le savoir (59 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont les plus susceptibles de déclarer ne pas être au courant de cette possibilité (20 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est de 40 000 dollars ou plus (pourcentage variant de 30 % à 32 %).
- Les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires indiquent être plus au courant de cette conséquence potentielle (34 %) par rapport à ceux dont la scolarité est inférieure au niveau universitaire (proportion variant de 22 % à 26 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Les répondants les plus susceptibles de répondre « oui » à la question de savoir s'ils savent qu'un changement quant au niveau de risque associé à une destination pourrait avoir une incidence sur la couverture de l'assurance voyage sont ceux qui :

- Affirment « *certainement connaître* » le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (67 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (61 %) ;
- Ont eu recours au service à de nombreuses reprises (60 %) ;
- Connaissent très bien ou en grande partie le site Web voyage.gc.ca (56 %) ;
- Connaissent les quatre niveaux de risque (53 %) ;
- Invoquent des raisons professionnelles comme motif principal de leurs voyages à l'étranger (51 %) ;



- Connaissent très bien ou en grande partie les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (46 %) ;
- Voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (44 %).

E. Services consulaires

Cette section porte sur la sensibilisation, la compréhension et la perception des Canadiens à l'égard des services consulaires du gouvernement du Canada, notamment leur niveau de connaissance des services en tant que tels, leur compréhension de l'aide offerte et des critères d'admissibilité, leur compréhension des aides financières et leurs limites, leur connaissance des modes de financement relatifs à ces services, ainsi que des modalités d'accès à l'aide en cas de besoin.

Dans l'ensemble, les résultats révèlent une tendance constante : la connaissance des services consulaires est limitée, la compréhension est fragmentée et l'incertitude est généralisée sous plusieurs aspects, notamment en ce qui concerne les critères d'admissibilité, l'aide financière, les mécanismes de financement et les voies d'accès. Cette perception erronée est particulièrement manifeste en ce qui concerne les interventions financières et juridiques, domaine dans lequel de nombreux Canadiens surestiment la portée de l'aide gouvernementale à l'étranger ou ne savent pas exactement quelle aide peut être réellement fournie. Parallèlement, après s'être vu fournir une brève explication des services consulaires, les Canadiens les perçoivent en grande majorité comme étant utiles, ce qui suggère une forte valeur latente malgré un faible niveau de connaissance initial.

L'expérience de voyage apparaît comme un facteur de différenciation clé tout au long de cette section. Les voyageurs internationaux témoignent systématiquement d'un niveau de sensibilisation et de connaissance plus élevé en ce qui concerne la plupart des aspects, y compris les services proposés, les sources de financement et les voies d'accès. Cependant, une plus grande exposition ne se traduit pas toujours par une compréhension plus précise ; les personnes les plus sensibilisées sont souvent plus susceptibles de valider aussi bien des énoncés exacts qu'inexactes, ce qui suggère une connaissance plus large couplée à des attentes exagérées ou floues. Les répondants du sous-groupe des non-voyageurs sont en revanche plus susceptibles d'exprimer leur incertitude dans presque tous les domaines, ce qui confirme une tendance générale à moins s'intéresser aux renseignements consulaires.

L'âge, le niveau de scolarité, et le revenu contribuent également à structurer les profils de connaissance. Les répondants plus âgés et de statut socioéconomique plus élevé ont tendance à mieux comprendre les limites des services et des aides en matière de documentation, tandis que les Canadiens de plus jeune âge semblent un peu mieux informés quant à certains mécanismes d'aide financière. Des lacunes subsistent cependant dans tous les groupes démographiques.

Considérées dans leur ensemble, ces conclusions mettent en évidence quatre enjeux distincts, mais corrélés :

- une connaissance de base insuffisante des services consulaires ;
- une compréhension partielle et inégale de la nature de ces services et des personnes qui y sont admissibles ;
- des attentes exagérées concernant les interventions financières, juridiques ou matérielles ;



- une compréhension limitée du mode de financement de ces services et des modalités pour y accéder.

Chacun de ces constats comporte des implications différentes en matière de communications publiques, de gestion des attentes, de stratégies de mobilisation numérique et d'efforts visant à garantir que les Canadiens comprennent quand, comment et dans quelles conditions les services consulaires peuvent leur venir en aide.

1. Niveau de connaissance et utilité perçue des services consulaires

Le niveau de connaissance des services consulaires est limité. Deux tiers des répondants (66 %) déclarent ne pas bien les connaître, voire pas du tout, dont un tiers (34 %) affirmant ne « *pas du tout* » les connaître. Même parmi ceux exprimant une certaine connaissance, celle-ci demeure superficielle : seuls 13 % des répondants disent « *très bien* » ou « *assez bien* » les connaître.

Le niveau de connaissance semble suivre une tendance claire en fonction des étapes de la vie. Les répondants âgés de 25 à 44 ans se distinguent comme étant le groupe le mieux informé, même si seul un sur cinq d'entre eux (20 %) déclare *très bien ou en grande partie* connaître ces services. En revanche, les jeunes adultes (âgés de 18 à 24 ans) à l'instar des répondants plus âgés (de 65 ans et plus) sont plus susceptibles de déclarer une faible connaissance de ces services : 72 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus, 69 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans et 68 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans. Si une forte proportion des répondants âgés de 25 à 44 ans (60 %) ne connaît pas non plus les services consulaires, ce pourcentage est nettement inférieur à celui dans d'autres tranches d'âge. Cela laisse entendre que le niveau de connaissance est maximal pendant les années où l'on voyage le plus et où l'on fonde une famille, et qu'elle diminue aux deux extrémités de l'échelle d'âge.

L'expérience des voyages à l'étranger est étroitement associée au niveau de connaissance. Les non-voyageurs connaissent moins bien les services consulaires : quatre répondants sur cinq (80 %) déclarent ne pas bien les connaître, contre 60 % parmi les voyageurs internationaux. Pas moins de 53 % des répondants qui n'ont pas voyagé déclarent qu'ils ne connaissent « *pas du tout* » ces services, soit deux fois plus que les voyageurs internationaux (26 %), ce qui indique que les services consulaires sont largement méconnus des Canadiens n'ayant pas voyagé à l'étranger au cours des dernières années ou n'envisageant pas de le faire dans les prochaines années.

Tableau 28 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DES SERVICES CONSULAIRES

		ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	TOTAL						
	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL CONNAIS TRÈS BIEN/EN GRANDE PARTIE	13	13	20	10	8	16	4
Très bien	4	5	6	3	1	5	1
En grande partie	10	9	14	7	7	12	3
Assez bien	20	18	20	22	20	23	16
Pas très bien	32	32	29	35	34	35	27
Pas du tout	34	37	31	33	39	26	53
TOTAL CONNAIS PAS TRÈS BIEN/PAS DU TOUT	66	69	60	68	72	60	80
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q32. Dans quelle mesure connaissez-vous les services consulaires? Groupe de référence : échantillon total



Variations régionales

- Toutes régions confondues, une proportion plus élevée de répondants résidant au Québec (70 %) déclare qu'elle ne connaît *pas très bien ou pas du tout* connaître les services consulaires, par rapport à ceux vivant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (62 %) ainsi qu'en Ontario (61 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme d'études universitaires affichent un niveau de connaissance plus élevé que ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études collégiales (11 %).
- Selon le genre : les hommes (18 %) les connaissent mieux (*en grande partie ou très bien*) que les femmes (9 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Selon les motifs de voyage : les répondants citant les affaires comme principal motif de leurs voyages à l'étranger (38 %) déclarent (*très bien ou en grande partie*) connaître le site Web, comparativement à ceux indiquant voyager principalement à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à des amis ou à la famille (15 %).
- Fréquence des voyages : Un nombre plus important de grands voyageurs, soit ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année, affichent un niveau de connaissance plus élevé (27 %) que ceux qui voyagent une fois par année ou une fois tous les deux ou trois ans (16 %).

Les répondants se sont vu fournir la courte explication des services consulaires suivante : *Les services consulaires sont les services que fournit le gouvernement du Canada aux citoyens canadiens vivant ou voyageant à l'extérieur du Canada par l'intermédiaire de ses ambassades, consulats et bureaux à l'étranger.* Sur la base de cette information et indépendamment de leur niveau de connaissance, ils se sont ensuite vu poser la question de savoir en quoi les services consulaires leur seraient utiles, à eux ou à leur famille s'ils avaient besoin d'aide lors d'un voyage à l'étranger.

Malgré un niveau de connaissance généralement faible, l'utilité perçue des services consulaires est assez élevée une fois que les répondants comprennent en quoi consistent ces services. Plus des trois quarts d'entre eux (77 %) estiment que ces services leur seraient utiles, dont 43 % qui les jugent « *très utiles* ». Très peu de répondants considèrent que les services consulaires ne sont pas utiles (7 %), bien qu'une minorité significative (16 %) d'entre eux demeure indécise, ce qui laisse entendre que la communication concernant les circonstances et les modalités d'intervention des services consulaires pourrait être améliorée.

Bien que l'utilité des services consulaires soit globalement perçue de manière uniforme dans toutes les tranches d'âge, la valeur qu'on leur accorde varie. Les répondants âgés et plus particulièrement ceux de 45 ans et plus, sont beaucoup plus susceptibles de considérer les services consulaires comme étant *très utiles* (54 %) parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 49 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans, tandis que les adultes de plus jeune âge ont tendance à les considérer comme étant « *assez utiles* » (48 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 43 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans). Cela reflète possiblement des différences quant à la perception des risques, la confiance en soi lors des voyages ou une expérience préalable de la gestion de difficultés à l'étranger.

Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de considérer les services consulaires comme généralement utiles (83 % contre 67 %, respectivement). Si les deux groupes sont tout aussi susceptibles de qualifier ces services de « *très utiles* », les voyageurs internationaux sont plus enclins



à les considérer comme étant « *assez utiles* », tandis que les non-voyageurs sont plus susceptibles d'être indécis quant à leur utilité. Cela laisse entendre que l'expérience des voyages à l'étranger renforce la perception du rôle que peuvent jouer les services consulaires, même si les attentes varient.

Tableau 29 — UTILITÉ PERÇUE DES SERVICES CONSULAIRES

		ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	TOTAL						
	%	%	%	%	%	%	%
TOTAL UTILES	77	75	77	78	76	83	67
Très utiles	43	27	35	49	54	46	41
Assez utiles	34	48	43	29	22	37	26
Pas très utiles	5	5	7	4	4	5	4
Pas utiles du tout	2	2	3	2	2	1	4
TOTAL PAS UTILES	7	7	10	6	5	6	8
Je ne suis pas sûr	16	17	13	16	19	11	26
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q35. Dans quelle mesure des services consulaires pourraient-ils vous être utiles ou être utiles aux membres de votre famille si vous aviez besoin d'assistance à l'étranger? Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant en C.-B. et dans le Nord canadien (84 %) sont plus susceptibles de considérer les services consulaires comme étant utiles, par rapport à ceux résidant dans les Prairies et en Ontario (77 % respectivement). Les services consulaires sont perçus comme étant tout aussi utiles au Québec et dans les provinces de l'Atlantique (79 %), bien que cette proportion ne soit pas statistiquement différente de celle observée dans d'autres provinces et régions.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme universitaire (87 %) sont plus susceptibles de considérer les services consulaires comme étant utiles que ceux titulaires d'un diplôme d'études collégiales (74 %) ou secondaires (71 %).
- Selon le revenu du ménage : l'utilité perçue des services consulaires varie considérablement en fonction du revenu du ménage. Elle est à son plus faible parmi les répondants dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 dollars (67 %) et augmente proportionnellement au revenu : 79 % parmi ceux dont le revenu se situe entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 81 % (entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars) ; et 85 % (100 000 dollars ou plus).
- Selon le genre : Une proportion plus élevée d'hommes (80 %) qualifie ces services d'utiles par rapport aux femmes (75 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- L'utilité des services consulaires est perçue comme étant plus élevée parmi :
 - Les répondants qui connaissent le mieux les services consulaires — 95 % des répondants qui déclarent « *très bien ou en grande partie* » les connaître ; 86 % parmi ceux qui déclarent « *assez bien* » les connaître ; 71 % parmi ceux qui disent ne « *pas très bien ou pas du tout* » ;



- Les répondants indiquant connaître le site Web voyage.gc.ca, soit 91 % parmi ceux qui le connaissent « *très bien ou en grande partie* » ; 82 % parmi ceux qui les connaissent « *assez bien* » ; 71 % parmi ceux qui ne les connaissent « *pas très bien ou pas du tout* » ;
- Les répondants qui connaissent les quatre niveaux de risque, soit 90 % contre 68 % parmi ceux qui ne les connaissent pas ;
- Les répondants qui connaissent les CVA : 90 % parmi ceux qui les connaissent « *très bien ou en grande partie* » ; 81 % parmi ceux qui les connaissent « *assez bien* » ; 66 % parmi ceux qui ne les connaissent « *pas très bien ou pas du tout* » ;
- Les répondants qui consultent le site Web voyage.gc.ca : 92 % parmi ceux qui déclarent avoir consulté le site Web *plusieurs fois* ou parmi ceux qui l'ont consulté « *une ou deux fois* », par rapport à ceux qui ne l'ont jamais consulté (76 %) ;
- Les répondants ayant un score élevé ou moyen selon l'indice des connaissances : ceux classés comme ayant un niveau de connaissance moyen (88 %) ou élevé (87 %) par rapport à d'autres dont le niveau de connaissance est faible (55 %) ;
- Les répondants voyageant plus régulièrement : 84 % parmi ceux qui voyagent « *chaque année ou à intervalles de deux ou trois ans* » ; 83 % parmi ceux qui voyagent « *plusieurs fois par année* » ; 70 % parmi ceux qui « *voyagent rarement ou ne voyagent jamais* » ;
- Les détenteurs d'un passeport : les répondants détenant un passeport valide (80 %) par rapport aux autres (56 %).

2. Connaissance des services consulaires

Les répondants se sont vu poser une série de questions visant à évaluer leur compréhension des services consulaires, c'est-à-dire en quoi consistent ces services et qui peut en bénéficier. Ces questions leur ont été posées après évaluation de leur niveau de connaissance des services consulaires, mais avant qu'une explication de ceux-ci leur ait été fournie et que ne soit évaluée leur utilité perçue.

Les répondants ont une compréhension fragmentaire des services consulaires. Si la moitié (50 %) d'entre eux définissent correctement les services consulaires comme étant l'aide que les bureaux du gouvernement canadien à l'étranger fournissent aux Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger, ils sont beaucoup moins nombreux (28 %) à reconnaître le rôle qu'ils jouent dans la préparation de voyages de même que dans la fourniture de directives en matière de sécurité. Par ailleurs, une proportion importante (29 %) de répondants est indécise (29 %) ou associe les services consulaires à des fonctions ne relevant pas du mandat du gouvernement du Canada. Les malentendus se répartissent généralement en trois grandes catégories : une confusion des services consulaires avec les services fournis par des gouvernements étrangers, une assimilation des services consulaires aux services de l'industrie du voyage, et la présomption selon laquelle les services consulaires sont fournis dans le cadre de partenariats internationaux plutôt que directement par le gouvernement du Canada :

- Vingt-cinq pour cent (25 %) d'entre eux croient qu'il s'agit de services offerts aux Canadiens à l'étranger dans le cadre de partenariats internationaux afin de fournir une assistance aéroportuaire, des services de traduction ainsi qu'une coordination en cas d'urgence ;
- Vingt et un pour cent (21 %) d'entre eux croient qu'il s'agit de services fournis par les gouvernements étrangers aux visiteurs et aux touristes dans leur pays ;
- Quinze pour cent (15 %) d'entre eux croient qu'il s'agit de services offerts aux Canadiens par des compagnies aériennes, des voyagistes et autres partenaires de l'industrie du voyage en cas de problèmes à l'étranger.



Toutes tranches d'âge confondues, les personnes âgées de 25 ans et plus sont plus susceptibles de définir correctement les services consulaires comme étant l'aide offerte par le gouvernement canadien aux Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger (61 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 55 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 42 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans), par rapport aux répondants âgés de 18 à 24 ans (33 %).

Les voyageurs internationaux ont une compréhension plus étendue, mais pas nécessairement plus précise, des services consulaires. Ces derniers sont plus susceptibles que les non-voyageurs de choisir la bonne définition, mais aussi plus susceptibles de valider des options erronées, ce qui suggère une exposition plus large couplée à des attentes exagérées ou floues. Les non-voyageurs, en revanche, sont plus enclins à exprimer leur incertitude (42 % contre 22 %), ce qui témoigne d'un intérêt global moindre pour le sujet.

Tableau 30 — COMPRÉHENSION DES SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Des services fournis par des bureaux du Canada à l'étranger pour aider les Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger. (EXACT)	50	33	42	55	61	55	43
Des services fournis par le gouvernement du Canada comprenant entre autres des conseils aux voyageurs, de l'information concernant une destination ainsi que des directives générales en matière de sécurité pour aider les Canadiens à préparer un voyage. (EXACT)	28	31	27	26	29	30	21
Des services fournis aux Canadiens se trouvant à l'étranger dans le cadre de partenariats internationaux, dont de l'aide dans les aéroports, des services de traduction et des services de coordination en cas d'urgence.	25	21	26	26	25	27	19
Des services que les gouvernements étrangers fournissent aux visiteuses et visiteurs et aux touristes dans leurs pays, notamment pour l'émission de visas et d'autorisations d'entrée.	21	19	21	24	18	23	17
Des services offerts aux voyageuses et voyageurs par des compagnies aériennes, des voyagistes et autres partenaires de l'industrie du voyage aux Canadiens en cas de problèmes à l'étranger.	15	10	16	14	15	17	10
Je ne suis pas sûr	29	35	28	28	28	22	42
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q33. À votre connaissance, parmi les descriptions suivantes, quelles sont celles qui définissent le plus exactement le terme « services consulaires »? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant dans les provinces de l'Atlantique (32 %), les Prairies (30 %) et en Ontario (28 %) sont plus susceptibles de déclarer ne pas trop savoir comment décrire les services consulaires, par rapport à ceux résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (21 %).



Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : une plus grande proportion d'hommes définit correctement les services consulaires comme étant une aide destinée aux Canadiens se préparant à voyager (31 % c. 24 %), tandis que les femmes sont plus susceptibles d'être incertaines (33 % c. 24 %).
- Selon la langue : les francophones sont plus susceptibles que les anglophones de définir à tort les services consulaires comme étant une aide fournie aux Canadiens à l'étranger par l'intermédiaire de partenariats internationaux (31 % c. 24 %).
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu du ménage est de 100 000 dollars ou plus sont plus susceptibles de décrire correctement les services consulaires comme une aide fournie par les bureaux du gouvernement canadien à l'étranger (60 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est inférieur à 100 000 dollars (pourcentage variant entre 42 % à 50 %). À l'inverse, les répondants dont le revenu du ménage est de 40 000 dollars ou plus sont les plus susceptibles d'exprimer une incertitude (36 %) par rapport à ceux dont le revenu du ménage est de 40 000 dollars et plus (pourcentage variant entre 22 % et 27 %).
- Selon le niveau de scolarité, les répondants dont le plus haut niveau d'études est le secondaire ou le collégial sont les plus susceptibles d'indiquer ne pas savoir quel terme décrit correctement les services consulaires (35 % et 33 %, respectivement), comparativement à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études universitaires (18 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

La fréquence des voyages et une bonne connaissance des divers services consulaires ne vont pas nécessairement de pair avec une meilleure compréhension de la notion de « services consulaires ». Comme décrit en détail ci-dessous, on observe une tendance similaire parmi les répondants ayant une meilleure connaissance des services consulaires. Ceux-ci sont plus susceptibles de valider, à tort ou à raison, toutes les descriptions proposées :

- Selon la fréquence des voyages : les personnes voyageant à l'étranger plusieurs fois par année sont plus susceptibles de sélectionner toutes les options exactes et inexactes (pourcentage allant de 58 % pour les services fournis par des bureaux du gouvernement canadien à l'étranger à 26 % pour les services offerts par des compagnies aériennes, des voyagistes et d'autres partenaires du secteur du voyage), tandis que celles qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais sont plus susceptibles d'exprimer une incertitude (37 %).
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : les répondants connaissant au moins « assez bien » le site Web voyage.gc.ca sont plus susceptibles de fournir une définition exacte et inexacte des services consulaires tandis que les répondants ne connaissant pas le site Web voyage.gc.ca sont les plus susceptibles d'exprimer une incertitude (37 %).
- Selon le niveau de connaissance des CVA : les répondants connaissant très bien ou en grande partie les CVA sont plus susceptibles de sélectionner chaque option, tandis que ceux qui ne les connaissent pas sont plus susceptibles de dire qu'ils ne sont pas sûrs.
- Selon le recours au site Web voyage.gc.ca : en comparaison avec les répondants qui ont consulté le site Web voyage.gc.ca une ou deux fois ou qui ne l'ont jamais consulté, les répondants l'ayant consulté plusieurs fois sont plus susceptibles de définir correctement les services consulaires comme étant une aide fournie par le gouvernement du Canada aux Canadiens se préparant à voyager (39 % c. 29 % et 27 %) et incorrectement comme étant des services fournis dans le cadre de partenariats internationaux (39 % c. 28 % et 25 %) ou comme étant des services offerts par les compagnies aériennes, les voyagistes et les partenaires de l'industrie du voyage (26 % c. 18 % et 11 %).



- Selon le niveau de connaissance du Service d'Inscription des Canadiens à l'étranger et des niveaux de risque : les répondants ayant une connaissance (générale ou précise) du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger ou des niveaux de risque sont plus susceptibles de choisir toutes les options correctes et incorrectes, par rapport à ceux qui ne les connaissent pas.
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants connaissant au moins *assez bien* les services consulaires sont plus susceptibles de fournir une définition exacte et inexacte des services en sélectionnant chaque option.

Les perceptions quant aux conditions d'admissibilité aux services consulaires sont mitigées, aucune compréhension unique ne prédominant. Si une légère majorité de répondants (54 %) estime que les citoyens canadiens détenteurs d'un passeport valide y sont admissibles, nombreux sont ceux (45 %) affirmant également que ces services s'étendent aux résidents permanents ainsi qu'aux citoyens canadiens détenteurs d'un passeport valide. Plus d'un tiers des répondants croient que ces services sont offerts aux résidents permanents du Canada (38 %) ou aux citoyens canadiens, qu'ils soient ou non détenteurs d'un passeport valide (35 %). Environ un quart (23 %) d'entre eux affirment que les citoyens canadiens ne détenant pas de passeport valide sont admissibles (23 %), tandis qu'un peu plus d'un sur dix (14 %) affirme qu'il en va de même pour les résidents temporaires du Canada. Un répondant sur cinq (21 %) n'est pas sûr des connaître les critères d'admissibilité.

Les répondants plus âgés (65 ans et plus) sont beaucoup plus susceptibles que ceux de toute autre tranche d'âge de désigner les résidents permanents et les citoyens canadiens titulaires d'un passeport valide comme étant admissibles aux services consulaires (53 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 45 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 41 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; 42 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans).

Comme pour la compréhension des services, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de citer toutes les catégories d'admissibilité potentielles, à tort ou à raison (pourcentage allant de 59 % à 16 %). Cette tendance suggère une plus grande connaissance, associée à des suppositions plus approximatives quant aux personnes auxquelles sont destinés les services consulaires. Les non-voyageurs sont nettement plus susceptibles de se dire incertains (32 % contre 14 % chez les voyageurs internationaux), ce qui conforte les conclusions précédentes selon lesquelles leur connaissance générale des services consulaires est plus faible.

Tableau 31 — PERCEPTIONS QUANT AUX CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ AUX SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Les personnes ayant la citoyenneté canadienne possédant un passeport valide (EXACT)	54	50	53	56	55	59	48
Les résidents permanents et les citoyens canadiens détenteurs d'un passeport valide	45	42	41	45	53	49	40
Les personnes ayant le statut de résidents permanents du Canada	38	37	38	38	38	42	33
Les citoyens canadiens dont le passeport est ou n'est pas valide (EXACT)	35	32	34	38	33	40	26
Les personnes ayant la citoyenneté canadienne ne possédant PAS un passeport valide (EXACT)	23	17	22	27	21	26	17
Les résidents temporaires au Canada	14	17	13	14	13	16	10
Je ne suis pas sûr	21	20	19	22	22	14	32
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q34. Selon vous, quelles sont les personnes admissibles aux services consulaires du gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Une proportion plus élevée de répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien estime que les citoyens canadiens titulaires d'un passeport valide (66 %) peuvent bénéficier de services consulaires, par rapport à toutes les autres régions (pourcentage variant entre 54 % et 56 %).
- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien sont également plus susceptibles de considérer que les citoyens canadiens, qu'ils soient ou non détenteurs d'un passeport valide (45 %), sont admissibles, par rapport à ceux qui résident au Québec (31 %), dans les Prairies (35 %) et en Ontario (37 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Par rapport aux femmes, les hommes sont plus susceptibles de citer correctement les personnes pouvant bénéficier de services consulaires :
 - Les citoyens canadiens détenant un passeport valide (59 % contre 49 %) ;
 - Les citoyens canadiens ne détenant pas de passeport valide (27 % contre 18 %) ;
 - Les citoyens canadiens détenteurs ou non d'un passeport valide (39 % c. 30 %).
- Les femmes, en revanche, sont plus susceptibles de déclarer ne pas savoir exactement quelles sont les personnes admissibles (27 % contre 15 %).
- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont les moins susceptibles de citer les citoyens canadiens détenteurs ou non d'un passeport valide (29 %), et les plus susceptibles d'exprimer de l'incertitude (25 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est plus élevé.
- Les répondants titulaires d'un diplôme universitaire déclarent plus fréquemment que les groupes suivants sont admissibles à des services consulaires, comparativement aux titulaires d'un diplôme d'études collégiales, secondaires ou d'un niveau de scolarité inférieur :
 - Les citoyens canadiens titulaires d'un passeport valide (63 % contre 52 % et 48 %, respectivement) ;



- Les résidents permanents et les citoyens canadiens titulaires d'un passeport valide (52 % c. 43 % et 41 %, respectivement) ;
- Les citoyens canadiens détenteurs ou non d'un passeport valide (45 % c. 34 % et 26 %, respectivement) ;
- Les citoyens canadiens ne détenant pas de passeport valide (29 % c. 23 % et 16 %, respectivement) ;
- Les résidents temporaires au Canada (18 % c. 12 % chacun).
- Par contre, les répondants dont le niveau de scolarité le plus élevé est le niveau collégial ou secondaire sont plus susceptibles d'exprimer une incertitude quant aux personnes admissibles aux services consulaires (respectivement 23 % et 26 %), par rapport à ceux titulaires d'un diplôme universitaire (14 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Le niveau de connaissance et de sensibilisation à l'égard des services consulaires ne va pas toujours de pair avec une meilleure compréhension des critères d'admissibilité à ces services.

- Selon la fréquence des voyages — comparativement à ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais, ceux qui voyagent au moins à intervalles de deux ou trois ans sont les plus susceptibles de citer correctement :
 - Les citoyens canadiens, titulaires ou non d'un passeport valide (39 % — une fois par an ou à intervalles de deux ou trois ans ; 41 % — plusieurs fois par année c. 29 % — rarement ou jamais) ;
 - Les citoyens canadiens ne possédant pas de passeport valide (25 % une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans ; 30 % plusieurs fois par année c. 19 % rarement ou jamais).
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : les répondants connaissant très bien ou en grande partie le site Web voyage.gc.ca sont plus susceptibles de citer les groupes suivants (qui ne sont généralement pas admissibles aux services consulaires) que ceux qui ne le connaissent pas très bien ou pas du tout :
 - Les résidents permanents du Canada (44 % c. 35 %) ;
 - Les résidents temporaires du Canada (18 % c. 13 %).
- Selon le niveau de connaissance des CVA : les répondants connaissant très bien ou en grande partie les CVA choisissent plus fréquemment toutes les options concernant à la fois les citoyens canadiens et les résidents permanents, par rapport à ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout.
- Selon le niveau de consultation du site Web voyage.gc.ca : les répondants ayant consulté le site Web sont plus susceptibles de citer les citoyens canadiens détenteurs d'un passeport valide (62 %), que ceux qui n'ont jamais consulté le site Web (53 %).
- Selon le niveau de connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger et des services consulaires : on observe une tendance similaire dans les deux groupes : ceux qui connaissent « *certainement* » le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger et ceux qui connaissent au moins « *assez bien* » les services consulaires sont plus susceptibles d'être d'avis que les résidents permanents du Canada, les citoyens canadiens détenteurs ou non d'un passeport valide, ou les deux, sont admissibles aux services consulaires.
- Selon le niveau de connaissance des niveaux de risque : les répondants déclarant connaître les quatre niveaux de risque propres à chaque situation sont plus susceptibles d'être d'avis que les citoyens canadiens (qu'ils soient ou non détenteurs d'un passeport valide), les résidents



permanents et les résidents temporaires sont tous admissibles aux services consulaires, par rapport à ceux qui ne connaissent pas ces niveaux de risque.

La compréhension qu'ont les répondants de ce que le gouvernement du Canada peut et ne peut pas faire à l'étranger est inégale. Si la majorité d'entre eux ont une bonne connaissance de plusieurs fonctions essentielles des services consulaires, certaines idées fausses persistent, notamment en ce qui concerne les interventions financières et juridiques.

De manière générale, les répondants font preuve d'une meilleure connaissance des rôles en matière d'information et de coordination. Près des trois quarts d'entre eux (73 %) indiquent à juste titre que le gouvernement du Canada peut, avec leur consentement, contacter leur famille et leurs amis en cas d'accident. De même, 68 % d'entre eux sont conscients que les agents consulaires peuvent fournir des sources d'information publiques sur les lois et règlements locaux, et 63 % d'entre eux savent que les services consulaires peuvent intervenir pour garantir un traitement équitable conformément aux lois locales. Un peu plus de la moitié des répondants affirment à juste titre que les services consulaires peuvent fournir une liste de médecins et d'hôpitaux locaux (56 %) ou d'avocats locaux (53 %).

Cependant, moins de quatre personnes sur dix savent que les services consulaires sont limités en matière d'intervention financière ou juridique directe. Si 38 % des répondants affirment à juste titre que le gouvernement du Canada ne peut pas prendre en charge les frais médicaux en cas d'urgence, et que 37 % d'entre eux indiquent à juste titre qu'il ne peut pas verser de caution ni payer de frais juridiques, une proportion importante de répondants croit que ces mesures sont possibles ou est incertaine à ce sujet. De même, seulement 24 % savent que les agents consulaires ne fournissent pas de conseils ou de services médicaux, et 21 % reconnaissent à juste titre que les services consulaires ne peuvent pas obtenir la libération d'un Canadien détenu dans une prison étrangère. Cela laisse entendre qu'une minorité non négligeable de répondants surestime l'autorité des services consulaires du gouvernement du Canada et son rôle financier à l'étranger.

Le niveau de connaissance varie légèrement selon l'âge, les répondants plus âgés démontrant généralement une meilleure compréhension des limites de l'aide financière et juridique. Les répondants âgés de 45 ans et plus sont plus susceptibles que ceux âgés de 25 à 44 ans d'identifier correctement le rôle du gouvernement consistant à contacter la famille ou les amis en cas d'accident (76 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 75 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; contre 68 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans). De plus, les répondants âgés de 45 ans et plus sont plus susceptibles que ceux âgés de 25 à 44 ans de citer correctement les limites de l'aide financière que peut fournir le gouvernement du Canada en matière de frais de cautionnement ou de frais juridiques (42 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 40 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; contre 33 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; 28 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans). Enfin, les répondants âgés de 65 ans et plus sont les plus susceptibles de connaître les limites relatives au paiement de frais médicaux (45 %), par rapport à ceux âgés de moins de 45 ans (35 % parmi les répondants âgés de 25 à 44 ans ; 34 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans).

L'expérience des voyages à l'étranger est associée à une meilleure connaissance de la plupart des services consulaires. Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de citer correctement des services essentiels comme la prise de contact avec un membre de leur famille en cas d'accident (78 % contre 65 %), la fourniture de renseignements sur les lois locales (72 % c. 62 %) et le plaidoyer pour un traitement équitable (68 % c. 54 %). Ils sont également plus susceptibles de savoir que



les services consulaires peuvent fournir des listes de médecins et d'hôpitaux locaux (59 % c. 47 %) ainsi que d'avocats (57 % c. 42 %).

Il est important de noter que les voyageurs internationaux sont également plus susceptibles de citer correctement les limites de ces services — notamment le fait que le gouvernement du Canada ne puisse pas payer de frais médicaux (41 % c. 35 %) ni fournir de conseils médicaux (26 % c. 21 %). Malgré ces divergences, des idées fausses persistent, même chez ceux qui ont déjà voyagé à l'étranger, en particulier concernant les interventions juridiques et les services médicaux.

Les non-voyageurs, en revanche, affichent systématiquement des niveaux de connaissance plus faibles sur la plupart des points. Cette tendance conforte les conclusions antérieures indiquant un niveau de connaissance moindre et une plus grande incertitude parmi les répondants n'ayant aucune expérience des voyages à l'étranger.

Tableau 32 — CONNAISSANCE DE L'AIDE QUE FOURNIT LE GOUVERNEMENT DU CANADA À L'ÉTRANGER – SÉRIE 1

RÉSUMÉ DES RÉPONSES EXACTES			ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
EXACT		%	%	%	%	%	%	%
OUI	Avec votre consentement, communiquer avec un membre de votre famille ou des amis en cas d'accident	73	74	68	75	76	78	65
OUI	Fournir des sources d'information publiques concernant les lois et règlements locaux	68	65	64	72	71	72	62
OUI	Plaider pour qu'on vous assure un traitement équitable en vertu des lois locales	63	62	62	65	63	68	54
OUI	Fournir une liste des médecins et hôpitaux locaux	56	60	55	55	56	59	47
OUI	Fournir une liste d'avocats locaux, en cas de besoin	53	54	54	55	49	57	42
NON	Payer des frais médicaux en cas d'urgence médicale	38	34	35	39	45	41	35
NON	Verser une caution ou payer des frais juridiques, si nécessaire	37	28	33	40	42	39	38
NON	Fournir des conseils ou services médicaux	24	16	26	25	26	26	21
NON	Obtenir la libération d'une Canadienne ou d'un Canadien détenu(e) dans une prison étrangère	21	16	19	22	25	20	21
	n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q36. Pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si, à votre avis, le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'assistance à l'étranger. Groupe de référence : échantillon total

Veuillez noter que les données démographiques supplémentaires pour les questions 36 (Tableau 32 ci-dessus) à 39 (Tableau 35) ne sont pas présentées. Veuillez vous reporter à l'indice de connaissance (à la page 70) pour une analyse plus approfondie des tendances démographiques et une vue d'ensemble des variations entre les principaux sous-groupes.



Le niveau de connaissance des autres fonctions consulaires reste généralement modéré, le niveau le plus élevé se rapportant au remplacement des passeports et à la notification des proches, tandis que la compréhension des limites financières relatives aux funérailles et aux situations d'urgence, ainsi que de la capacité du gouvernement du Canada à aider les Canadiens à la recherche d'un salon funéraire en cas de décès d'un membre de la famille ou d'un ami à l'étranger, est plus faible.

Près des trois quarts (72 %) des répondants savent que le gouvernement du Canada peut aider à remplacer un passeport perdu, volé, endommagé ou périmé à l'étranger. Les deux tiers (66 %) d'entre eux savent que les agents consulaires peuvent demander à la police au Canada d'aviser les proches en cas de décès à l'étranger. Environ la moitié des répondants comprennent à juste titre que les services consulaires peuvent aider les Canadiens à exercer leur droit de vote lors d'élections fédérales (49 %) et fournir des services notariaux, notamment la vérification de signatures ou la certification de documents (47 %). Un peu plus d'un tiers (36 %) d'entre eux affirment à juste titre que les agents consulaires peuvent aider à localiser un salon funéraire à l'étranger en cas de décès. De même, seuls 32 % d'entre eux indiquent à juste titre que les services consulaires peuvent fournir une aide financière en cas d'urgence et de circonstances exceptionnelles, ce qui suppose une certaine confusion quant à la portée de l'aide financière à l'étranger et aux conditions qui sont y sont associées.

Le niveau de compréhension est plus inégal en ce qui concerne les limites aux services offerts. Une faible majorité (52 %) de répondants reconnaît à juste titre que le gouvernement du Canada ne peut pas aider quelqu'un à trouver un emploi à l'étranger, tandis que moins de quatre répondants sur dix (39 %) savent que les services consulaires ne prennent pas prendre en charge les frais d'inhumation, de crémation ou de rapatriement d'une dépouille au Canada.

Les répondants plus âgés ont tendance à mieux connaître plusieurs aspects des services offerts, notamment en ce qui concerne les documents et les situations de fin de vie.

Les personnes âgées de 45 ans et plus sont plus susceptibles que les adultes de plus jeune âge de savoir que les services consulaires peuvent aider à remplacer un passeport (75 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans ; 76 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus, contre 66 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans et 67 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans). De même, les répondants plus âgés sont plus susceptibles d'affirmer à juste titre que le gouvernement ne prend pas en charge les frais d'inhumation, de crémation ou de rapatriement d'une dépouille (entre 41 % et 48 % parmi les répondants âgés de 45 ans et plus, contre 30 % à 34 % parmi ceux âgés de 18 à 44 ans). La conscience du fait que les services consulaires ne peuvent pas aider des personnes à trouver un emploi à l'étranger augmente également avec l'âge (57 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus ; 55 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 48 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; 47 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans).

En revanche, les répondants plus jeunes sont plus susceptibles d'affirmer à juste titre qu'une aide financière d'urgence peut leur être accordée dans des situations exceptionnelles (40 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 37 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans), par rapport aux répondants plus âgés (29 % parmi les répondants âgés de 45 à 64 ans ; 23 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).

Comme le montrent les résultats précédents, les voyageurs internationaux font preuve d'une meilleure connaissance de la plupart des services offerts par rapport aux non-voyageurs. Cela inclut le fait de bien comprendre que les services consulaires peuvent :

- Aider à remplacer un passeport (76 % c. 63 %) ;



- Demander à la police canadienne d'aviser les proches (72 % c. 59 %) ;
- Aider les Canadiens à exercer leur droit de vote lors d'élections canadiennes (52 % c. 41 %) ;
- Fournir des services notariaux (51 % c. 41 %) ;
- Aider à la recherche d'un salon funéraire à l'étranger (39 % c. 30 %) ;
- Fournir une aide financière en cas d'urgence (35 % c. 23 %).

Il est important de noter que la connaissance des limites de ces services ne varie pas de manière significative selon le type de voyageur : environ la moitié des répondants affirment que les services consulaires ne sont pas en mesure de les aider à trouver un emploi à l'étranger (54 % parmi les voyageurs internationaux et 49 % parmi les non-voyageurs), et quatre répondants sur dix comprennent que les services consulaires ne prennent pas en charge les frais d'inhumation, de crémation ou de rapatriement d'une dépouille au Canada (40 % parmi les voyageurs internationaux et 38 % parmi les non-voyageurs).

Tableau 33 — CONNAISSANCE DE L'AIDE QUE FOURNIT LE GOUVERNEMENT DU CANADA À L'ÉTRANGER – SÉRIE 2

RÉSUMÉ DES RÉPONSES EXACTES			ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
EXACT		TOTAL %	%	%	%	%	%	%
OUI	Vous aider à remplacer un passeport perdu, volé, endommagé ou périmé	72	66	67	75	76	76	63
OUI	Demander à la police canadienne d'aviser vos proches en cas de décès à l'étranger	66	64	63	71	68	72	59
NON	Vous aider à trouver de l'emploi à l'étranger	52	47	48	55	57	54	49
OUI	Vous aider à exercer votre droit de vote lors d'élections canadiennes	49	57	48	49	45	52	41
OUI	Fournir des services notariaux (pour la vérification de signatures, la certification de documents)	47	46	49	46	48	51	41
NON	Payer les frais d'inhumation, de crémation ou de rapatriement de la dépouille au Canada	39	30	34	41	48	40	38
OUI	Aider à la recherche d'un salon funéraire à l'étranger en cas de décès d'un membre de la famille ou d'un ami	36	32	38	33	40	39	30
OUI	Fournir de l'aide financière dans des situations d'urgence ou exceptionnelles	32	40	37	29	23	35	23
	n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q37. Et pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si, selon vous, le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'assistance à l'étranger. Groupe de référence : échantillon total

La compréhension du rôle du gouvernement du Canada en matière d'aide financière d'urgence à l'étranger est limitée et empreinte d'une grande incertitude. Seuls trois répondants sur dix (30 %) savent qu'en cas d'urgence, le gouvernement fédéral peut approuver un prêt remboursable pour un vol de retour au Canada. Une proportion encore plus faible (20 %) d'entre eux sait que les représentants consulaires peuvent faciliter un transfert d'argent privé. En revanche, 15 % d'entre eux croient à tort que le gouvernement versera des prestations de retraite ou de sécurité sociale dans le cas où un Canadien à l'étranger aurait besoin d'une aide financière d'urgence. Plus d'un répondant sur dix (14 %) croit que le gouvernement du Canada ne fournit aucune des aides financières mentionnées ci-dessus, tandis que, fait



notable, plus de deux répondants sur cinq (43 %) indiquent ne pas savoir quel type d'aide financière peut être fourni. Ces résultats révèlent une ambiguïté généralisée, suggérant qu'il serait opportun d'améliorer les communications concernant l'aide financière à laquelle les Canadiens peuvent s'attendre lors de situations d'urgence pendant qu'ils sont à l'étranger.

Bien que les connaissances demeurent limitées dans toutes les tranches d'âge, certaines différences notables sont observées, à savoir :

- Que les répondants les plus jeunes démontrent une meilleure sensibilisation au fait qu'un prêt remboursable peut être approuvé pour payer les frais d'un vol de retour (39 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 35 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans, contre 26 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 22 % parmi les 65 ans et plus).
- En revanche, l'incertitude concernant les aides financières offertes augmente avec l'âge. Les répondants âgés de 45 ans et plus sont plus susceptibles de déclarer être « incertains » quant à ce que le gouvernement du Canada est en mesure d'offrir, par rapport aux répondants de plus jeune âge (47 % à 49 % parmi les répondants âgés de 45 ans et plus contre 37 % parmi ceux âgés de 18 à 44 ans).

L'expérience de voyages à l'étranger est à nouveau corrélée à un meilleur niveau de connaissance des aides financières disponibles, même si ce niveau demeure modeste, y compris parmi les répondants de ce groupe. Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de savoir, à juste titre, qu'un prêt remboursable peut être approuvé pour payer les frais d'un vol de retour (33 % c. 23 %) et qu'un transfert d'argent privé peut être facilité (22 % c. 16 %). Ils sont toutefois également plus susceptibles de croire à tort que le gouvernement du Canada est en mesure de verser des prestations de retraite ou de sécurité sociale (17 % c. 12 %). Les non-voyageurs sont en revanche beaucoup plus enclins à se dire incertains quant au type d'aide financière d'urgence que les services consulaires peuvent ou non fournir (52 % c. 39 %).

Tableau 34 — CONNAISSANCE DE L'AIDE FINANCIÈRE D'URGENCE FOURNIE PAR LES SERVICES CONSULAIRES

		TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
		%	%	%	%	%	%	%
EXACT	Approuver un prêt pour payer les frais remboursables d'un vol de retour au Canada	30	39	35	26	22	33	23
EXACT	Fournir de l'aide pour faciliter un transfert d'argent privé	20	20	22	18	20	22	16
	Verser des prestations de retraite ou de sécurité sociale	15	23	21	11	10	17	12
	Aucune de ces réponses	14	6	13	15	19	14	15
	Je ne suis pas sûr	43	37	37	49	47	39	52
	n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q38. Dans le cas où un Canadien aurait besoin d'une aide financière pendant qu'il ou elle se trouve à l'étranger, quels services suivants le gouvernement du Canada est-il, selon vous, en mesure de fournir? Groupe de référence : échantillon total

Le rôle du gouvernement du Canada lors de crises internationales de grande ampleur est mieux compris que dans le cadre de scénarios impliquant une aide financière, même si d'importantes idées fausses persistent, notamment en ce qui concerne la prestation d'une aide matérielle. Une très grande majorité



(70 %) de répondants affirme à juste titre que les services consulaires peuvent fournir des documents de voyage urgents en cas d'urgence majeure. Près de sept répondants sur dix (68 %) reconnaissent que les représentants consulaires peuvent aider à organiser des vols de retour vers le Canada, tandis que plus de la moitié d'entre eux croient à juste titre que le gouvernement du Canada délivre des visas d'urgence aux membres de la famille immédiate (58 %) et assure le transport vers un pays tiers sûr (54 %).

Un nombre plus restreint de répondants citent correctement les limites de l'aide gouvernementale fournie dans ces situations. Un peu plus d'un quart (26 %) d'entre eux précisent à juste titre que le gouvernement du Canada ne fournit aucune aide pour l'évacuation d'animaux de compagnie, 23 % affirment correctement qu'il n'assure pas la sécurité physique, et 20 % indiquent à juste titre qu'il ne fournit pas d'hébergement, de nourriture ou d'eau. Cela suggère que, bien que bon nombre de répondants comprennent le rôle que jouent les services consulaires en matière de documentation et de coordination en situation de crise, une incertitude ou une tendance à surestimer l'étendue du soutien matériel direct sur le terrain persiste.

Le niveau de connaissance de l'aide que fournit le gouvernement du Canada en cas d'urgence internationale de grande ampleur est généralement le même toutes tranches d'âge confondues.

Les voyageurs internationaux démontrent là encore une meilleure connaissance de la plupart des services offerts ; toutefois, on observe peu de différences entre ceux qui ont déjà voyagé à l'étranger et ceux qui n'ont jamais voyagé quant à la compréhension des limites (p. ex., l'évacuation d'animaux de compagnie, la sécurité physique et la mise à disposition d'un hébergement, de nourriture et d'eau). Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de répondre correctement que des documents de voyage urgents peuvent être délivrés (75 % c. 59 %) et que des vols de retour peuvent être organisés (72 % c. 60 %). Ils sont également plus susceptibles de savoir que des visas d'urgence peuvent être délivrés aux membres de la famille immédiate (62 % contre 47 %) et que le transport vers un pays tiers sûr peut être facilité (59 % contre 46 %).

Tableau 35 — NIVEAU DE CONNAISSANCE DE L'AIDE FOURNIE À L'ÉTRANGER EN CAS D'URGENCE INTERNATIONALE DE GRANDE AMPLEUR

RÉSUMÉ DES RÉPONSES EXACTES			ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
EXACT		%	%	%	%	%	%	%
OUI	Fournir des documents de voyage urgents	70	64	67	73	73	75	59
OUI	Organiser des vols de retour au Canada	68	67	66	69	69	72	60
OUI	Fournir des visas urgents à des membres de la famille immédiate	58	50	57	61	59	62	47
OUI	Assurer votre transport vers un tiers pays sûr	54	59	50	59	52	59	46
NON	Aider à l'évacuation d'animaux de compagnie	26	26	28	24	28	28	24
NON	Assurer la sécurité physique de particuliers	23	22	25	19	25	23	21
NON	Fournir un hébergement, de la nourriture et de l'eau	20	22	19	17	23	21	19
	n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q39. Pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si vous êtes d'avis que le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'aide à l'étranger en cas d'urgence internationale à grande échelle. Groupe de référence : échantillon total



Indice de connaissances

Afin de mieux cerner la compréhension générale des Canadiens concernant le rôle et les limites des services consulaires, les réponses aux questions 36 à 39 ont été regroupées pour former un indice de connaissance global. Les répondants ont été classés comme suit :

- Très bonne connaissance : ont répondu correctement à 65 % des questions
- Connaissance moyenne : ont répondu correctement à 45 % à 64 % des questions
- Faible connaissance : ont répondu correctement à moins de 45 % des questions

Cet indice offre une vue d'ensemble de la mesure dans laquelle les Canadiens comprennent la portée des services consulaires, qu'il s'agisse d'une aide courante, d'un soutien financier ou de situations d'urgence de grande ampleur.

Dans l'ensemble, les résultats indiquent que le niveau de connaissance des services consulaires est modéré plutôt qu'élevé, une proportion importante de Canadiens appartenant aux catégories de connaissance moyenne ou faible. Comme décrit ci-dessus, si bon nombre de répondants déclarent avoir une bonne connaissance des services de base en matière d'information et de documentation (p. ex., le remplacement du passeport, la prise de contact avec les proches, la délivrance de documents de voyage urgents), ils sont moins nombreux à connaître de façon constante les limites de l'aide financière, juridique et matérielle fournie à l'étranger.

Les répondants ayant une très bonne connaissance du rôle et des limites des services consulaires ne représentent qu'une minorité de la population (20 %) — ceux-ci ont une compréhension plus cohérente et plus précise tant des services qui peuvent être fournis que de ceux qui ne le peuvent pas.

Les répondants qui en ont une connaissance modérée constituent une proportion importante du public, 42 % d'entre eux ayant correctement identifié entre 45 % et 64 % des éléments pour l'ensemble des 4 questions. Les répondants qui en ont une faible connaissance constituent également une proportion significative (38 %) du public et se caractérisent par une incertitude fréquente et des suppositions erronées.

Les niveaux de connaissance varient modestement selon l'âge, ce qui conforte les résultats précédemment obtenus par élément :

- Les Canadiens plus âgés (45 ans et plus) sont plus susceptibles d'appartenir à la catégorie des personnes ayant une très bonne connaissance de ces services par rapport aux répondants de plus jeune âge.

Bien que l'on observe des différences en fonction de l'âge, celles-ci ne sont pas marquées. Des écarts de connaissance sont évidents dans toutes les cohortes.

L'expérience des voyages à l'étranger constitue un facteur de différenciation clairement identifiable en matière de connaissances globales :

- Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles d'appartenir à la catégorie « très bonne connaissance » (22 %) ou « connaissance moyenne » (45 %), ce qui témoigne d'une compréhension systématiquement plus approfondie des services de base, de l'aide en matière de documentation et des rôles de coordination en cas d'urgences.



- Les non-voyageurs sont en revanche disproportionnellement représentés dans la catégorie « faible connaissance » (49 %). Cela concorde avec une connaissance plus faible, une plus grande incertitude (en particulier concernant l'aide financière d'urgence) et une moins bonne compréhension des capacités et des limites de ces services.

L'expérience de voyage semble accroître l'exposition aux renseignements et aux avis aux voyageurs du gouvernement, contribuant ainsi à une compréhension globale plus exacte, indépendamment du fait que même parmi les voyageurs internationaux, les connaissances sont loin d'être généralisées.

Tableau 36 — INDICE DE CONNAISSANCE

		ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	TOTAL						
	%	%	%	%	%	%	%
Très bonne	20	15	15	22	25	22	16
Moyenne	42	45	45	42	38	45	35
Faible	38	40	40	36	37	33	49
	n= 1500	164	523	465	348	1415	410

Si l'on examine l'ensemble des autres données démographiques, les répondants appartenant à la catégorie « **très bonne connaissance** » ont tendance à :

- Connaissent les quatre niveaux de risque (30 %) ;
- Déclarer un revenu du ménage de 100 000 dollars et plus (29 %) ;
- Être titulaires d'un diplôme universitaire (28 %) ;
- Être des hommes (23 %) ;
- Très bien ou en grande partie connaître les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (21 % et 26 % respectivement).

Ceux qui appartiennent à la catégorie « faible connaissance » ont tendance à :

- Ne pas connaître les quatre niveaux de risque du gouvernement du Canada (52 %) ;
- Ne pas bien connaître les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (50 %) ;
- Déclarer un revenu du ménage de moins de 40 000 dollars (46 %) ;
- Ne pas bien connaître les services consulaires (45 %) ;
- Être ceux dont le niveau de scolarité est inférieur au niveau universitaire (pourcentage variant de 45 % à 45 %) ;
- Des répondants qui voyagent rarement ou jamais (44 %) ;
- Ne pas connaître le site Web voyage.gc.ca (43 %) ;
- Ne pas connaître le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (43 %) ;
- Être des femmes (43 %) ;
- Être anglophones (40 %).

La connaissance des modes de financement des services consulaires et de l'existence ou non de frais liés à l'accès à des services consulaires est limitée. Moins d'un répondant sur six (15 %) déclare avoir eu connaissance du mode de financement des services consulaires avant de répondre au sondage, tandis que 62 % affirment ne pas en avoir eu connaissance. Il est à noter qu'un peu moins d'un quart (23 %) des répondants déclarent qu'ils « ne sont pas sûrs ». La connaissance de l'existence ou non de frais liés à l'accès



aux services consulaires est similaire, 14 % des répondants déclarant en avoir eu une connaissance préalable au sondage, 60 % d'entre eux affirmant ne rien savoir à ce sujet et 25 % n'étant pas sûrs.

Selon l'âge :

- La cohorte la plus jeune (celle des personnes âgées de 18 à 24 ans) est la plus susceptible de déclarer ne pas savoir comment les services consulaires sont financés (71 % c. 59 % à 65 % pour les personnes âgées de 25 ans et plus).
- La cohorte la plus âgée (celles des personnes âgées de 65 ans et plus) est plus susceptible de déclarer ne pas savoir s'il y a des frais liés à l'accès à des services consulaires, par rapport aux personnes âgées de 25 à 44 ans (55 %) ou de 45 à 64 ans (57 %).

Les voyageurs internationaux sont moins susceptibles que les non-voyageurs de déclarer ne pas être au courant ni du mode de financement (61 % c. 67 %) ni des frais associés (59 % c. 65 %). Il est toutefois important de noter que, malgré cette différence, moins d'un voyageur sur cinq indique avoir eu une connaissance préalable de ces aspects, ce qui laisse à entendre que la compréhension des structures de coûts est dans l'ensemble limitée.

Tableau 37 — CONNAISSANCE DU MODE DE FINANCEMENT DES SERVICES CONSULAIRES ET DE L'EXISTENCE OU NON DE FRAIS ASSOCIÉS

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Comment les services consulaires sont financés							
Oui	15	11	19	13	13	18	7
Non	62	71	59	59	65	61	67
Je ne suis pas sûr	23	18	22	28	22	22	27
S'il y a des frais associés à l'obtention de services consulaires							
Oui	14	16	20	12	8	16	7
Non	60	66	55	57	69	59	65
Je ne suis pas sûr	25	18	25	30	23	25	28
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q40. Avant aujourd'hui, saviez-vous... Base : échantillon total

Aucune variation régionale n'est observée quant à la connaissance des modes de financement des services consulaires et à la gratuité ou non.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les femmes sont plus susceptibles que les hommes de répondre « non » à chacune des questions susmentionnées : 65 % c. 57 % ne savent pas comment les services consulaires sont financés ; 65 % c. 56 % ne savent pas si l'accès à ces services comporte des frais.
- Selon le niveau de scolarité : comparativement aux titulaires d'un diplôme universitaire, une proportion plus élevée de répondants titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur ignorent comment les services consulaires sont financés (66 % c. 57 %) ou si ces services sont fournis selon la formule de rémunération à l'acte (64 % c. 53 %).



Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Selon la fréquence des voyages : comme on pouvait s’y attendre, les répondants qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais sont plus susceptibles que ceux qui voyagent de façon sporadique ou régulière de déclarer ignorer comment les services consulaires sont financés (66 % c. 59 %) ou si des frais s’appliquent (67 % c. 56 %).
- Selon les motifs de voyage : les répondants qui voyagent principalement à des fins d’agrément sont plus susceptibles de déclarer ignorer comment les services consulaires sont financés, comparativement à ceux qui voyagent pour affaires (61 % c. 47 %).
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants qui ne les connaissent *pas très bien ou pas du tout* sont plus susceptibles de répondre « *non* » aux deux questions, par rapport à ceux qui les connaissent *très bien ou en grande partie* :
 - Comment les services consulaires sont financés (69 % ; et 33 % respectivement) ;
 - Quels services comportent des frais (67 % ; 54 % ; et 34 % respectivement).

Lorsqu’on leur demande quels éléments contribuent au financement des services consulaires, les réponses révèlent une compréhension fragmentée et un degré élevé d’incertitude. Environ un tiers des répondants citent à juste titre les recettes fiscales générales (32 %), tandis qu’un peu plus d’un quart (26 %) d’entre eux comprennent à juste titre que les frais consulaires, notamment les frais de passeport, contribuent au financement des services consulaires. De plus, un quart (25 %) des répondants affirment à juste titre que certains frais payés dans les bureaux du Canada à l’étranger pour des services tels que le remplacement de passeports ou les services notariaux contribuent au financement. Une faible proportion (9 %) de répondants croit à tort que les frais des prestataires de services d’urgence contribuent au financement des services consulaires. Il convient de noter que près de trois répondants sur dix (29 %) ont répondu à tort « *toutes ces réponses* » et qu’un autre 26 % d’entre eux ont répondu ne pas être certain de le savoir.

Les résultats sont généralement cohérents d’une tranche d’âge à l’autre, mais les répondants plus âgés sont plus susceptibles d’exprimer une incertitude (29 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans et 35 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).

Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de citer les recettes fiscales générales (36 % c. 24 %), les frais consulaires (29 % c. 20 %) et les frais payés aux bureaux du Canada à l’étranger (28 % c. 18 %) comme sources de financement. Ils sont également moins susceptibles de répondre « *pas sûr* » (19 % c. 38 %). Le niveau d’incertitude nettement plus élevé manifesté par les non-voyageurs renforce la tendance générale à présenter un niveau de connaissance et d’intérêt plus faible.

Tableau 38 — CONNAISSANCE DES SOURCES CONTRIBUANT AU FINANCEMENT DES SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Les recettes fiscales générales (impôts) (EXACT)	32	35	34	30	32	36	24
Les frais consulaires (p. ex. les frais de passeport) (EXACT)	26	26	26	28	23	29	20
Les frais payés dans des bureaux du Canada à l'étranger lorsque des services consulaires sont sollicités (p. ex. pour le remplacement d'un passeport ou des services notariaux) (EXACT)	25	27	29	23	22	28	18
Les frais d'un prestataire de services d'urgence	9	15	11	8	5	10	7
Toutes ces réponses	29	30	30	30	25	30	28
Je ne suis pas sûr	26	19	22	29	35	19	38
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q41. Parmi les sources de financement suivantes, lesquelles contribuent, à votre avis, à financer les services consulaires? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant en Colombie-Britannique et dans le Nord canadien (35 %) ainsi qu'au Québec (31 %) sont plus susceptibles de mentionner les frais consulaires que ceux résidant en Ontario (24 %) et dans les Prairies (24 %).
- Les répondants de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (34 %) sont également plus susceptibles que ceux du Québec (26 %), de l'Ontario (24 %) ou des Prairies (24 %) de mentionner les frais payés dans les bureaux du Canada à l'étranger lorsqu'ils font appel à des services consulaires.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles que les femmes de citer les recettes fiscales générales (38 % c. 27 %), les frais versés dans des bureaux du Canada à l'étranger lors d'une demande de services consulaires (28 % c. 22 %) et les frais facturés par les prestataires de services d'urgence (11 % c. 7 %).
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu annuel est supérieur à 40 000 dollars sont plus susceptibles que ceux dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 dollars de citer les recettes fiscales générales (35 % c. 23 %) et les frais consulaires (27 % c. 20 %).
- Selon le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont plus susceptibles que les autres de citer les recettes fiscales générales (41 % c. 28 %), les frais consulaires (34 % c. 22 %) et les frais payés dans des bureaux du Canada à l'étranger lorsque des services sont demandés (32 % c. 22 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Selon la fréquence des voyages : les répondants qui voyagent plusieurs fois par an sont plus susceptibles que ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais de citer les recettes fiscales



- générales (41 % c. 30 %) et les frais versés dans les bureaux du Canada à l'étranger dans le cadre d'une demande de services consulaires (34 % c. 21 %).
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants qui les connaissent « très bien ou en grande partie » sont plus susceptibles que ceux qui ne les connaissent « pas très bien ou pas du tout » de croire que les sources suivantes contribuent au financement des services consulaires : les recettes fiscales générales (41 % c. 28 %), les frais payés pour des services obtenus dans des bureaux du Canada à l'étranger (41 % c. 20 %) et les frais consulaires (29 % c. 22 %).

Lorsqu'on leur a demandé de citer des moyens valables d'obtenir une aide consulaire, les réponses ont révélé une connaissance modérée des voies d'accès officielles. Si les possibilités d'accès en personne par l'intermédiaire des bureaux du Canada à l'étranger sont assez bien connues, la connaissance des voies d'accès numériques et à distance est nettement plus faible.

Un peu moins de quatre répondants sur dix (39 %) mentionnent à juste titre comme point d'accès valide le fait de se rendre à un bureau du Canada à l'étranger. Une proportion plus faible d'entre eux citent à juste titre le fait de remplir un formulaire de personnes à joindre en cas d'urgence sur le site Web voyage.gc.ca (28 %), d'appeler le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à Ottawa (23 %), d'utiliser la fonction de clavardage sur le site Web voyage.gc.ca (21 %), d'envoyer un courriel à l'adresse consulaire désignée (16 %) ou d'envoyer un message texte au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sur Signal ou WhatsApp (15 %).

Par ailleurs, 18 % des répondants pensent à tort devoir appeler les services d'urgence locaux, que ce soit de la maison ou à destination, et 10 % pensent à tort pouvoir obtenir des services consulaires en communiquant avec leur député. Il convient de noter que près de trois répondants sur dix (24 %) ont répondu à tort « *toutes ces réponses* » et qu'un autre 22 % d'entre eux ont répondu ne pas être sûr de le savoir.

Les différences entre tranches d'âge sont minimales, la cohorte la plus âgée (les répondants âgés de 65 ans et plus) étant la moins susceptible de considérer la fonction de clavardage sur le site voyage.gc.ca comme une voie d'accès valide (15 % parmi les répondants âgés de 65 ans et plus, contre 24 % chez ceux âgés de 25 à 44 ans et 22 % chez ceux âgés de 45 à 64 ans).

Les voyageurs internationaux sont plus susceptibles que les non-voyageurs de citer correctement toutes les voies d'accès valides ; ils sont toutefois plus enclins à mentionner à tort le fait d'appeler les services d'urgence locaux, que ce soit chez eux ou à destination, comme voie d'accès valide (20 % c. 13 %). Les différences entre les voyageurs internationaux et les non-voyageurs concernant les voies d'accès valides sont les suivantes :

- Se rendre à un bureau du Canada à l'étranger (44 % c. 35 %) ;
- Remplir un formulaire en ligne de personnes à joindre en cas d'urgence sur le site voyage.gc.ca (33 % c. 19 %) ;
- Communiquer avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa (26 % c. 17 %) ;
- Se servir de la fonction de clavardage sur le site voyage.gc.ca (23 % c. 15 %) ;
- Envoyer un courriel à sos@international.gc.ca (17 % c. 12 %) (17 % c. 12 %) ;
- Envoyer un message texte à l'aide de Signal ou WhatsApp au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa (18 % c. 11 %).



En revanche, les non-voyageurs affichent un niveau d'incertitude particulièrement élevé (34 %), soit près du double de celui des voyageurs internationaux (15 %).

Tableau 39 — CONNAISSANCE DES VOIES D'ACCÈS AUX SERVICES CONSULAIRES

		TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
		%	%	%	%	%	%	%
EXACT	Se rendre à un bureau du Canada à l'étranger	39	38	37	41	42	44	35
EXACT	Remplir un formulaire des personnes à joindre en cas d'urgence sur le site Web voyage.gc.ca	28	24	26	30	29	33	19
EXACT	Communiquer avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa	23	27	21	23	25	26	17
EXACT	Utiliser la fonction de clavardage sur le site Web voyage.gc.ca	21	20	24	22	15	23	15
	Appeler des services d'urgence locaux au Canada ou à destination	18	23	17	18	18	20	13
EXACT	Envoyer un courriel à : SOS@international.gc.ca	16	18	18	15	14	17	12
EXACT	Envoyer un message texte à l'aide de Signal ou WhatsApp au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa	15	22	14	15	13	18	11
	Communiquer avec son député ou sa députée	10	8	12	8	11	11	7
	Toutes ces réponses	24	25	21	27	23	24	23
	Je ne suis pas sûr	22	19	22	21	26	15	34
	n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q42. Parmi les options suivantes, veuillez indiquer celles qui, selon vous, constituent des moyens valables d'obtenir des services d'assistance consulaire. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- On observe peu de variations d'une région à l'autre, même s'il convient de noter que, par rapport aux répondants d'autres régions, ceux du Québec (27 %) sont plus susceptibles d'indiquer que le fait d'appeler les services d'urgence locaux, à la maison ou à destination, constitue l'un des moyens d'obtenir une aide consulaire.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles que les femmes de citer correctement plusieurs moyens d'accéder à des services consulaires, notamment : en remplissant le formulaire en ligne sur voyage.gc.ca (30 % c. 25 %), en appelant ou en envoyant un message texte au Centre de



- surveillance et d'intervention d'urgence (26 % c. 20 % par téléphone ; 18 % c. 12 % (envoi de messages texte), et envoyer un courriel à sos@international.gc.ca (19 % c. 13 %). Les hommes sont toutefois plus susceptibles de croire à tort qu'appeler leur député constitue une voie d'accès appropriée (12 % c. 8 %). Les femmes sont, quant à elles, plus nombreuses que les hommes à se dire incertaines à ce sujet (27 % c. 17 %).
- Selon la langue parlée : En concordance avec les variations régionales mentionnées plus haut, une proportion plus élevée de francophones que d'anglophones estime que l'on peut accéder à des services consulaires en appelant les services d'urgence locaux, que ce soit à la maison ou dans le pays de destination (25 % c. 17 %).
 - Selon le revenu du ménage : comparativement aux répondants dont le revenu annuel du ménage est inférieur à 40 000 dollars, les répondants dont le revenu est plus élevé (supérieur à 100 000 dollars) sont plus susceptibles de croire qu'il est possible d'accéder à des services consulaires en se rendant dans un bureau du Canada à l'étranger (46 % c. 37 %) ou en remplissant un formulaire en ligne ou encore en utilisant la fonction de clavardage sur le site voyage.gc.ca (34 % c. 24 %/25 % c. 16 %). Les répondants dont le revenu du ménage annuel est inférieur à 40 000 dollars sont plus susceptibles de ne pas savoir comment accéder à des services consulaires (27 %) que ceux dont le revenu annuel est supérieur à 100 000 dollars (15 %).
 - Selon le niveau de scolarité : un niveau de scolarité plus élevé va également de pair avec une meilleure compréhension des moyens d'accéder aux services consulaires : les répondants titulaires d'un diplôme universitaire sont plus susceptibles que ceux possédant un diplôme d'études collégiales ou secondaires de mentionner le fait de se rendre à un bureau du Canada à l'étranger (48 % c. 36 %), ainsi que le fait de remplir un formulaire de personnes à joindre en cas d'urgence en ligne ou d'utiliser la fonction de clavardage sur le site Web voyage.gc.ca (36 % c. 24 % et 26 % c. 19 %). Cependant, la proportion de répondants titulaires d'un diplôme universitaire se disant incertains est beaucoup plus faible (13 % c. 26 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

La fréquence à laquelle on voyage et la connaissance des services consulaires sont des facteurs qui influencent l'opinion que l'on a concernant la manière d'accéder à ces services, y compris, dans certains cas, par des moyens inappropriés.

- Selon la fréquence des voyages : les répondants déclarant voyager souvent (plusieurs fois par année) sont plus susceptibles que ceux voyageant rarement ou ne voyageant jamais de mentionner, comme voie d'accès à des services consulaires, le fait de remplir un formulaire de personnes à joindre en cas d'urgence sur le site Web voyage.gc.ca (33 % c. 22 %) ou d'utiliser la fonction de clavardage pour communiquer avec le Centre (31 % c. 16 %), ainsi que d'appeler le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence (29 % c. 20 %).
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants connaissant « *très bien ou en grande partie* » les services consulaires sont plus susceptibles de citer chacune des voies d'accès suivantes, par rapport à ceux qui ne les connaissent « *pas très bien ou pas du tout* » :
 - Se rendre à un bureau du Canada à l'étranger (48 % c. 36 %) ;
 - Communiquer avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa (35 % c. 20 %) ;
 - Envoyer un courriel à sos@international.gc.ca (27 % c. 13 %) ;
 - Communiquer avec son député (25 % c. 6 %) ;
 - Envoyer un message texte au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa (25 % c. 11 %) ;



- Utiliser la fonction de clavardage sur le site Web voyage.gc.ca (38 % c. 17 %).

3. Recours aux services consulaires

L'expérience des services consulaires de même que les interactions avec ceux-ci sont limitées. Relativement peu de répondants (8 %) déclarent avoir déjà contacté les services consulaires ou y avoir eu recours, que ce soit pour eux-mêmes ou pour quelqu'un d'autre. La grande majorité (88 %) d'entre eux ne l'a jamais fait, tandis qu'un faible pourcentage (5 %) d'entre eux n'en sont pas sûr.

Les répondants âgés de plus de 45 ans sont plus susceptibles de déclarer ne pas avoir communiqué avec les services consulaires ou ne pas y avoir eu recours (92 %) en comparaison avec ceux âgés de moins de 45 ans (82 %).

Et si la plupart des répondants, quel que soit leur statut de voyageur, n'ont pas eu recours à des services consulaires, les non-voyageurs (92 %) ont été plus nombreux que les voyageurs internationaux (88 %) à répondre « non » à cette question.

Tableau 40 — RECOURS AUX SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Oui	8	9	11	6	5	9	3
Non	88	82	82	92	92	88	92
Je ne suis pas sûr	5	9	7	2	3	4	5
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q43. Avez-vous déjà appelé ou eu recours à des services consulaires pour vous-même ou quelqu'un d'autre? Groupe de référence : échantillon total

Aucune différence statistiquement significative n'est observée d'une région à l'autre quant au recours à des services consulaires.

Variations démographiques et socioéconomiques

- Certaines variations sont toutefois constatées relativement au recours à des services consulaires en fonction de la langue parlée et du genre, à savoir :
 - Les francophones (91 %) sont plus susceptibles que les anglophones (87 %) de déclarer ne pas avoir eu recours à ces services ;
 - Les femmes (90 %), comparativement aux hommes (85 %), sont plus susceptibles de déclarer la même chose.

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

- Les groupes énumérés ci-dessous sont plus susceptibles de déclarer ne pas avoir communiqué avec les services consulaires :
 - Les répondants ne connaissant pas le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger (94 %) ou les quatre niveaux de risques (92 %), par rapport à ceux déclarent « *certainement connaître* » (62 % et 79 % respectivement) ;
 - Les répondants ne connaissant *pas très ou pas du tout* les CVA (93 %) ou le site Web voyage.gc.ca (92 %) par rapport à ceux qui les connaissent *très bien ou en grande partie* ;



- Les répondants qui déclarent « *rarement ou jamais* » voyager comparativement à ceux qui voyagent *chaque année ou à intervalles de deux ou trois ans* (86 %), ou « *plusieurs fois par année* » (82 %) ;
- Les répondants voyageant principalement à des fins d'agrément ou pour des raisons personnelles par rapport à ceux qui voyagent pour affaires (75 %).

Parmi ceux qui avaient déjà communiqué avec les services consulaires ou qui y avaient déjà eu recours (8 % ou n=119) neuf répondants sur dix (89 %) étaient satisfaits du soutien qu'ils avaient reçu. Une proportion similaire d'entre eux se déclare « très satisfaite » (43 %) ou « plutôt satisfaite » (46 %), tandis que relativement peu d'entre eux se disent « ni satisfaits ni insatisfaits » (5 %), « plutôt insatisfaits » (2 %) ou « très insatisfaits » (3 %). Un autre un pour cent (1 %) de répondant ne s'en souvenait pas ou préférait ne pas répondre.

La petite taille du groupe de référence ayant répondu à cette question exclut toute analyse plus approfondie par tranche d'âge ou par statut de voyageur.

Tableau 41 — NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES CONSULAIRES

	TOTAL
	%
TOTAL SATISFAITS	89
Très satisfait	43
Plutôt satisfait	46
Ni satisfait ni insatisfait	5
Plutôt insatisfait	2
Très insatisfait	3
TOTAL INSATISFAITS	5
Je ne me souviens pas/je préfère ne pas répondre	1
	n= 119

Q44. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du soutien que vous avez reçu? Groupe de référence : Ceux qui ont communiqué avec les services consulaires ou qui y ont eu recours

F. Communications, outils numériques et possibilités d'amélioration

Cette section tente de déterminer comment les Canadiens préfèrent recevoir des renseignements relatifs aux voyages, dans quelle mesure ils s'intéressent aux outils numériques de pointe et s'ils trouvent facile de comprendre et d'appliquer les conseils aux voyageurs. Dans leur ensemble, ces résultats permettent de mieux comprendre comment les Canadiens préfèrent s'informer sur les voyages et quelles améliorations sont les plus susceptibles de trouver un écho favorable en matière de services numériques.

1. Préférences en matière d'information

De manière générale, le moyen le plus souvent privilégié pour obtenir de l'information relative aux voyages est le site Web voyage.gc.ca, choisi par un peu plus de la moitié des répondants (51 %). Environ la moitié (49 %) d'entre eux indiquent également préférer recevoir des mises à jour par courriel, tandis qu'une proportion plus faible, mais non négligeable d'entre eux choisissent de recevoir des alertes par messages



texte/SMS (39 %), d'être informés par l'intermédiaire d'agences de voyage (36 %), de médias d'information (32 %) ou par les sites Web de l'ambassade ou du consulat (32 %). Une proportion plus faible de répondants indique une préférence pour les réseaux sociaux (30 %) ou les applications mobiles avec notifications push (26 %). Une très faible proportion de répondants (4 %) déclare préférer recevoir de l'information relative aux voyages par une autre source. Ces résultats suggèrent que les voies numériques officielles — en particulier le site Web voyage.gc.ca et les communications sur abonnement — demeurent primordiales, même si l'on constate un engouement manifeste pour un large éventail de sources.

Les préférences varient significativement selon l'âge, reflétant différentes habitudes médiatiques et un niveau d'aisance variable avec les outils numériques :

- Les répondants de plus jeune âge (de 18 à 24 ans) sont nettement plus susceptibles de privilégier les réseaux sociaux (54 %) et les médias d'actualité (44 %) que les cohortes plus âgées. Ils sont également les moins susceptibles de choisir voyage.gc.ca (37 %) ou des mises à jour par courriel (33 %).
- Les répondants âgés de 25 à 44 ans sont moins susceptibles de privilégier les mises à jour par courriel sur abonnement (43 %) que les cohortes plus âgées (56 %).
- Ceux âgés de 45 à 64 ans sont nettement plus susceptibles de préférer les mises à jour par courriel (56 %) et le site Web voyage.gc.ca (57 %).
- Ceux âgés de 65 ans et plus se distinguent par leur préférence pour les agences de voyages (50 %) et les mises à jour par courriel (56 %), et sont bien moins susceptibles de choisir les réseaux sociaux (14 %) ou les applications mobiles (17 %).

Par rapport aux non-voyageurs, les voyageurs internationaux sont plus susceptibles de citer une préférence pour :

- Le site Web voyage.gc.ca (53 % c. 47 %) ;
- Les réseaux sociaux (30 % c. 24 %).

En revanche, les non-voyageurs sont plus susceptibles de choisir les agences de voyages (46 % contre 32 %), ce qui suggère un recours plus important à des intermédiaires.

Tableau 42 — VOIES DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉES POUR RECEVOIR DE L'INFORMATION LIÉE AUX VOYAGES

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Le site Web voyage.gc.ca	51	37	52	57	49	53	47
Des mises à jour par courriel sur abonnement	49	33	43	56	56	51	53
Des alertes par messages texte ou SMS sur abonnement	39	38	35	43	40	41	38
Agence de voyages	36	32	33	31	50	32	46
Médias d'actualité	32	44	33	27	33	31	30
Sites Web de l'ambassade ou du consulat	32	29	29	34	35	32	30
Réseaux sociaux	30	54	40	20	14	30	24
Applications mobiles et notifications push	26	32	30	27	17	28	24
Autre(s) moyens(s)	4	2	4	4	6	2	7
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q45. Quels sont les moyens que vous préférez pour recevoir de l'information destinée aux voyageurs? Veuillez sélectionner vos trois moyens préférés. Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les résidents du Québec manifestent une préférence plus marquée pour les *sites Web de l'ambassade ou du consulat* (40 %) par rapport aux résidents d'autres régions du Canada (27 % à 32 %). Ils sont également moins susceptibles de préférer recevoir des *mises à jour par courriel* (39 %) que les répondants d'autres régions (51 % à 56 %).
- On observe une préférence plus marquée pour le *site Web voyage.gc.ca* parmi les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien (58 %) que par ceux de l'Ontario et des Prairies (49 % chacun).
- La préférence pour une *agence de voyages* est plus marquée parmi les résidents du Canada atlantique (42 %), du Québec (35 %), par rapport à ceux de l'Ontario (32 %) ou de la C.-B. et du Nord canadien (28 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

Une certaine variabilité est observée quant aux préférences concernant l'obtention de renseignements sur les voyages, à savoir :

- Selon la langue : les anglophones privilégient davantage les *mises à jour par courriel* que les francophones (53 % contre 46 %).
- Selon le revenu ménage : les répondants dont le revenu du ménage est plus élevé (60 000 dollars et plus) sont plus susceptibles de privilégier les *mises à jour par courriel* (entre 50 et 53 %) et les *alertes par messages texte/SMS* (entre 41 et 42 %) que ceux dont le revenu annuel se situe entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars (42 % et 34 %, respectivement). La préférence pour les *agences de voyages* est moins marquée chez les répondants dont le revenu du ménage est supérieur ou égal à 100 000 dollars (28 %) que parmi les groupes à revenus plus modestes (entre 35 et 41 %).
- Selon le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme universitaire ou de niveau supérieur sont plus susceptibles de privilégier le *site Web voyage.gc.ca* que ceux dont le niveau de



THE
STRATEGIC
COUNSEL

- scolarité est inférieur (48 % études universitaires, collégiales ou formation en apprentissage partielles ; 45 % titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur). Inversement, les répondants titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou d'un niveau de scolarité inférieur manifestent une préférence plus marquée pour les *agences de voyages* (41 %), les *réseaux sociaux* (33 %) et les *applications mobiles et notifications push* (29 %), par rapport à ceux qui sont titulaires d'un diplôme universitaire ou dont le niveau de scolarité est supérieur (respectivement 28 %, 25 % et 23 %).
- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles que les femmes de préférer les *applications mobiles et les notifications push* (30 % contre 22 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

Les préférences en matière de voies de communication varient en fonction de l'expérience des voyages et du niveau de connaissance des ressources du gouvernement du Canada dans ce domaine.

- La préférence pour le site Web *voyage.gc.ca* est corrélée à une utilisation antérieure : on observe une préférence plus marquée pour le site Web *voyage.gc.ca* parmi les répondants qui ont consulté le site Web (67 % qui l'ont consulté plusieurs fois ; 62 % parmi ceux qui l'ont consulté une ou deux fois) comparativement à ceux qui ne l'ont jamais consulté (44 %).
- La préférence pour les sources officielles du gouvernement du Canada augmente avec le niveau de connaissance : les répondants connaissant très bien ou en grande partie le site Web *voyage.gc.ca* (63 %) ou assez bien (58 %) sont plus susceptibles de préférer *le site Web* que ceux qui ne le connaissent pas très bien ou pas du tout (45 %). On observe une tendance similaire en ce qui concerne les CVA (60 % les connaissent très bien ou en grande partie ; 53 % les connaissent assez bien ; 43 % ne les connaissent pas très bien ou pas du tout).
- Selon le niveau de connaissance du site Web *voyage.gc.ca* et des CVA : les *misés à jour par courriel* sont généralement davantage privilégiées par les répondants qui ne connaissent pas très bien ou pas du tout les Conseils aux voyageurs et avertissements (entre 53 et 54 %) ou le site Web *voyage.gc.ca* (entre 50 et 51 %), par rapport à ceux qui les connaissent très bien ou assez bien (41 % pour le site Web ; 39 % pour les Conseils aux voyageurs et avertissements).
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants qui ne connaissent pas très bien ou pas du tout les services consulaires privilégient davantage les *misés à jour par courriel* et les *alertes par messages texte* (51 % et 41 %, respectivement) que ceux qui les connaissent bien (35 % et 31 %, respectivement).
- Selon la fréquence des voyages : La préférence pour les *agences de voyages* est plus marquée parmi ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais (44 %) que parmi les grands voyageurs (31 % à 32 %). Inversement, les répondants qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année sont plus susceptibles de privilégier les *réseaux sociaux* (35 %) que ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais (25 %).
- Les *sites Web de l'ambassade et du consulat* sont plus populaires parmi les répondants qui connaissent les CVA (pourcentage allant de 35 % à 37 %) et le site Web *voyage.gc.ca* (36 %) comparativement à ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (29 % et 27 % respectivement).
- Selon le niveau de connaissance du site Web *voyage.gc.ca* et des CVA : la préférence pour les *agences de voyages* est plus marquée parmi ceux qui ne connaissent pas le site Web *voyage.gc.ca* ou les CVA (42 % dans les deux cas) par rapport à ceux qui les connaissent (variant entre 30 % à 31 % et 27 % à 24 % respectivement).



L'intérêt pour les améliorations numériques proposées par Affaires mondiales Canada est marqué parmi tous les répondants, ce qui témoigne d'une grande ouverture à l'égard des outils numériques, en particulier concernant ceux qui favorisent une personnalisation accrue et les communications en temps réel. Plus des trois quarts d'entre eux se disent « *très* » ou « *assez* » intéressés par chacun des outils proposés :

- Une interface voyage.gc.ca simplifiée et plus conviviale ;
- Un profil de voyage personnalisé montrant les alertes en vigueur pour votre destination (79 %) ;
- Une application mobile envoyant des alertes push fournissant des conseils aux voyageurs et en cas d'urgence (77 %) ;
- Un portail en ligne où obtenir des services consulaires courants par voie numérique (77 %).

Les niveaux d'intérêt demeurent élevés toutes tranches d'âge confondues ; les répondants âgés de 65 ans et plus sont toutefois nettement moins susceptibles de manifester de l'intérêt pour une application mobile (71 %) que les répondants de plus jeune âge (pourcentage variant entre 78 % et 81 %).

Les différences selon le statut de voyageur sont marquées — les répondants possédant une expérience des voyages à l'étranger sont plus susceptibles que les non-voyageurs de manifester de l'intérêt pour l'ensemble des services numériques proposés, à savoir :

- Interface simplifiée (87 % c. 65 %)
- Profil de voyage personnalisé (86 % c. 66 %)
- Application mobile avec notifications push (84 % c. 63 %)
- Portail consulaire numérique (84 % c. 64 %)

Tableau 43 — INTÉRÊT POUR LES SERVICES NUMÉRIQUES D'AFFAIRES MONDIALES CANADA

% très/assez intéressé	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Une interface voyage.gc.ca simplifiée et plus conviviale	80	80	80	82	77	87	65
Un profil de voyage personnalisé montrant les alertes en vigueur pour votre destination	79	83	78	81	77	86	66
Une application mobile pouvant envoyer des alertes push pour des conseils aux voyageurs et en cas d'urgence	77	79	78	81	71	84	63
Un portail en ligne où obtenir des services consulaires courants sans se rendre à une ambassade ou à un haut-commissariat	77	75	77	80	72	84	64
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q46. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) à obtenir chacun des services numériques suivants de la part d'Affaires mondiales Canada? Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

L'intérêt pour les outils et les améliorations proposés est généralement plus marqué parmi les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien, avec quelques variations supplémentaires d'une région à l'autre.



- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Nord canadien manifestent un intérêt plus marqué pour un *profil de voyage personnalisé montrant les alertes en vigueur pour leur destination* (87 %), un *portail en ligne où obtenir des services consulaires courants* (85 %) et une *application mobile avec alertes push pour les conseils aux voyageurs et les situations d'urgence* (83 %), par rapport à ceux de l'Ontario (80 % et 78 % respectivement) et des Prairies (76 %, 77 % et 75 % respectivement).
- L'intérêt pour une *interface voyage.gc.ca simplifiée et plus conviviale* est également plus marqué parmi les résidents de la C.-B. Et du Nord canadien, par rapport à ceux des Prairies (77 %).
- Les résidents du Canada atlantique (84 %) et du Québec (83 %) manifestent également un intérêt plus marqué pour un profil de voyage personnalisé que ceux des Prairies (76 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont moins susceptibles de se montrer intéressés par l'une des quatre options proposées (entre 68 % et 71 % d'intéressés), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 40 000 dollars (entre 76 % et 78 %).
- Ceux dont le niveau de scolarité le plus élevé atteint est un diplôme de niveau universitaire ou supérieur sont plus susceptibles de manifester de l'intérêt pour l'ensemble des services numériques cités (entre 83 % et 87 % d'intéressés), par rapport à ceux dont le niveau de scolarité est moins élevé (entre 71 % et 79 %).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

L'intérêt pour les services numériques proposés est systématiquement plus marqué chez les répondants qui ont une plus grande expérience des voyages et qui ont une meilleure connaissance des renseignements et les outils consulaires du gouvernement du Canada. Parmi les répondants manifestant le plus d'intérêt pour l'ensemble des services numériques cités, citons :

- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : ceux qui connaissent très bien ou en grande partie les services consulaires (95 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (87 %), ou pas très bien/pas du tout (75 %).
- Selon les motifs de voyage : ceux qui voyagent pour affaires (95 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à leur famille et à leurs amis (84 %).
- Selon le niveau de connaissance de l'Inscription des Canadiens à l'étranger : ceux qui ont une connaissance certaine de ce service (83 %) contre ceux qui en avaient seulement entendu parler (76 %).
- Selon le niveau de connaissance de voyage.gc.ca et des CVA : les répondants connaissant très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca (89 à 92 % d'intérêt) ou les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (90 à 91 %), par rapport à ceux qui ne les connaissent qu'assez bien (84 à 88 % pour le site Web ; 79 à 84 % pour les CVA) ou pas très bien/pas du tout (69 à 74 % pour le site Web ; 66 à 70 % pour les CVA).
- Selon la fréquence de consultation du site Web voyage.gc.ca : les répondants ayant consulté le site Web voyage.gc.ca (87 % à 92 % d'intéressés) contre ceux qui ne l'ont pas consulté (76 % à 81 %).
- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : Les répondants qui connaissent les quatre niveaux de risque (83 % à 90 % d'intéressés) par rapport à ceux qui ne les connaissent pas (67 % à 71 %).
- Selon l'indice de connaissances : les répondants ayant un score élevé ou moyen selon l'indice des connaissances (57 % chacun), comparativement à ceux dont le score est faible (47 %).



- Selon la fréquence des voyages : ceux qui voyagent à l'étranger plusieurs fois par année (83 % à 87 % d'intéressés) ou une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (83 % à 86 %) par rapport à ceux qui voyagent rarement ou ne voyagent jamais à l'étranger.
- Selon le statut du passeport : les répondants ayant déjà été détenteurs d'un passeport valide (80 à 82 % d'intéressés) par rapport à ceux qui ne l'ont jamais été (53 à 62 %).

2. Possibilités d'amélioration

Tout compte fait, une majorité des répondants indique que les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont relativement faciles à comprendre et à appliquer. Près de six répondants sur dix (57 %) les jugent faciles à comprendre et à appliquer, une faible proportion d'entre eux les considérant *très faciles* à comprendre et à appliquer alors que deux répondants sur cinq les qualifient d'*assez faciles*. Un peu plus d'un répondant sur dix (12 %) déclare que les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont difficiles à comprendre et à appliquer (10 % *assez difficiles* ; 2 % *très difficiles*). Il convient de noter qu'une minorité non négligeable (31 %) d'entre eux déclare ne pas être sûre de les avoir consultés ou ne pas les avoir consultés.

La facilité perçue varie selon l'âge :

- Les répondants âgés de 25 à 44 ans sont les plus susceptibles d'affirmer que les conseils aux voyageurs sont faciles (très/assez) à comprendre (65 %), par rapport à toutes les autres tranches d'âge (56 % parmi les répondants âgés de 18 à 24 ans ; 54 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans ; 47 % parmi ceux âgés de 65 ans et plus).
- Les répondants plus âgés, de 65 ans et plus, sont les plus susceptibles d'indiquer ne pas les avoir consultés ou de ne pas en être sûrs (43 %), par rapport aux répondants de plus jeune âge (27 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans ; 22 % parmi ceux âgés de 25 à 44 ans ; 34 % parmi ceux âgés de 45 à 64 ans).

La facilité de compréhension varie considérablement selon le type de voyageur. Les voyageurs internationaux sont nettement plus susceptibles que les non-voyageurs de déclarer que les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont faciles (très/assez) à comprendre et à appliquer (66 % c. 37 %). Les non-voyageurs sont cependant plus de deux fois plus susceptibles de déclarer ne pas être sûrs de les avoir consultés ou non (51 % c. 22 %).



Tableau 44 — FACILITÉ À COMPRENDRE ET À APPLIQUER LES CONSEILS AUX VOYAGEURS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
NET — FACILE	57	56	65	54	47	66	37
Très facile	14	13	15	14	14	17	9
Assez facile	42	43	50	40	34	49	29
Assez difficile	10	17	11	10	8	10	8
Très difficile	2	1	2	2	2	1	3
NET — DIFFICILE	12	17	13	12	10	11	11
Je ne suis pas sûr(e), je n'y ai pas eu recours	31	27	22	34	43	22	51
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q47. Dans quelle mesure trouvez-vous en général facile ou difficile de comprendre et d'appliquer les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada? Groupe de référence : échantillon total

Variations régionales

- Les répondants résidant au Québec (63 %) et en Colombie-Britannique ou dans le Nord canadien (62 %) sont plus susceptibles de considérer qu'il est facile (très facile ou assez facile) de comprendre et d'appliquer les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada que ceux résidant dans les Prairies (54 %).

Variations démographiques et socioéconomiques

- Selon le niveau de scolarité : les répondants dont le niveau de scolarité le plus élevé atteint est l'université sont les plus susceptibles de déclarer qu'il est facile (*très facile ou assez facile*) de comprendre et d'appliquer ces conseils (68 %), par rapport à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études collégiales (54 %) et à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou ayant un niveau de scolarité inférieur (49 %).
- Selon la langue : les francophones sont plus susceptibles de dire qu'ils trouvent cela facile (62 %) que les anglophones (55 %).
- Selon le genre : les hommes sont plus susceptibles de déclarer qu'ils trouvent très facile ou assez facile de comprendre et d'appliquer les conseils aux voyageurs (60 % contre 53 %), tandis qu'une proportion plus élevée de femmes estime que c'est très/assez difficile (36 % contre 26 %).
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu du ménage est inférieur à 40 000 dollars sont les plus susceptibles de considérer qu'il est très ou assez difficile de comprendre et d'appliquer les conseils (41 %), par rapport à ceux dont le revenu du ménage est plus élevé (28 % pour les revenus compris entre 60 000 dollars et moins de 100 000 dollars ; 25 % pour les revenus compris entre 40 000 dollars et moins de 60 000 dollars ; 23 % pour les revenus de 100 000 dollars et plus).

Différences selon les habitudes de voyage et la connaissance des services consulaires

De manière générale, la perception selon laquelle les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont faciles (très/assez) à comprendre et à appliquer est étroitement liée au niveau de sensibilisation, de connaissance et d'intérêt à l'égard des sources d'information consulaires, ainsi qu'à l'expérience en matière de voyages.



- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : ceux qui affirment très bien ou en grande partie connaître les services consulaires (95 %) par rapport à ceux qui les connaissent assez bien (68 %), ou pas très bien/pas du tout (46 %).
- Selon la fréquence de consultation du site Web voyage.gc.ca : la perception de facilité est moins répandue parmi les répondants n'ayant jamais eu recours au site Web voyage.gc.ca (50 %) que parmi ceux y ayant eu recours une ou deux fois (75 %) ou régulièrement (87 %).
- Selon le niveau de connaissance de voyage.gc.ca et des CVA : les répondants connaissant très bien ou en grande partie le site voyage.gc.ca (83 %) ou les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada (79 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'ils sont faciles à comprendre et à appliquer que ceux qui ne les connaissent qu'assez bien (72 % pour le site Web ; 65 % pour les CVA) ou pas très bien/pas du tout (43 % pour le site Web ; 37 % pour les CVA).
- Selon la connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger : les répondants ayant une connaissance certaine du service sont plus susceptibles de déclarer qu'ils sont faciles à comprendre et à appliquer, suivis de ceux qui en ont entendu parler (65 %), tandis que ceux qui ne le connaissent pas du tout sont moins susceptibles de les qualifier ainsi.
- Selon les motifs de voyage : Le degré de facilité est plus élevé parmi les répondants voyageant principalement pour affaires (83 %) que parmi ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à la famille ou à des amis (63 %).
- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : les répondants ayant une connaissance certaine des quatre niveaux de risque sont plus susceptibles de déclarer qu'ils sont faciles à comprendre et à appliquer (80 %), par rapport à ceux qui connaissent les niveaux de risque sans en connaître précisément les quatre catégories (63 %) ou à ceux qui ne les connaissent pas du tout (40 %).
- Selon la fréquence des voyages : les répondants qui voyagent à l'étranger déclarent qu'il est *très ou assez facile* de comprendre ou d'appliquer les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada (76 % parmi ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans ; 65 % parmi ceux qui voyagent plusieurs fois par année), par rapport à ceux qui voyagent rarement ou qui ne voyagent jamais à l'étranger (43 %).
- Selon l'indice des connaissances : les répondants ayant un score élevé ou moyen selon l'indice des connaissances sont plus susceptibles de déclarer que la compréhension et l'application des conseils étaient faciles (66 %) par rapport à ceux ayant un score faible (37 %).

Lorsqu'on leur a demandé quels sont les renseignements figurant dans les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada qui manquent ou qui devraient être améliorés, les répondants ont dit souhaiter une plus grande clarté pratique ainsi qu'une plus grande précision selon les situations.

L'amélioration la plus souvent citée est celle qui concerne des mesures pratiques plus concrètes sur « quoi faire en cas de » (40 %), suivie par celle impliquant des mises à jour plus fréquentes sur la situation dans différents pays (30 %) et celle consistant à fournir des explications plus claires concernant les niveaux de risque (28 %). Environ un répondant sur cinq mentionne davantage d'éléments visuels ou des cartes (22 %), de résumés plus concis (20 %) ou de conseils mieux adaptés à des groupes de voyageurs précis (18 %). Très peu d'entre eux (5 %) citent d'autres améliorations. Il est à noter qu'en déclarant qu'« *il ne manque rien* », une minorité importante (33 %) d'entre eux considère les conseils aux voyageurs actuels comme étant adéquats en déclarant qu'« *il ne manque rien* ».



Selon l'âge, la cohorte la plus âgée (de 65 ans et plus) est plus susceptible d'indiquer qu'« *il ne manque rien* », comparativement aux répondants de plus jeune âge.

Selon le type de voyageur : les répondants possédant une expérience des voyages à l'étranger sont plus susceptibles que les non-voyageurs de mentionner tous les points à améliorer, tandis que ces derniers sont plus susceptibles de considérer les conseils aux voyageurs actuels comme suffisants et de déclarer qu'« *il ne manque rien* ».

Tableau 45 — LACUNES ET AMÉLIORATIONS PERÇUES DES CONSEILS AUX VOYAGEURS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

	TOTAL	ÂGE 18 à 24 ans	ÂGE 25 à 44 ans	ÂGE 45 à 64 ans	ÂGE 65 et plus	VOYAGEURS INTER- NATIONAUX	NON- VOYAGEURS
	%	%	%	%	%	%	%
Un plus grand nombre de conseils de type « quoi faire en cas de... » à suivre	40	46	41	41	34	43	31
Des mises à jour plus fréquentes sur la situation dans différents pays	30	33	27	30	31	32	23
Des explications plus claires des risques	28	33	29	28	25	31	22
Un plus grand nombre d'éléments visuels et de cartes	22	31	24	20	16	25	14
Des comptes rendus plus concis	20	26	22	20	15	23	13
Un plus grand nombre de directives pour certaines catégories de voyageurs	18	21	23	17	13	21	12
Autre information	5	2	4	8	7	4	8
Il ne manque rien	33	19	31	31	44	28	46
n=	1500	164	523	465	348	1415	410

Q48. Quelle information manque-t-il ou devrait être améliorée dans les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada?
Groupe de référence : échantillon total

Selon les régions, les profils démographiques et les habitudes de voyage relativement aux principales lacunes ou améliorations perçues concernant les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada, les données diffèrent comme suit.

Une proportion plus élevée de répondants ayant sélectionné des *mesures plus concrètes de type « quoi faire en cas de »* comprend les groupes suivants :

- Selon la région : les résidents de l'Ontario (42 %), par rapport aux résidents des Prairies (35 %).
- Selon le revenu du ménage : les répondants dont le revenu annuel du ménage est supérieur à 100 000 dollars (47 %), par rapport à un revenu du ménage se situant entre 60 000 dollars et 100 000 dollars (38 %) et entre 40 000 dollars et 60 000 dollars (37 %).
- Selon le niveau de scolarité : les répondants qui sont titulaires d'un diplôme universitaire (46 %) par rapport à ceux qui sont titulaires d'un diplôme d'études collégiales, possédant une formation en apprentissage, ou ayant effectué des études universitaires partielles (39 %) ou qui sont titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau est inférieur (36 %).
- Selon les motifs de voyage : ceux qui voyagent principalement pour affaires (55 %) par rapport à ceux qui voyagent à des fins d'agrément, de loisirs ou pour rendre visite à la famille et à des amis.



- Selon le niveau de connaissance de quatre niveaux de risque : les répondants en ayant une connaissance certaine (51 %) par rapport à ceux qui savent qu'il existe des niveaux de risque sans toutefois en connaître précisément les quatre catégories (42 %), et à ceux qui ne les connaissent pas (33 %).
- Selon le niveau de connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger : les répondants qui ont une connaissance certaine de ce service (49 %) par rapport à ceux qui ne le connaissent pas (38 %).
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : les répondants qui voyagent plusieurs fois par année (48 %) ou une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (42 %), par rapport à ceux qui voyagent rarement ou qui ne voyagent jamais à l'étranger (36 %).
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : les répondants qui connaissent très bien ou en grande partie ce site Web (48 %) par rapport à ceux qui le connaissent assez bien (26 %), ou pas très bien/pas du tout (37 %).
- Selon niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : les répondants qui connaissent très bien ou en grande partie les CVA (67 %) par rapport à ceux qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (36 %).
- Selon l'indice de connaissances : les répondants ayant un score moyen (47 %) ou élevé (46 %) comparativement à ceux ayant un score faible (47 %).

Aucune variation selon la région ou l'âge n'est à constater parmi les répondants ayant sélectionné « *des mises à jour plus fréquentes sur la situation dans différents pays* ». Des différences sont toutefois évidentes en fonction du niveau de connaissance, de sensibilisation et d'expérience relatif aux voyages.

- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : les répondants ayant une connaissance certaine (38 %) des quatre niveaux de risque sont plus susceptibles de déclarer qu'ils sont faciles à comprendre et à appliquer (80 %), par rapport à ceux qui en connaissent l'existence sans toutefois en connaître précisément les quatre catégories (30 %) ou à ceux qui ne les connaissent pas (24 %).
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : les répondants qui voyagent plusieurs fois par année (36 %) ou une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (31 %) sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux qui voyagent rarement ou qui ne voyagent jamais à l'étranger (25 %).
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : les répondants connaissant très bien ou en grande partie les CVA (36 %) sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux qui les connaissent assez bien (29 %) ou qui ne les connaissent pas très bien ou pas du tout (25 %).
- Selon l'indice de connaissances : les répondants ayant un score moyen (37 %) ou élevé (34 %) selon cet indice sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux dont le score est faible (18 %).

Les répondants les plus susceptibles de déclarer qu'« il ne manque rien » à l'information touristique du gouvernement du Canada ont généralement un plus faible niveau d'expérience, de sensibilisation et de connaissance à l'égard des ressources consulaires.

- Selon le niveau de scolarité : les répondants titulaires d'un diplôme d'études secondaires ou dont le niveau de scolarité est inférieur (39 %) sont moins susceptibles de choisir cette option que ceux qui ont effectué des études universitaires, collégiales ou une formation en apprentissage partielles.
- Selon le statut de passeport : les répondants qui n'ont jamais détenu de passeport valide ou qui ne savent pas s'ils en ont déjà détenu un (50 %) sont plus susceptibles de déclarer qu'il ne manque rien que ceux qui ont déjà détenu un passeport valide (30 %).



- Selon l'indice de connaissances — Les répondants ayant un score faible (44 %) selon l'indice de connaissances sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux ayant un score élevé (32 %) ou moyen (24 %) selon cet indice.
- Selon le niveau de connaissance des quatre niveaux de risque : les répondants qui ne connaissent pas ces niveaux (43 %) sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux qui connaissent l'existence de niveaux de risque sans toutefois en connaître précisément les quatre catégories (27 %) ou ceux qui en ont une connaissance certaine (20 %).
- Selon la fréquence des voyages à l'étranger : les répondants voyageant rarement ou jamais à l'étranger (41 %) par rapport à ceux qui voyagent une fois par année ou à intervalles de deux ou trois ans (28 %) ou plusieurs fois par année (23 %).
- Selon le niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements (CVA) : les répondants qui ne connaissent pas très bien ou pas du tout les CVA (40 %) comparativement à ceux qui les connaissent assez bien (32 %), ou très bien/en grande partie (21 %).
- Selon le niveau de connaissance du site Web voyage.gc.ca : les répondants qui ne le connaissent pas très bien ou pas du tout (28 %) comparativement à ceux qui le connaissent assez bien (28 %) et très bien ou en grande partie (21 %).
- Selon le niveau de connaissance du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger : les répondants ne le connaissent pas (38 %) sont plus susceptibles de choisir cette option que ceux qui en ont déjà entendu parler (25 %).
- Selon le niveau de connaissance des services consulaires : les répondants qui ne connaissent pas très bien ou pas du tout les services consulaires sont plus susceptibles de dire qu'il ne manque rien ou que rien ne devrait être amélioré (37 %) comparativement à ceux qui les connaissent assez bien (25 %) et très bien ou en grande partie (23 %).



III. Méthodologie détaillée



Méthodologie détaillée

A. Conception de l'échantillon

Le public cible pour cette enquête en ligne était constitué de membres de la population générale canadienne âgés de 18 ans et plus. Au début de l'étude, un suréchantillon d'appoint supplémentaire de Canadiens prévoyant de voyager à l'étranger au cours des trois prochaines années ou ayant voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années a été sélectionné afin de garantir que l'échantillon final de voyageurs internationaux récents soit suffisamment solide pour permettre une analyse significative par sous-groupes (par exemple, pour comprendre ce que les Canadiens voyageant à l'étranger savent des services consulaires, etc.).

Au total, un échantillon final de $n=1\,850$ a été obtenu, dont $n=1\,500$ pour le grand public et $n=350$ pour le suréchantillon parmi les voyageurs internationaux.

Afin d'obtenir une représentation adéquate des régions, dont celles du Canada atlantique, du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique dans l'échantillon du grand public, un échantillon disproportionné a été constitué pour réaliser l'analyse régionale. De plus, des quotas ont été fixés en fonction de l'âge, du revenu du ménage et du niveau de scolarité afin d'obtenir un échantillon représentatif. Des quotas supplémentaires ont été fixés par genre, par âge et par revenu familial pour s'assurer que l'échantillon était représentatif.

Pondération

Pour s'assurer que l'ensemble de données final est représentatif de la population canadienne âgée de 18 ans et plus, l'échantillon du grand public ($n=1\,500$) a été pondéré à l'aide d'une méthode itérative aléatoire (MIA), également connue sous le nom d'« ajustement proportionnel itératif ». La pondération selon la MIA ajuste la distribution des données de sorte que l'échantillon final corresponde aux statistiques connues de la population selon plusieurs dimensions démographiques simultanément. Aux fins de la présente étude, une pondération a été appliquée selon les variables suivantes :

- Selon la région ;
- Selon l'âge ;
- Selon le genre ;
- Selon le niveau de scolarité ;
- Selon le revenu du ménage.

La méthode itérative aléatoire MIA ajuste de manière itérative l'échantillon selon chaque dimension jusqu'à ce que les distributions marginales convergent vers les cibles établies pour la population. Cette approche garantit que l'ensemble final de données pondérées reflète fidèlement la composition démographique de la population adulte canadienne pour l'ensemble des variables de pondération simultanément. En raison de la méthode d'échantillonnage non proportionnelle utilisée pour garantir une représentation régionale adéquate, une pondération s'est avérée nécessaire afin de rétablir la proportionnalité et d'assurer une représentativité nationale.

Il convient de noter qu'aucun quota n'a été appliqué pour le suréchantillon de voyageurs internationaux ($n=350$).



Le tableau ci-dessous présente la répartition non pondérée et pondérée de l'échantillon du grand public (n=1 500).

Tableau 46 — DISTRIBUTION PONDÉRÉE ET NON PONDÉRÉE D'UN ÉCHANTILLON PUBLIC GÉNÉRAL

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES	% de la population	Taille de l'échantillon non pondéré (n)	Taille de l'échantillon pondéré (n)	% de l'échantillon total pondéré
Région				
Atlantique	6,5 %	151	91	6,1 %
Québec	23 %	301	341	22,7 %
Ontario	38,5 %	473	588	39,2 %
Manitoba/Saskatchewan/Nunavut	6,8 %	150	96	6,4 %
Alberta et Territoires du Nord-Ouest	11,6 %	200	177	11,8 %
Colombie-Britannique et Yukon	13,6 %	225	207	13,8 %
Âge				
18 à 24 ans	10,9 %	163	164	10,9 %
25 à 44 ans	34,9 %	523	523	34,9 %
45 à 64 ans	31,0 %	466	465	31,0 %
65 et plus	23,2 %	348	348	23,2 %
Genre				
Homme	49,5 %	739	742	49,5 %
Femme	50,5 %	750	748	49,9 %
Revenu				
<40 000 \$	22 %	332	313	20,8 %
40 000 \$ à <60 000 \$	24 %	282	342	22,8 %
60 000 \$ à <100 000 \$	33 %	478	464	30,9 %
100 000 \$ et plus	21 %	317	297	19,8 %
Scolarité				
Diplôme d'études secondaires ou niveau de scolarité inférieur	33 %	492	494	32,9 %
Collège, CÉGEP, école de métiers	31 %	518	524	34,9 %
Diplôme d'études universitaires	36 %	483	475	31,7 %

Sauf indication contraire, tous les résultats présentés correspondent à l'échantillon pondéré de la population générale. Les résultats relatifs aux voyageurs internationaux et aux non-voyageurs sont présentés sur une base non pondérée et combinent les résultats globaux du grand public et du suréchantillon. De plus, étant donné qu'une méthode d'échantillonnage régional disproportionné a été utilisée, les différences observées entre les régions correspondent à l'échantillon combiné non pondéré de la population générale et au suréchantillon de voyageurs internationaux.



Renseignements supplémentaires sur le panel en ligne à participation volontaire

Logit, notre partenaire de panel en ligne pour cette étude, possède une vaste expérience dans la gestion de panels pour la recherche en ligne partout au Canada. Les panels sont recrutés par l'intermédiaire de divers portails en ligne afin de garantir l'équilibre démographique des répondants. Logit gère tous les aspects du panel, depuis le recrutement, l'enregistrement, l'administration des sondages et l'élimination des candidats ne souhaitant plus faire partie du panel. Des directives strictes sont également appliquées afin que chaque membre du panel ne participe pas plus de deux fois par mois à des sondages de recherche. Toutefois, pour pouvoir être répondant à ce type de sondage du gouvernement du Canada, les membres du panel ne doivent pas avoir participé à un sondage du gouvernement du Canada en tant que membre du panel de Logit, ou à un sondage portant sur un sujet similaire au cours des 30 derniers jours.

B. Conception du questionnaire

The Strategic Counsel a travaillé de concert avec Affaires mondiales Canada pour élaborer un questionnaire visant à s'assurer que tous les objectifs de recherche étaient atteints et que le questionnaire était conforme aux normes du gouvernement du Canada relatives à la recherche sur l'opinion publique. L'ensemble des supports de recherche (en anglais et en français) figure en annexe.

C. Prétest

Conformément aux [Normes du gouvernement du Canada relatives à la recherche sur l'opinion publique pour les sondages en ligne](#), The Strategic Counsel a réalisé un prétest avant le lancement du sondage.

Le sondage a été préalablement testé en ligne le 12 janvier 2026 auprès de n=37 répondants dans le cadre d'un lancement progressif (23 en anglais et 14 en français) avant sa diffusion en direct.

Sur la base des 37 questionnaires remplis lors du prétest, la durée moyenne du temps de réponse a été d'environ 15 minutes.

Dans l'ensemble, les résultats du prétest ont été très positifs. La très grande majorité des répondants sondés étaient d'accord, plutôt d'accord ou tout à fait d'accord pour dire :

- Qu'il avait été facile de répondre aux questions posées (95 %) ;
- Que les questions étaient, claires, directes et faciles à comprendre (92 %) ;
- Que la durée du sondage était raisonnable (92 %).

Qui plus est, la majorité des répondants a trouvé le sujet intéressant (100) et a affirmé avoir tiré des enseignements du sondage (92 %). Tous les commentaires supplémentaires formulés en réponse aux questions ouvertes étaient positifs, par exemple : « Sondage très intéressant et informatif » ou « Merci de mener ces sondages », qui contribueront à améliorer le site Web actuel, au bénéfice des voyageurs et pour en favoriser une consultation plus répandue.

Compte tenu des résultats positifs, TSC a recommandé à Affaires mondiales Canada de lancer le sondage en ligne tel quel, sans y apporter de modifications supplémentaires.



D. Durée du travail sur le terrain et sondage

À la suite du prétest, le travail sur le terrain s'est déroulé du 14 au 28 janvier 2026. Il fallait en moyenne 19 minutes pour remplir le questionnaire du sondage.

E. Dispositions finales

Au total, 3 750 particuliers ont répondu au sondage en ligne. De ce nombre, 1 850 particuliers se sont qualifiés et ont répondu au sondage. Le taux d'achèvement global a été de 85,6 % et le taux de participation global de 8,1 %, selon les calculs présentés ci-dessous.

Taux de réponse =	$\frac{\text{Interviews entamées}}{\text{Répondants}} = \frac{\text{Envoyés par courriel}}{\text{Répondants}}$	Taux d'achèvement =	$\frac{\text{Sondages achevés + rejets à la sélection + Quota complet}}{\text{Nombre total de clics entrants}}$
8,1 % =	$\frac{3\,750}{46\,250}$	85,6 % =	$\frac{(1\,850 + 648 + 712) = 3\,210}{3\,750}$

Tableau 47. DISPOSITIONS EN LIGNE

Disposition	N
Nombre total de participants au sondage	3 750
Nombre de sondages achevés	1 850
Nombre de participants non qualifiés/de rejets à la sélection	648
Quota complet	712
Interruptions/abandons	540

F. Limites de l'étude

Le recours à un panel de participants volontaires en ligne signifie que seules les personnes qui se sont portées volontaires pour participer à des sondages en ligne ont été invitées à répondre au sondage. En outre, les sondages en ligne, en raison de leur nature, n'incluent que des répondants possédant les compétences de base nécessaires pour naviguer sur Internet. De ce fait, il n'est pas possible d'appliquer une marge d'erreur à l'échantillon final et aucune inférence ne peut être faite pour la population cible dans son ensemble.

En outre, il peut y avoir un biais de non-réponse lorsque les répondants refusent de répondre au sondage ou ne sont pas en mesure d'y répondre. Dans le cas d'un biais de non-réponse, les personnes qui participent volontairement à un sondage et les non-répondants peuvent avoir des attitudes et des comportements qui diffèrent. Par conséquent, l'échantillon peut ne pas être représentatif de la population cible dans son ensemble. En outre, les personnes n'ayant pas accès ou ayant un accès restreint à Internet auront été exclues du présent sondage.



IV. Annexes



Annexes

A. Questionnaire anglais

Introduction

The Government of Canada is conducting a survey on how Canadians find, access and use information when preparing to travel or spend time away from home. **The Strategic Counsel** has been hired to administer this survey. Si vous préférez répondre au sondage en français, veuillez cliquer sur français **[Direct the respondent to the French language version]**. The survey takes **about 15 minutes** to complete, and your participation is voluntary and confidential.

Your answers will not be attributed to you and the information you provide will be administered according to the requirements of the *Privacy Act*, the *Access to Information Act*, and any other pertinent legislation. Your decision to participate or not is yours alone and there will be no consequences if you decide not to participate.

Review the questions below for more information about how any personal information collected in this survey is handled.

How will your personal information be handled? [PN: COLLAPSIBLE PARAGRAPH – ONLY SHOW TEXT IF RESPONDENT CLICKS ON THE QUESTION]

The personal information you provide to Global Affairs Canada is handled in accordance with the *Privacy Act* and is being collected under the authority of Section 4 of the *Department of Foreign Affairs, Trade and Development Act* and in accordance with the Treasury Board Directive on Privacy Practices. We only collect the information we need to conduct the research project.

Why are we collecting your personal information? [PN: COLLAPSIBLE PARAGRAPH – ONLY SHOW TEXT IF RESPONDENT CLICKS ON THE QUESTION]

The aim of this survey is to understand your views and experiences with different types of travel-related information and services, whether or not you travel regularly. We require your personal information such as demographic information to better understand the topic of the research. However, your responses are always combined with the responses of others for analysis and reporting; you will never be directly identified.

We will not ask you to provide us with any information that could directly identify who you are, such as your name, or full date of birth. However, it's possible the responses you provide could be used alone, or in combination with other available information, to identify you. The protection of your personal information is very important to us, and we will make every effort to safeguard it and reduce the risk that you are identified.

Will we use or share your personal information for any other reason? [PN: COLLAPSIBLE PARAGRAPH – ONLY SHOW TEXT IF RESPONDENT CLICKS ON THE QUESTION]

The survey firm, The Strategic Counsel, will be responsible for collecting survey data from all participants. Once data collection is complete, The Strategic Counsel will provide Global Affairs Canada with a dataset that will not include any directly identifying responses to reduce the risk that you could be identified. All the responses received will be grouped for analysis and presented in grouped form. The dataset may also be available to federal and provincial governments, organizations, and researchers across Canada, if requested. Any reports or publications produced based on this research will use grouped data and will not identify you or link you to these survey results. The final report and dataset will be published on the Library and Archives Canada website.



What are your rights? [PN: COLLAPSIBLE PARAGRAPH – ONLY SHOW TEXT IF RESPONDENT CLICKS ON THE QUESTION]

You have a right to complain to the Privacy Commissioner of Canada if you feel your personal information has been handled improperly. For more information about these rights, or about how we handle your personal information, please contact Trista Heney, Associate, The Strategic Counsel, at 416-975-4465 ext. 272.

To verify the authenticity of this survey, click here. **[POP UP IN NEW BROWSER WINDOW]**

This research is sponsored by Global Affairs Canada. Note that your participation will remain completely confidential and it will not affect your dealings with the Government of Canada, including Global Affairs Canada, in any way.

To verify the legitimacy of this survey please [click here](#) and enter the Project Code 20260105-TH831.

If you have any questions about the survey or would like to request an alternative format, please contact:
Trista Heney
Phone: 416-975-4465 ext. 272
Email: theney@thestrategiccounsel.com



A. Screening and Quota Monitoring Questions

1. In what year were you born? [PN: RECORD YEAR – YYYY. TERMINATE THOSE BORN 2008 OR LATER. MONITOR QUOTAS BY AGE GROUP]

Prefer not to answer ☐ [CONTINUE TO 1A]

1a. Would you be willing to indicate in which of the following age categories you belong?

18-24	☐	CONTINUE
25-34	☐	CONTINUE
35-44	☐	CONTINUE
45-54	☐	CONTINUE
55-64	☐	CONTINUE
65 or older	☐	CONTINUE
Prefer not to answer	☐	TERMINATE

2. Which one of the following best describes your citizenship status?

I am a Canadian citizen	☐	CONTINUE
I am a Canadian citizen with dual citizenship (citizen of both Canada and another country)	☐	CONTINUE
I am not a Canadian citizen	☐	TERMINATE

3. Please enter the first three characters of your postal code. [PN: MONITOR QUOTAS BY PROVINCE/REGION]

Prefer not to answer ☐

3a. [ASK ONLY OF THOSE WHO SAY 'PREFER NOT TO ANSWER' AT Q.3] In which province or territory do you currently reside? [PN: MONITOR QUOTAS BY PROVINCE/REGION]

Alberta	☐
British Columbia	☐
Manitoba	☐
New Brunswick	☐
Newfoundland and Labrador	☐
Northwest Territories	☐
Nova Scotia	☐
Nunavut	☐
Ontario	☐
Prince Edward Island	☐
Quebec	☐
Saskatchewan	☐
Yukon	☐
Outside of Canada [PN: TERMINATE]	☐
Prefer not to answer [PN: TERMINATE]	☐



4. What gender do you identify as? **[PN: AIM FOR APPROX. 50/50 GENDER SPLIT]**

Male	☐
Female	☐
Prefer to self-identify:	☐
Prefer not to answer	☐

5. What is the highest level of formal education that you have completed? **[PN: MONITOR QUOTAS]**

Grade 8 or less	☐
Some high school	☐
High school diploma or equivalent	☐
Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma	☐
College, CEGEP, or other non-university certificate or diploma	☐
University certificate or diploma below bachelor's level	☐
Bachelor's degree	☐
Post graduate degree above bachelor's level	☐
Prefer not to answer	☐

6. Which of the following categories best describes your total household income last year, before taxes, from all sources for all household members? **[PN: MONITOR QUOTAS]**

Under \$20,000	☐
\$20,000 to just under \$40,000	☐
\$40,000 to just under \$60,000	☐
\$60,000 to just under \$80,000	☐
\$80,000 to just under \$100,000	☐
\$100,000 to just under \$150,000	☐
\$150,000 and above	☐
Don't know/Prefer not to answer	☐

7. Which language do you speak most often at home? **[PN: ACCEPT ONE RESPONSE ONLY. MONITOR QUOTAS]**

English	☐
French	☐
Other, please specify:	☐
Prefer not to answer	☐

8. Thinking about travelling internationally, which of the following best describes you? Select all that apply to you. **[PN: MONITOR QUOTA FOR THOSE TRAVELING IN NEXT/PAST 3 YEARS]**

I plan to travel outside of Canada in the next 3 years	☐
I have travelled internationally in the past 3 years	☐
I have not traveled outside of Canada in the past 3 years and don't plan to in the next 3 years [PN: EXCLUSIVE]	☐
Prefer not to answer	☐



B. TRAVEL PURPOSE AND FREQUENCY

9. How often do you typically travel outside of Canada?

Several times a year	☐
Once a year	☐
Once every few years	☐
Rarely	☐
I have never traveled outside of Canada	☐

10. What kind of travel advice do you usually look for when you are planning a trip? [OPEN-END]

11. [IF 'NEVER' AT Q.9, SKIP TO Q.12] What is the primary purpose for your international travel? Please select all that apply.

Business	☐
Pleasure/leisure	☐
Visiting friends/family or country of heritage	☐
Study abroad	☐
Volunteering abroad	☐
Other, please specify:	☐
I do not travel internationally [PN: EXCLUSIVE]	☐

C. AWARENESS/KNOWLEDGE OF TRAVEL.GC.CA AND TRAVEL ADVICE/ADVISORIES

12. How familiar are you with each of the following?

ROTATE A AND B	Very familiar	Mostly familiar	Somewhat familiar	Not too familiar	Not at all familiar
a. The <i>travel.gc.ca</i> website	☐	☐	☐	☐	☐
b. The Government of Canada's Travel Advice and Advisories for countries around the world	☐	☐	☐	☐	☐

[IF 'NOT FAMILIAR AT ALL' FOR A AND B AT Q.12, SKIP TO Q.18.]

13. How did you first hear about *travel.gc.ca* and/or the destination-specific Travel Advice and Advisories? Please select all that apply. [PN: RANDOMIZE LIST]

Search engine (e.g., Google, Bing, Yahoo!, etc.)	☐
Social media	☐
Word of mouth	☐
Travel agent	☐
Information provided by the airline	☐
Signage at airport/pre-departure gate	☐
Advertisement	☐
<i>travel.gc.ca</i> booth/outreach	☐
At work	☐
At school	☐



Other, please specify: [PN: ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐
--	--------------------------

14. Have you ever visited the website *travel.gc.ca*?

Yes, many times	☐
Yes, once or twice	☐
No [SKIP TO Q.16]	☐

15. Based on anything you may have seen, read or heard, how clear and easy to understand do you find the information on *travel.gc.ca*?

Very clear	☐
Mostly clear	☐
Somewhat unclear	☐
Very unclear	☐

16. When you are preparing for a trip abroad, how often do you typically consult ...

ROTATE A AND B	Always	Often	Occasionally	Rarely	Never
a. [PN: DO NOT ASK IF 'NO' AT Q14] The <i>travel.gc.ca</i> website?	☐	☐	☐	☐	☐
b. The Government of Canada's Travel Advice and Advisories for countries around the world?	☐	☐	☐	☐	☐

[IF 'NEVER,' SKIP TO Q.18]

17. **[IF 'ALWAYS,' 'OFTEN,' 'OCCASIONALLY' OR 'RARELY,' ASK]** Have you ever made decisions related to your travel plans based on the information in the Travel Advice and Advisories?

Yes	☐
No	☐
Not sure	☐

18. Regardless of your familiarity with the Government of Canada's Travel Advice and Advisories, how confident are you that each of the following types of information *is* or *is not* typically included in Canada's Travel Advice and Advisories? **[PN: RANDOMIZE LIST]**

	I am confident this IS included	I am confident it IS NOT included	I'm not sure
Local laws and customs	☐	☐	☐
Entry/exit and visa requirements	☐	☐	☐
Required/recommended vaccines	☐	☐	☐
Sightseeing recommendations	☐	☐	☐
Contact information for the nearest Canadian office	☐	☐	☐
Safety and security risks	☐	☐	☐
Weather/climate risks	☐	☐	☐
Local cuisine recommendations	☐	☐	☐



travel.gc.ca is the Government of Canada's website for travel advice for different types of travellers and information on travel health, safety and security, and what to do if you need help while you are abroad, among other things. The Government of Canada's Travel Advice and Advisories provide useful information about 230 destinations around the world so Canadians can inform themselves about entry requirements, security risks, and other details as they prepare for and undertake international travel.

19. If you were planning your next or first trip abroad, how likely would you be to consult ...

ROTATE A AND B	Very likely	Somewhat likely	Not very likely	Not likely at all
a. The <i>travel.gc.ca</i> website	☐	☐	☐	☐
b. The Government of Canada's Travel Advice and Advisories for countries around the world	☐	☐	☐	☐

20. At what point do you typically or would you be likely to check destination-specific Travel Advice and Advisories? **[ONE RESPONSE ONLY]**

Months before leaving	☐
Weeks before leaving	☐
Days before leaving	☐
On arrival at destination	☐
Only if something happens during the trip	☐
Multiple times throughout planning and travel	☐
I do not/would not use this information [PN: EXCLUSIVE]	☐

D. MOTIVATORS, BARRIERS AND PERCEIVED USEFULNESS OF TRAVEL ADVICE

21. For what purposes do you or would you consult *travel.gc.ca* or the Travel Advice and Advisories? Please select all that apply. **[PN: RANDOMIZE LIST]**

To plan where to go	☐
To understand safety or security risks	☐
To review entry/exit requirements	☐
To check required or recommended vaccines	☐
To find advice for specific traveller types (e.g., women, families, 2SLGBTQ+)	☐
To understand local laws or customs	☐
To get embassy/consular contact information	☐
If I encounter an issue during the trip	☐
Other, please specify: [PN: ANCHOR AS 2ND ITEM AT BOTTOM OF LIST]	☐
I do not/would not use this information [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

22. Which types of information do you or would you consider to be most useful from *travel.gc.ca* or the Travel Advice and Advisories? Please **select up to 3** from the list below. **[PN: RANDOMIZE LIST]**

Clear risk level summaries	☐
Entry/exit requirements	☐
Health and vaccine information	☐
Safety and security concerns	☐



Advice for specific traveller types	☐
Transportation/disruption alerts	☐
What to do in an emergency	
Local laws and cultural norms	☐
Contact information for Canadian offices	☐
Other, please specify: [PN: ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

23. What, if anything, would make you less likely to use travel advice or information from the Government of Canada? Please select all that apply. **[PN: RANDOMIZE LIST]**

I don't know where to find it	☐
I forget to look	☐
It feels overwhelming/too much detail	☐
I rely on other sources (e.g., Google, travel blogs, friends/family)	☐
I don't think it applies to the destination(s) where I travel to/am likely to travel to	☐
I prefer to rely on my travel agent	☐
Other, please specify: [PN: ANCHOR AS 2ND ITEM AT BOTTOM OF LIST]	☐
None of the above [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

E. AWARENESS AND USAGE OF REGISTRATION OF CANADIANS ABROAD (ROCA)

24. Before today, were you aware of the Registration of Canadians Abroad service?

Yes, I was definitely aware of this service	☐
Yes, I have heard of this but don't know much about it	☐
No, I was not aware of this service	☐

25. **[IF 'YES' AT Q.24, ASK]** How often do you register your trips through the Registration of Canadians Abroad service?

All trips	☐
Most trips	☐
Some trips	☐
Never	☐
Not applicable/I do not travel internationally	☐

Registration of Canadians Abroad is a free service that allows the Government of Canada to notify you in case of an emergency at your destination or a personal emergency at home. The service also enables you to receive important information before or during a natural disaster or civil unrest.

26. Do you plan to use the Registration of Canadians Abroad service for any future trips abroad?

Yes, definitely	☐
Yes, I might consider it/I'm not sure	☐
No	☐
Not applicable/I don't plan to travel abroad	☐



27. **[IF 'NO' AT Q.26, ASK]** Please elaborate on why you choose not to use the Registration of Canadians Abroad service for future trips? **[OPEN-END]**

F. RISK LEVELS

28. Before today, were you aware that the Government of Canada uses four official travel risk levels? The risk levels are: take normal precautions, exercise a high degree of caution, avoid non-essential travel, and avoid all travel.

Yes, I was aware of the 4 risk levels	☐
Yes, I was aware of travel risk levels, but not these 4 specifically	☐
No, I was not aware of this	☐

29. Have you ever changed or reconsidered your travel plans because of a risk level?

Yes, many times	☐
Yes, once or twice	☐
No	☐

30. **[IF 'NO' AT Q.29, ASK]** What precautions did you take instead? Please select as many as apply. **[PN: RANDOMIZE LIST]**

Purchased travel insurance	☐
Signed up for Registration of Canadians Abroad	☐
Adjusted itinerary or activities	☐
Carried fewer valuables	☐
Monitored the news or government updates	☐
Other, please specify: [PN: ANCHOR AS 2ND ITEM AT BOTTOM OF LIST]	☐
I didn't take any precautions [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

31. Before today, were you aware that a change in a destination's risk level might affect the validity of travel insurance coverage?

Yes	☐
No	☐
Not sure	☐

G. AWARENESS AND UNDERSTANDING OF CONSULAR SERVICES

32. How familiar are you with consular services?

Very familiar	☐
Mostly familiar	☐
Somewhat familiar	☐
Not too familiar	☐
Not at all familiar	☐



33. To the best of your knowledge, which of the following most accurately describe the term “consular services?”
Please select all that apply. [RANDOMIZE LIST.]

Services provided by the Government of Canada that help Canadians prepare for travel, including travel advice, destination information, and general safety guidance.	☐
Services provided by Canadian government offices abroad to assist Canadians who are travelling or living abroad.	☐
Services that foreign governments provide to visitors and tourists in their countries, including visas and entry permits.	☐
Services provided to Canadians abroad through international partnerships, such as airport support, translation and emergency coordination.	☐
Travel services offered to Canadians by airlines, tour operators, and other travel industry partners when problems arise abroad.	☐
Not sure	☐

34. Who do you believe is eligible to receive consular services from the Government of Canada? Select as many as apply. [RANDOMIZE LIST.]

Permanent Residents of Canada	☐
Canadian citizens with a valid passport	☐
Temporary Residents in Canada	☐
Canadian citizens without a valid passport	☐
Permanent Residents and Canadian citizens with a valid passport	☐
Canadian citizens with or without a valid passport	☐
Not sure [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

Consular services are the services provided by the Government of Canada through its embassies, consulates and offices abroad to Canadian citizens living or travelling outside of Canada.

35. How useful do you think consular services would be to you or your family if you needed help abroad?

Very useful	☐
Moderately useful	☐
Not very useful	☐
Not useful at all	☐
Not sure	☐

36. For each of the situations below, please indicate whether you believe the Government of Canada can typically provide this type of assistance abroad?

ROTATE ITEMS A-I	Yes	No	Not sure
a. Provide a list of local doctors and hospitals	☐	☐	☐
b. Provide medical advice or services	☐	☐	☐



c. Contact family or friends, with your consent, if you have an accident	☐	☐	☐
d. Pay medical bills in case of a medical emergency	☐	☐	☐
e. Give you a list of local lawyers, if needed	☐	☐	☐
f. Advocate for fair treatment under local laws	☐	☐	☐
g. Get a Canadian out of a foreign prison	☐	☐	☐
h. Post bail or pay legal fees, if needed	☐	☐	☐
i. Give you public sources of information on local laws and regulations	☐	☐	☐

37. And, for each of the situations described below, please indicate whether you believe the Government of Canada can typically provide this type of assistance abroad?

ROTATE ITEMS A-H	Yes	No	Not sure
a. Ask police in Canada to notify next of kin, in case of a death abroad	☐	☐	☐
b. Provide help finding a funeral home abroad in the case of a death of a family member or friend	☐	☐	☐
c. Pay for burial, cremation, or transportation of remains back to Canada	☐	☐	☐
d. Help you replace a lost, stolen, damaged or expired passport	☐	☐	☐
e. Provide notarial services (verifying signatures, certifying documents)	☐	☐	☐
f. Help you find a job overseas	☐	☐	☐
g. Help you vote in Canadian elections	☐	☐	☐
h. Provide financial assistance in emergency and exceptional situations	☐	☐	☐

38. If a Canadian requires urgent financial assistance while abroad, which of the following do you believe the Government of Canada is able to provide? Please select all that apply. [PN: RANDOMIZE LIST]

Help in facilitating a private money transfer	☐
Issue pension or social security benefits	☐
Approve a loan for a flight back to Canada, which must be repaid	☐
None of the above [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR AS 2 ND TO BOTTOM OF LIST]	☐
Not sure [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

39. For each of the situations below, please indicate whether you believe the Government of Canada can typically provide this type of assistance abroad in the case of a large-scale international emergency?

ROTATE ITEMS A-G	Yes	No	Not sure
a. Provide urgent travel documents	☐	☐	☐
b. Provide transportation to a safe third country	☐	☐	☐
c. Arrange flights back to Canada	☐	☐	☐
d. Provide accommodation, food and water	☐	☐	☐
e. Help with evacuating pets	☐	☐	☐
f. Provide physical security	☐	☐	☐



g. Provide urgent visas for immediate family members	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------

40. Before today, did you know anything about the following?

ROTATE A AND B	Yes	No	Not sure
a. How consular services are funded	☐	☐	☐
b. Whether there are fees associated with accessing consular services	☐	☐	☐

41. Which of the following do you think contribute to funding consular services? Please select all that apply.

[RANDOMIZE LIST.]

Consular fees (e.g., passport fees)	☐
Fees paid at Canadian offices abroad when consular services are requested (e.g., replacing a passport or notarial services)	☐
General tax revenue	☐
Emergency service provider fees	☐
All of the above [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR 2 ND TO BOTTOM OF LIST]	☐
Not sure [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

42. Please indicate which of the following you think are valid ways to access consular assistance? Please select all that apply. [RANDOMIZE LIST.]

Visiting a Canadian office abroad	☐
Calling the 24/7 Emergency Watch and Response Centre in Ottawa	☐
Emailing sos@international.gc.ca	☐
Calling your Member of Parliament	☐
Completing an online emergency contact form on travel.gc.ca	☐
Calling local emergency services at home or at the destination	☐
Texting the 24/7 Emergency Watch and Response Centre in Ottawa on Signal or WhatsApp	☐
Using the chat function on travel.gc.ca	☐
All of the above [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR 2 ND TO BOTTOM OF LIST]	☐
Not sure [PN: EXCLUSIVE. ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

43. Have you ever contacted or used consular services for yourself or someone else?

Yes	☐
No	☐
Not sure	☐

44. [IF 'YES' AT Q.43, ASK] How satisfied were you with the support you received?



Very satisfied	☐
Mostly satisfied	☐
Neutral	☐
Mostly dissatisfied	☐
Very dissatisfied	☐
Cannot recall/Prefer not to say	☐

H. COMMUNICATIONS, DIGITAL TOOLS AND MODERNIZATION

45. What are your preferred ways to receive travel-related information? Please select your **top 3**. [RANDOMIZE LIST]

Email updates, that you could sign up for	☐
Text/SMS alerts, that you could sign up for	☐
<i>travel.gc.ca</i> website	☐
Mobile apps and push notifications	☐
Social media	☐
Travel agents	☐
News media	☐
Embassy/consulate websites	☐
Other, please specify: [PN: ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

46. How interested would you be in each of the following digital services from Global Affairs Canada?

ROTATE ITEMS A-D	Very interested	Somewhat interested	Not very interested	Not at all interested
a. A personalized travel profile showing alerts for your destinations	☐	☐	☐	☐
b. A mobile app that can deliver push alerts for travel advice and emergencies in your destination	☐	☐	☐	☐
c. An online portal to receive some routine consular services without visiting an Embassy or High Commission	☐	☐	☐	☐
d. A simpler, more user-friendly <i>travel.gc.ca</i> interface	☐	☐	☐	☐

47. How easy or difficult is it for you generally to understand and apply Government of Canada travel advice?

Very easy	☐
Somewhat easy	☐
Somewhat difficult	☐
Very difficult	☐
Not sure/I haven't used it	☐

48. What information do you think is missing or should be improved in terms of Government of Canada travel advice? Please select all that apply. [RANDOMIZE LIST]



THE
**STRATEGIC
COUNSEL**

More concise summaries	☐
Clearer risk explanations	☐
More visuals/maps	☐
More guidance for specific traveller groups	☐
More frequent updates on the situation in different countries	☐
More practical 'what to do' steps	☐
Other, please specify [PN: ANCHOR AS 2ND LAST ITEM AT BOTTOM OF LIST]	☐
Nothing is missing [PN: ANCHOR TO BOTTOM OF LIST]	☐

I. DEMOGRAPHICS

This final set of questions will be used for statistical purposes only.

49. Have you ever held a valid Canadian passport?

Yes	☐
No	☐
Not sure	☐

50. Which of the following best describes how you travel? **[ONE RESPONSE ONLY]**

Mostly travel alone	☐
Mostly travel with partner/spouse	☐
Mostly travel with family, including children under 18 years of age	☐
Mostly travel with friends and/or adult family members	☐
A combination of the above	☐
Does not apply	☐

51. Language in which survey was completed **[PN: CODE]**

English	☐
French	☐



B. Questionnaire français

Introduction

Le gouvernement du Canada mène une enquête pour savoir comment les Canadiennes et les Canadiens recherchent, obtiennent et utilisent de l'information au moment de préparer un voyage ou de se préparer à passer du temps loin de chez eux. Le cabinet de recherche **The Strategic Counsel** a été mandaté pour réaliser le présent sondage. If you prefer completing the survey in English, please click on « English » **[Donner accès à la version anglaise du sondage]**. Il vous faudra **environ 15 minutes** pour répondre au sondage et votre participation est volontaire et confidentielle.

Vos réponses ne vous seront en aucun cas attribuées et les renseignements que vous fournirez seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information* et de toute autre loi applicable. La décision de participer ou non au sondage vous appartient et il n'y aura aucune conséquence à ne pas y participer.

Passez en revue les questions ci-dessous pour en savoir plus sur le traitement des renseignements personnels recueillis à votre sujet.

Quel traitement sera réservé à vos renseignements personnels? [NP : PARAGRAPHE RÉDUCTIBLE — N’AFFICHER LE TEXTE QUE SI LE RÉPONDANT CLIQUE SUR LA QUESTION]

Les renseignements personnels que vous fournissez à Affaires mondiales Canada sont traités aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et sont recueillis en vertu de l'article 4 de la *Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement*, conformément à la directive du Conseil du Trésor sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée. La collecte porte uniquement sur les renseignements nécessaires à la réalisation du projet de recherche.

Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels? [NP : PARAGRAPHE RÉDUCTIBLE — N’AFFICHER LE TEXTE QUE SI LE RÉPONDANT CLIQUE SUR LA QUESTION]

Le présent sondage a pour but de comprendre vos opinions et vos expériences concernant différents types d'informations et de services liés aux voyages, que vous voyagiez régulièrement ou non. Nous avons besoin de vos renseignements personnels, notamment de données démographiques vous concernant afin de mieux comprendre le sujet de la recherche. Toutefois, vos réponses seront toujours regroupées avec celles des autres répondantes et répondants au moment de l'analyse et de la production des rapports ; vous ne serez jamais directement identifié(e).

Aucun renseignement permettant de vous identifier directement, comme votre nom ou votre date de naissance complète, ne vous sera demandé. Il se pourrait toutefois que les réponses que vous nous fournirez soient utilisées seules ou en combinaison avec d'autres renseignements disponibles, dans le but de vous identifier. Nous attachons une grande importance à la protection de vos renseignements personnels et nous ferons tout notre possible pour les protéger et minimiser le risque que vous soyez identifié(e).

Utiliserons-nous ou échangerons-nous vos renseignements personnels à d'autres fins? [NP : PARAGRAPHE RÉDUCTIBLE — N’AFFICHER LE TEXTE QUE SI LE RÉPONDANT CLIQUE SUR LA QUESTION]

La firme de sondage The Strategic Counsel sera chargée de recueillir les données du sondage auprès de tous les participants et participantes. Afin de réduire le risque que vous soyez identifié(e), une fois la collecte de données terminée, The Strategic Counsel fournira à Affaires mondiales Canada un ensemble de données qui ne comprendra aucune réponse permettant de vous identifier directement. Toutes les réponses recueillies seront regroupées aux fins d'analyse et présentées sous forme agrégée. L'ensemble de données pourrait également, sur demande, être mis à la disposition des gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que d'organisations et de chercheurs et chercheuses à travers le Canada. Les rapports et autres publications découlant de cette étude contiendront des données agrégées et des résultats du sondage auxquels vous ne



serez ni identifié(e) ni associé(e). Le rapport définitif ainsi que l'ensemble de données seront publiés sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada.

Quels sont vos droits? [NP : PARAGRAPHE RÉDUCTIBLE — N’AFFICHER LE TEXTE QUE SI LE RÉPONDANT CLIQUE SUR LA QUESTION]

Vous êtes en droit de porter plainte auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada si vous estimez que vos renseignements personnels n’ont pas été traités de manière appropriée. Pour plus d’information sur ces droits ou sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée, veuillez communiquer avec Trista Heney, Associée, The Strategic Counsel, au theney@thestrategiccounsel.com.

Pour vérifier l’authenticité du présent sondage, cliquer ici. **[AFFICHER DANS UNE NOUVELLE FENÊTRE DU NAVIGATEUR]**

La présente enquête est parrainée par Affaires mondiales Canada. Veuillez noter que votre participation demeurera strictement confidentielle et n’affectera en rien vos interactions avec le gouvernement du Canada, y compris avec Affaires mondiales Canada.

Pour vérifier l’authenticité du présent sondage, veuillez [cliquer ici](#). Et saisir le code du projet suivant : 20260105-TH831.

Si vous avez des questions au sujet du sondage ou souhaitez obtenir un autre format de rapport, veuillez communiquer avec :

Trista Heney

Téléphone : 416-975-4465, poste 272

Courriel : theney@thestrategiccounsel.com



A. Questions aux fins de la sélection et du suivi des quotas

1. Quelle est votre année de naissance? [NP : NOTER L'ANNÉE — AAAA. METTRE FIN AU SONDAGE POUR LES PERSONNES NÉES EN 2008 OU APRÈS. SURVEILLER LES QUOTAS EN FONCTION DU GROUPE D'ÂGE]

Je préfère ne pas répondre ☐ [PASSER À LA Q1A]

1a. Accepteriez-vous d'indiquer à laquelle des tranches d'âge suivantes vous appartenez?

18 à 24 ans	☐	POURSUIVRE
25 à 34 ans	☐	POURSUIVRE
35 à 44 ans	☐	POURSUIVRE
45 à 54 ans	☐	POURSUIVRE
55 à 64 ans	☐	POURSUIVRE
65 ans ou plus	☐	POURSUIVRE
Je préfère ne pas répondre	☐	METTRE FIN AU SONDAGE

2. Parmi les réponses suivantes, laquelle correspond le plus à votre statut de nationalité?

Je suis citoyen(ne) canadien(ne)	☐	POURSUIVRE
Je possède la double nationalité, canadienne et celle d'un autre pays	☐	POURSUIVRE
Je ne suis pas citoyen(ne) canadien(ne)	☐	METTRE FIN AU SONDAGE

3. Veuillez fournir les trois premiers caractères de votre code postal. [NP : SURVEILLER LES QUOTAS PAR PROVINCE OU RÉGION]

Je préfère ne pas répondre ☐

3a. [QUESTION À POSER UNIQUEMENT À CEUX QUI ONT RÉPONDU « JE PRÉFÈRE NE PAS RÉPONDER » À LA Q.3] Dans quelle province ou quel territoire habitez-vous actuellement? [NP : SURVEILLER LES QUOTAS PAR PROVINCE OU RÉGION]

Alberta	☐
Colombie-Britannique	☐
Manitoba	☐
Nouveau-Brunswick	☐
Terre-Neuve-et-Labrador	☐
Territoires du Nord-Ouest	☐
Nouvelle-Écosse	☐
Nunavut	☐
Ontario	☐
Île-du-Prince-Édouard	☐
Québec	☐
Saskatchewan	☐
Yukon	☐
À l'extérieur du Canada [NP : METTRE FIN AU SONDAGE]	☐
Je préfère ne pas répondre [NP : METTRE FIN AU SONDAGE]	☐



4. À quel genre vous identifiez-vous? **[NP : VISER UNE RÉPARTITION APPROXIMATIVEMENT ÉGALE D'HOMMES ET DE FEMMES (50-50)]**

Homme	☐
Femme	☐
Je préfère m'auto-identifier	☐
Je préfère ne pas répondre	☐

5. Quel est le niveau de scolarité officiel le plus élevé que vous ayez atteint? **[NP : SURVEILLER LES QUOTAS]**

École primaire ou niveau inférieur	☐
Études secondaires partielles	☐
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	☐
Certificat ou diplôme d'études professionnelles (DEP) ou d'une école de métiers	☐
Certificat ou diplôme d'études collégiales, d'un CÉGEP ou d'un autre établissement non universitaire	☐
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	☐
Baccalauréat	☐
Diplôme d'études supérieures (après le baccalauréat)	☐
Je préfère ne pas répondre	☐

6. Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit au mieux le revenu total de votre ménage l'année dernière, avant impôts, toutes sources confondues, pour toutes les personnes de votre ménage? **[NP : SURVEILLER LES QUOTAS]**

Moins de 20 000 \$	☐
20 000 \$ à moins de 40 000 \$	☐
40 000 \$ à moins de 60 000 \$	☐
60 000 \$ à moins de 80 000 \$	☐
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	☐
100 000 \$ à moins de 150 000 \$	☐
150 000 \$ et plus	☐
Je ne sais pas/je préfère ne pas répondre	☐

7. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? **[NP : [N'ACCEPTER QU'UNE SEULE RÉPONSE] SURVEILLER LES QUOTAS]**

Anglais	☐
Français	☐
Autre langue, veuillez préciser :	☐
Je préfère ne pas répondre	☐

8. En pensant à des voyages à l'étranger, lequel des énoncés suivants vous correspond le mieux? Sélectionnez toutes les réponses pertinentes. **[NP : SURVEILLER LES QUOTAS POUR CEUX QUI ONT SOIT VOYAGÉ OU QUI COMPTENT VOYAGER AU COURS DES 3 PROCHAINES ANNÉES]**

Je compte voyager à l'extérieur du Canada au cours des trois prochaines années	☐
--	--------------------------



J'ai voyagé à l'étranger au cours des trois dernières années	☐
Je n'ai pas voyagé à l'étranger au cours des 3 dernières années et je ne prévois pas de le faire au cours des trois prochaines années [NP : EXCLUSIF]	☐
Je préfère ne pas répondre	☐

B. MOTIFS ET FRÉQUENCE DES VOYAGES

9. À quelle fréquence voyagez-vous habituellement à l'extérieur du Canada?

Plusieurs fois par année	☐
Une fois par année	☐
À intervalles de deux ou trois ans	☐
Rarement	☐
Je n'ai jamais voyagé à l'extérieur du Canada	☐

10. Quel type de conseils recherchez-vous en général au moment de planifier un voyage? [QUESTION OUVERTE]

11. [SI ON A RÉPONDU « JAMAIS » À LA Q.9, PASSER À LA Q.12] Quelle est principale raison pour laquelle vous voyagez à l'étranger?

Voyages d'affaires	☐
Voyages d'agrément ou de loisirs	☐
Pour rendre visite à des amis ou à des membres de ma famille ou pour visiter mon pays d'origine	☐
Pour étudier à l'étranger	☐
Pour faire du bénévolat à l'étranger	☐
Autre(s) raison(s), veuillez préciser :	☐
Je ne voyage pas à l'étranger [NP : EXCLUSIF]	☐

C. NIVEAU DE SENSIBILISATION OU DE CONNAISSANCE DU SITE WEB VOYAGE.GC.CA ET DES « CONSEILS AUX VOYAGEURS ET AVERTISSEMENTS »

12. Dans quelle mesure êtes-vous familier(ère) avec chacun des sites suivants?

ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A ET B	Très familier(ère)	En grande partie familier(ère)	Assez familier(ère)	Pas très familier(ère)	Pas du tout familier(ère)
a. Le site Web <i>voyage.gc.ca</i>	☐	☐	☐	☐	☐
b. Les Conseils aux voyageurs et avertissements par destination du gouvernement du Canada	☐	☐	☐	☐	☐

[SI ON A RÉPONDU « PAS DU TOUT FAMILIER » AUX POINTS A ET B DE LA Q.12, PASSER À LA Q.18.]

13. Comment avez-vous entendu parler du site Web *voyage.gc.ca* ou des Conseils aux voyageurs et avertissements par destination? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. [NP : RANDOMISER LA LISTE]



Moteur de recherche (p. ex. Google, Bing, Yahoo!, etc.)	☐
Réseaux sociaux	☐
Bouche-à-oreille	☐
Agence de voyage	☐
Renseignements fournis par la compagnie aérienne	☐
Signalisation à l'aéroport ou à la porte d'embarquement	☐
Publicité	☐
Kiosque ou activité de sensibilisation faisant la promotion du site <i>voyage.gc.ca</i>	☐
Au travail	☐
À l'école	☐
Autre(s) source(s), veuillez préciser [NP : ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

14. Avez-vous déjà consulté le site Web *voyage.gc.ca*

Oui, plusieurs fois	☐
Oui, une ou deux fois	☐
Non [PASSER À LA Q.16]	☐

15. D'après ce que vous avez lu, vu ou entendu, dans quelle mesure l'information fournie sur le site *voyage.gc.ca* est-elle claire et facile à comprendre, selon vous?

Très claire	☐
Assez claire	☐
Peu claire	☐
Très peu claire	☐

16. Lorsque vous préparez un voyage à l'étranger, à quelle fréquence consultez-vous ...

ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A ET B	Toujours	Souvent	Occasionnellement	Rarement	Jamais
a. [NP : NE PAS DEMANDER SI LA RÉPONSE À LA Q14 EST « NON »] Le site Web <i>voyage.gc.ca</i> ?	☐	☐	☐	☐	☐
b. Les Conseils aux voyageurs et avertissements par destination du gouvernement du Canada?	☐	☐	☐	☐	☐

[SI ON A RÉPONDU « JAMAIS » PASSER À LA Q.18]

17. **[SI ON A RÉPONDU « TOUJOURS », « SOUVENT », « OCCASIONNELLEMENT » OU « RAREMENT », POSER LA QUESTION SUIVANTE :]** Vous est-il déjà arrivé de prendre des décisions en rapport avec des projets de voyage en vous appuyant sur des informations contenues dans les Conseils aux voyageurs et avertissements ?

Oui	☐
Non	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐



18. Quel que soit votre niveau de connaissance des Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada, dans quelle mesure êtes-vous certain(e) que chacun des renseignements suivants figure dans les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada? **[NP : RANDOMISER LA LISTE]**

	Je suis certain(e) qu'elle EST comprise	Je suis certain(e) qu'elle n'est PAS comprise	Je ne suis pas sûr(e)
Lois et coutumes du pays	☐	☐	☐
Exigences d'entrée et de sortie et en matière de visa	☐	☐	☐
Vaccins obligatoires ou recommandés	☐	☐	☐
Recommandations relatives aux sites touristiques à visiter	☐	☐	☐
Coordonnées du bureau du Canada le plus proche	☐	☐	☐
Risques en matière de sécurité	☐	☐	☐
Risques liés aux catastrophes naturelles ou aux conditions climatiques	☐	☐	☐
Recommandations culinaires locales	☐	☐	☐

voyage.gc.ca est le site Web du gouvernement du Canada fournissant des conseils destinés à différents types de voyageurs et voyageuses, notamment en matière de santé et de sécurité, ainsi que sur les mesures à prendre si vous avez besoin d'aide pendant un séjour à l'étranger. Les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada fournissent de l'information utile concernant 230 destinations à travers le monde afin que les Canadiennes et Canadiens puissent s'informer au sujet des exigences d'entrée, des risques pour leur sécurité et obtenir d'autres précisions au moment de préparer et d'entreprendre un voyage à l'étranger.

19. Au moment de planifier votre prochain ou premier voyage à l'étranger, dans quelle mesure est-il probable que vous consultiez :

ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A ET B	Très probable	Assez probable	Peu probable	Pas du tout probable
a. Le site Web <i>voyage.gc.ca</i>	☐	☐	☐	☐
b. Les Conseils aux voyageurs et avertissements par destination du gouvernement du Canada	☐	☐	☐	☐

20. À quel moment consultez-vous généralement ou seriez-vous susceptible de consulter les conseils et avertissements aux voyageurs concernant une destination précise? **[N'ACCEPTER QU'UNE SEULE RÉPONSE]**

Plusieurs mois avant mon départ	☐
Plusieurs semaines avant mon départ	☐
Plusieurs jours avant mon départ	☐
Une fois arrivé(e) à destination	☐
Seulement si un incident survient pendant le voyage	☐
À plusieurs reprises pendant la planification et le voyage	☐
Je ne me sers pas ou ne me servais pas de ces informations [NP : EXCLUSIF]	☐

D. FACTEURS DE MOTIVATION, OBSTACLES ET UTILITÉ PERÇUE DES CONSEILS AUX VOYAGEURS



21. Pour quelle(s) raison(s) consultez-vous ou consulteriez-vous le site Web *voyage.gc.ca* ou les Conseils aux voyageurs et avertissements. Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. **[NP : RANDOMISER LA LISTE]**

Pour planifier où aller	☐
Pour comprendre les risques liés à la sécurité	☐
Pour passer en revue les exigences d'entrée et de sortie	☐
Pour vérifier quels sont les vaccins obligatoires ou recommandés	☐
Pour obtenir des conseils concernant une catégorie précise de voyageurs et voyageuses (p. ex. femmes, familles, personnes 2ELGBTQ+)	☐
Pour comprendre les lois et coutumes locales	☐
Pour obtenir les coordonnées d'une ambassade ou d'un consulat	☐
En cas de problème pendant le voyage	☐
Autre(s) raison(s), veuillez préciser [NP : ANCRER AU BAS DE LA LISTE EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT.]	☐
Je ne me sers pas/ne me servais pas de ces informations [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

22. Quelles sont les informations contenues dans le site Web *voyage.gc.ca* ou dans les Conseils aux voyageurs et avertissements que vous considérez ou considéreriez comme les plus utiles? Veuillez choisir un maximum de trois réponses dans la liste ci-dessous. **[NP : RANDOMISER LA LISTE]**

Comptes rendus clairs du niveau de risque	☐
Exigences d'entrée et de sortie	☐
Informations en matière de santé et de vaccins	☐
Préoccupations en matière de sécurité	☐
Conseils pour certains types de voyageurs et voyageuses	☐
Alertes relatives aux transports/à des interruptions	☐
Quoi faire en cas d'urgence	☐
Lois locales et normes culturelles	☐
Coordonnées des bureaux du Canada à l'étranger	☐
Autre(s) raison(s), veuillez préciser [NP : ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐

23. Qu'est-ce qui vous rendrait moins susceptible de recourir aux conseils ou aux informations aux voyageurs et voyageuses fournis par le gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. **[NP : RANDOMISER LA LISTE]**

Ne pas savoir où les trouver	☐
Oublier de les consulter	☐
Je trouve ça trop compliqué/il y a trop de détails	☐
Je me fie à d'autres sources d'information (p. ex. Google, blogues de voyage, amis, membres de ma famille)	☐



Je ne crois pas que l'information concerne la ou les destinations où je me rends ou suis susceptible de me rendre	☐
Je préfère me fier à mon agence de voyages	☐
Autre(s) raison(s), veuillez préciser [NP : ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Aucune de ces réponses [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

E. CONNAISSANCE ET UTILISATION DU SERVICE « INSCRIPTION DES CANADIENS À L'ÉTRANGER »

24. Avant aujourd'hui, connaissiez-vous le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger?

Oui, je connaissais certainement ce service	☐
Oui, j'en avais entendu parler, mais je ne savais peu de chose à son sujet	☐
Non, je ne connaissais pas ce service	☐

25. [SI ON A RÉPONDU « OUI » À LA Q.24 POSER LA QUESTION SUIVANTE :] À quelle fréquence inscrivez-vous vos voyages au moyen du service d'Inscription des Canadiens à l'étranger?

Pour tous mes voyages	☐
Pour la plupart de mes voyages	☐
Pour certains voyages	☐
Jamais	☐
Sans objet/je ne voyage pas à l'étranger	☐

Le service d'Inscription des Canadiens à l'étranger est gratuit et permet au gouvernement du Canada de vous aviser en cas d'urgence à destination ou en cas d'urgence personnelle au Canada. Ce service vous permet également de recevoir de l'information importante avant ou lors d'une catastrophe naturelle ou de troubles civils.

26. Envisagez-vous de recourir au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages à l'étranger?

Oui, certainement	☐
Oui, je pourrais l'envisager/Je ne suis pas sûr(e)	☐
Non	☐
Sans objet, je ne prévois pas voyager à l'étranger	☐

27. [SI ON A RÉPONDU « NON » À LA Q.26, POSER LA QUESTION SUIVANTE :] Veuillez fournir une explication détaillée des raisons pour lesquelles vous choisissez de ne pas recourir au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger pour de futurs voyages? [QUESTION OUVERTE]

F. NIVEAUX DE RISQUE

28. Avant aujourd'hui, saviez-vous que le gouvernement du Canada a défini quatre niveaux de risque officiels concernant les voyages? Ces niveaux de risque sont les suivants : Prenez des mesures de sécurité normales;Faites preuve d'une grande prudence; Évitez tout voyage non essentiel; Évitez tout voyage.

Oui, je connaissais les quatre niveaux de risque	☐
--	--------------------------



Oui, je savais qu'il y avait des niveaux de risque, mais pas ces quatre risques en particulier	☐
Non, je ne le savais pas	☐

29. Vous est-il déjà arrivé de modifier ou de revoir vos projets de voyage en raison d'un niveau de risque?

Oui, plusieurs fois	☐
Oui, une ou deux fois	☐
Non	☐

30. [SI ON A RÉPONDU « NON » À LA Q.29, POSER LA QUESTION SUIVANTE :] Quelles précautions avez-vous prises à la place? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. [NP : RANDOMISER LA LISTE]

J'ai souscrit une assurance voyage	☐
Je me suis inscrit(e) au service d'Inscription des Canadiens à l'étranger	☐
J'ai ajusté mon itinéraire ou mes activités	☐
J'ai emporté moins d'objets de valeur	☐
J'ai suivi les nouvelles d'actualités ou les mises à jour du gouvernement	☐
Autre(s) précaution(s), veuillez préciser [NP : ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Je n'ai pas pris de précautions [PN : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

31. Avant aujourd'hui, saviez-vous qu'un changement concernant le niveau de risque lié à une destination pouvait avoir une incidence sur la validité de votre assurance voyage?

Oui	☐
Non	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐

G. CONNAISSANCE ET COMPRÉHENSION DES SERVICES CONSULAIRES

32. Dans quelle mesure connaissez-vous les services consulaires?

Très bien	☐
En grande partie	☐
Assez bien	☐
Pas très bien	☐
Pas du tout	☐

33. À votre connaissance, parmi les descriptions suivantes, quelle sont celles qui définit le plus exactement le terme « services consulaires »? Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes. [RANDOMISER LA LISTE]

Des services fournis par le gouvernement du Canada comprenant entre autres des conseils aux voyageurs, de l'information concernant une destination ainsi que des directives générales en matière de sécurité pour	☐
---	--------------------------



aider les Canadiennes et Canadiens à préparer un voyage.	
Des services fournis par des bureaux du Canada à l'étranger pour aider les Canadiennes et Canadiens voyageant ou vivant à l'étranger.	☐
Des services que les gouvernements étrangers fournissent aux visiteuses et visiteurs et aux touristes dans leurs pays, notamment pour l'émission de visas et d'autorisations d'entrée.	☐
Des services fournis aux Canadiennes et Canadiens se trouvant à l'étranger dans le cadre de partenariats internationaux, dont de l'aide dans les aéroports, des services de traduction et des services de coordination en cas d'urgence.	☐
Des services offerts aux voyageuses et voyageurs par des compagnies aériennes, des voyagistes et autres partenaires de l'industrie du voyage aux Canadiennes et Canadiens en cas de problèmes à l'étranger.	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐

34. Selon vous, quelles sont les personnes admissibles à recevoir des services consulaires du gouvernement du Canada? Veuillez choisir toutes les réponses pertinentes. **[RANDOMISER LA LISTE.]**

Les personnes avec le statut de résidents permanents du Canada	☐
Les personnes avec la citoyenneté canadienne possédant un passeport valide	☐
Les résidents temporaires au Canada	☐
Les personnes avec la citoyenneté canadienne ne possédant PAS un passeport valide	☐
Les résidents permanents et les citoyens canadiens détenteurs d'un passeport valide	☐
Les citoyens canadiens dont le passeport est ou n'est pas valide (EXACT)	☐
Je ne suis pas sûr(e) [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

Les services consulaires sont les services que fournit le gouvernement du Canada aux citoyennes et citoyens canadiens vivant ou voyageant à l'extérieur du Canada par l'intermédiaire de ses ambassades, consulats et bureaux à l'étranger.

35. Dans quelle mesure des services consulaires pourraient-ils vous être utiles ou être utiles aux membres de votre famille si vous aviez besoin d'assistance à l'étranger?

Très utiles	☐
Assez utiles	☐
Pas très utiles	☐
Pas utiles du tout	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐



36. Pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si, à votre avis, le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'assistance à l'étranger.

[ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A à I]	Oui	Non	Je ne suis pas sûr(e)
a. Fournir une liste des médecins et hôpitaux locaux	☐	☐	☐
b. Fournir des conseils ou services médicaux	☐	☐	☐
c. Avec votre consentement, communiquer avec un membre de votre famille ou des amis en cas d'accident	☐	☐	☐
d. Payer des frais médicaux en cas d'urgence médicale	☐	☐	☐
e. Vous fournir une liste d'avocats locaux, en cas de besoin	☐	☐	☐
f. Plaider pour qu'on vous assure un traitement équitable en vertu des lois locales	☐	☐	☐
g. Obtenir la libération d'une Canadienne ou d'un Canadien détenu(e) dans une prison étrangère	☐	☐	☐
h. Verser une caution ou payer des frais juridiques, si nécessaire	☐	☐	☐
i. Vous fournir des sources d'information publiques concernant les lois et règlements locaux	☐	☐	☐

37. Et pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si, selon vous, le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'assistance à l'étranger.

[ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A à H]	Oui	Non	Je ne suis pas sûr(e)
a. Demandez à la police canadienne de prévenir vos proches en cas de décès à l'étranger	☐	☐	☐
b. Aider à la recherche d'un salon funéraire à l'étranger en cas de décès d'un membre de la famille ou d'un ami	☐	☐	☐
c. Payer les frais d'inhumation, de crémation ou de rapatriement de la dépouille au Canada	☐	☐	☐
d. Vous aider à remplacer un passeport perdu, volé, endommagé ou périmé	☐	☐	☐
e. Fournir des services notariaux (pour la vérification de signatures, la certification de documents)	☐	☐	☐
f. Vous aider à trouver de l'emploi à l'étranger	☐	☐	☐
g. Vous aider à exercer votre droit de vote lors d'élections canadiennes	☐	☐	☐
h. Fournir de l'aide financière dans des situations d'urgence et exceptionnelles	☐	☐	☐

38. Dans le cas où une Canadienne ou un Canadien avait besoin d'une aide financière pendant qu'il ou elle se trouve à l'étranger, quels services suivants le gouvernement du Canada est-il, selon vous, en mesure de fournir? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. [NP : RANDOMISER LA LISTE]

De l'aide pour faciliter un transfert d'argent privé	☐
Verser des prestations de retraite ou de sécurité sociale	☐



Approuver un prêt pour payer les frais remboursables d'un vol de retour au Canada	☐
Aucune de ces réponses NP : EXCLUSIF. ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Je ne suis pas sûr(e) [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

39. Pour chacune des situations décrites ci-dessous, veuillez indiquer si vous êtes d'avis que le gouvernement du Canada est habituellement en mesure de fournir ce type d'aide à l'étranger en cas d'urgence internationale à grande échelle.

ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A à G	Oui	Non	Je ne suis pas sûr(e)
a. Fournir des documents de voyage urgents	☐	☐	☐
b. Assurer votre transport vers un tiers pays sûr	☐	☐	☐
c. Organiser des vols de retour au Canada	☐	☐	☐
d. Fournir un hébergement, de la nourriture et de l'eau	☐	☐	☐
e. Aider à l'évacuation d'animaux de compagnie	☐	☐	☐
f. Assurer la sécurité physique de particuliers	☐	☐	☐
g. Fournir des visas urgents à des membres de la famille immédiate	☐	☐	☐

40. Avant aujourd'hui, saviez-vous...

ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A ET B	Oui	Non	Je ne suis pas sûr(e)
a. Comment les services consulaires sont financés?	☐	☐	☐
b. S'il y a des frais associés à l'obtention de services consulaires?	☐	☐	☐

41. Parmi les sources de financement suivantes, lesquelles contribuent, à votre avis, à financer les services consulaires? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. **[RANDOMISER LA LISTE.]**

Les frais consulaires (p. ex. les frais de passeport)	☐
Les frais payés dans des bureaux du Canada à l'étranger lorsque des services consulaires sont sollicités (p. ex. pour le remplacement d'un passeport ou des services notariaux)	☐
Revenus fiscaux généraux (impôts)	☐
Frais d'un fournisseur de services d'urgence	☐
Toutes ces réponses [NP : EXCLUSIF. ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Je ne suis pas sûr(e) [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

42. Parmi les options suivantes, veuillez indiquer celles qui, selon vous, constituent des moyens valables d'obtenir des services d'assistance consulaire. Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. **[RANDOMISER LA LISTE.]**

Se rendre à un bureau du Canada à l'étranger	☐
--	--------------------------



Communiquer avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa	☐
Envoyer un courriel à : SOS@international.gc.ca	☐
Communiquer avec son ou sa députée	☐
Remplir un formulaire des personnes à joindre en cas d'urgence sur le site voyage.gc.ca	☐
Appeler des services d'urgence locaux au Canada ou à destination	☐
Envoyer un message texte à l'aide de Signal ou WhatsApp au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à Ottawa.	☐
Utiliser la fonction de clavardage sur le site Web voyage.gc.ca	☐
Toutes ces réponses [NP : EXCLUSIF. ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Je ne suis pas sûr(e) [NP : EXCLUSIF. ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

43. Avez-vous déjà appelé ou eu recours à des services consulaires pour vous-même ou quelqu'un d'autre?

Oui	☐
Non	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐

44. **[SI ON A RÉPONDU OUI À LA Q.43, POSER LA QUESTION SUIVANTE :]** Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du soutien que vous avez reçu?

Très satisfait(e)	☐
Plutôt satisfait(e)	☐
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	☐
Plutôt insatisfait(e)	☐
Très insatisfait(e)	☐
Je ne me souviens pas/Je préfère ne pas répondre	☐

H. COMMUNICATIONS, OUTILS NUMÉRIQUES ET MODERNISATION

45. Quels sont les moyens que vous préférez pour recevoir de l'information destinée aux voyageurs? Veuillez sélectionner vos **3 moyens préférés**. **[RANDOMIZE LIST]**

Des mises à jour par courriel auxquelles on peut s'inscrire	☐
Des alertes par messages texte ou SMS auxquels on peut s'inscrire	☐
Le site Web voyage.gc.ca	☐
Applications mobiles et notifications push	☐
Réseaux sociaux	☐
Agence de voyage	☐
Médias d'information	☐
Sites Web de l'ambassade ou du consulat	☐



Autre(s) moyen(s), veuillez préciser : [NP : ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐
--	--------------------------

46. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) à obtenir chacun des services numériques suivants de la part d'Affaires mondiales Canada?

[ALTERNER L'ORDRE DES RÉPONSES A à I]	Très intéressé(e)	Assez intéressé(e)	Pas très intéressé (e)	Pas du tout intéressé(e)
a. Un profil de voyage personnalisé montrant les alertes en vigueur pour votre destination	☐	☐	☐	☐
b. Une application mobile pouvant envoyer des alertes automatiques avec des conseils aux voyageurs et en cas d'urgence à destination	☐	☐	☐	☐
c. Un portail en ligne où recevoir des services consulaires courants sans se rendre à une ambassade ou à un haut-commissariat	☐	☐	☐	☐
Une interface voyage.gc.ca simplifiée et conviviale	☐	☐	☐	☐

47. Dans quelle mesure trouvez-vous en général facile ou difficile de comprendre et de mettre en pratique les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada?

Très facile	☐
Assez facile	☐
Assez difficile	☐
Très difficile	☐
Je ne suis pas sûr(e), je n'y ai pas eu recours	☐

48. Quelle information manque-t-il ou devrait être améliorée dans les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner toutes les réponses pertinentes. **[RANDOMIZE LIST]**

Des comptes rendus plus concis	☐
Des explications plus claires des risques	☐
Un plus grand nombre d'éléments visuels et de cartes	☐
Un plus grand nombre de directives pour certaines catégories de voyageurs et voyageuses	☐
Des mises à jour plus fréquentes sur la situation dans différents pays	☐
Un plus grand nombre de conseils à suivre de type « Quoi faire en cas de... »	☐
Autre information, veuillez préciser [ANCRER EN TANT QUE DEUXIÈME ÉLÉMENT, AU BAS DE LA LISTE]	☐
Il ne manque rien [PN : ANCRER AU BAS DE LA LISTE]	☐

I. DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

La dernière série de questions ne servira qu'à des fins statistiques.



THE
STRATEGIC
COUNSEL

49. Avez-vous déjà été détenteur ou détentrice d'un passeport canadien valide?

Oui	☐
Non	☐
Je ne suis pas sûr(e)	☐

50. Laquelle des options suivantes correspond le plus à vos habitudes de voyage? **[N'AUTORISER Q'UNE SEULE RÉPONSE]**

La plupart du temps, je voyage seul(e)	☐
Je voyage surtout en compagnie de mon/ma époux(se) ou partenaire	☐
Je voyage surtout en compagnie de membres de ma famille, notamment avec des enfants de moins de 18 ans	☐
Je voyage surtout en compagnie d'amis ou de membres adultes de ma famille	☐
Une combinaison des choix précédents	☐
Sans objet	☐

51. Langue dans laquelle le sondage a été effectué **[NP : CODE]**

Anglais	☐
Français	☐