



SFTO E-Mail Bulletin – Week of February 28th, 2005

Le français suit l'anglais.

THIS BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION AS WELL AS ACTION ITEMS FOR DEPARTMENTAL SFTOs.

1 - OBT Training and Promotion

Attached is an e-mail for distribution to your travellers and travel arrangers providing them with links to the OBT training materials and the list of departmental training contacts.

Feedback at the recent regional information sessions indicated that some employees are waiting for and are interested in training before they begin using the tool. Encouraging and promoting the training available will increase employee knowledge of their training options, increase employee familiarity of the OBT, and ultimately help increase the adoption rate.

While the tool is user-friendly, employees who require training can access all of the training materials at any time on the portal at <http://travel-voyage.gc.ca>. Also note that the STSI website <http://gtmo.gc.ca> will soon contain a list of departmental training contacts.

As an SFTO, please continue to support and promote the OBT as well as card usage at every opportunity. The more your employees use the OBT and the card, the more your organization can benefit from lower transaction fees and volume discounts.

For your convenience, please find attached an e-mail that should be inserted as text in an e-mail message and distributed to travellers and travel arrangers in your organization. Thank you in advance for your support.

2 - VIA Rail

During the regional information sessions, some employees raised questions regarding the BizPak offered by VIA Rail. BizPak is a package of six or ten one-way vouchers that allows GoC employees to travel at their convenience between two cities. BizPak is simple and economical – GoC employees save as much as 35% off of the regular economy class fare and 5% off of business class fare.

While BizPak must be ordered through the Full-service Travel Agency (note that this service is not available through the On-line Booking Tool), it takes about seven to eight days for employees to receive the BizPak after placing the order.

Fees associated with Bizpak are:

- A one-time Full-service Travel Agency fee of \$40.68 (upon ordering the BizPak) *
- A Full-service Travel Agency transaction fee (\$40.68), each time GoC employees request a reservation via a pre-paid BizPak voucher.



Also note that if GoC employees would like to use their BizPak vouchers through the OBT, they need to fill out the Special Request box on the Reservation Confirmation page, and they will automatically trigger the Full-service Travel Agency fee for the transaction.

Additionally, some travellers have been asking about an additional \$25 fee that is sometimes charged when purchasing VIA Rail tickets. This is a VIA Rail fee applied to pre-paid tickets when a reservation is booked without at least a 24-hour notice for ticket delivery.

* To avoid this transaction fee, we recommend combining the BizPak purchase with a VIA Rail booking. The client will then only incur one Full-service Travel Agency transaction fee.

3 – Web-fares on the SABRE Global Distribution System (GDS)

STSI has received some inquiries related to accessing the lowest air fares through the On-line Booking Tool (OBT). There have been reports of fares available on a carrier's website but not on the OBT. Currently, the OBT shows the fares available through the SABRE Global Distribution System (GDS). The GDS is updated with airline fares five times a day to ensure that GoC employees receive the best rates possible. However, there are instances where a fare is posted on a carrier's website before it has been updated in the GDS. This could explain some of the discrepancies reported by our travellers.

There have also been reports of a fare being posted on the OBT, but then showing as unavailable when the traveller or travel arranger tries to book it. Please note that OBT air reservations are only guaranteed once they have been fully processed and confirmed in the reservation system. The purchase step can take users several minutes, which means that fares can sometimes be sold out within that time period. In such instances, travellers are advised to wait a couple of minutes and try their search again.

Please also be advised that most low fares from the major Canadian carriers are available through the SABRE GDS. The GoC, in partnership with Travel AcXess Voyage and SABRE, is continuing to work with airline carriers to ensure that 100% of their content is available for booking by GoC employees.

4 – ATM and Hotel Locations that Accept American Express

The American Express website contains a list of all ATM locations world-wide where the American Express card can be used. Please direct employees to the following link if they wish to find out which ATMs accept the card: www.americanexpress.com/expresscash

Travellers should note that the ATM list of locations appears in the local language for that particular region (i.e., English for North American, French for France) to ensure that employees travelling to that area will have an address that matches local street signs and directions.

As for acceptance of the AMEX card at accommodations and hotels, the majority of hotels presented by the Full-service Travel Agency or the OBT accept the AMEX card. If you have



questions on which accommodations accept the government travel card, please contact the Full-service Travel Agency. No transaction fees will be charged for these types of calls.

5 – Support Desk Services

We understand that you often receive calls directly from your employees regarding travel-related issues. In addition to assisting your employees by contacting your STSI Account Manager to report issues, please direct your employees to the Travel AcXess Voyage Support Desk for assistance and to formally log their complaints. The Support Desk can be reached by calling:

- 1-800-514-3798 (within North America)
- 1-613-783-3365 (collect, outside North America)

Calls to the Support Desk are tracked and monitored which allows both the STSI and the contractor to determine the priority and timing for problem resolution.

Your support is greatly appreciated.

For questions or comments about this Bulletin, please contact your STSI Account Manager or visit the Travel AcXess Voyage portal at: <http://travel-voyage.gc.ca>



**Bulletin électronique à l'intention des agents de voyage supérieurs à temps plein
(AVSTP) – Semaine du 28 février 2005**

**LE PRÉSENT BULLETIN ÉLECTRONIQUE CONTIENT DE L'INFORMATION
IMPORTANTE AINSI QUE DES POINTS DE SUIVI POUR LES AVSTP
MINISTÉRIELS.**

1- Niveaux de service de l'agence de voyage

Vous trouverez ci-joint un courriel à distribuer à vos voyageurs et à vos organisateurs de voyage leur fournissant des liens au matériel de formation sur l'OREL et la liste des personnes-ressources de la formation dans les ministères.

La rétroaction aux dernières séances d'information régionales a indiqué que certains employés veulent avoir de la formation et qu'ils attendent d'en recevoir avant de commencer à utiliser l'outil. Si on fait la promotion de la formation disponible, les employés vont mieux connaître leurs options de formation, ils pourront donc se familiariser avec l'OREL et en bout de ligne seront plus enclins à l'utiliser.

Bien que l'outil soit convivial, les employés qui ont besoin de formation peuvent accéder à tout le matériel de formation en tout temps sur le portail à l'adresse <http://voyage-travel.gc.ca>. Notez aussi que le site Web de l'ISVP <http://bmsv.gc.ca> contiendra sous peu une liste des personnes-ressources de la formation dans les ministères.

À titre d'AVSTP, veuillez continuer à appuyer et à promouvoir l'OREL ainsi que l'utilisation de la carte chaque fois que l'occasion se présente. Plus vos employés utilisent l'OREL et la carte, plus votre organisation peut bénéficier de frais de transaction réduits et de rabais au volume.

Vous trouverez ci-joint un courriel à insérer sous forme de texte dans un message électronique et à distribuer aux voyageurs et aux organisateurs de voyage dans votre organisation. Nous vous remercions d'avance de votre appui.

2 - VIA Rail

Au cours des séances d'information régionales, certains employés ont soulevé des questions concernant le forfait BizPak offert par VIA Rail. BizPak est un forfait de six ou dix allers simples permettant aux employés du gouvernement de voyager à leur guise entre deux villes. Le forfait BizPak est simple et économique – les employés du gouvernement peuvent économiser jusqu'à 35 % sur le passage en classe économique ordinaire et 5 % du tarif de la classe affaires.

Le forfait BizPak doit être commandé par le biais de l'agence de voyage à service complet (notez que ce service n'est pas offert par l'Outil de réservation en ligne), et il faut compter environ sept ou huit jours avant que l'employé ne reçoive son forfait après avoir passé la commande.



Les frais associés au forfait Bizpak sont les suivants :

- Frais de transaction de l'agence de voyage à service complet de 40,68 \$ (en commandant le forfait BizPak) *
- Frais de transaction de l'agence de voyage à service complet de 40,68 \$ chaque fois que les employés du gouvernement du Canada (GC) font une réservation pour un billet prépayé BizPak.

Veillez noter aussi que si les employés du GC veulent utiliser leurs billets BizPak par l'OREL, ils doivent remplir la case de demande spéciale à la page de confirmation de la réservation et ils engageront automatiquement des frais d'agence de voyage à service complet pour la transaction.

De plus, certains voyageurs ont posé des questions au sujet des frais de 25 \$ additionnels qui sont parfois imputés à l'achat des billets VIA Rail. Il s'agit de frais VIA Rail appliqués aux billets prépayés qui sont réservés sans préavis d'au moins 24 heures pour la livraison du billet.

* Pour éviter ces frais de transaction, nous recommandons de combiner l'achat du forfait BizPak avec une réservation VIA Rail. Le client n'aura ainsi à déboursier les frais que pour une seule transaction avec l'agence de voyage à service complet.

3 – Tarifs du Web sur le Système mondial de distribution SABRE (SMD)

L'ISVP a reçu des demandes de renseignements concernant l'accès aux tarifs aériens les plus bas par l'Outil de réservation en ligne (OREL). On signale que des tarifs sont offerts sur le site Web d'un transporteur, mais qu'ils ne sont pas sur l'OREL. Actuellement, l'OREL montre les tarifs offerts par le Système mondial de distribution SABRE (SMD). Les tarifs aériens sont mis à jour dans le SMD cinq fois par jour afin d'assurer que les employés du GC reçoivent les meilleurs tarifs possibles. Cependant, il y a des cas où un tarif est affiché sur le site Web d'un transporteur avant qu'il ne soit mis à jour dans le SMD. Cela pourrait expliquer certains des écarts signalés par nos voyageurs.

On nous a également signalé qu'un tarif avait été affiché sur l'OREL, mais qu'il n'était pas disponible lorsque le voyageur ou l'organisateur de voyage essayait de le réserver. Veillez noter que les réservations de vol par l'OREL ne sont garanties qu'une fois qu'elles ont été entièrement traitées et confirmées dans le système de réservation. L'étape d'achat peut prendre plusieurs minutes à l'utilisateur, ce qui signifie que les passages peuvent parfois être vendus pendant ce temps. Dans de tels cas, on conseille aux voyageurs d'attendre quelques minutes et d'essayer de nouveau leur recherche.

Nous tenons aussi à vous aviser que la plupart des tarifs les plus bas des principaux transporteurs canadiens sont disponibles dans le SMD SABRE. Le GC, de concert avec Travel AcXess Voyage et SABRE, continue de travailler avec les transporteurs aériens afin d'assurer que les employés du GC peuvent réserver tous les vols possibles.



4 – Guichets bancaires et hôtels qui acceptent la carte American Express

Le site Web d’American Express contient une liste de tous les guichets bancaires dans le monde entier où la carte American Express peut être utilisée. Veuillez reporter les employés au lien suivant s’ils veulent trouver les guichets bancaires qui acceptent la carte :

www.americanexpress.com/expresscash

Les voyageurs devraient noter que la liste des guichets bancaires des emplacements apparaissent dans la langue locale de cette région particulière (p. ex., en anglais pour l’Amérique du Nord, en français pour la France) afin d’assurer que les employés qui voyagent dans cette région auront une adresse qui correspond aux indications de rue locales.

En ce qui concerne l’acceptation de la carte AMEX dans les lieux d’hébergement et les hôtels, la majorité des hôtels offerts par l’agence de voyage à service complet ou l’OREL acceptent la carte AMEX. Si vous avez des questions sur les établissements d’hébergement qui acceptent la carte de voyage du gouvernement, veuillez communiquer avec l’agence de voyage à service complet. Aucuns frais de transaction ne seront exigés pour ces types d’appels.

5 – Services du centre d’assistance

Nous comprenons que vous recevez souvent des appels directement de vos employés concernant les problèmes liés au voyage. En plus d’aider vos employés en communiquant avec le gestionnaire de comptes de l’ISVP pour signaler les problèmes, veuillez demander à vos employés de s’adresser au service d’assistance de Travel AcXess Voyage et de déposer officiellement leurs plaintes. Le centre d’assistance peut être joint aux numéros suivants :

- 1 800 514-3798 (en Amérique du Nord),
- 1 (613) 783-3365 (à frais virés, à l’extérieur de l’Amérique du Nord).

Les appels au service d’assistance sont retracés et surveillés ce qui permet à l’ISVP et à l’entrepreneur de déterminer la priorité et le calendrier de résolution des problèmes.

Votre appui est grandement apprécié.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce bulletin, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de comptes de l’ISVP ou accéder au portail de Travel AcXess Voyage à : <http://voyage-travel.gc.ca>.