



Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Public Works and
Government Services
Canada

UNE MEILLEURE FAÇON DE GÉRER LES VOYAGES DU GOUVERNEMENT

>>>
>>>
>>>
**Travel
AcXess
Voyage**

SOLUTION FACILE, RAPIDE ET JUDICIEUSE.



Pour obtenir des renseignements complets, consulter les sites suivants :
<http://travel-voyage.gc.ca>
<http://stsi.gc.ca>

Canada

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue	3
À propos de l'initiative des services de voyage partagés	6
Services de carte de TAV	7
Carte de voyage désignée (CVD)	8
Carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCCR)	10
Service de voyage en ligne de TAV	11
Portail de TAV	12
Outil de réservation en ligne (OREL)	13
Outil de gestion des dépenses (OGD)	15
Services de centre d'appels de TAV	17
Centre d'appels pour les voyages	18
Gestion des voyages et des dépenses	22
American Express @ Work rapports sur les cartes et les voyages	23
Rapports de l'OGD	24
Adresses Web et numéros de téléphone importants	25

BIENVENUE

Chaque jour, de plus en plus d'employés du gouvernement du Canada (GC) profitent des services de voyage modernes, entièrement intégrés et en grande partie automatisés que leur offre l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP), au moyen de la gamme de services de Travel AcXess Voyage (TAV). Avec la fonction de réservation en ligne ou par téléphone, la carte de voyage du gouvernement assortie d'une couverture d'assurance améliorée et d'un choix de programmes de fidélisation et le système de remboursement des dépenses automatisé, les employés disposent maintenant d'un guichet unique pour tous leurs besoins en matière de voyage.

En 1995, le Bureau du vérificateur général a fait certaines observations sur la gestion des voyages gouvernementaux :

- ✎ la réduction des coûts d'administration des déplacements rendrait l'administration des déplacements plus efficace et aiderait les ministères à composer avec les compressions budgétaires ;
- ✎ l'administration des déplacements demande beaucoup de temps et de papier. Bien que le coût de l'administration des déplacements ne soit pas mesuré, selon diverses sources, il représenterait en moyenne de 25 à 35 % des dépenses liées aux déplacements ; et
- ✎ la réduction du temps d'administration des déplacements libérerait les employés et leur permettrait de servir le public et de répondre à d'autres exigences opérationnelles. L'automatisation et la simplification des moyens d'obtenir des voyages au moindre coût pourraient faire une différence appréciable.

En avril 2004, l'ISVP a présenté TAV, une gamme de services de voyage intégrés, en grande partie fondés sur l'automatisation et orientés vers l'amélioration du service offert aux voyageurs. Depuis, le gouvernement du Canada dispose d'un système de voyage plus judicieux, les employés profitent d'une meilleure façon de gérer le processus de voyage, et le fardeau administratif qui allait de pair avec les autorisations et le traitement manuel des demandes de remboursement est quelque chose du passé, grâce à la mise en œuvre de l'Outil de gestion des dépenses (OGD) à l'échelle du gouvernement.

La mise en place de services de voyage modernes, automatisés et intégrés offre au gouvernement du Canada la possibilité de réaliser des économies substantielles sur les dépenses de 1,4 milliard de dollars qu'il engage chaque année pour les voyages gouvernementaux.

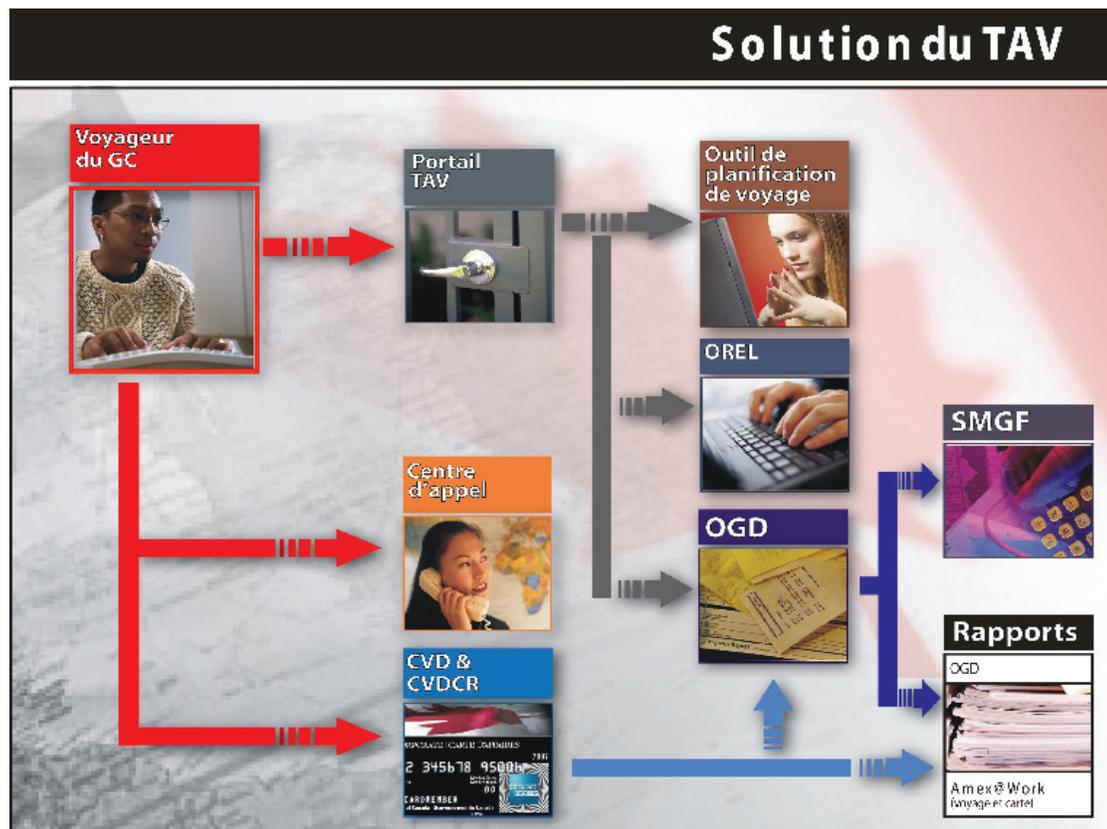
TAV permet aux ministères et aux organismes du GC de mieux savoir où, quand et comment se font les déplacements des employés de leur organisation. Jusqu'à maintenant, les données dont disposait le GC portaient sur moins de 30 % des dépenses annuelles liées aux voyages, soit 330 millions de dollars sur des dépenses annuelles de 1,4 milliard. Il existe manifestement un important potentiel d'économies inexploité dans ces 70 % de dépenses dont les détails sont inconnus. La collecte accrue de renseignements d'affaires découlant de l'information sur les réservations, de l'utilisation de la carte de voyage et des demandes de remboursement s'est déjà traduite par une analyse et un processus d'approvisionnement améliorés.

En cette ère de responsabilisation et de transparence au gouvernement, il importe plus que jamais de savoir comment l'argent des contribuables est dépensé. Grâce aux capacités de production de rapports de l'ISVP, les importants budgets affectés aux voyages peuvent être mieux gérés, et le GC peut s'appuyer sur les renseignements d'affaires afin de négocier de meilleurs prix pour les billets d'avion, les chambres d'hôtel et les véhicules de location. Il s'agit là d'une bonne nouvelle pour le gouvernement, les ministères et les organismes, et pour les contribuables également.

L'ISVP dirige l'une des premières gammes de services partagés du gouvernement du Canada à l'intention des employés.

Dans la présente trousse, vous trouverez un aperçu de la solution facile, rapide et judicieuse en matière de voyages et de gestion des voyages que l'ISVP et TAV proposent aux employés et au gouvernement du Canada.

Poursuivez votre lecture et voyez comment nos services de voyage vous faciliteront la vie et vous aideront à mieux gérer vos déplacements.



À PROPOS DE L'INITIATIVE DES SERVICES DE VOYAGE PARTAGÉS

L'ISVP est une initiative du gouvernement du Canada, dirigée conjointement par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT). Au moyen de la gamme d'outils et de services de voyage intégrés de TAV, l'ISVP a pour objectif d'améliorer l'expérience des voyageurs en leur offrant une solution rapide, facile et judicieuse de faire des préparatifs de voyage, de gérer le processus de voyage et de réduire les coûts des voyages gouvernementaux.

L'ISVP relève de la Direction générale des approvisionnements de TPSGC. Le groupe de l'ISVP collabore étroitement avec son fournisseur Accenture et avec l'équipe de sous-traitants en vue d'offrir les outils et les services de TAV.

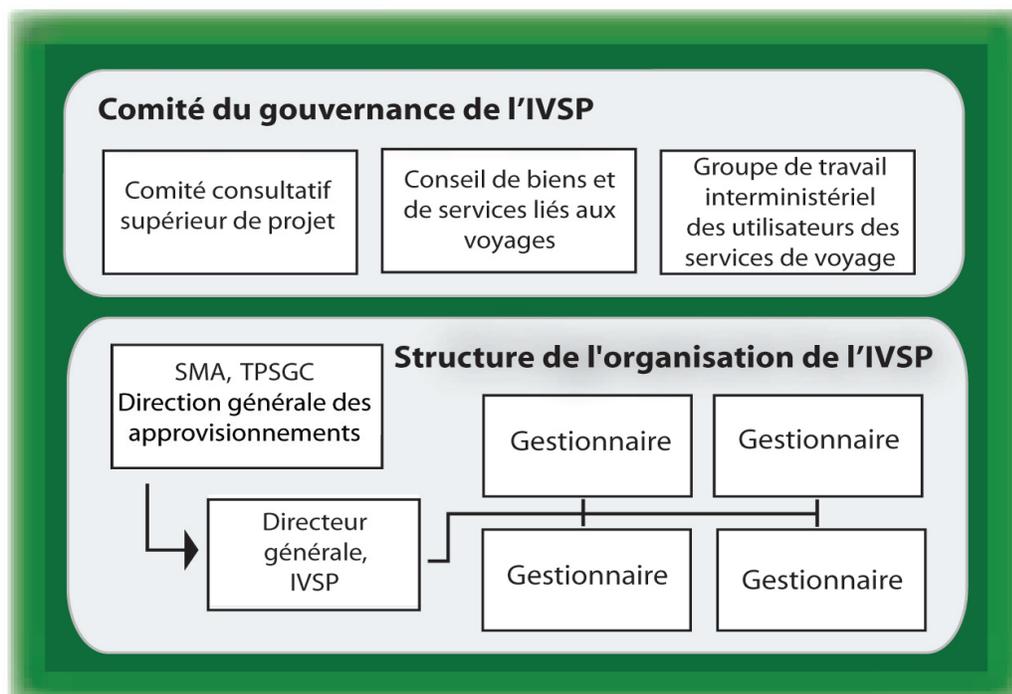
Une structure de gouvernance rigoureuse est en place afin de soutenir et de guider l'ISVP. Le Comité consultatif supérieur de projet (CCSP) coordonne la mise en œuvre des services à l'échelle du gouvernement, les besoins quant aux modifications

ou au développement des systèmes, la fonction d'examen des approvisionnements dans le cadre du projet et les activités permanentes pendant la durée du contrat. Le CCSP est composé d'intervenants de dix ministères qui ont d'importants budgets de voyage, et il est coprésidé par le contrôleur général du Canada du SCT et le sous-ministre adjoint de la Direction générale des approvisionnements de TPSGC.

En outre, le Conseil de biens et de services liés aux voyages, dirigé par le directeur général de l'ISVP, élabore des stratégies globales et fixe des objectifs de réduction des dépenses liées aux voyages. Quatre équipes de biens et de services – chargées respectivement des services de transport, de l'hébergement, de l'agence de voyage et de la carte de voyage – confirment et mettent en œuvre les stratégies du Conseil de biens et de services liés aux voyages.

Finalement, le Groupe de travail interministériel des utilisateurs des services de voyage, composé de représentants de nombreux ministères et organismes, a été mis sur pied pour présenter des recommandations

solution facile, rapide et judicieuse





Services de carte de Travel AcXess Voyage



SERVICES DE CARTE

Le system d'outil et de service TAV comprennent deux nouveaux produits d'American Express conçu d'une manière expresse pour le Gouvernement du Canada :

- ✈ une carte de voyage du Gouvernement pour chaque voyageur d'affaire (la carte de voyage désignée, ou CVD) utilisée pour toutes les dépenses engagées en voyage d'affaires ; et
- ✈ une carte "fantôme" ou compte de crédit pour chaque centre de responsabilité financière (la carte de voyage désignée de centre de responsabilité, ou CVDCR), utilisé pour tout tarif aérien et tarif de train inscrit par le voyageur de Gouvernement du Canada relevant du centre de responsabilité.

CARTE DE VOYAGE DÉSIGNÉE

La carte de voyage désignée du gouvernement du Canada est une carte American Express particulière, assortie des meilleures prestations d'assurance de sa catégorie et d'un choix de programmes de fidélisation conçus spécialement pour les voyageurs du GC.

Grâce à l'utilisation de la carte :

- ✈ les voyageurs sont couverts par les programmes d'assurance offerts par l'entremise de la carte;
- ✈ les données sur les dépenses sont recueillies et stockées pour aider le GC à profiter de rabais pour volume offerts par l'entreprise émettrice de la carte;
- ✈ les dépenses liées aux voyages sont suivies et consignées, ce qui facilite la production de rapports, l'analyse, la vérification et l'utilisation de ces données à des fins de négociation avec les fournisseurs de l'industrie du voyage.

Les avantages de la carte de voyage désignée comprennent :

- ✈ un réseau de soutien 24 heures sur 24, sept jours sur sept;
- ✈ des avances de fonds dans de nombreuses monnaies internationales par l'intermédiaire de guichets automatiques;
- ✈ une vaste acceptation à l'échelle internationale;
- ✈ une couverture d'assurance accrue;
- ✈ l'accès à des options avantageuses de programmes de fidélisation;
- ✈ la transmission automatique des dépenses portées sur la carte à l'Outil de gestion des dépenses.



Quand utiliser la carte de voyage désignée (CVD)

✈ Pour couvrir les dépenses engagées en voyage d'affaires, y compris les dépenses liées aux chambres d'hôtel, aux véhicules de location, aux repas et aux autres frais accessoires.

Quand utiliser la carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCR)

✈ Pour réserver des billets d'avion ou de train au moyen d'un numéro d'autorisation de voyage (NAV).



Couverture d'assurance

Garantie	CVD et CVDCR actuelles	CVD et CVDCR antérieures
Assurance contre les accidents de voyage	500 000 \$	300 000 \$
Perte ou vol de bagages	2 000 \$	1 000 \$
Retard de vol ou de bagages	500 \$	500 \$
Cambriolage à l'hôtel ou au motel	500 \$	500 \$
Correspondance manquée	500 \$	500 \$
Décès ou mutilation par suite d'un accident de voiture de location :		
Titulaires de carte	500 000 \$	200 000 \$
Passagers	500 000 \$	400 000 \$
Effets personnels	2 000 \$ par période de location	s.o.
Allocation pour frais de représentation	100 \$	s.o.
Retour imprévu au domicile	2 000 \$ par voyage	s.o.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la couverture d'assurance offerte par la carte de voyage désignée, consulter le site suivant : <http://travel-voyage.gc.ca>.

Acceptation

La carte de voyage désignée est acceptée dans plus de 650 000 guichets automatiques partout dans le monde. Amex a établi une unité d'acceptation des cartes dans chaque pays afin de répondre rapidement aux besoins et aux demandes des titulaires de carte. La carte de voyage peut être délivrée, gérée et soutenue dans une gamme de monnaies, y compris l'euro (EURO), la livre sterling (GBP), le dollar américain (USD), le dollar canadien (CAD) et bien d'autres.



Vol

En cas de vol, appeler au 1-800-514-2915 afin d'annuler la carte volée et d'obtenir une autre carte. American Express assume la responsabilité des dépenses portées frauduleusement à la carte une fois que le titulaire a signalé le vol. Une carte de remplacement peut être obtenue dans un des quelque 2 200 établissements des Services de voyage American Express, généralement à la fin du jour ouvrable suivant. Si le voyageur ne peut utiliser cette option, il pourra obtenir une carte de remplacement par la poste du lendemain, par la poste ordinaire ou par messenger.

Soutien

Pour toute question ou en cas d'urgence, téléphoner au service à la clientèle American Express, sans frais, au 1-800-514-2915. Le soutien est offert aux titulaires de carte tous les jours, 24 heures sur 24, dans les deux langues officielles.

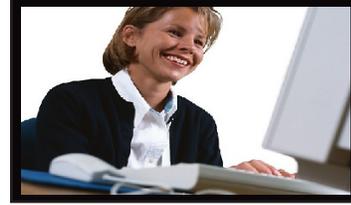
CARTE DE VOYAGE DÉSIGNÉE DE CENTRE DE RESPONSABILITÉ

La carte de voyage désignée de centre de responsabilité du gouvernement du Canada est une carte « fantôme » d'American Express. Ce n'est pas une carte matérielle; il s'agit simplement d'un compte American Express auquel des transactions sont portées, lié au code de numéro d'autorisation de voyage d'un centre de responsabilité particulier. Les employés relevant du centre de responsabilité utilisent généralement ce compte pour leurs transactions de billets d'avion ou de train.

solution facile, rapide et judicieuse

88 000 cartes de voyage désignées et 3 500 cartes de voyage désignées de centre de responsabilité sont en circulation.





Service de voyage en ligne de Travel AcXess Voyage



PORTAIL DE TRAVEL ACXESS VOYAGE (TAV)

Le portail de Travel AcXess Voyage (<http://travel-voyage.gc.ca>) est la passerelle qui mène vers tous les services et les renseignements de TAV. Il permet aux voyageurs, aux organisateurs de voyage du gouvernement du Canada d'accéder au contenu et de le personnaliser dans un environnement protégé et tous ceux qui sont responsables d'approuver les demandes de voyages ainsi que les notes de frais du gouvernement du Canada.

 Gouvernement du Canada / Government of Canada				
English	Contactez-nous	Aide	Recherche	Publiservice
Accueil	À notre sujet	Plan du site	FAQ	Apprentissage

Travel AcXess Voyage

Statut de l'utilisateur

Amit Chandan
 Profil / courriel X.400
 Changer mot de passe
 Personnalisation
 Énoncé de confidentialité
 Fin de session

Favoris

Vous n'avez actuellement sélectionné aucun favori. Pour ajouter des favoris allez à la page [Personnalisation](#)

Services de voyage

[Planifier mon voyage](#)
[Demander une autorisation](#)
[Réserver mon voyage](#)

Messages Importants

Entente sur les tarifs aériens entre GC et Porter Airlines

L'initiative des services de voyage partagés est fier d'annoncer une entente de grande envergure avec la société Porter Air, un transporteur aérien qui offre ses services depuis l'Aéroport Central de la Ville de Toronto (ACVT) sur l'île de Toronto. Cette nouvelle entente vise à offrir, via l'Initiative de services de voyage partagés (ISVP), des forfaits forts avantageux aux voyageurs du gouvernement du Canada.

Pour le moment, les vols de Porter Airlines peut être réservés seulement en appelant le centre d'appel puisque ces vols ne sont pas encore enregistrés dans le système mondial de distribution (SMD). Vous serez informés lorsque le vols de Porter Airlines seront disponible dans l'outil de réservation en ligne (OREL).

Pour de plus amples informations, veuillez ouvrir une session avec le portail pour avoir accès aux articles de nouvelles se rattachant à ce sujet.

Service d'assistance

Travel AcXess Voyage améliore les voyages des employés du gouvernement du Canada en mettant à leur disposition des outils de calibre mondial pour réserver et gérer des voyages.

Nouveaux utilisateurs :
 Prenez quelques instants pour lire les sections Foire aux questions ou Aide. Des ressources vous sont également offertes afin que vous puissiez acquérir une meilleure compréhension des processus et des outils de

solution facile, rapide et judicieuse

Quand utiliser le portail de TAV



- ✈ Pour remplir ou mettre à jour le profil de l'utilisateur.
- ✈ Pour remplir une demande de carte de voyage désignée.
- ✈ Pour demander un numéro d'identification du voyageur (NIV), qui constitue également un code d'identification permettant d'accéder aux outils et aux services en ligne avec une seule ouverture de session.
- ✈ Pour planifier un voyage, faire des recherches et obtenir des estimations.
- ✈ Pour accéder au Répertoire des établissements d'hébergement et des entreprises de location de véhicules.
- ✈ Pour obtenir des renseignements à jour sur les voyages.
- ✈ Pour accéder à l'Outil de gestion des dépenses et l'outil de réservation en ligne.

OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE (OREL)

L'OREL permet aux employés du gouvernement du Canada de réserver des billets d'avion ou de train, des chambres d'hôtel et des véhicules de façon protégée, depuis leur propre ordinateur. Voici certains des avantages que procure l'OREL :



- ✈ les frais de transaction de l'OREL sont environ 50 % moins élevés que les frais du centre d'appels;
- ✈ la possibilité de faire des recherches, de planifier un voyage et d'obtenir des estimations;
- ✈ la possibilité de voir et de comparer les prix des billets d'avion proposés par différentes compagnies aériennes, y compris le tarif le plus bas et les tarifs négociés par le gouvernement du Canada ;
- ✈ la réduction de la charge de travail et du temps consacré à l'administration des voyages;
- ✈ des avis de conformité aux politiques, d'après la Directive sur les voyages du gouvernement du Canada.

L'utilisation de l'OREL permet aux employés de gagner du temps et de mieux gérer leurs déplacements, et aide le gouvernement du Canada à réduire les coûts des voyages des employés, conformément à son engagement.



Quand utiliser l'Outil de réservation en ligne

- ✈ Pour les voyages simples au Canada et aux États-Unis.
- ✈ Pour les voyages par avion ou par train qui nécessitent également des réservations de chambres d'hôtel ou de véhicules.
- ✈ Pour les voyages qui auront lieu plus de 24 heures après la réservation.



OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE (OREL)

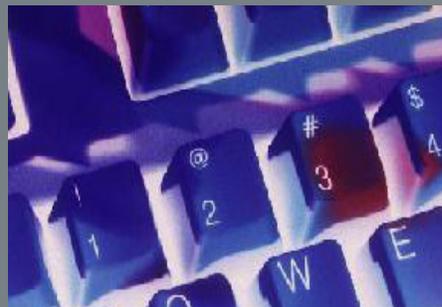
The screenshot shows the 'ebooking-reserve.travel-voyage.gc.ca' website. The user is logged in as 'Amit Chandan'. The page features a navigation bar with links for 'Page d'accueil', 'Mes voyages', 'Mes Modèles de Voyages', 'Aide', and 'Déconnexion'. A language selector is set to 'Français (Canada)'. An 'Avertissement' (Warning) message is displayed, stating that the site language differs from the user's preferences and offering a link to 'changer votre affichage de langage maintenant'. Below this is a 'Message' section with a table of links:

Government of Canada Travel Policies	Directives sur les voyages du gouvernement du Canada
Common Via Rail station codes	Codes des principales gares de VIA Rail
Common airport codes	Principaux codes d'aéroport
Important Information on Air Canada Seat Selection	Renseignements importants sur la sélection de places pour les vols Air Canada
WestJet now offers seat preference on all WestJet flights. Please proceed back to the portal if you have not indicated your seating preference within your traveller Profile.	WestJet offre maintenant la présélection des places pour tous ses vols. Veuillez retourner au portail si vous n'avez pas déjà indiqué votre préférence en matière de place dans votre profil de voyageur.
To purchase this trip you must have selected or entered a valid TAN.	Pour confirmer cet achat vous devez avoir sélectionné ou entré un NAV valide.

The main content area is titled 'Commencer la recherche' (Start search) and includes sections for 'Sélectionnez les conditions de votre voyage' (Select your travel conditions) with checkboxes for 'Vol' (checked), 'Hôtel' (checked), and 'Voiture' (checked); 'Sélectionnez le type de voyage' (Select the type of travel) with radio buttons for 'Voyage aller retour' (selected), 'Voyage aller simple', and 'Voyage à destinations multiples'; and 'Entrez les détails du voyage' (Enter travel details) with fields for 'Type de recherche' (Horaires, Prix), 'Heure/Date de départ' (part, 28/11/06, Matin).

solution facile, rapide et judicieuse

Depuis septembre 2006, plus de 25 % des voyageurs à l'échelle du gouvernement du Canada (GC) accèdent au portail pour utiliser l'Outil de réservation en ligne.



L'OUTIL DE GESTION DES DÉPENSES (OGD)

L'Outil de gestion des dépenses (OGD) a été lancé en juin 2006.

L'OGD offre un grand nombre d'avantages aux voyageurs et aux personnes qui participent aux processus d'autorisation des voyages et de gestion des dépenses, y compris ce qui suit :

- ✈ l'application uniforme des politiques gouvernementales visant les voyages et les dépenses, grâce à des règles de politique intégrées et à des liens menant à des renseignements concernant les politiques sur les voyages, y compris les règlements ministériels;
- ✈ l'émission automatique du numéro d'autorisation de voyage (NAV) avec l'approbation du superviseur;
- ✈ le calcul automatique des indemnités de voyage;
- ✈ la conversion des taux de change;
- ✈ la transmission de données sur les transactions effectuées à l'aide de la CVD/de la CVDCR directement aux notes de frais, ce qui réduit la possibilité d'erreurs commises lors de l'entrée manuelle de données ainsi que le temps et les efforts nécessaires pour effectuer cette tâche;
- ✈ la capacité de comparer les demandes de voyage et les notes de frais par rapport aux politiques et aux exceptions;
- ✈ un accès Web sécuritaire à des notes de frais en tout temps et depuis n'importe où;
- ✈ des avis envoyés aux voyageurs leur indiquant les changements apportés à l'état de leurs demandes de voyage et de leurs notes de frais pour qu'ils puissent en suivre le traitement;
- ✈ des avis par courriel envoyés aux approbateurs et aux préposés au traitement des demandes de voyage et des notes de frais en attente de suivi;
- ✈ la possibilité de déléguer automatiquement la tâche d'approbation des demandes de voyage et des notes de frais à un autre approbateur en cas d'absence.



Quand utiliser l'Outil de gestion des dépenses

- ✈ Pour demander et donner des autorisations de voyage
- ✈ Pour établir et traiter des notes de frais



L'OUTIL DE GESTION DES DÉPENSES (OGD)

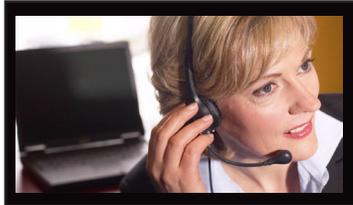
L'OGD aide également le GC ainsi que les ministères et organismes à atteindre les objectifs en matière d'économies, de responsabilisation et de transparence, grâce à :

- ✍ un traitement simplifié;
- ✍ des capacités particulières et souples de vérification et d'établissement de rapports qui sont disponibles sur demande (seuils de dépenses, récidivistes, exceptions aux politiques, etc.);
- ✍ une meilleure collecte des données sur les voyages et les dépenses, ce qui permet une analyse améliorée des fournisseurs, l'amélioration des négociations avec ceux-ci et une responsabilisation accrue au sein des ministères et des organismes;
- ✍ une fonction robuste d'établissement de rapports sur les voyages et les dépenses;
- ✍ la transmission directe de données aux systèmes ministériels de gestion financière.

solution facile, rapide et judicieuse

The screenshot shows the Concur Expense web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Concur Expense logo, the user name 'Bienvenue Daniel Baker', and links for 'Déconnecter', 'Mes Infos', and 'Aide'. The main content area is titled 'Concur Central' and features the Travel AcXess Voyage logo. It is divided into several sections:

- Notes de frais:** A table with links for 'Plans de voyage' (Afficher), 'Demandes de voyage' (Créer, Afficher et modifier), 'Notes de frais' (Créer, Afficher et modifier), and 'Avances de fonds' (Afficher). There is also a link for 'Aide Concur Expense'.
- Mes mises à jour:** A message box stating 'Vous n'avez actuellement aucune mise à jour.'
- Mes plans de voyage:** A table with columns 'Description de l'article' and 'Action'. It lists a plan for 'Vancouver' with details: 'Plan de voyage', 'ID du plan de voyage PB9M2V', and 'Date de début : 2006-11-25'. The action is 'Retirer de la liste'.
- Liens de la société:** A list of links including 'Taux par mille/kilomètre pour les États-Unis', 'Barème des frais de service', 'Taux de change de la Banque du Canada', 'Indemnités - Modules 1, 2 et 3 (Directive sur les voyages d'affaires - Annexe C)', 'Page d'apprentissage', 'Indemnités - Module 4 (Directive sur les voyages d'affaires - Annexe D)', 'Taux de change de la Bank of America', 'Taux par kilomètre pour voyages à l'étranger', and 'Taux par kilomètre pour le Canada (Directive sur les voyage - Annexe B)'.



Services de centre d'appels

Travel AcXess Voyage



CENTRE D'APPELS POUR LES VOYAGES

Parce que le Centre d'appels pour les voyages offre ses services en tout temps, il est plus facile que jamais de faire des préparatifs de voyage et d'obtenir de l'aide.

Voici d'autres services offerts par le Centre d'appels pour les voyages :

- ✈ une aide à la planification des voyages;
- ✈ des renseignements sur les destinations et des conseils en matière de santé et de sécurité;
- ✈ de l'information sur les exigences relatives aux visas et aux passeports;
- ✈ une garantie du tarif le plus bas*;
- ✈ des services offerts aux voyageurs ayant des besoins particuliers;
- ✈ l'accès aux rabais sur les billets d'avion et de train, les chambres d'hôtel et les véhicules loués qui ont été négociés par le gouvernement ainsi que l'accès aux cyber tarifs offerts par les principaux transporteurs canadiens.

*Le Centre d'appels pour les voyages est tenu d'offrir les tarifs aériens et les tarifs ferroviaires les plus bas au moment où la réservation est effectuée, y compris les groupeurs et les cyber tarifs sur lesquels le GC et Travel AcXess Voyage se sont entendus.

Les transactions effectuées par l'intermédiaire du Centre d'appels pour les voyages, qui offre des services complets aux employés, fournissent au GC des renseignements précieux sur les destinations des employés qui voyagent, les cas dans lesquels ils voyagent, les moyens de transport qu'ils utilisent, les hôtels auxquels ils séjournent et les services de location de véhicule qu'ils utilisent. Ces renseignements aident le gouvernement à négocier de meilleurs tarifs avec les fournisseurs de services de voyage, et ils aident les ministères et les organismes à gérer plus efficacement leurs programmes de voyage.



Quand utiliser les services du Centre d'appels pour les voyages

- ✈ Pour réserver des voyages de dernière minute (c.-à-d. départ au cours des 48 heures qui suivent la réservation)
- ✈ Pour réserver des voyages internationaux complexes

Bureau de planification des voyages en groupe, des conférences et des activités

Le Bureau de planification des voyages en groupe, des conférences et des activités offre ses services du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (heure normale de l'Est [HNE]). Les appels que le Bureau reçoit en dehors de ces heures seront acheminés à l'équipe du service après les heures normales de bureau.

Les représentants du Bureau désignent un agent principal et une équipe de soutien spécialisée chargés de répondre aux besoins particuliers de chaque groupe et de personnaliser les



voyages en fonction des besoins. Grâce à ce service, il est plus facile pour nous de veiller à ce que les meilleurs tarifs et services disponibles soient obtenus. Une fois que des plans de voyage ont été faits pour un groupe, toute demande et tout changement doivent être traités par l'intermédiaire des Services de voyage en groupe.

De plus, le Bureau de planification des voyages en groupe, des conférences et des activités :

- ✈️ facilite le transport (avion, train, correspondances terrestres, limousine);
- ✈️ réserve des chambres d'hôtel;
- ✈️ réserve des véhicules de location;
- ✈️ trouve des salles de réunion;
- ✈️ facilite la coordination des réunions sur place;
- ✈️ gère des manifestes de vol et des listes d'hébergement.

En effectuant leurs réservations par l'intermédiaire de ce bureau, les voyageurs du GC peuvent obtenir des tarifs de groupe spéciaux. Les ministères, les organismes et l'ensemble du GC tirent profit de l'utilisation de ces services. Des économies peuvent également être réalisées au moyen de correspondances terrestres coordonnées et de forfaits de réunion.

Pour obtenir des renseignements sur les frais liés à ce service, veuillez communiquer avec le Bureau de planification des voyages en groupe, des conférences et des activités, au 1 800-514-3798, et sélectionner l'option 1 après avoir choisi la langue que vous préférez.



Quand utiliser les services du Bureau de planification des voyages en groupe

- ✈️ Lorsqu'un groupe d'au moins dix personnes voyagent aux mêmes dates et à la même destination pour participer à une même réunion ou activité

Bureau des voyages dans les régions isolées (voyages au nord du 60e parallèle)

Le Bureau des voyages dans les régions isolées, qui mène ses activités du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HNE), offre aux voyageurs et aux organisateurs de voyage :

- ✈️ des services améliorés et cohérents pour les personnes qui font des voyages dans les régions isolées, des voyages à destination de celles-ci ou des voyages en provenance de celles-ci;
- ✈️ les connaissances d'expert et l'efficacité de conseillers en voyage ayant suivi une formation spécialisée;
- ✈️ des connaissances d'expert en ce qui concerne les options en matière de voyages, y compris les transporteurs aériens locaux et d'autres fournisseurs locaux de services liés aux voyages.



Les voyageurs devraient d'abord vérifier la liste des régions au nord du 60e parallèle et des régions isolées (disponible sur le site Web de l'ISVP, à l'adresse suivante : <http://stsi.gc.ca/>) pour veiller à ce que leur lieu d'origine ou de destination se trouve dans les régions visées*.

* Les voyageurs de marque devraient communiquer avec le Bureau de service pour les personnes de marque. Les conseillers en voyage chargés des personnes de marque ont suivi une formation sur les voyages au nord du 60e parallèle et dans les régions isolées.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau des voyages dans les régions isolées en composant le 1-800-514-3798 et en sélectionnant l'option appropriée après avoir choisi la langue que vous préférez.

Le Centre d'appels pour les voyages répond, en moyenne, à au moins 40 000 appels par mois. Dans l'accord sur les niveaux de service conclu avec le GC, on a fixé une norme de service plus élevée que les points de repère de l'industrie.

Bureau de service pour les personnes de haute marque

Le Bureau de service pour les personnes de haute marque offre ses services du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HNE). Après 18 h (HNE) pendant la semaine et les fins de semaine, les appels au Bureau de service pour les personnes de marque sont immédiatement acheminés au Centre d'appels pour les voyages et sont traités en priorité.

L'équipe du Bureau de service pour les personnes de marque offre une vaste gamme de services de voyage spécialisés, y compris ce qui suit :

- ✈ organiser des itinéraires complexes comprenant plusieurs villes, y compris les voyages dans les régions isolées du Canada et les voyages à destination de celles-ci;
- ✈ réserver des billets d'avion ou des chambres d'hôtel pendant les saisons de pointe;
- ✈ coordonner des services d'accueil ou de limousine une fois à destination;
- ✈ faire la planification nécessaire pour les réunions;
- ✈ confirmer par téléphone les réservations de billets d'avion et de chambres d'hôtel directement auprès du fournisseur pour s'assurer qu'on satisfait aux besoins particuliers quant aux sièges, aux repas ou aux chambres d'hôtel;
- ✈ aviser les transporteurs aériens, les hôtels et les autres fournisseurs de services de voyage de la qualité de marque du voyageur afin d'être en mesure de lui obtenir de meilleurs services, l'accès à des aires de repos ou des coupons pour des consommations/des casques d'écoute gratuits.

Puisque les conseillers en services de voyage pour personnes de marque ne travaillent qu'avec un petit groupe spécialisé de voyageurs, leur rôle est presque celui d'organisateur de voyage personnel. Par conséquent, ils se familiarisent rapidement avec les besoins, les préférences et les contraintes de temps de leurs clients, et ils apprennent rapidement à satisfaire à ces besoins.



Pour connaître le numéro de téléphone du Bureau de service pour personnes de haute marque ou pour vous faire inscrire en tant que personne de haute marque, veuillez communiquer avec votre AVSTP. Pour obtenir la liste complète des AVSTP, veuillez visiter le site Web qui se trouve à l'adresse suivante : <http://stsi.gc.ca/>.



Quand utiliser les services du Bureau de service pour les personnes de haute marque

✈ Pour réserver des voyages et des chambres d'hôtel pour ceux et celles qui ont été inscrits en tant que personnes de marque par l'agent de voyage supérieur à temps plein (AVSTP) de leur organisation



>>> **Travel**
 >>> **AcXess**
 >>> **Voyage**



Gestion des voyages et des dépenses

solution facile, rapide et judicieuse



GESTION DES VOYAGES ET DES DÉPENSES



L'objectif global du projet de l'ISVP consiste à :

- ✎ fournir de meilleures données pour permettre la gestion du budget de voyages des ministères et de l'ensemble du gouvernement;
- ✎ fournir des services améliorés et une aide accrue aux voyageurs du gouvernement, à leurs organisateurs de voyage et aux personnes chargées de l'autorisation des voyages et des dépenses;
- ✎ créer un environnement d'approvisionnement qui favorisera la conclusion de meilleurs accords sur les niveaux de service ainsi que l'obtention de meilleurs taux et rabais pour les ministères et l'ensemble du gouvernement.

Grâce à la consolidation de l'information sur les voyages et les cartes, rendue possible par l'utilisation des services du Centre d'appels pour les voyages, de l'Outil de réservation en ligne, de la carte de voyage désignée, de la carte de voyage désignée de centre de responsabilité et de l'Outil de gestion des dépenses, les ministères et les organismes peuvent, pour la première fois, avoir une vue d'ensemble juste des dépenses liées aux voyages qui sont engagées au sein de leur organisation.

AMERICAN EXPRESS @ WORK – RAPPORTS SUR LES CARTES ET LES VOYAGES

L'outil d'établissement de rapports American Express @ Work (Amex@Work) offre environ 50 rapports qui sont établis à l'aide de données tirées directement du système de facturation d'Amex et des réservations de voyage. Vous pouvez utiliser différents moyens pour accéder à des renseignements détaillés sur chaque transaction effectuée à l'aide de la CVD et de la CVDCR, ce qui vous aidera à gérer activement les voyages effectués par le personnel de votre ministère.

Pour tirer le maximum d'Amex@Work, vous devez suivre une formation spécialisée qui est offerte par l'ISVP sur demande.

En utilisant Amex@Work, les ministères et les organismes peuvent produire des rapports préformatés en anglais et/ou en français qui sont établis en fonction des données sur les transactions effectuées à l'aide de la CVD et de la CVDCR. Ces rapports peuvent être utilisés dans des chiffriers électroniques communs, comme Microsoft Excel. L'utilisation de l'outil d'établissement de rapports Amex@Work vous :

- ✎ permet de veiller à une responsabilisation accrue au moyen de l'application uniforme des politiques gouvernementales visant les voyages et les dépenses, grâce à des règles de politique intégrées et à des liens menant à des renseignements sur les politiques liées aux voyages;
- ✎ donne la capacité de vérifier que les demandes de voyage et les notes de frais sont conformes aux politiques et aux exceptions;
- ✎ donne la capacité d'effectuer des vérifications en fonction de différents critères



(p. ex. les seuils de dépenses et les récidivistes);

- ✈ permet de faire une meilleure analyse des services des fournisseurs et de négocier de meilleurs services auprès de ceux-ci ainsi que d'assurer une responsabilisation accrue au sein des ministères et des organismes en raison de la capacité d'obtenir des données sur les voyages et les dépenses;
- ✈ permet d'accroître la transparence.

Les utilisateurs peuvent accéder aux données des 27 mois précédents en sélectionnant des options de triage, la fréquence des rapports et les types de données qu'ils veulent analyser. En plus de permettre aux ministères de surveiller les coûts des voyages et la conformité aux politiques, ces données permettent au GC d'avoir une plus grande influence dans le cadre des négociations avec les fournisseurs.

Compte tenu de la nature délicate de certaines données recueillies pour l'établissement de rapports à l'aide d'Amex@Work, les organisations devraient faire preuve de discrétion lorsqu'elles désignent des utilisateurs. Il est probable que seules les personnes qui assument des rôles de gestion financière et de gestion des voyages au sein de leur organisation devront avoir accès aux rapports sur les voyages.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant la formation sur Amex@Work, veuillez contacter votre gestionnaire de compte à l'ISVP : <http://isvp.gc.ca>.

RAPPORTS DE L'OGD

En plus de ceux d'Amex @ work, l'OGD a environ 45 rapports disponibles. Ces rapports permettent d'obtenir des données telles que les rentrées de fonds en retards, les notes de frais excédentes ou dépassant le seuil d'exception, les voyageurs avec les plus hautes dépenses, et beaucoup plus.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant la formation sur l'OGD, veuillez contacter votre gestionnaire de compte à l'ISVP : <http://isvp.gc.ca>.

ADRESSES WEB ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Centre d'appels pour les voyages
Accessible en tout temps et sans frais

Services pour les voyages en groupe
De 8 h à 20 h (HNE), sans frais

Services pour les voyages au nord
du 60e parallèle (régions isolées)
De 8 h à 17 h (HNE), sans frais

Centre d'assistance de Travel AcXess Voyage
Accessible en tout temps et sans frais

1-800-514-3798

Services à la clientèle,
carte American Express
Accessibles en tout temps et sans frais

1-800-514-2915

Bureau de service pour
les personnes de haute marque
De 8 h à 18 h (HNE), sans frais

Numéro fourni sur demande aux
membres autorisés du personnel

Réservation de voyage

Autorisations et
gestion des dépenses

<http://travel-voyage.gc.ca>

Liste des agents de voyage supérieurs
à temps plein, triée par ministère

Liste des coordonnateurs ministériels
de la formation, triée par ministère

<http://isvp.gc.ca>

Directive sur les voyages

http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/hr-rh/gtla-vgcl/index_e.asp