



## La nouvelle agence de voyage

Dans le cadre de l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP), le contrat pour la prestation des services de voyage du gouvernement a été octroyé à un nouveau fournisseur, Accenture, et à son équipe de sous-traitants, American Express, Concur Technologies et Bell Canada. L'ensemble des services fournis par l'entrepreneur est connu sous le nom de Travel AcXess Voyage.

Lorsque Travel AcXess Voyage aura été mis en œuvre de façon intégrale, les employés profiteront d'une expérience de voyage automatisée et intégrée, du début à la fin. Grâce à la nouvelle agence de voyage avec services complets, à l'outil de réservation en ligne, à la fort pratique Carte de voyage du gouvernement, au soutien offert aux voyageurs en tout temps et, plus tard, à l'automatisation des processus d'autorisation et de remboursement des dépenses, les employés pourront gérer leurs déplacements en toute simplicité et efficacité.

Les nouveaux services d'agence de voyage sont maintenant assurés par American Express.

### **Avantages de la nouvelle agence de voyage**

La nouvelle agence de voyage offre de nombreux avantages aux voyageurs ainsi qu'aux ministères et organismes, dont :

- des services offerts partout dans le monde et accessibles en tout temps;
- une agence de voyage tenue par contrat d'offrir le tarif le plus bas disponible au moment de faire la réservation, y compris les tarifs de groupeurs et les cybertarifs convenus par le gouvernement du Canada et Travel AcXess Voyage;
- grâce à l'agence et à l'outil de réservation en ligne, le gouvernement dispose de renseignements lui permettant de négocier de meilleurs tarifs auprès des fournisseurs de voyages et aidera les ministères et organismes à gérer leurs déplacements de manière efficace.

### **Soutien aux voyageurs**

Le soutien aux voyageurs est un élément important de l'ISVP. La nouvelle agence de voyage offre :

- un service d'assistance/centre téléphonique attitré, accessible à l'échelle internationale par l'entremise d'un seul numéro;
- une ligne téléphonique de soutien que les employés peuvent utiliser en tout temps, pour toute question ou toute situation d'urgence relative aux restrictions douanières et monétaires, au climat local, aux points d'intérêt, aux heures d'ouverture, etc.;



- des avis en matière de santé et de sécurité et des renseignements, notamment sur les exigences relatives aux visas et aux passeports;
- un réseau mondial de plus de 1 700 agences de voyage, au service des voyageurs en cas de problèmes ou d'imprévus comme le prolongement d'un voyage.

Tous les renseignements sont offerts en français et en anglais.

### **Services supplémentaires offerts par l'agence**

Dans le cadre de l'ISVP, la nouvelle agence offre également les services suivants :

- planification de conférence (y compris les déplacements, les réservations de blocs de chambres, le transport nolisé, l'hébergement, les services de traiteur, la réservation de salles de réunions et la préparation d'insignes nominatifs pour les participants et les invitations par courrier électronique). La planification de ces événements par l'agence plutôt que par le ministère conduit à des économies considérables que le ministère peut récupérer immédiatement.
- services de voyage pour les groupes d'au moins dix personnes;
- conseillers spécialisés pour les voyages internationaux;
- services aux personnes de marque et à celles ayant des besoins spéciaux.

### **Date de mise en œuvre : information sur le voyageur**

La nouvelle agence de voyage est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004 et s'occupe maintenant de toutes les réservations.

Les voyageurs doivent tout de même continuer à communiquer avec BTI Canada Inc. au sujet de toute réservation effectuée avant le 1<sup>er</sup> avril 2004 pour un déplacement ayant lieu plus tard cette année. Par exemple, BTI Canada Inc. prendra les dispositions requises relativement à une réservation effectuée le 15 mars 2004 pour un vol qui aura lieu le 30 juin 2004 et se chargera de toute modification requise pour ce voyage puisque American Express ne peut traiter une transaction de BTI. American Express est seulement responsable des réservations effectuées à compter du 1<sup>er</sup> avril 2004.

### **Transition vers les services de la nouvelle agence de voyage**

American Express ne peut pas effectuer une réservation tant que les employés n'ont pas rempli leur nouveau profil du voyageur, conformément aux dispositions de la nouvelle *Loi sur la protection des renseignements personnels* de janvier 2004, et avoir obtenu un nouveau numéro d'identification du voyageur (NIV). Le formulaire pour le nouveau profil du voyageur se trouve sur le site <http://bmsvg.gc.ca>.

### **Nouveaux profils du voyageur et numéros d'identification du voyageur (NIV)**

Une fois qu'American Express aura reçu le profil du voyageur, le nouveau NIV sera communiqué à l'employé par téléphone ou par la poste. Nous encourageons fortement les voyageurs à régler ces modalités le plus tôt possible afin l'accélérer le processus de réservation.

### **Numéro d'autorisation de voyage (NAV)**

La nouvelle agence utilise également de nouveaux NAV. Ceux-ci comptent encore neuf caractères, les trois caractères initiaux étant alphabétiques pour satisfaire aux exigences des ministères qui gèrent maintenant leurs NAV électroniquement dans d'autres systèmes. Même si la forme des numéros



d'autorisation de voyage (NAV) est la même, les ministères en ont tout de même obtenu des nouveaux pour chaque division ministérielle.

### ***À propos de l'ISVP***

L'Initiative des services de voyage partagés est un projet du gouvernement du Canada et est dirigée conjointement par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur l'ISVP et sur Travel AcXess Voyage à l'adresse : <http://bmsvg.gc.ca>.