



## Le programme de formation sur l'outil de réservation en ligne

Dans le cadre de l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP), le contrat de prestation des services de voyage a été accordé à un nouveau fournisseur, Accenture, et à son équipe de sous-traitants, soit American Express, Concur Technologies et Bell Canada. Collectivement, les services offerts par le nouvel entrepreneur seront connus sous le nom de Travel AcXess Voyage.

Lorsque Travel AcXess Voyage sera entièrement mis en place, les employés bénéficieront d'un service de voyage automatisé et intégré du début à la fin. Grâce à la nouvelle agence de voyages avec services complets, à l'outil de réservation en ligne, à la fort pratique carte de voyage du gouvernement, au soutien offert aux voyageurs jour et nuit et prochainement à l'automatisation des processus d'autorisation et de remboursement des dépenses, les employés pourront gérer leurs déplacements en toute simplicité et efficacité.

L'un des premiers éléments en ligne de la solution Travel AcXess Voyage à être lancé sera l'outil de réservation en ligne (ORL), qui permettra d'effectuer des réservations de billets d'avion et de train, de voitures et de chambres d'hôtel.

À l'appui du lancement de l'ORL, un programme de formation a été élaboré afin de favoriser l'acquisition des compétences liées à son utilisation au sein des ministères, ce qui, en bout de ligne, contribuera à accroître le taux d'adoption de l'outil.

### **Méthodes de formation**

Donner de la formation à un effectif aussi vaste, diversifié et dispersé géographiquement que le gouvernement du Canada exige une méthode de formation souple. Par conséquent, afin de fournir aux 90 ministères et organismes participants les connaissances et le soutien dont ils ont besoin pour donner de la formation sur l'ORL, on aura recours à une méthode de type «formation du formateur». Cette méthode accordera une très grande souplesse aux ministères et organismes lors de la mise en œuvre de la formation.

Dans le cadre de la formation du formateur, des instructeurs expérimentés donneront une formation sur l'ORL à environ 3000 formateurs désignés du GC (environ 30 par ministère ou organisme participant, selon les besoins de l'organisation). Forts du matériel de soutien à la formation, ces formateurs seront ensuite responsables de former les utilisateurs finaux de leurs ministères respectifs. Les ministères et organismes devront choisir la méthode de formation qui convient le mieux à leurs employés.



Les méthodes préconisées pour la formation relative à l’ORL sont les suivantes☐

- La **formation avec instructeur** convient aux personnes qui apprennent mieux lorsqu’il y a une communication directe avec un formateur.
- La **formation assistée par ordinateur** convient aux personnes qui apprennent mieux de façon autonome et en utilisant du matériel d’apprentissage informatique.
- L’**autoformation** convient aux employés mobiles ou aux apprenants autonomes.

**Outils de formation**

Le tableau suivant présente les outils de formation dont pourront se servir les formateurs et les utilisateurs finaux pour acquérir les compétences relatives à l’ORL. Les ministères peuvent décider de combiner les outils de manière à doter leurs employés de ceux qui conviennent le mieux à leurs besoins particuliers.

| Formation avec instructeur         | Formation assistée par ordinateur | Autoformation                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Modules d’apprentissage PowerPoint | Cliquez et apprenez               | Guide de l’utilisateur détaillé |
| Service d’assistance               | Mon tutoriel                      | Aide-mémoire                    |
| -                                  | Site de démonstration             | Feuille FAQ                     |
| -                                  | Fichiers d’aide en ligne          | -                               |

Les définitions ci-dessous présentent les caractéristiques principales de chaque outil de formation☐

- **Modules d’apprentissage PowerPoint** ☐présentations PowerPoint contenant des saisies d’écran de l’ORL, accompagnées de notes et de conseils à l’intention du formateur;
- **Service d’assistance**☐un service d’assistance où, après le lancement de l’ORL, du personnel sera disponible en tout temps pour aider les formateurs et les utilisateurs finaux;
- **Cliquez et apprenez**☐présentation animée et téléchargeable qui présente aux participants des modules d’apprentissages reposant sur des scénarios;
- **Mon tutoriel**☐présentation animée en ligne qui guide les participants à travers les principales fonctions de l’ORL;
- **Site de démonstration**☐site fonctionnel sur lequel les formateurs peuvent essayer l’outil de réservation en ligne avant et après la séance de formation du formateur;
- **Fichiers d’aide en ligne**☐liste imprimable de procédures d’aide relatives à l’ORL enchâssée au sein de l’outil proprement dit;
- **Guide de l’utilisateur détaillé** : document résumant les principales tâches à accomplir avec l’ORL;
- **Aide-mémoire**☐guide soulignant les principales procédures relatives à l’ORL;
- **FAQ**☐liste exhaustive de questions souvent posées (foire aux questions).



### ***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 davantage d'information sur l'ISVP et Travel AcXess Voyage à l'adresse <http://bmsvg.gc.ca>.