



# Guide de préparation à la mise en œuvre

*Ce guide aidera les ministères et organismes à mettre en œuvre la Carte de voyage désignée du gouvernement du Canada, la Carte de voyage désignée de centre de responsabilité, l'outil d'auto-réservation en ligne et l'agence de voyages.*

**Janvier 2004**

## **Contenu**

### **Guide de préparation de la mise en œuvre**

Le Guide de préparation de la mise en œuvre vous fournit de nombreux renseignements pertinents pour mettre en œuvre la nouvelle Carte de voyage désignée (CVD) du gouvernement du Canada, la Carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCR), l'outil d'auto-réservation en ligne (OARL) et l'agence de voyages au sein de votre ministère. Ce guide s'ajoute au soutien que le Bureau de modernisation des services de voyage du gouvernement (BMSVG) vous fournira et facilite la transition au nouveau programme.

Pendant la transition, vous recevrez des documents auxquels il est fait référence dans le présent guide. Une fois que la transition et la mise en œuvre seront terminées, vous recevrez sur une base régulière de l'information du nouveau fournisseur et du BMSVG demandant votre aide.

Le Guide présente plusieurs des tâches que devront accomplir les agents de voyages supérieurs à temps plein (AVSTP) ou les personnes-ressources de leur ministère avant le lancement de la CVD, de la CVDCR, de l'OARL et de l'agence de voyages pour le gouvernement du Canada. Il couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 avril 2004 (soit environ jusqu'à quatre semaines après le lancement de Travel AcXess Voyage prévu pour le 1<sup>er</sup> avril 2004.)

### **CD**

Le disque inclus dans le présent cahier contient les versions électroniques de plusieurs formulaires, listes, foires aux questions et modèles de communication sur la transition et le lancement de la CVD, de la CVDCR, de l'OARL et de l'agence de voyages que vous devrez transmettre aux employés de votre ministère. Le présent guide fait référence à ces différents documents et fournit des renseignements sur le moment et la manière de les utiliser.

### **Listes des titulaires**

Le présent cahier comprend sept listes, dont les suivantes :

- Liste de conversion
- Liste des comptes inactifs
- Liste des exceptions – limites de dépenses
- Liste des statuts spéciaux
- Liste de demandes facultatives
- Liste des comptes de voyage ministériels (devant être remplacés par des CVDCR)
- Liste des Cartes de voyage de centre de responsabilité (devant être remplacées par des CVDCR)

Pour obtenir une description des listes et savoir comment les utiliser, consultez la page couverture de la section intitulée Listes des titulaires et la section 3 du guide de préparation de la mise en œuvre. Vous trouverez les fichiers électroniques de toutes les listes sur le CD se trouvant à la fin du présent cahier.

## **Formulaires**

La section Formulaires de ce cahier inclut des copies papier de plusieurs des formulaires que vous devrez remplir vous-mêmes ou remettre aux employés de votre ministère.

- Annonce aux employés
- Formulaire « Exigences pour la transition – Services voyages »
- Demande de Carte
- Carte de voyage désignée de centre de responsabilité – Compte avec Cartes
- Carte de voyage désignée de centre de responsabilité – Compte sans Cartes

La version électronique des formulaires est également disponible sur le CD se trouvant à la fin du présent cahier. Vous pourrez donc les envoyer par courriel ou les afficher sur votre intranet.

## **Présentation**

Vous trouverez aussi dans le présent document, une copie de la présentation qui a été faite à la séance de travail pour les agents de voyages supérieurs à temps plein (AVSTP) Elle fournit des renseignements sur la Carte de voyage désignée, la Carte de voyage désignée de centre de responsabilité, les Chèques de Voyage, l'outil d'auto-réservation en ligne et l'agence de voyages.

## Guide de préparation la mise en œuvre

### TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	5
APERÇU DE LA MISE EN ŒUVRE .....	6
TÂCHES DE MISE EN ŒUVRE .....	6
<b>Période de transition</b> .....	6
Collecte et analyse de renseignements (janvier à mars) .....	7
Conception (février) .....	8
Lancement (mars).....	8
<b>Période suivant la transition</b> .....	9
<b>Suivis (continu)</b> .....	9
LISTES DE CONTRÔLE – TÂCHES À ACCOMPLIR POUR LA MISE EN ŒUVRE .....	9
PROCHAINES ÉTAPES .....	13
PERSONNES-RESSOURCES .....	13
ANNEX A – TERMES ET ACRONYMES.....	14
ANNEXE B – FOIRES AUX QUESTIONS .....	16
<b>Carte</b> .....	16
<b>Voyages (Services d’agence de voyages, outil d’auto-réservation en ligne)</b> .....	17
<u>AVSTP</u>	
ANNEXE C – LISTES DE CONTRÔLE HEBDOMADAIRES.....	20
ANNEXE D – BARÈME DE TARIFICATION .....	34
ANNEXE E – LISTE DES ÉLÉMENTS À ÊTRE FOURNIS PAR LES AVSTP SUITE À LA RÉUNION DU 5 DÉCEMBRE 2003. ....	38

## Introduction

L'Initiative de services de voyage partagés (ISVP) est une initiative du Gouvernement du Canada, gérée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Voici les nouveaux services de voyages qui sont lancés pour moderniser les services actuels :

- Carte de voyage désignée du gouvernement du Canada (CVD)
- Carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCR)
- Outil d'auto-réservation en ligne (OARL)
- Agence de voyages
- Système de gestion des remboursements des dépenses
- Alimentation des données financières dans les systèmes de gestion financière des ministères
- Accès à des veilles d'affaires

Ces services s'appelleront Travel AcXess Voyage et le Bureau de modernisation des services de voyage du gouvernement (BMSVG) s'occupera de l'ISVP et de la mise en œuvre de la solution Travel AcXess Voyage par Accenture et son équipe de sous-traitants (American Express, Bell Canada et Concur Technologies).

Le présent document fait suite au guide de préparation ministérielle distribué à la séance de lancement du 5 décembre 2003 et donne un aperçu de toutes les tâches que doivent accomplir les ministères et les organismes pendant la période de transition, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2004, ainsi que certaines des tâches devant avoir lieu suivant la transition en avril 2004.

Il a été conçu pour aider les ministères et organismes gouvernementaux participant à la mise en œuvre de l'ISVP pendant la transition du programme de voyages actuel au nouveau programme.

Les tâches mentionnées touchent particulièrement la mise en œuvre de la Carte de voyage désignée, de la Carte de voyage désignée de centre de responsabilité, des Chèques de Voyage, de l'outil d'auto-réservation en ligne et de l'agence de voyages. Le système de gestion des remboursements des dépenses, l'alimentation en données financières et l'accès aux veilles d'affaires seront offerts à tout le gouvernement après un essai pilote effectué cette année auprès de dix ministères.

Vous trouverez une copie de la présentation faite à la séance de travail destinée aux agents de voyages principaux à temps plein à la section 1. Elle fournit plus de renseignements sur les nouveaux services. De plus, vous trouverez une copie du présent guide, ainsi que de l'information supplémentaire sur les divers services de la nouvelle solution à la section AVSTP du site [bmsv.gc.ca](http://bmsv.gc.ca)

Nous aimerions vous remercier pour votre collaboration dans le cadre de la préparation pour la mise en œuvre de l'ISVP.

## Aperçu de la mise en œuvre

1 <sup>er</sup> janvier au 31 mars 2004	<b>Période de transition</b> Tous les ministères et tous les organismes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transition aux nouveaux produits : CVD, CVDCR, OARL et agence</li><li>• Nouvelle Carte et convention distribuées aux titulaires actuels et aux nouveaux titulaires</li><li>• Cueillette de tous les profils de voyageur</li><li>• Nouveaux NIV émis aux voyageurs actuels</li><li>• Communication avec les employés</li></ul>
1 <sup>er</sup> au 30 avril 2004	<b>Période suivant la transition</b> Tous les ministères et tous les organismes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réunions de suivi – Au sujet de la Carte et Services de voyages avec l'équipe de mise en oeuvre de Travel AcXess Voyage</li><li>• Communication continue avec les employés</li></ul>
	<b>Période suivant la transition</b> Ministères et organismes d'avant-garde	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tâches associées au projet pilote des services électroniques avec les ministères d'avant-garde, par exemple l'autorisation des voyages par voie électronique et essai pilote de la solution électronique des dépenses</li></ul>

## Tâches de mise en œuvre

### Période de transition

Pendant la période de transition, le ministère devra accomplir de nombreuses tâches pour assurer la réussite du lancement du programme. L'agent de voyages supérieur à temps plein (AVSTP), les personnes-ressources et les employés du ministère devront s'acquitter de ces tâches entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars 2004.

Pour assurer la coordination de ces tâches, la période de transition est divisée en trois étapes :

1. Cueillette et analyse de données
2. Conception
3. Lancement

Chaque étape durera environ un mois et la fin de la dernière coïncidera avec le lancement de la solution le 1<sup>er</sup> avril 2004. Toutefois, des renseignements seront recueillis pendant les trois mois.

Voici une brève description de chacune des étapes et certaines des tâches ayant cours à chacune d'elles.

### **Collecte et analyse de renseignements (janvier à mars)**

De janvier à mars, le BMSVG et l'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage, notamment le gestionnaire de compte d'American Express, travailleront avec vous pour déterminer les données nécessaires pour votre ministère ou organisme. Cela comprendra l'information mentionnée à la séance de travail du 5 décembre, tout autre renseignement demandé à cette réunion et toute autre donnée relevée dans l'analyse. Voici certains des renseignements à fournir :

### **Profil de voyageur et numéro d'identification du voyageur (NIV)**

Tous les voyageurs recevront un nouveau NIV (l'ancien, valable auprès de BTI, ne sera plus valide à compter du 1<sup>er</sup> avril 2004) avant le lancement de la nouvelle agence de voyages et devront remplir un profil avant de pouvoir faire des réservations auprès d'American Express. Au début de mars, environ 80 000 fonctionnaires figurant dans la liste de voyageurs actuels recevront un courriel sécurisé de l'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage leur fournissant un nouveau NIV et leur demandant de remplir un nouveau profil. Le courriel inclura un lien vers un formulaire de profil sur le Web. (Remarque : un deuxième courriel sera envoyé à chaque voyageur pour leur donner leur mot de passe initial pour ouvrir le site où est hébergé le formulaire de profil.) Les voyageurs (et les employés contractuels) qui n'ont pas accès au formulaire sur le Web ou qui n'ont pas une adresse X400 recevront un formulaire papier à remplir et à retourner par télécopieur.

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

De nouveaux NAV seront émis. Les anciens, valables auprès de BTI, ne seront plus valides après le 31 mars 2004. À la mi-mars, de nouveaux blocs de NAV seront émis aux personnes qui en ont déjà un pour qu'ils puissent faire des réservations auprès du nouveau fournisseur dès le 1<sup>er</sup> avril. Le profil de voyageur et les choix indiqués par le voyageur sur le profil à l'égard de la division ministérielle détermineront la relation entre le NAV et la CVDCR pour la facturation des billets d'avion et de train, et plus tard, la relation entre le CR et le NAV/CVDCR. Vous trouverez plus d'information sur ce processus dans la foire aux questions et en recevrez davantage en mars, une fois qu'American Express aura établi sa base de NAVs et émis toutes les CVDCR.

### **Listes des titulaires**

Dans la section 3, vous trouverez différentes listes :

- Liste de conversion
- Liste des comptes inactifs
- Liste des exceptions – limites de dépenses
- Liste des statuts spéciaux
- Liste de demandes facultatives
- Liste des comptes de voyage ministériels (devant être remplacés par des CVDCR)
- Liste des Cartes de voyage de centre de responsabilité (devant être remplacées par des CVDCR)

Le paragraphe au début de chaque liste décrit l'objet de la liste et les tâches à accomplir pour vérifier l'information qu'elle contient. Par exemple, la liste des comptes inactifs indique tous les titulaires de votre ministère qui n'ont pas utilisé leur Carte de voyage

désignée au cours des derniers 13 mois. Si vous souhaitez que ces titulaires reçoivent automatiquement une nouvelle Carte, suivez les instructions fournies sur la liste.

Toutes les listes sont triées par compte de contrôle élémentaire (CCE) et fournissent tous les renseignements nécessaires pour identifier chacun des titulaires.

La majorité des titulaires actuels recevront automatiquement une nouvelle Carte de voyage désignée assortie d'une limite de dépenses mensuelle de 3 000 \$ et d'une limite d'avance de fonds mensuelle de 1 500 \$ en remplacement de leur Carte actuelle, à quelques exceptions près. La liste fournie vous aidera à signaler ces exceptions à American Express.

Veillez consulter toutes les listes et identifier tous les titulaires qui doivent faire l'objet d'une exception. Il est très important que ces listes soient revues et retournées rapidement à American Express.

Vous devrez aussi envoyer des avis aux employés de votre ministère ou de votre organisme pour annoncer le lancement de la solution Travel AcXess Voyage et pour vous assurer que toutes les demandes de Carte et les profils de voyageur sont remplis. Vous trouverez l'avis initial et une FAQ sur le CD. L'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage vous enverra d'autres outils de communication par courriel en février.

### **Conception (février)**

En février, le BMSVG et l'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage continueront à travailler de concert avec vous pour finaliser les exigences du programme au sein de votre ministère ou organisme. Au cours de cette étape, les communications se poursuivront pour rappeler aux employés de remplir les formulaires pertinents (profil de voyageur et demande de Carte) et assurer une transition en douceur. Vous recevrez les outils de communication appropriés dans des courriels hebdomadaires.

### **Lancement (mars)**

Au cours des mois de mars, les employés recevront un rappel leur demandant de remplir les formulaires nécessaires (profil de voyageur et nouvelle demande de Carte). Les voyageurs recevront leur nouveau NIV en mars et devront compléter en ligne leur nouveau profil de voyageur ; ce document étant une partie intégrante des services voyages. Vous recevrez aussi les nouvelles Cartes de voyage désignées et les conventions que les employés devront signer. Les ministères obtiendront leur nouveau bloc de NAV à la mi-mars; ces derniers pourront servir à faire de nouvelles réservations à compter du 1<sup>er</sup> avril.

La nouvelle agence de voyages à services complets offrira des services bilingues 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année, par l'entremise de trois centres téléphoniques, soit à Ottawa, à Montréal et à Calgary, tous accessibles au moyen d'un seul numéro. Selon la nouvelle entente, l'agence nous garantit le tarif aérien disponible le plus bas et la possibilité d'avoir accès aux cybertarifs Air Canada par l'entremise des centres téléphoniques. La tarification pour services complets (voir la grille à l'annexe D) s'appliquera aux réservations effectuées auprès des conseillers de l'agence.

L'outil d'auto-réservation en ligne (OARL) nommé « Voyages d'affaires en ligne » remplacera l'outil actuel « AutoSelect » à compter du 1er avril 2004. Cet outil est bilingue et accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept et 365 jours par année. De plus, la garantie du tarif aérien disponible le plus bas s'applique également aux réservations faites à l'aide de l'outil d'auto-réservation en ligne. Les cyber tarifs Air Canada ne sont pas encore offerts sur l'outil d'auto-réservation en ligne, mais l'agence de voyages à services complets les offrira par téléphone au voyageur grâce à un processus administratif transparent, dans la mesure où les paramètres du cyber tarif correspondent à la demande faite sur l'OARL. Le nouveau fournisseur travaille de près avec Air Canada pour inclure les cyber tarifs à l'OARL. La tarification pour l'auto-réservation s'appliquera à toutes les réservations faites sur « Voyages d'affaires en ligne », même si le conseiller de l'agence à services complets doit intervenir pour offrir un cyber tarif Air Canada.

Pendant le mois de mars, vous aurez à accomplir des tâches hebdomadaires de marketing destinées aux employés comme apposer des affiches et distribuer du matériel papier et des courriels. L'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage vous enverra des rappels hebdomadaires et le matériel à utiliser.

### **Période suivant la transition**

Pour que la transition aux nouveaux produits se fasse en douceur, certaines tâches (comme l'envoi de communications aux employés et la participation à des réunions de suivi) doivent être accomplies immédiatement après le lancement du 1<sup>er</sup> avril 2004. Veuillez noter que des séances de formation pour les formateurs ou les utilisateurs experts/formateurs auront lieu au même moment pour faciliter l'adoption du nouvel outil d'auto-réservation en ligne. Le BMSVG et l'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage vous fourniront plus d'information et vous parleront de ces tâches plus à fond en mars.

Les tâches associées aux services électroniques pour les ministères d'avant-garde seront en cours, par exemple l'autorisation électronique des voyages et l'essai pilote de la solution électronique des dépenses.

### **Suivis (continu)**

Les séances de suivi seront très importantes pour assurer la réussite de la mise en œuvre. Vous pourrez y poser des questions et votre ministère ou organisme pourra obtenir des éclaircissements sur les exigences à remplir. Le déroulement de ces réunions dépendra de l'étape et de la complexité de votre mise en œuvre. Les séances de suivi pour la Carte et les services de voyage auront lieu des jours différents; un horaire sera établi pendant la séance de travail. Il incombe à l'agent de voyages supérieur à temps plein (AVSTP) de s'assurer de recevoir des suivis sur la progression de l'initiative de la part des personnes-ressources de son ministère.

### **Listes de contrôle – Tâches à accomplir pour la mise en œuvre**

Certaines tâches doivent être accomplies pendant la période de transition et la période suivant celle-ci. Elles englobent la gestion de la mise en œuvre et la communication et

visent à assurer une transition en douceur au sein de votre ministère. Vous trouverez plus d'information sur ces tâches dans l'annexe C.

Les tableaux qui suivent décrivent les tâches de gestion et de communication à accomplir. Une case à cocher figure à côté de chaque tâche, dans la semaine où la tâche doit être accomplie.

Veillez noter que ces tâches s'ajoutent à celles figurant dans la liste de préparation qui vous a été présentée à la réunion de lancement de décembre dernier. Consultez l'annexe E pour revoir cette liste.



Activité	Mise en œuvre										Après la mise en œuvre			
	19 janv.	26 janv.	2 fév.	9 fév.	16 fév.	23 fév.	1 <sup>er</sup> mars	8 mars	15 mars	22 mars	29 mars	5 avr.	12 avr.	19 avr.
	23 janv.	30 janv.	6 fév.	13 fév.	20 fév.	27 fév.	5 mars	12 mars	19 mars	26 mars	2 avr.	9 avr.	16 avr.	23 avr.
<b>Communication</b>														
Fournir aux employés les documents Foire aux Questions sur la Carte et sur les Voyages	<input type="checkbox"/>													
Remettre les demandes de Carte selon les besoins		<input type="checkbox"/>												
Diffuser des rappels aux titulaires pour l'envoi des demandes de Carte à AMEX					<input type="checkbox"/>									
Envoi automatique d'un courriel et du NIV aux voyageurs avec un lien vers le profil de voyageur							<input type="checkbox"/>							
Diffuser des rappels aux voyageurs pour l'envoi des profils à AMEX								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Apposer les affiches et distribuer le matériel promotionnel * Fournis par AMEX							<input type="checkbox"/>							
Diffuser le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs * Fourni par AMEX							<input type="checkbox"/>							
Envoyer aux voyageurs les coordonnées des personnes-ressources pour les voyages et les afficher sur l'intranet									<input type="checkbox"/>					
Fournir aux titulaires de carte le document Questions courantes d'ordre général							<input type="checkbox"/>							
Fournir aux voyageurs le document Questions courantes d'ordre général							<input type="checkbox"/>							

## **Prochaines étapes**

- Votre équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage communiquera avec vous sous peu pour parler des tâches à accomplir pour la mise en œuvre.
- L'équipe de mise en œuvre de Travel AcXess Voyage (principalement American Express, le fournisseur des Cartes et des services voyages) communiquera avec vous pour faire un suivi des tâches prévues en janvier.
- Vous trouverez des renseignements sur le site [bmsv.gc.ca](http://bmsv.gc.ca) pour vous aider à informer les employés sur le projet.

## **Personnes-ressources**

Pour toute question sur l'ISVP, communiquez avec votre gestionnaire de compte – ISVP. Voir la liste des personnes-ressources ci-jointe.

Pour des renseignements touchant la mise en œuvre de la Carte de voyage désignée et la Carte de voyage désignée de centre de responsabilité :

### **Roch Huppé**

[Huppe.roch@tbs-sct.gc.ca](mailto:Huppe.roch@tbs-sct.gc.ca)

(613) 941-7200

Pour des renseignements sur la mise en œuvre des services voyages et de l'outil d'auto-réservation en ligne :

### **Joanne Berniquez**

[Berniquez.joanne@tbs-sct.gc.ca](mailto:Berniquez.joanne@tbs-sct.gc.ca)

(613) 957-3685

## Annex A – Termes et acronymes

Grâce à cette liste, vous comprendrez facilement les acronymes et les termes utilisés pendant le lancement de la solution Travel AcXess Voyage.

BCA CCE	Basic Control Account Compte de contrôle élémentaire : chaque CCE représente un groupe de comptes-Cartes qui partagent certaines caractéristiques communes.
BTC CVA	Business Travel Centre Centre de voyages d'affaires : le bureau d'American Express qui s'occupe de faire vos réservations de voyage.
C(L)DW French acronym?	Collision (Loss) Damage Waiver Protection contre la perte ou les dommages : cette assurance pour voiture de location est activée dès que vous réglez votre location avec votre Carte de voyage désignée.
ContractFare / Negotiated Discounts Tarifs négociés	Tarifs et escomptes négociés et consentis par divers fournisseurs pour le compte des employés du gouvernement du Canada.
CSO French acronym?	Customer Service Operations Exploitation – Service à la clientèle : service d'American Express qui traite vos demandes de Carte.
CTO VAL	Corporate Travel Online Voyages d'affaires en ligne : il s'agit de l'outil d'auto-réservation en ligne que les voyageurs pourront utiliser pour faire leurs réservations en ligne.
DC	Departmental Contact Personne-ressource du ministère : il s'agit de la personne au sein d'un ministère qui est responsable d'une portion de la mise en œuvre de la solution Travel AcXess Voyage (par ex. cartes, agence de voyages ou outil d'auto-réservation en ligne).
DRCTC CVDCR	Designated Responsibility Centre Travel Card Carte de voyage désignée de centre de responsabilité : numéro de compte à facturation centralisée sur lequel sont émis ou non des Cartes.
DTC CVD	Designated Travel Card Carte de voyage désignée : la carte de paiement individuelle remise aux voyageurs.
FAQ FAQ	Frequently Asked Question Foire aux questions
GoC GDC	Government of Canada Gouvernement du Canada
Government of Canada Corporate Travel Card Carte de voyages d'affaires du gouvernement du Canada	Mode de paiement des employés du gouvernement du Canada pour régler leurs dépenses de voyage
Government Rate Tarif gouvernemental	Tarif privilégié offert aux voyageurs d'affaires du gouvernement et non au grand public.
GTMO BMSVG	Government Travel Modernization Office Bureau de modernisation des services voyages du gouvernement .
PIN NIP	Personal Identification Number Numéro d'identification personnel : ce numéro est fourni aux

	employés qui peuvent faire des retraits.
PNR PNR	Passenger Name Record Dossier passager : dossier du système de réservations aériennes, aussi appelé Réservations de voyage.
Traveller Profile Profil de voyageur	Formulaire contenant les préférences personnelles du voyageur en plus des renseignements sur son employeur.
Published Fares Tarifs publiés	Tarifs aériens indiqués dans le système informatique de réservations. Le service de gestion du rendement des transporteurs aériens met à jour et modifie quotidiennement les tarifs publiés. Les conseillers en voyage d'American Express informeront les voyageurs du gouvernement du Canada des tarifs en vigueur et des règles applicables au type de billet acheté.
SFTO AVSTP	Senior Full-Time Travel Officer Agent de voyages supérieur à temps plein : cette personne est responsable des voyages pour votre ministère ou organisme.
SSBT OARL	Self Service Booking Tool Outil d'auto-réservation en ligne : outil en ligne permettant de faire des réservations d'avion, de train et d'hôtel.
STSI ISVP	Shared Travel Service Initiative Initiative des services de voyage partagés
TAI AAV	Travel Accident Insurance Assurance accident de voyage : cette assurance est activée quand vous achetez vos billets d'avion avec votre Carte désignée de voyage.
T&C Modalités	Terms and Conditions Modalités
Note : duplication see above	
TAN NAV	Travel Authorization Number Numéro d'autorisation de voyage : il s'agit d'un numéro généré de façon aléatoire qui confirme l'obtention des autorisations requises avant le voyage.
TIN NIV	Traveller Identification Number Numéro d'identification du voyageur : il s'agit d'un numéro unique attribué à chaque voyageur.

## **Annexe B – Foires aux questions**

Dans la présente section, vous trouverez des réponses aux questions que vous, ainsi que les titulaires et les voyageurs de votre ministère, pourriez avoir. Une foire aux questions plus exhaustive se trouve sur les sites [bmsv.gc.ca](http://bmsv.gc.ca) et <http://publiservice.gc.ca/services/icpsss-spicsn/travel/faq-f.html>. Vous recevrez aussi d'autres FAQ dans les trois prochains mois.

### **Carte (FAQ pour les voyageurs)**

#### **Q1. Quand vais-je recevoir une nouvelle Carte et qu'advient-il de mon solde actuel?**

R. Une nouvelle Carte voyages d'affaires American Express sera envoyée à votre agent de voyage supérieur à temps plein d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2004. Pour prendre possession de votre nouvelle Carte, vous devrez remettre celle que vous avez actuellement à votre agent de voyage supérieur à temps plein. Vous devrez aussi signer une nouvelle convention avec le gouvernement du Canada. Lorsque vous recevrez votre nouvelle Carte, vous devrez l'activer en appelant au numéro indiqué sur l'autocollant apposé au recto de votre Carte. Vous recevrez un dernier relevé de facturation pour votre ancienne Carte et devrez en régler le solde intégral. Ce solde ne sera pas transféré à votre nouveau compte. Quand vous recevrez votre nouvelle Carte, vous devrez mettre votre profil de voyageur à jour sans tarder pour y inscrire votre nouveau numéro de Carte. Ce numéro est nécessaire pour les réservations d'hôtel et de voitures de location.

#### **Q2. Pourquoi dois-je signer une nouvelle convention avec le gouvernement du Canada?**

R. La responsabilité des opérations portées à la Carte voyages d'affaires n'est plus dévolue au titulaire mais devient une responsabilité corporative. Les modalités pertinentes à la responsabilité des opérations, telles qu'elles figurent actuellement dans la convention du titulaire, ne sont pas valides pour le nouveau programme de responsabilité corporative.. C'est pourquoi vous devez signer une nouvelle convention quand vous prenez possession de votre nouvelle Carte.

#### **Q3. Jusqu'à quelle date mon ancienne carte sera-t-elle valide?**

R. Votre ancienne Carte est valide jusqu'au 30 avril 2004. Elle sera désactivée dès que vous activerez votre nouvelle carte

#### **Q4. Qu'arrive-t-il si ma Carte voyages d'affaires American Express actuelle expire avant le 1<sup>er</sup> avril 2004?**

R. Vous recevrez une Carte de remplacement pour votre Carte voyages affaires American Express actuelle.

#### **Q5. Que dois-je faire si je ne reçois pas une nouvelle Carte voyages affaires American Express avant le 1<sup>er</sup> avril 2004?**

Vous devez communiquer avec votre agent de voyages supérieur (AVSTP) à temps plein.

#### **Q6. Je possède déjà une Carte voyages d'affaires American Express; dois-je en demander une autre?**

R. Si vous possédez actuellement une Carte voyages affaires American Express, vous en recevrez automatiquement une nouvelle. Vous n'avez pas à faire de nouvelle

demande, à moins que votre agent de voyages supérieur à temps plein (AVSTP) ne vous dise de le faire. Vous devrez toutefois signer une nouvelle convention.

**Q7. Si j'ai droit à un crédit, sera-t-il porté à mon compte-Carte actuel ou sur mon nouveau compte-Carte?**

R. Si le crédit s'applique à une opération effectuée avec votre Carte actuelle, il figurera sur votre compte-Carte actuel et il ne sera pas transféré à votre nouveau compte. Si le solde de votre compte actuel est créditeur, une fois validé, vous pourrez demander un chèque de remboursement au moment opportun.

**Q8. Qui a le droit de recevoir une Carte voyages d'affaires American Express?**

R. Si votre ministère a conclu une entente avec American Express et qu'il a déterminé que vous aviez besoin d'une Carte voyages d'affaires pour payer vos dépenses dépenses de voyages d'affaires vous pourrez alors demander une Carte voyages d'affaires American Express. Toutes les demandes doivent être signées par votre agent de voyage supérieur à temps plein (AVSTP).

**Services d'agence de voyage - FAQ pour les voyageurs**

**Q1 Le nouveau fournisseur prendra-t-il mes réservations en utilisant mon programme de fidélisation (ex. Aéroplan)**

**A. Non. Les programmes de fidélisation sont personnels. Le nouveau fournisseur s'occupera des voyages d'affaires du gouvernement du Canada et non des voyages d'agrément qui seront la responsabilité de l'employé (que ce soit l'utilisation du programme de fidélisation ou les vacances d'agrément)**

**Q2. D'ici la transition, qu'advient-il des réservations et des billets actuellement faites ou émis par BTI?**

R. Le voyageur doit utiliser toutes les réservations et tous les billets existants jusqu'à leur valeur résiduelle auprès de BTI. BTI et Amex ne peuvent pas partager les mêmes réservations et billets ni faire de changements ou apporter son aide pour les dossiers de l'autre. Ainsi, toute transaction visée par BTI doit continuer d'être sous sa responsabilité. Les numéros de téléphone de BTI sont le 1 800 586-9888 et le (613) 780-1400.

**Q3. Qu'advient-il des billets que j'ai obtenus auprès de BTI et que je n'ai pas encore utilisés?**

R. Si vous devez vous faire rembourser un billet ou avez en votre possession un billet non remboursable avec une valeur résiduelle, communiquez avec BTI pour prendre les arrangements nécessaires de façon à recevoir un remboursement le cas échéant ou à l'appliquer à une réservation à venir. Ces billets ne peuvent être transférés à American Express.

**Q4. Où dois-je faire mes réservations pour un voyage qui commence après le 1<sup>er</sup> avril 2004?**

R. Vous devez continuer à faire vos réservations auprès de BTI jusqu'au 31 mars 2004. À compter du 1<sup>er</sup> avril 2004, communiquez avec American Express pour faire de nouvelles réservations. American Express pourra vous fournir des services voyages à compter de cette date. Si votre voyage doit avoir cours près de cette date de transition et que vous devez faire vos réservations avant le 1<sup>er</sup> avril, achetez vos billets auprès de BTI. Si vous devez voyager plus tard dans l'exercice financier, attendez pour faire vos réservations auprès d'Amex après le 1<sup>er</sup> avril 2004.

**Q5. Pourquoi dois-je remplir un nouveau profil de voyageur? Pourquoi avez-vous besoin de cette information?**

R. Selon la nouvelle loi sur la protection de la vie privée, deux fournisseurs ne peuvent pas partager des renseignements sur un voyageur. Nous devons donc recommencer à zéro. De plus, pour que les conditions soient favorables au nouveau fournisseur, des renseignements à jour doivent être fournis pour la nouvelle solution de services de voyages (outil d'auto-réservation en ligne et agence à services complets). Plusieurs profils dans les dossiers de BTI sont désuets et doivent être mis à jour. De plus, Travel AcXess Voyage introduira plus tard en 2004 un processus d'autorisation électronique qui nécessitera la cueillette de renseignements supplémentaires auprès de l'utilisateur.

**Q6. American Express peut-elle avoir accès au profil que j'ai rempli pour l'agence actuelle?**

R. Non. Des restrictions juridiques s'appliquent au transfert de données entre agences sur les cartes de crédit et les renseignements personnels. Vous devez donc remplir un nouveau profil.

**FAQ pour les Agents de voyage supérieurs à temps plein (AVSTP)**

**Q1. Quand sont prévues la mise en œuvre et la transition?**

R. La mise en œuvre est prévue pour le 1<sup>er</sup> avril 2004. La transition débutera à 00 h 01 (T.-N.-L.) le 1<sup>er</sup> avril 2004. À partir de ce moment-là, la solution sera accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, 365 jours par année. Alors, peu importe votre fuseau horaire, vous pourrez obtenir de l'aide auprès du nouveau fournisseur.

**Q2. Le processus entourant le NAV changera-t-il?**

R. Oui, le processus entourant le NAV changera. American Express instaurera un tout nouveau système de NAV et émettra de nouveaux numéros. Tous les gestionnaires de NAV du ministère recevront de nouveaux blocs de NAV à la mi-mars. Ils devront cesser d'utiliser ceux émis par BTI après 23 h 59, le 31 mars 2004. En outre, des ministères d'avant-garde commenceront à utiliser le nouveau système d'émission de NAV dans le cadre d'un essai pilote.

**Q3. Comment les NIV seront-ils émis selon la nouvelle solution?**

R. Tous les voyageurs recevront un nouveau NIV. Il est important que les employés soient informés de ce fait, sinon ils n'auront pas le bon numéro pour commencer à faire des réservations puisque le NIV qu'ils ont reçu de BTI ne sera plus valide. American Express enverra un courriel sécurisé par protocole X400 aux quelques 80 000 voyageurs actuels, la première semaine de mars 2004. Ce courriel leur annoncera qu'American Express leur a émis un nouveau NIV et les invitera à remplir leur nouveau profil de voyageur. Veuillez noter que des documents papier seront offerts aux voyageurs qui n'ont pas d'adresse électronique sécurisé par protocole X400. Ce processus comprendra aussi la distribution de profils format papier à l'AVSTP des ministères devant utiliser la méthode manuelle. Les profils papier doivent être remis aux voyageurs figurant sur la liste fournie par le BMSVG. Le processus pour acheminer, remplir et retourner les formulaires papier sera déterminé par l'agent de voyages supérieur à temps plein (AVSTP) du ministère.

**Q4. Comment le nouveau profil de voyageur sera-t-il alimenté?**

R. Les lois sur la protection de la vie privée interdisent l'utilisation des données existantes contenues dans les profils de voyageur que détiennent BTI. L'équipe du BMSVG inscrira elle-même certaines données considérées non confidentielles dans les profils (comme le nom du voyageur et l'adresse de courriel à protocole X400). Cette étape permettra au voyageur de remplir le reste du profil au moyen de menus déroulants. Les données, comme les renseignements médicaux, les préférences alimentaires et les numéros de compte grands voyageurs, doivent être fournies par le voyageur avant le 1<sup>er</sup> avril 2004.

**Q5. Quelle est la date limite pour remplir et remettre le profil de voyageur au nouveau fournisseur?**

R. Le 22 mars 2004. Pour pouvoir commencer le processus, l'équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage enverra un courriel sécurisé par protocole X400 aux voyageurs dans lequel sera inscrit leur nouveau NIV. Ces derniers recevront aussi un deuxième courriel contenant leur mot de passe temporaire leur permettant d'ouvrir le profil logé sur le Web. Ces courriels renfermeront un lien vers le profil qui doit être rempli par les voyageurs avant de pouvoir faire toute réservation de voyages.

**Q6. Qu'arrive-t-il si un voyageur n'a pas rempli son nouveau profil et doit faire des réservations?**

R. Quand le voyageur appellera American Express pour faire une réservation, les conseillers l'informeront qu'il doit remplir son profil avant de faire des réservations.

**Q7. Des frais s'appliquent-ils aux réservations faites auprès d'American Express?**

R. Oui. Tout comme BTI le faisait, le nouveau fournisseur exigera des frais pour les réservations effectuées auprès de l'agence de voyages à services complets et pour les réservations faites en ligne. Consultez le barème de tarification à l'annexe D ou sur le site [bmsv.gc.ca](http://bmsv.gc.ca)

**Q8. Sera-t-il possible de faire des réservations en ligne, y compris de cyber tarifs et de train? Dans l'affirmative, quand sera-t-il possible de le faire?**

R. Le nouveau fournisseur mettra en place un outil d'auto-réservation en ligne (OARL) capable de traiter les réservations d'avion, de voitures, d'hôtel et de train. Il sera accessible en même temps que l'agence de voyages à services complets, c'est-à-dire à compter du 1<sup>er</sup> avril 2004. Les cyber tarifs Air Canada ne sont pas encore offerts sur l'outil d'auto-réservation L, mais l'agence de voyages à services complets les offrira par téléphone au voyageur grâce à un processus administratif transparent, dans la mesure où les paramètres du cyber tarif correspondent à la demande faite sur l'OARL. Le nouveau fournisseur travaille de près avec Air Canada pour inclure les cyber tarifs à l'OARL.

## Annexe C – Listes de contrôle hebdomadaires

Ces aide-mémoire hebdomadaires vous aideront à exécuter les tâches requises chaque semaine au sein de votre ministère pour assurer la réussite de la mise en œuvre de la CVD, de la CVDCR, de l'OARL et de l'agence de voyages à services complets au sein de votre ministère.

### Aide-mémoire – Du 19 au 23 janvier

Assister à l'atelier	Assistez aux ateliers avec l'équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage et le BMSVG.
Vérifier et réviser les sept listes de titulaires	Votre chef de service – Mise en œuvre – Travel AcXess Voyage vous a fourni des listes de titulaires de Carte qui comprennent les comptes inactifs, les statuts spéciaux, les demandes facultatives et les Limites. Suivez les instructions inscrites en haut de chaque liste et retournez les listes complétées le plus tôt possible dans l'enveloppe fournie.
Distribuer les FAQ Carte et Voyages aux employés.	L'annexe B du présent guide comprend des foires aux questions (FAQ) sur la CVD et les services de voyages mis en œuvre dans votre ministère. Le CD qui accompagne le guide contient les documents FAQ pour les voyages et pour les Cartes. Distribuez-les ou envoyez-les par courriel aux titulaires et voyageurs au sein de votre ministère avec l'annonce de l'Initiative des services de voyages partagés (ISPV) .

## Aide-mémoire – Du 26 au 30 janvier

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 26 au 30 janvier pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Retourner les listes de titulaires à Amex	Retournez les listes de titulaires complétées qui vous ont été fournies pendant l'atelier. Utilisez l'enveloppe des Postes Canada incluse au présent cahier.
Retourner le document sur les Exigences pour la transition – voyages	Remplissez le document Exigences pour la transition – Voyages qui vous a été fourni à l'atelier ou que vous trouverez sur le CD et retournez-le au moyen d'une des enveloppes jointes au présent cahier.
Distribuer les demandes de Carte selon les besoins	Sur le CD fourni avec votre trousse de bienvenue, vous trouverez un fichier intitulé « Demande de Carte de voyage désignée ». Distribuez cette demande ou envoyez le fichier par courriel, selon les besoins.

## Aide-mémoire – Du 2 au 6 février

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 2 au 6 février pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 9 au 13 février

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 9 au 13 février pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 16 au 20 février

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 16 au 20 février pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Diffuser les rappels aux titulaires pour l'envoi des demandes de Carte à Amex	Votre chef de service – Mise en œuvre – Travel AcXess Voyage vous fournira le rappel aux titulaires pour l'envoi des demandes de Carte. Distribuez-le ou envoyez-le par courriel à tous les titulaires qui doivent remplir une demande de Carte au sein de votre ministère.
Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 23 au 27 février

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 23 au 27 février pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire –Du 1<sup>er</sup> au 5 mars

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 1<sup>er</sup> au 5 mars pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Profil de voyageur envoyé par courriel à tous les voyageurs	Cette semaine, un courriel sera automatiquement envoyé aux voyageurs. Il contiendra un lien vers le profil de voyageur ainsi que leur nouveau NIV.
Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement prochain de Travel AcXess Voyage.
Apposer les affiches et distribuer le matériel promotionnel	Pour le reste de la période de mise en œuvre et de celle suivant la mise en œuvre, nous vous fournirons chaque semaine des documents à distribuer au sein du ministère qui vous aideront dans le cadre du lancement de Travel AcXess Voyage. Veuillez suivre les instructions inscrites sur le colis.
Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Fournir aux titulaires la FAQ sur la Carte	Avant cette semaine, vous recevrez une foire aux questions d'introduction à la Carte et d'autres documents en version papier et électronique (sur CD). Distribuez ce document à tous les titulaires et personnes-ressources de votre ministère.
Fournir aux voyageurs la FAQ sur les voyages	Avant cette semaine, vous recevrez une foire aux questions d'introduction aux voyages et d'autres documents en version papier et électronique (sur CD). Distribuez ce document à tous les voyageurs et organisateurs de voyages de votre ministère.

## Aide-mémoire – Du 8 au 12 mars

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 8 au 12 mars pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Distribuer les rappels aux voyageurs leur indiquant qu'ils doivent remplir leur profil et le retourner à AMEX	Avant cette semaine, votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous fournira un document à distribuer aux voyageurs pour leur rappeler qu'ils doivent remplir leur profil et le retourner à Amex. Le profil leur a été envoyé directement par courriel.
Recevoir les Cartes affaires pour distribution centralisée	Vous commencerez à recevoir les Cartes affaires d'Amex pour les fonctionnaires de votre ministère. Remettez-les aux personnes appropriées et assurez-vous qu'elles signent la convention – Carte.
Apposer les affiches et distribuer le matériel promotionnel	Pour le reste de la période de mise en œuvre et de celle suivant la mise en œuvre, nous vous fournirons chaque semaine des documents à distribuer au sein du ministère qui vous aideront dans le cadre du lancement de Travel AcXess Voyage. Veuillez suivre les instructions inscrites sur le colis.
Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement prochain de Travel AcXess Voyage.
Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 15 au 19 mars

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 15 au 19 mars pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Recevoir le registre NAV	Votre équipe Travel AcXess Voyage vous fournira plus d'information sur le processus pour les NAV cette semaine.
Distribuer les rappels aux voyageurs leur indiquant qu'ils doivent remplir leur profil et le retourner à AMEX	Avant cette semaine, votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous fournira un document à distribuer aux voyageurs pour leur rappeler qu'ils doivent remplir leur profil et le retourner à Amex. Le profil leur a été envoyé directement par courriel.
Envoyer aux voyageurs les coordonnées des personnes-ressources pour les voyages	Nous vous fournirons les coordonnées des personnes-ressources – numéros de téléphone pour faire des réservations auprès d'American Express. Distribuez ou envoyez cette information par courriel à tous les voyageurs et organisateurs de voyages de votre ministère.
Apposer les affiches et distribuer le matériel promotionnel	Pour le reste de la période de mise en œuvre et de celle suivant la mise en œuvre, nous vous fournirons chaque semaine des documents à distribuer au sein du ministère qui vous aideront dans le cadre du lancement de Travel AcXess Voyage. Veuillez suivre les instructions inscrites sur le colis.
Recevoir les Cartes affaires pour distribution centralisée	Vous recevrez les Cartes affaires d'Amex pour les fonctionnaires de votre ministère. Remettez-les aux personnes appropriées et assurez-vous qu'elles signent la convention – Carte.
Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement prochain de Travel AcXess Voyage.
Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 22 au 26 mars

Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 22 au 26 mars pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Recevoir le registre de NAV	Votre équipe Travel AcXess Voyage vous fournira plus d'information sur le processus pour les NAV cette semaine.
Recevoir les Cartes affaires pour distribution centralisée	Vous recevrez les Cartes affaires d'Amex pour les fonctionnaires de votre ministère. Remettez-les aux personnes appropriées et assurez-vous qu'elles signent la convention – Carte.
Apposer les affiches et distribuer le matériel promotionnel	Pour le reste de la période de mise en œuvre et de celle suivant la mise en œuvre, nous vous fournirons chaque semaine des documents à distribuer au sein du ministère qui vous aideront dans le cadre du lancement de Travel AcXess Voyage. Veuillez suivre les instructions inscrites sur le colis.
Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement prochain de Travel AcXess Voyage.
Fournir l'information à l'équipe de mise en œuvre, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être donner de l'information additionnelle à l'équipe de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir rempli toute demande de l'équipe de mise en œuvre cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre de la Carte, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Carte d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.
Assister aux réunions de suivi sur la mise en œuvre des services de voyages, le cas échéant	Pendant la phase de mise en œuvre, vous devrez peut-être participer à des réunions ou à des appels conférences avec votre chef de service – Mise en œuvre – Voyages d'American Express. Assurez-vous d'avoir participé à toute réunion et à tout appel conférence cette semaine.

## Aide-mémoire – Du 29 mars au 2 avril

Nous sommes à la fin de la période de mise en œuvre et au début de la période suivant la mise en œuvre. Votre ministère devrait maintenant être prêt pour faire la transition aux nouveaux produits et services (CVD, CVDCR, OARL et agence de voyages). Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 29 mars au 2 avril pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Recevoir les Cartes affaires pour distribution centralisée	Vous recevrez les Cartes affaires d'Amex pour les fonctionnaires de votre ministère. Remettez-les aux personnes appropriées et assurez-vous qu'elles signent la convention – Carte.
Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs pour la période suivant la mise	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement de Travel AcXess Voyage. Distribuez ces documents au sein de votre ministère.
Assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre	Votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous demandera peut-être d'assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre.

## Aide-mémoire – Du 5 au 9 avril

Nous sommes à la deuxième semaine de la période suivant la mise en œuvre. La transition de votre ministère aux nouveaux produits et services (CVD, CVDCR, OARL et agence de voyages) devrait être terminée. Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 5 au 9 avril pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs pour la période suivant la mise	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement de Travel AcXess Voyage. Distribuez ces documents au sein de votre ministère.
Assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre	Votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous demandera peut-être d'assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre.

## Aide-mémoire – Du 12 au 16 avril

Nous sommes à la troisième semaine de la période suivant la mise en œuvre du programme. La transition de votre ministère aux nouveaux produits et services (CVD, CVDCR, OARL et agence de voyages) devrait être terminée. Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 12 au 16 avril pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs pour la période suivant la mise	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement de Travel AcXess Voyage. Distribuez ces documents au sein de votre ministère.
Assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre	Votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous demandera peut-être d'assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre.

## Aide-mémoire – Du 19 au 23 avril

Nous voilà à la quatrième semaine de la période suivant la mise en œuvre du programme. La transition de votre ministère aux nouveaux produits et services (CVD, CVDCR, OARL et agence de voyages) devrait être terminée. Utilisez cet aide-mémoire dans la semaine du 19 au 23 avril pour vous assurer que toutes les tâches prévues sont effectuées. Une fois la tâche terminée, cochez la case correspondante dans la section « Aperçu de la mise en œuvre ».

Distribuer le bulletin hebdomadaire aux utilisateurs pour la période suivant la mise	Avant le début de la semaine, American Express vous fournira des affiches et d'autre matériel promotionnel qui vous aideront à faire connaître le lancement de Travel AcXess Voyage. Distribuez ces documents au sein de votre ministère.
Assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre	Votre équipe de mise en œuvre Travel AcXess Voyage vous demandera peut-être d'assister à une réunion de la période suivant la mise en œuvre.

## Annexe D – Barème de tarification

L'information ci-dessous est confidentielle et ne doit pas être divulguée, partagée ou fournie à une autre personne, physique ou morale, à l'extérieur du gouvernement du Canada.

### Barème de tarification

**Période allant du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 décembre 2004**

L'Initiative des services partagés de voyage du gouvernement commencera le 1<sup>er</sup> avril 2004, lorsque les services d'agence de voyage, les services d'auto-réservation et les services de carte de voyage seront mis à la disposition de tous les fonctionnaires du gouvernement fédéral.

Le barème ci-dessous dresse la liste des coûts de transactions et de services imputés aux ministères et aux organismes au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 décembre 2004. Par la suite, des mises à jour seront fournies régulièrement.

#### **Barème des coûts de service**

<b>Description</b>	<b>Coûts</b>
<b>Frais de service pour les services complets de l'agence de voyages (aide d'un conseiller)</b>	
1. Réservation par des voyageurs dans des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	
Avion, bateau ou train, et/ou location de voiture, avec ou sans hôtel	42,84 \$
Hôtel et/ou location de voiture seulement	15,30 \$
2. Réservation par des voyageurs hors des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	
Avion, bateau ou train et/ou location de voiture, avec ou sans hôtel	57,12 \$
Hôtel et/ou location de voiture seulement	15,30 \$
<b>Frais de service pour l'auto-réservation (réservation faite par le voyageur)</b>	
Note : La génération actuelle de services d'auto-réservation présentant quelques limites fonctionnelles, il peut être nécessaire de demander l'aide d'un conseiller en voyage. Cette aide n'entraînera pas de frais supplémentaires pour les éléments non compris dans l'outil tels que l'accès aux cyber tarifs, les surclassements pour grands voyageurs, la sélection des places, la location de voiture hors aéroport, l'application d'un crédit pour billet non utilisé ou l'annulation des réservations.	
1. Réservation par des voyageurs dans des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	20,50 \$
2. Réservation par des voyageurs hors des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	34,50 \$

#### **Frais de service d'agence de voyage pour les voyageurs privilégiés**

**(p.ex., à partir du niveau de SMA)**

1. Réserveation par les voyageurs privilégiés dans des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	76,50 \$
2. Réserveation par des voyageurs privilégiés hors des bureaux du Canada, des É.-U. ou du Mexique	90,78 \$

L'information ci-dessous est confidentielle et ne doit pas être divulguée, partagée ou fournie à une autre personne, physique ou morale, à l'extérieur du gouvernement du Canada.

**Supplément ministériel sur les réservations d'avion et/ou de train**

Les réservations d'avion ou de train seront assujetties à un supplément, de l'année 1 à l'année 4 du contrat. Ce supplément sera imposé pour rembourser les frais uniques du projet pilote de services électroniques intégrés et l'importation des données vers quatre systèmes financiers.	15 \$
---	-------

**Frais de service pour la gestion des groupes, des réunions et des congrès (tarif horaire en sus des frais de transaction)**

Conseiller en voyage junior	46 \$/heure
Conseiller en voyage intermédiaire	55 \$/heure
Conseiller en voyage principal	67 \$/heure
Superviseur des conseillers en voyage	72 \$/heure

**Frais de demande de remboursement des dépenses de voyage (à partir de 2005)**

Par demande traitée	15,25 \$
---------------------	----------

**NOTE :** On négocie actuellement un tarif moins élevé pour les demandes de remboursement d'une valeur en dollars inférieure

**Supplément sur les chèques de voyage**

Les Chèques de Voyage American Express seront à la disposition des ministères et des organismes gouvernementaux. L'initiative des services partagés de voyage du gouvernement offre une certaine latitude au niveau ministériel grâce à des options novatrices pour la tarification.

**Option 1 : Option Carte de voyage désignée de centre de responsabilité**

Tous les chèques de voyage sont facturés à la carte de voyage désignée de centre de responsabilité avec un minimum d'achat de **5 000 \$ CAN** au moment de l'achat. Le gouvernement du Canada devra payer des frais équivalant à **2,5 %** de la valeur nominale de la transaction.

**Option 2 : Option de prépaiement**

Le ministère ou l'organisme achète les chèques de voyage à l'avance (p.ex., paiement par chèque, par transfert électronique de fonds (TEF)) avec un achat minimum de **5 000 \$ CAN** au moment de l'achat. Il n'y a pas de frais pour cette option. Le règlement et le rapprochement sont la responsabilité du ministère ou de l'organisme.

**Option 3 : Option de consignation automatisée**

Les chèques de voyage sont achetés à l'aide d'un logiciel de point de vente (solution TMX). Il n'y a pas d'achat minimum. Le prix est fonction du volume d'achat annuel. À **50 millions de dollars** et plus, le coût est de **0,5 %** du total des achats annuels. À moins de **50 millions de dollars**, le coût est de **0,55 %**. Le mode de paiement préféré est le paiement par voie électronique dans les cinq jours. Le coût augmente de **0,0275 %** par jour supplémentaire. La

facturation est centralisée (i.e. une facture regroupée par ministère.)

**Option 4 : Option de consignation manuelle**

Identique à l'option 3, sauf que les chèques de voyage sont achetés de personne à personne. Les coûts sont les mêmes.

**Option 5 : Option de consignation centralisée**

Le gouvernement du Canada regroupe les achats de chèques de voyage en un point central et

L'information ci-dessous est confidentielle et ne doit pas être divulguée, partagée ou fournie à une autre personne, physique ou morale, à l'extérieur du gouvernement du Canada.

règle les achats à la Banque Amex du Canada dans les trois jours. Le prix est fonction du volume d'achat annuel. À **50 millions de dollars** et plus, le coût est de **0,35 %** du total des achats annuels. À moins de **50 millions de dollars**, le coût est de **0,4 %**. Le coût augmente de **0,0275 %** par jour après la période de cinq jours. (Cette option n'est pas offerte aux ministères. Elle n'est possible que si l'achat des chèques de voyage est centralisé).

**Frais pour les retraits effectués avec une carte de voyage désignée (CVD)**

Les titulaires de carte de voyage désignée qui font des retraits en espèce se verront imposer des frais de 2 % du montant retiré plus 1 \$ par transaction pour chaque retrait effectué avec la carte à un guichet automatique.

**Services professionnels spécialisés facultatifs (voir plus loin la liste des taux per diem maximums) mis à la disposition des ministères pour les aider dans la mise en œuvre. Pour obtenir ces services, il faut en faire la demande au bureau ISVPG/MSVG responsable des négociations avec l'entrepreneur pour le compte des ministères et des organismes.**

Expert mondial en voyage	1 375 \$/jour max.
Gestionnaire des services pour les réunions et les congrès	1 240 \$/jour max.
Coordonnateur des événements spéciaux	720 \$/jour max.
Gestionnaire de projets	2 075 \$/jour max.
Spécialiste en interopération des systèmes financiers	1 925 \$/jour max.
Analyste financier	895 \$/jour max.
Spécialiste en préparation de la mise en œuvre	1 250 \$/jour max.
Responsable du calendrier des projets	1 380 \$/jour max.
Rédacteur technique	985 \$/jour max.
Spécialiste en approvisionnement	1 925 \$/jour max.
Responsable de la recherche sur la directive, expert-conseils et agents de programme	1 380 \$/jour max.
Animateur des groupes de discussion	1 250 \$/jour max.
Spécialiste en communication	1 250 \$/jour max.

Instructeur/agent de formation	1 250 \$/jour max.
Spécialiste du commerce électronique sur Internet	1 535 \$/jour max.
Spécialiste en sécurité (ICP)	1 250 \$/jour max.
Spécialiste en télécommunication	1 380 \$/jour max.
Spécialiste en technologie portail	1 380 \$/jour max.
Spécialiste de l'archivage des données	1 380 \$/jour max.
Spécialiste en changement organisationnel	2 490 \$/jour max.
Spécialiste de l'exploitation des données	1 380 \$/jour max.

**Annexe E – Liste des éléments à être fournis par les AVSTP suite à la réunion du 5 décembre 2003.**

<p><b>Profil organisationnel</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir au BMSVG une liste des personnes-ressources.</li> <li>• Fournir au BMSVG une liste des utilisateurs experts/des formateurs.</li> <li>• Vérifier et mettre à jour la liste des organisateurs de voyage.</li> <li>• Vérifier et mettre à jour la liste des grands voyageurs.</li> <li>• Revoir le rôle des AVSTP dans le cadre de la mise en œuvre de l'ISVP.</li> <li>• Étudier la façon dont votre ministère gère actuellement ses voyages. Cette gestion se fait-elle sur une base organisationnelle ou décentralisée? Votre ministère continuera-t-il de fonctionner de la même façon après la mise en œuvre de la nouvelle solution?</li> <li>• Votre ministère possède-t-il des processus opérationnels internes ou des lignes directrices spécifiques? Votre ministère a-t-il un signataire autorisé pour les voyages internationaux?</li> <li>• Établir si votre ministère aura besoin de sa propre structure de gouvernance pour la prise de décisions au cours de la mise en œuvre ou de l'application de l'ISVP.</li> </ul>
<p><b>Cartes de voyage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la personne-ressource pour la mise en œuvre de la carte de voyage ministérielle.</li> <li>• Étudier et bien comprendre les nouveaux avantages et les nouvelles exigences de la carte (la liste sera distribuée par le gestionnaire responsable de la mise en œuvre lors de la réunion sur la mise en œuvre sur la carte) :             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ carte de voyage désignée (CVD) et carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCR),</li> <li>○ Indemnités d'assurances,</li> <li>○ programmes de fidélisation,</li> <li>○ responsabilité des opérations portées à la carte,</li> <li>○ recouvrement des comptes en souffrance,</li> <li>○ autres avantages et processus touchant la carte</li> </ul> </li> <li>• Revoir la structure actuelle du ministère (p. ex. gestion centralisée du programme de carte vs décentralisation vers les bureaux régionaux).</li> <li>• Vérifier la liste des titulaires actuels, et les limites de ces cartes, afin de cerner les problèmes avant que les cartes de remplacement n'entrent en vigueur.</li> <li>• Adapter (au besoin) et diffuser du matériel de communication qui informera les employés ministériels des différents aspects de la nouvelle carte. Le matériel de communication sera fourni à la personne-ressource responsable de la mise en œuvre de la carte tout au long de cette mise en œuvre.</li> </ul>
<p><b>Agence de voyage</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ministères qui disposent actuellement des services d'une agence de voyage sur place devront en absorber les coûts s'ils décident de continuer à en profiter. Une analyse de l'infrastructure actuelle des coûts, comme les frais immobiliers, de téléphone, les meubles, les heures d'ouverture, etc. devra être préparée.  <b>NOTA</b> : Le BMSVG fournira aux ministères une analyse financière complète des différentes possibilités :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. conserver l'agence sur place,</li> <li>2. retirer l'agence des lieux et utiliser les services d'un conseiller en voyage et l'outil d'auto-réservation,</li> <li>3. configurer des services exclusifs – personne(s) précise(s) au centre d'appels pour un ministère donné.</li> </ol> </li> </ul>

**Suggestions de tâches préliminaires de préparation ministérielle (suite)**

<b>Outil d'auto-réservation électronique en ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ministères doivent étudier et établir le nombre de personnes qui utiliseront les billets et l'outil d'auto-réservation électroniques. Cet exercice est nécessaire car l'utilisation de l'outil aura des répercussions financières directes.</li> </ul>
<i>GI/TI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui, dans votre ministère, est la principale personne-ressource en TI?</li> <li>• Quel est le principal protocole de transfert de courrier dans votre ministère? (X400, SMTP)?</li> <li>• Quel est le système de réseautage dans votre ministère? (GENet, Browser)? Tous les utilisateurs ont-ils accès à un navigateur et à Internet?</li> <li>• Quels outils utilise-t-on officiellement dans votre ministère? (Word, Excel, Lotus Notes, Word Pro, WordPerfect, Quatro Pro, autres)?</li> </ul>

### Ministères d'avant-garde

<b>Veille d'affaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui doit avoir accès aux outils d'établissement de rapports et aux données sur les voyages d'affaires?</li> <li>• Quel type d'analyse des données sur les voyages est-il effectué actuellement par le ministère? Quel type d'analyse des données sur les voyages le ministère aura-t-il besoin? Quels rapports établissez-vous et lesquels aurez-vous besoin de produire?</li> </ul>
<b>Gestion financières</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui, dans votre ministère, est la personne-ressource pour les systèmes financiers?</li> <li>• Confirmez quels systèmes financiers sont utilisés (SAP, Oracle, GMX).</li> <li>• Comment votre ministère rembourse-t-il le plus souvent les dépenses de voyage aux employés? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Petite caisse</li> <li>• CMB</li> <li>• Chèque du TPSGC</li> <li>• Dépôt direct</li> </ul> </li> <li>• La personne-ressource SMGF pour les quatre ministères participant à l'essai pilote pour l'alimentation en données financières dans les systèmes financiers du ministère (APECA, ONE, AINC, et Santé Canada) travailleront avec leur groupe de concertation financière respectif et le BMSVG pour rédiger un arrêté de projet qui décrira le mode de gestion de cet essai pilote.</li> </ul>