



SFTO E-Mail Bulletin – Week of August 9

Le français suit l'anglais.

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

ACTION ITEM

Please forward the attached End User e-mail, entitled E-mail to All Staff Re: Card Payments and Rewards– Aug 9, throughout your organization. This note contains key traveller information regarding telephone and Internet pre-authorized payments on the travel card, and an update on membership rewards.

IMPORTANT UPDATES

1. Impact of Security and Privacy Requirements on the Rollout of the STSI

The next phase of the STSI involves the initial rollout of the Travel AcXess Voyage portal. The tools included in this rollout (the portal and On-line Booking Tool) will allow users to obtain travel-related information and to book travel electronically.

Our current activities are focused on integrating the on-line tools into the secure GoC environment; however, this has presented some unanticipated challenges.

We are working to make these tools available to travellers as soon as possible. We appreciate your patience as we work through these challenges. We are now targeting the launch of the Travel AcXess Voyage portal and OBT for fall of 2004.

We will continue to provide updates on the next phase of the Travel AcXess Voyage release over the next couple of months.

2. Financial Rebates

As you will recall, we have discussed the topic of financial rebates during a recent SFTO conference call and ITUWG meeting. Since the Government of Canada receives a financial incentive from American Express as a result of the use of the new Designated Travel Card (DTC), it is important that you understand some of the relevant details.

This financial incentive is driven by three main factors:

I. Total charge volume on the DTC:

- A tiered incentive structure has been implemented whereby the percentage rebate is dependent on the total charge volume placed on the card. In



other words, the greater the total DTC charge volume, the higher the rebate percentage and the greater the return to the Government of Canada.

- II. The average speed of pay by cardmembers:
 - The total charge volume rebates are based on the Government of Canada's current remittance standard of 30 days. The remittance standard refers to the time elapsed between the date the statement is issued and the date American Express receives payment. For each day less than 29 days of average speed of pay, to a limit of 15 days, an additional rebate percentage will be added.
- III. The average spending per card:
 - A further rebate will be provided based upon average spending per card for each calendar year. The greater the average spending per card, the higher the rebate percentage offered to the Government of Canada. Average spending per card is calculated by dividing the total net annual charge volume (including DRCTCs) by the number of cards in use.

There are simple ways that you can contribute to maximizing this financial incentive.

- I. Encourage employees to utilize the card whenever possible. If the Government of Canada achieves its goal of placing all travel spending on the card (total travel-related spending is projected annually at \$1.2 billion), this would represent an additional return of approximately \$4.2 million annually to the Government of Canada.
- II. Help employees pay their bills by reimbursing them quickly. With the upcoming implementation of the automated expense management tool and a more efficient expense management process, departments will be able to reimburse employees quickly. By reducing the average speed of pay by as little as 5 days, the Government of Canada can increase its return by an additional \$450,000 (based on a total travel spend of \$1.2 billion).
- III. By eliminating invoicing for meetings at hotels, catering and car rentals and transferring this spending from invoicing to the DTC, you will increase the overall spending and also increase the average spending per card and thus increase the return to the Government of Canada.
- IV. Cancelling unused cards can have a positive impact on the overall average spending per card and will ultimately deliver an increased financial return to the Government of Canada. Rebates are used to fund the STSI project, an arrangement to which senior management agreed at an ADM Travel Steering Committee meeting. If you would like a list of cardmembers who have not used their cards in the past 13 months, please contact your American Express Account Manager.

Further information regarding the distribution of financial rebates will be available at a later date, as STSI works through the details of the rebate process.



3. List of SFTOs Posted on the STSI Website

Please note that the list of departmental SFTOs has been posted to the STSI website. Travellers can view this link by visiting:
http://gtmo.gc.ca/sfto_list.shtml

4. Card Balance Payment: On-line and Telephone Banking

Recently, there have been numerous cases of payments to Departmental Travel Cards (DTC) being credited to the old American Express card accounts.

If you have arranged for payment of your travel card account through the Internet or by telephone banking in the past, you will be required to update your banking profile with your new DTC number. To update your account, please contact your financial institution directly. If you do not make this change, your payments will continue to be applied to your old account which may result in servicing issues.

It is imperative that you reflect the correct account number on all methods of payment to ensure that it is posted to the correct account. This will minimize any servicing concerns.

5. Clarification Document

The Treasury Board Secretariat has created a clarification document for SFTOs to assist finance personnel in adopting a common approach in the management of delinquent accounts, the provision of advances and addressing car rental travel insurance issues. This clarification documents was discussed at the last few Interdepartmental Travel User Working Group meetings and was also presented and approved at the last ADM Steering Committee meeting.

To access this document, please visit the following STSI website link at:
<http://gtmo.gc.ca/docs/travadmin.pdf>

6. Group Travel Services

During the regional sessions held in June, many participants requested additional information on the group travel services offered by Team AcXess. A fact sheet is currently being developed and will be posted on the STSI website once it is finalized. In the meantime, below is an overview of the services that are offered.

The Group Travel Services department is a dedicated group specializing in travel for parties of 10 or more. Its staff offer travellers personalized consultation, co-ordination and booking services in the following areas:

- the best available rates and services available
- transportation (air, train, land transfers, limousine)



- hotel reservations
- vehicle rental
- on-site coordination
- securing meeting rooms
- managing flight manifests and providing rooming lists

To contact the Group Travel Services department, please follow the procedures below:

- Call 1-800-514-3798
- Choose your preferred language
- Press 1 for counsellor assisted reservations
- Press 3 to reach the Group Travel Services department

The fax number for the Group Travel Services department is 1-866-378-6467

The Group Travel Services department's hours are between 8am and 8pm, Monday to Friday. Clients calling outside of these hours will be directed to the after hours team for assistance.

7. New BTI Canada Inc. (BTI) Coordinates

Please be advised that BTI's coordinates have changed:

The telephone number has changed to: **1-800-555-9160**. Should travellers in your department or agency need to contact BTI regarding travel credits, please ensure that they use this number.

Unused paper tickets should be returned to BTI's new mailing address at:

BTI Canada Inc.
1590A Scott Street
Ottawa, Ontario
K1A 4W3

In addition, travellers and travel arrangers should note that, as of September 1st, 2004, electronic connectivity between the Government and BTI will be disabled. This means that travel documents transmission and other communications will no longer be possible via the government's X400 e-mail system. All communications and travel documents transmission will need to occur by fax.

8. Membership Rewards Update

For those cardmembers who are enrolled in the upgraded membership rewards program, there are a couple of changes to the program that you may want to be aware of:



1) Effective July 1, 2004 WestJet Airlines is no longer participating in the AMEX membership rewards program.

2) Effective June 1, 2004 the ratio for point transfers to Delta Air Lines is 1,000 membership rewards points to 1,000 Delta SkyMiles. Please note these changes do not affect any cardmembers enrolled in the complementary membership rewards program. For a full listing of redemption options, cardmembers can visit: www.americanexpress.ca/membershiprewards.

9. Minutes from July 12th

Please find attached a copy of the bilingual minutes from the July 12th conference call (SFTO Conference Call Update – July 12th – Eng and Fr).

LIST OF ATTACHMENTS

SFTO Conference Call Update – July 12th – Eng and Fr

E-mail to All Staff Re Card Payments - Rewards– Aug 9

For questions or comments about this e-mail message or the attachment, please contact your STSI Account Manager, visit the website at: <http://gtmo.gc.ca>, or submit questions through the Contact Us page on the website at: http://gtmo.gc.ca/contact_us.shtml.



Courriel à l'intention des AVSTP – Semaine du 9 août

Le français suit l'anglais.

CE BULLETIN ÉLECTRONIQUE CONTIENT DE L'INFORMATION IMPORTANTE AINSI QUE DES POINTS DE SUIVI À L'INTENTION DES AVSTP.

POINT DE SUIVI

Veillez diffuser dans votre organisation le bulletin ci-joint, intitulé « Courriel à l'intention de tout le personnel – Paiements de la carte et Points-privilèges ». Cette note contient des renseignements essentiels pour le voyageur concernant les paiements pré-autorisés par téléphone et par Internet sur la carte de voyage et des nouvelles au sujet des Points-privilèges.

NOUVELLES IMPORTANTES

1. Incidence des exigences de sécurité et de confidentialité sur la mise en service de l'ISVP

La prochaine étape de la mise en œuvre de l'ISVP consiste à procéder à la mise en service initiale du portail Travel AcXess Voyage. Les outils qui seront mis en service (le portail et l'Outil de réservation en ligne) permettront aux utilisateurs d'obtenir des renseignements relatifs au voyage et de réserver un voyage par voie électronique.

À l'heure actuelle, nous nous affairons principalement à intégrer les outils en ligne dans l'environnement protégé du GDC; cependant, cette intégration a présenté certains défis inattendus.

Nous nous efforçons de rendre ces outils disponibles aux voyageurs le plus tôt possible. Nous vous remercions de faire preuve de patience tandis que nous tentons de régler ces problèmes. Nous prévoyons lancer le portail Travel AcXess Voyage et l'ORL à l'automne 2004.

Nous continuerons de vous tenir au courant de la prochaine étape du lancement de Travel AcXess Voyage au cours des prochains mois.

2. Rabais

Vous vous souviendrez que nous avons abordé la question des rabais au cours d'une conférence téléphonique avec les AVSTP et d'une réunion des GTIUSV. Étant donné que le gouvernement du Canada reçoit un incitatif financier d'American Express en



conséquence de l'utilisation de la nouvelle Carte de voyage désignée (CVD), il est important que vous compreniez certains des détails pertinents.

Cet incitatif financier dépend des trois principaux facteurs suivants :

IV. Volume total imputé à la CVD :

- Une structure incitative progressive a été mise en place suivant laquelle le rabais en pourcentage dépend du volume total imputé sur la carte. Autrement dit, plus le volume total de transactions imputé à la CVD est grand, plus le pourcentage du rabais est élevé et plus le rendement financier est important pour le gouvernement du Canada.

V. Rapidité à laquelle les paiements sont effectués par les titulaires de carte :

- Les rabais accordés au volume total imputé sont basés sur la norme de remise actuelle de 30 jours du gouvernement du Canada. La norme de remise signifie le temps écoulé entre la date d'émission du relevé et la date à laquelle American Express reçoit le paiement. Lorsque que le paiement est effectué avant la limite de 29 jours, un pourcentage de rabais additionnel est ajouté pour chaque jour d'avance, jusqu'à concurrence de 15 jours..

VI. Dépenses moyennes par carte :

- Un autre rabais est consenti selon les dépenses moyennes par carte pour chaque année civile. Plus la moyenne des dépenses par carte est élevée, plus le pourcentage de rabais consenti au gouvernement du Canada est élevé. Les dépenses moyennes par carte sont calculées en divisant le volume net imputé au total chaque année (y compris les CVDCR) par le nombre de cartes utilisées.

Il y a des façons simples qui vous permettent de contribuer à optimiser cet incitatif financier.

- V. Encouragez les employés à utiliser la carte lorsque c'est possible. Si le gouvernement du Canada atteignait son objectif de porter toutes ses dépenses de voyage à la carte (l'ensemble des dépenses liées au voyage projetées s'élèvent à 1,2 milliard par année), ceci représenterait un gain additionnel d'environ 4,2 millions de dollars par année pour le gouvernement du Canada.
- VI. Aidez les employés à régler leurs factures en les remboursant rapidement. Grâce à la mise en service prochaine de l'outil de gestion des dépenses automatisé et à un processus de gestion des dépenses plus efficace, les ministères seront en mesure de rembourser leurs employés rapidement. En réduisant la vitesse moyenne de règlement d'aussi peu que cinq jours, le gouvernement du Canada peut accroître son rendement de 450 000 \$ de plus (calculés sur l'ensemble des dépenses de voyage de 1,2 milliard).
- VII. En éliminant la facturation pour les réunions tenues dans les hôtels, les services de traiteur et les locations de voiture et en transférant ces dépenses à la CVD, vous



augmenterez les dépenses globales et augmenterez aussi les dépenses moyennes par carte et par conséquent augmenterez le rendement économique du gouvernement du Canada.

- VIII. Annuler les cartes inutilisées pourrait aussi permettre d'augmenter la moyenne globale de dépenses par carte et, en bout de ligne, d'augmenter le rendement financier pour le gouvernement du Canada. Les rabais sont utilisés pour financer l'ISVP, une disposition approuvée par la haute direction à l'occasion d'une réunion du Comité de direction des voyages des SMA. Si vous souhaitez obtenir une liste des titulaires qui n'ont pas utilisé leur carte au cours des 13 derniers mois, veuillez communiquer avec votre chargé de comptes American Express.

Nous vous fournirons sous peu de plus amples renseignements sur la répartition des rabais accordés. Pour l'instant, nous n'avons toujours pas réglé tous les détails du processus de ristourne.

3. Liste des AVSTP publiée sur le site Web de l'ISVP

Veuillez noter que la liste des AVSTP ministériels a été affichée sur le site Web de l'ISVP. Les voyageurs peuvent la consulter en se rendant à :
http://bmsvg.gc.ca/sfto_list_fr.shtml.

4. Règlement du solde de la carte : Service bancaire en ligne et par téléphone

Récemment, de nombreux paiements ont été crédités aux anciens comptes American Express plutôt qu'au compte des cartes de voyage désignées (CVD).

Si vous avez réglé le solde de votre compte de carte de voyage par Internet ou par service bancaire téléphonique dans le passé, vous devrez mettre à jour votre profil bancaire en y inscrivant votre nouveau numéro de CVD. Pour mettre à jour votre compte, veuillez communiquer avec votre institution financière directement. Si vous n'apportez pas ce changement, vos paiements continueront d'être appliqués à votre ancien compte, ce qui pourrait entraîner des problèmes de service.

Peu importe le mode de paiement, il faut absolument que vous indiquiez le numéro de compte exact afin d'assurer que le paiement est appliqué au bon compte. Vous limiterez ainsi tous les problèmes de service.

5. Document de clarification

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a créé un document de clarification à l'intention des AVSTP pour aider le personnel des finances à adopter une approche commune dans la gestion des comptes en souffrance, l'octroi d'avances et le règlement des questions d'assurance de voyage pour les véhicules de location. Ces documents de clarification ont fait l'objet de discussions lors des dernières réunions des Groupes de travail interministériels des utilisateurs des services de voyage (GTIUSV) et ont



également été présentés et approuvés à la dernière réunion du Comité de direction des SMA.

Pour accéder à ce document, veuillez visiter le site Web de l'ISVP au :
http://bmsvg.gc.ca/docs/travadmin_fr.pdf

6. Services de voyage en groupe

Au cours des séances régionales tenues en juin, de nombreux participants ont demandé de l'information additionnelle sur les services de voyage en groupe offerts par l'équipe AcXess. Un feuillet d'information est actuellement en préparation et sera publié sur le site Web de l'ISVP une fois qu'il sera terminé. En attendant, vous trouverez ci-dessous un aperçu des services offerts.

Les Services de voyage en groupe est un groupe spécialisé dans le voyage pour les groupes d'au moins 10 personnes. Le personnel de ce service offre une consultation personnalisée aux voyageurs, ainsi que des services de coordination et de réservation pour ce qui suit :

- meilleurs taux et services disponibles
- transport (avion, train, correspondances, services de limousine)
- réservations d'hôtel
- location de véhicules
- coordination sur place
- réservation de salles de réunion
- gestion des manifestes de vol et listes des établissements d'hébergement

Pour communiquer avec les Services de voyage en groupe, veuillez suivre les étapes suivantes :

- Appelez au 1-800-514-3798
- Choisissez la langue de correspondance
- Appuyez sur la touche 1 pour les réservations assistées par un conseiller
- Appuyez sur la touche 3 pour communiquer avec les Services de voyage en groupe

Le numéro de télécopieur pour les services de voyage en groupe est le
1 866 378--6467

Vous pouvez joindre les Services de voyage en groupe entre 8 h et 20 h, du lundi au vendredi. Les appels faits en dehors de ces heures seront acheminés à l'équipe responsable du service après les heures normales de bureau.

7. Nouvelles coordonnées de BTI Canada Inc. (BTI)

Nous tenons à vous informer que les coordonnées de BTI ont changé :



Le numéro de téléphone est maintenant le **1-800-555-9160**. Si les voyageurs de votre ministère ou de votre organisme doivent communiquer avec BTI concernant les crédits de voyage, veuillez vous assurer qu'ils utilisent ce numéro.

Les billets papier inutilisés devraient être retournés à la nouvelle adresse postale de BTI :

BTI Canada Inc.
1590A, rue Scott
Ottawa (Ontario) K1A 4W3

De plus, les voyageurs et les organisateurs de voyage devraient noter qu'à compter du 1^{er} septembre 2004, la connectivité électronique entre le gouvernement et BTI ne sera plus offerte. Cela signifie que la transmission de documents de voyage et d'autres communications ne seront plus possibles par le système de messagerie électronique protégé par le protocole X400 du gouvernement. Toutes les communications et la transmission de documents de voyage devront se faire par télécopieur.

8. Points-privilèges, quoi de neuf?

Pour les titulaires de carte qui adhèrent au programme de Points-privilèges amélioré, veuillez noter que quelques changements ont été apportés au programme :

1) Depuis le 1^{er} juillet 2004, la société aérienne WestJet ne participe plus au programme Points-privilèges d'AMEX.

2) Depuis le 1^{er} juin 2004, le ratio pour le transfert de points à Delta Air Lines est de 1 000 Points-privilèges contre 1 000 Delta SkyMiles. Veuillez noter que ces changements ne touchent pas les titulaires de carte qui adhèrent au programme de Points-privilèges complémentaire. Pour une liste complète des options de remboursement, les titulaires de carte peuvent se rendre à l'adresse www.americanexpress.ca/pointsprivileges.

9. Compte rendu de la réunion du 12 juillet

Vous trouverez ci-joint une copie du compte rendu bilingue de la conférence téléphonique du 12 juillet (mise à jour de la conférence téléphonique des AVSTP – 12 juillet – Angl. et fr.).

LISTE DES PIÈCES JOINTES

Mise à jour de la conférence téléphonique des AVSTP – 12 juillet – Angl. et fr.

Courriel à l'intention de tout le personnel – Paiements de la carte et Points-privilèges – 9 août



Government of Canada
Gouvernement du Canada



Pour des questions ou des commentaires au sujet de ce message électronique ou des pièces jointes, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte ISVP ou visiter le site Web à : <http://bmsvg.gc.ca>. Vous pouvez également soumettre vos questions par le biais de la page « Communiquez avec nous » sur le site Web à l'adresse http://gtmo.gc.ca/contact_us_fr.shtml.