

## **SFTO E-Mail Bulletin - Week of July 29, 2005**

Le français suit l'anglais.

### **THIS BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION FOR DEPARTMENTAL SFTOs.**

#### **1 - Questionnaire response exceeds 13% !!**

Thanks to your help, close to 2,500 Government of Canada employees responded to the June 2005 Travel AcXess Voyage satisfaction questionnaire. This translates into a 13% response rate, which is more than sufficient to provide us with a statistically valid picture of employees' awareness of and experience with the travel service. The results will be used to enhance the travel program, and plan marketing, communications and training activities.

Questionnaire results will be shared this Fall.

#### **2 - Travel AcXess Voyage open for business North of 60**

Moving forward, travel within the North of 60 region should be booked with Travel AcXess Voyage, where available. If Travel AcXess Voyage is unable to accommodate a request, the traveller or travel arranger can make arrangements with an alternate agency.

Travel to or below the 60<sup>th</sup> parallel should always be made through Travel AcXess Voyage.

We have prepared an e-mail for you to send to your travellers and travel arrangers to this effect. Please distribute at your earliest convenience.

#### **3 - June DRCTC billing to include reimbursement for full service transaction fee overpayment**

On January 1, 2005, TAV lowered the transaction fees from \$42.84 to \$40.58 for all counsellor-assisted transactions with the Full-service Travel Agency. The 2005 fees were not captured by the system until February 3<sup>rd</sup>, 2005 and a number of transaction fees were billed to your DRCTC at the higher 2004 rates. Travel AcXess Voyage has now completed the necessary adjustments to reimburse the difference, and the credits will appear in your June 2005 statement, which was mailed out July 12<sup>th</sup> along with an explanation of these credits.

Please be advised that during the re-billing process, a number of passenger names were transposed and this affected the DRCTC statements at a transaction level. The result is that TAN numbers, transaction amounts, account numbers, etc. are accurate but the passenger names associated with these transactions are, in some cases, incorrect. DRCTC Account Holders wishing to have a reprinted paper DRCTC statement

with passenger name corrections should contact American Express at 1-800-514-2915 or 905-475-5507. American Express will reprint paper DRCTC statements, if the request comes from the Departmental Coordinator. Note that it is not possible for American Express to reproduce the electronic DRCTC billing files. If you have questions or concerns, please contact Martin Monfette at (613) 952-0266.

-  
For questions or comments about this Bulletin, please contact your STSI Account Manager or visit the Travel AcXess Voyage portal at: <http://travel-voyage.gc.ca>

**<<North of 60 note to employees - for distribution.doc>>**

**Andre-Guy Chechippe**

Client Services Manager / Gestionnaire Services à la clientèle  
Shared Travel Services Initiative / Initiative des services de voyage partagés  
Public Works and Government Services Canada /  
Travaux publics et services gouvernementaux Canada  
219 Laurier Avenue West, 13th Floor, Ottawa, ON K1A 0S5  
Tel: 613-948-1894 Fax: 613-952-1440

### **Bulletin des AVSTP - Semaine du 29 juillet 2005**

## **CE BULLETIN CONTIENT DE L'INFORMATION IMPORTANTE À L'INTENTION DES AVSTP.**

### **1 - Le taux de réponse au questionnaire est supérieur à 13 %!**

Grâce à votre aide, près de 2 500 employés du gouvernement du Canada ont répondu au questionnaire de juin 2005 sur la satisfaction à l'égard de Travel AcXess Voyage (TAV). Cela représente un taux de réponse de 13 %, ce qui est largement suffisant pour nous donner statistiquement, une vue d'ensemble valable de la connaissance et de l'expérience des employés en ce qui a trait aux services de voyage. On s'inspirera des résultats de ce questionnaire pour améliorer les services de voyage et pour planifier les activités de promotion, de communication et de formation.

Nous distribuerons les résultats de ce questionnaire à l'automne.

### **2 - TAV est à votre service pour les voyages au nord du 60<sup>e</sup> parallèle**

Dorénavant, les employés doivent réserver auprès de TAV pour les voyages à effectuer au nord du 60<sup>e</sup> parallèle, là où le service est disponible. Dans l'éventualité où TAV ne peut répondre à une demande, le voyageur ou l'organisateur de voyage pourra effectuer des réservations auprès d'une agence locale.

Il faut toujours passer par TAV pour réserver les voyages à effectuer à partir du 60<sup>e</sup> parallèle vers le sud, ou vice versa.

Nous avons préparé un courriel à cet égard que vous pourrez envoyer à vos voyageurs et organisateurs de voyage. Veuillez leur faire suivre ce courriel le plus tôt possible.

**3 - La facturation de juin de la carte de voyage désignée de centre de responsabilité (CVDCR) tiendra compte du remboursement des trop-payés pour les frais de transaction liés à l'agence de voyage à service complet.**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2005, TAV a réduit les frais de transaction, qui sont passés de 42,84 \$ à 40,58 \$ pour toutes les transactions effectuées avec l'aide d'un conseiller auprès de l'agence de voyage à service complet. Les frais de 2005 n'ont pas été enregistrés dans le système avant le 3 février 2005, et certains frais de transaction ont été portés au débit de votre CVDCR selon les tarifs supérieurs en vigueur en 2004. TAV a apporté les changements nécessaires pour rembourser la différence; les crédits figurent sur votre relevé de juin 2005, qui a été envoyé par la poste le 12 juillet, avec une explication de ces crédits.

Veillez noter que pour certaines de ces transactions, durant le nouveau cycle de factures, le noms d'un certain nombre de passagers ont été transposés, ce qui a eu pour effet de modifier les relevés de la CVDCR au niveau des transactions. Par conséquent, les numéros d'autorisation de voyage (NAV), le montant des transactions et les numéros de compte, entre autres sont exacts; toutefois, dans certains cas, les noms des passagers correspondant à ces transactions sont inexacts. Les titulaires de CVDCR qui souhaitent faire réimprimer le relevé de la CVDCR, ayant été corrigé, devraient contacter American Express, au 1-800-514-2915 ou au (905) 475-5507. American Express réimprimera les relevés de la CVDCR lorsque la demande est présentée par le coordonnateur ministériel. Veuillez noter qu'American Express ne peut pas reproduire les fichiers électroniques de facturation de la CVDCR. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter Martin Monfette, au (613) 952-0266.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce bulletin, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte de l'ISVP ou rendez-vous sur le portail de Travel AcXess Voyage, à l'adresse suivante : <http://voyage-travel.gc.ca>.

<<North of 60 note to employees - for distribution.doc>>

**Andre-Guy Chechippe**

Client Services Manager / Gestionnaire Services à la clientèle  
Shared Travel Services Initiative / Initiative des services de voyage partagés  
Public Works and Government Services Canada /  
Travaux publics et services gouvernementaux Canada  
219 Laurier Avenue West, 13th Floor, Ottawa, ON K1A 0S5  
Tel: 613-948-1894 Fax: 613-952-1440