

## SFTO E-mail Update

Le français suit l'anglais.

### **THIS E-MAIL UPDATE CONTAINS AN IMPORTANT REMINDER FOR DEPARTMENTAL SFTOs.**

#### **Service Levels for the Full-Service Travel Agency:**

Since January 1<sup>st</sup>, travel agency service levels have been below targeted levels and are unacceptable. The contractors' senior management team is aware of this and is committed to improve service levels and to handle complaints.

As a reminder, please use one of the following booking options if you have difficulty reaching the full-service travel agency:

1. Call the emergency number (613-297-2775) if you have immediate travel needs (within the next 48 hours). \*
2. Use the On-line Booking Tool for domestic or transborder travel (for those traveling 72 hours or beyond) by accessing the portal at: <http://travel-voyage.gc.ca>

Thank you for your patience. We will update you as service levels improve.

#### **Tango Seat Selection:**

Tango seat selection is currently unavailable for travellers making reservations through Travel AcXess Voyage. We are working with both the contractor and the carrier to make seat selection at the time of booking available. We will keep you updated on the progress of our negotiations.

**We ask that you share this information with all your travellers and travel arrangers. See the attached note which can be cut and pasted into an e-mail to them.**

\* We ask that you do not share this number for any other reason.

## Mise à jour par courriel pour les AVSTP

### **LA PRÉSENTE MISE À JOUR PAR COURRIEL CONTIENT UN RAPPEL IMPORTANT À L'INTENTION DES AVSTP DANS LES MINISTÈRES.**

#### **Niveaux de service de l'Agence de voyage à services complets :**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, les niveaux de service de l'agence de voyage sont en deçà des niveaux voulus et sont inacceptables. L'équipe de gestion principale de l'entrepreneur est consciente de la situation et est engagée à améliorer les niveaux de service et à gérer les plaintes.

À titre de rappel, veuillez utiliser l'une des options de réservation suivantes si vous avez de la difficulté à joindre l'agence de voyage à services complets :

1. Appelez le numéro d'urgence (613-297-2775) si vous avez des besoins de voyage immédiats (au cours des prochaines 48 heures). \*
2. Utilisez l'Outil de réservation en ligne pour les voyages au pays ou transfrontalier (pour les personnes qui voyagent dans un délai de plus de 72 heures) en accédant au portail : <http://voyage-travel.gc.ca>

Nous vous remercions de votre patience. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de la qualité des services.

#### **Choix de sièges Tango :**

Le choix de sièges sur les vols Tango n'est actuellement pas offert aux voyageurs qui font des réservations par Travel AcXess Voyage. Nous travaillons avec l'entrepreneur et le transporteur afin de permettre la réservation du siège au moment de réserver un voyage. Nous vous tiendrons au courant des progrès de nos négociations.

**Nous vous demandons de partager cette information avec tous vos voyageurs et vos organisateurs de voyage. Reportez-vous à la note ci-jointe qui peut être coupée et collée dans un courriel à leur intention.**

\* Nous vous demandons de ne pas partager ce numéro pour toute autre raison.