



## SFTO E-Mail Bulletin – Week of October 11, 2005

Le français suit l'anglais.

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

#### **1 – Seat selection on Air Canada flights resumes!**

Effective October 17, 2005, seat selection on Air Canada will resume through the Travel AcXess Voyage Full-service Travel Agency and the On-line Booking Tool (OBT).

Following extensive discussions with Air Canada and the contractor for Travel AcXess Voyage services, the Government of Canada has made the decision to improve services by only offering airfares that include complimentary advance seat selection on the On-line Booking Tool (OBT). Travellers will no longer need to secure their seat at the airport.

This means that employees booking Air Canada tickets with the OBT will now only have access to fare classes that include complimentary seat selection (e.g. Tango Plus). The OBT will no longer offer access to Air Canada Tango fares, as they do not include advance seat selection in the base fare. Seat selection needs to be performed separately for Tango fares, which is currently not feasible in the OBT. The OBT will continue to display other airlines' lowest fares.

The Government of Canada has ensured that the price differential between a normal Tango flight combined with the cost of seat selection (\$15 per segment), and a Tango Plus fare, which includes seat selection, would be non-existent or nominal, depending on the itinerary.

This is an interim solution. It is being introduced now in response to an overwhelming demand from employees and Senior Full-time Travel Officers for advance seat selection on all flights. The travel industry is working to develop a solution that should enable travellers to select their seats in the OBT for fares that do not include seat selection in the base fare (e.g. Air Canada Tango fares).

For those using the Full-service Travel Agency to book their flights, the lowest priced fares, including fares without advance seat selection, will continue to be offered. Should employees select a fare that requires separate seat selection, the agency will be able to process the request.

Please refer to the FAQs below for more information. You can also share it with your employees.

#### **Why did the Government of Canada stop offering the lowest Air Canada fares (Tango) on the OBT?**

The Government of Canada has removed the Tango fare class from the OBT to respond to employee demand for seat selection on all Air Canada flights. By only offering fares with complimentary seat selection on-line, all employees can now pre-select their seats on Air Canada



flights. As a result, employees will no longer be required to arrive very early at the airport for the purpose of securing their seats.

### **Why can I still book Tango through the Agency, but not on the OBT?**

Tango fare class seats can be selected on the OBT, but they are not confirmed in the airline reservation system. As a result, it is impossible for Travel AcXess Voyage to re-introduce seat selection for Tango fares on the OBT. However, counsellors in the Agency are able to process seat selection on Tango fare class tickets as a separate option. Note that Air Canada charges an additional \$15 per segment for seat selection on Tango fares.

In addition, when you make a booking through the Agency, you may speak with a counsellor who can explain the various flight options. The counsellor can explain the price differentials and the issues around seat selection. The OBT does not offer this type of counseling.

### **Will it be much more expensive to book fares with seat selection in OBT than to book Tango fares plus separate seat selection via the Agency?**

Not necessarily. When you book a Tango fare and you want seat selection, Air Canada charges \$15 per segment. In addition, because you use the Full-service Travel Agency to make your booking, you pay \$40.58 per transaction, instead of the \$20 per transaction you pay when you book on the OBT. The Government of Canada has ensured that the price differential between a normal Tango flight, together with the cost of seat selection (\$15 per segment), and a Tango Plus fare, which includes seat selection, would be non-existent or nominal, depending on the itinerary.

### **Why are the fares on the OBT not identical to those on the Air Canada Web site?**

The Air Canada Web site offers Tango class fares, which do not include seat selection. The OBT now only offers fare classes that include complimentary seat selection. These fare classes offer seat selection as part of the price, in addition to a wide range of other benefits such as lower change fees for same day changes.

### **Should I book directly on the Air Canada site to save the Government money?**

No. You must book using the OBT or the Full-service Travel Agency. The Government of Canada has negotiated a number of volume discounts and rebates with Air Canada and Travel AcXess Voyage that would be compromised if employees made reservations directly with the airlines. The fares on the Air Canada Web site are commercial airfares and do not reflect the Government of Canada negotiated discounts and rebates.

## **2 – Updated terms and conditions for travel card loyalty program**

All employees of the Government of Canada who have a Designated Travel Card and are enrolled in one of the loyalty programs from American Express will be sent updated terms and conditions at the end of October. For those who are currently enrolled in the Air Miles (1 point for every \$40) or Membership Rewards Club level no fee program, you will also have the option to upgrade to a higher tier with a fee. All the details, as well as how to redeem points, will be explained in the package.



### **3 – New information requirements for travel to the US**

As of 4 October 2005, the U.S. Customs and Border Protection Agency require airlines to supply additional traveller details, including passenger **country of residence** and **destination address in the U.S., including ZIP code**. It is important that travellers have this information in hand as they may be requested to supply it at check-in. Furthermore, to ensure a seamless travel experience, we recommend travellers also take the following steps:

- If travellers make hotel reservations at the same time as their flight arrangements, this will assure the hotel address is captured on the itinerary. By printing the itinerary travellers will always have the requested information in hand.
- When completing the immigration forms (I-94 and I-94W) on board the aircraft, travellers should ensure the Advance Passenger Information matches the details on the itinerary.
- Travellers should allow enough time for the additional security measures and other check-in formalities. Airlines are currently preparing their procedures and have not yet announced changes to their recommended check-in times.

We will keep you informed about further developments. In the meantime, Travel AcXess Voyage counsellors will remind travellers of these requirements when reservations are made, and information will be posted on the Portal. Should you require additional information please contact Travel AcXess Voyage at 1-800-514-3798.

### **4 – Expense Management Tool (EMT) Implementation Update**

EMT implementation workshops have been successfully completed with Vanguard departments and agencies.

Those departments are currently finishing up implementation activities, in preparation for the upcoming pilot of the EMT. The pilot is on schedule to begin December 5, with subsets of users in Vanguard departments and agencies.

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>



## Bulletin des AVSTP – Semaine du 11 octobre 2005

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

#### **1 – Air Canada permet de nouveau la sélection de places sur ses vols!**

À compter du 17 octobre 2005, il sera de nouveau possible de sélectionner des places sur les vols d'Air Canada auprès de l'Agence de voyage à services complets Travel AcXess Voyage et au moyen de l'outil de réservation en ligne (ORL).

À la suite de longs pourparlers avec Air Canada et le fournisseur de services de l'agence Travel AcXess Voyage, le gouvernement du Canada a décidé d'améliorer les services en proposant uniquement des tarifs offrant la sélection de places gratuite dans l'outil de réservation en ligne (ORL). Les voyageurs du GC n'auront plus besoin de sélectionner leur place à l'aéroport.

Alors dorénavant, les employés qui réservent des billets d'Air Canada au moyen de l'ORL se verront proposer uniquement des classes tarifaires auxquelles est assortie la sélection de places gratuite (p. ex., Tango Plus). L'ORL n'affichera plus de tarifs Tango d'Air Canada, du fait qu'ils n'incluent pas la présélection des places. Pour les tarifs Tango, la sélection de places se fait séparément, opération que l'ORL ne permet pas. Par ailleurs, l'ORL continuera d'afficher les plus bas tarifs des autres transporteurs.

Le gouvernement du Canada tient à assurer qu'il a veillé à ce que la différence entre le tarif Tango normal, auquel s'ajoutent les frais de sélection de place (soit 15 \$ par segment), et le tarif Tango Plus, qui comprend la sélection de places, soit nulle ou minime, selon l'itinéraire.

Il s'agit d'une solution provisoire, mise en œuvre pour donner satisfaction aux employés et aux agents de voyage principaux à temps plein qui réclament massivement la présélection de places sur tous les vols. L'industrie du voyage travaille actuellement à l'élaboration d'une solution qui permettra aux voyageurs de sélectionner leurs places dans les ORL pour des tarifs qui à la base ne comportent pas un tel avantage (p. ex., les tarifs Tango d'Air Canada).

Pour ceux qui passent par l'Agence de voyage à services complets pour réserver leurs vols, les plus bas tarifs, y compris ceux sans présélection de places, leur seront toujours offerts. Si un employé choisit un tarif pour lequel il faut sélectionner les places séparément, l'Agence pourra traiter la demande.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la section des questions et réponses ci-après. Vous pouvez aussi la partager avec vos employés.



### **Pourquoi le gouvernement du Canada a-t-il cessé d'offrir les tarifs Air Canada les plus bas (Tango) dans l'ORL?**

Le gouvernement du Canada a retiré la classe tarifaire Tango des choix offerts dans l'ORL pour répondre au souhait de ses employés de pouvoir sélectionner leurs places sur tous les vols d'Air Canada. Comme seuls les tarifs avec sélection de places gratuite sont offerts en ligne, les employés du GC peuvent maintenant sélectionner leurs places à l'avance sur les vols d'Air Canada. Par conséquent, les voyageurs n'auront plus à se présenter très tôt à l'aéroport pour s'assurer d'une place.

### **Pourquoi peut-on encore obtenir des tarifs Tango par l'intermédiaire de l'Agence, mais plus au moyen de l'ORL?**

Il est possible de sélectionner des places pour les tarifs Tango, mais celles-ci ne sont pas confirmées dans le système de réservations du transporteur. Par conséquent, il est impossible pour Travel Access Voyage de réintroduire dans l'ORL l'option de présélection des places pour les tarifs Tango. Cependant, les conseillers en voyage de l'Agence ont accès à l'option distincte de présélection de places pour les réservations Tango. Notez toutefois qu'Air Canada exige des frais supplémentaires de 15 \$ par segment pour cette option.

De plus, en passant par l'Agence, vous pouvez vous faire expliquer les choix de vols qui s'offrent à vous par un conseiller, ainsi que les différences entre les tarifs et les conditions s'appliquant à la sélection des places. Un service que l'ORL n'offre pas.

### **Est-ce qu'il coûtera plus cher de réserver dans l'ORL des tarifs avec sélection de places plutôt que de réserver auprès de l'Agence des tarifs Tango avec sélection de places distincte?**

Pas nécessairement. Si vous réservez un tarif Tango et que vous désirez sélectionner vos places, Air Canada vous impose des frais de 15 \$ par segment pour un tel privilège. En outre, comme vous réservez auprès de l'Agence de voyage à services complets, vous payez des frais de 40,58 \$ par transaction au lieu des 20 \$ par transaction associés aux réservations effectuées au moyen de l'ORL. Le gouvernement du Canada a veillé à ce que la différence entre le tarif Tango normal auquel s'ajoutent les frais de sélection de place (soit 15 \$ par segment) et le tarif Tango Plus, qui comprend la sélection de places, soit nulle ou minime, selon les itinéraires.

### **Comment se fait-il que le site Web d'Air Canada affiche des prix différents de ceux offerts dans l'ORL?**

Le site Web d'Air Canada offre les classes tarifaires Tango, qui ne comprennent pas la sélection de places. L'ORL n'offre plus que les classes tarifaires comprenant la sélection de places gratuites. En fait, ces tarifs n'incluent pas seulement la sélection de places, mais aussi un large éventail d'avantages, comme des frais inférieurs pour les modifications apportées le même jour.



### **Devrais-je réserver directement sur le site d’Air Canada pour faire économiser de l’argent au gouvernement?**

Non. Vous devez faire vos réservations au moyen de l’ORL ou auprès de l’Agence de voyage à services complets. Le gouvernement du Canada a négocié avec Air Canada et Travel AcXess Voyage un certain nombre de remises sur volume et de réductions auxquelles pourraient nuire grandement les réservations faites directement auprès des transporteurs. Les tarifs offerts sur le site Web d’Air Canada sont des tarifs commerciaux qui ne reflètent nullement les remises sur volumes et les réductions négociées par le gouvernement du Canada auprès de ce transporteur.

### **2 – Nouvelles modalités du programme de fidélisation de la carte de voyage**

À la fin d’octobre, tous les employés du gouvernement du Canada qui sont titulaires d’une carte de voyage désignée (CVD) et qui sont inscrits à un des programmes de fidélisation d’American Express recevront les nouvelles modalités de programme. Ceux et celles qui sont actuellement inscrits au programme sans frais Club points-privilèges ou Air Miles 1 point pour chaque 40 \$ auront l’option de s’inscrire à un programme qui offre plus d’avantages, moyennant des frais. Tous les détails ainsi que l’information sur la façon de procéder pour échanger les points seront fournis dans la trousse de documentation.

### **3 – Nouvelle méthode de collecte de renseignements exigée par le gouvernement américain**

Depuis le 4 octobre 2005, la U.S. Customs and Border Protection Agency exige que les sociétés aériennes fournissent des renseignements supplémentaires sur les voyageurs, soit leur **pays de résidence et l’adresse où ils séjourneront aux États-Unis, y compris le code ZIP**. Il est important que les voyageurs aient ces renseignements en main, car ils pourraient devoir les divulguer au moment de l’enregistrement. De plus, pour que tout se déroule bien pendant leurs déplacements, nous recommandons à vos voyageurs de procéder comme suit :

- S’ils font leurs réservations d’hôtel en même temps que leurs réservations d’avion, l’adresse de leur hôtel figura sur l’itinéraire. S’ils ont en main leur itinéraire, ils seront toujours en mesure de fournir les renseignements voulus.
- Au moment de remplir les formulaires d’immigration (I-94 et I-94W) à bord de l’avion, les voyageurs doivent s’assurer que les renseignements anticipés sur le passager correspondent à l’information figurant sur leur itinéraire.
- Les voyageurs doivent prévoir suffisamment de temps pour ces mesures de sécurité additionnelles et autres formalités d’enregistrement. Les sociétés aériennes sont en train de mettre au point leurs façons de procéder et n’ont pas encore annoncé de changements aux délais d’enregistrement établis.

Soyez assuré que nous vous informerons de la tournure des événements. Entre-temps, les conseillers de Travel AcXess Voyage rappelleront ces exigences aux voyageurs et arrangeurs de voyage lorsque ceux-ci feront des réservations, et on affichera de l’information sur le portail. Si vous souhaitez obtenir plus de renseignements à ce sujet, veuillez communiquer avec Travel AcXess Voyage au 1-800-514-3798



#### **4 - Le point sur la mise en œuvre de l'outil de gestion des dépenses (OGD)**

On a donné à tous les ministères et organismes d'avant-garde les ateliers sur la mise en œuvre de l'OGD.

Ces ministères terminent actuellement les activités de mise en œuvre en vue du lancement du projet pilote de l'OGD, prévu pour le 5 décembre. Dans le cadre de ce projet un sous-ensemble d'utilisateurs des ministères et des organismes d'avant-garde utilisera l'OGD.

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 : <http://voyage-travel.gc.ca>.