



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

Le français suit l'anglais

**THIS EMAIL BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION AS WELL
AS ACTION ITEMS FOR DEPARTMENTAL SFTOs.**

URGENT NOTICES

1- Service Improvement Update

Thank you for your continued support and patience over the past several weeks. As you may know, the contractor continues to work closely with us to improve service levels such as average call handling time and wait times for booking travel. We are pleased to report that there has been noticeable improvement over the past week, and the contractor is meeting its interim service improvement goals while it works toward contracted service levels.

Despite this service improvement trend, some callers may have recently experienced extended wait times. This was due to the new Sasserworm computer virus which has been rectified. Your understanding and ongoing support of the STSI is greatly appreciated, as the contractor works to further improve service levels.

2- Access to Electronic Travel Documents

Over the weekend, the system that generates electronic travel documents (e-tickets, itineraries and invoices) was moved to a new platform. As a result of this move, the hyperlink provided to date in the e-mails that travellers have been receiving **no longer works**. It was de-activated as of Monday, May 10.

Employees who have a Government of Canada x.400 e-mail address on their file received an e-mail message on Monday morning (May 10) with a new hyperlink. Travellers who do not have an x.400 email address will not receive this e-mail.

Should travellers contact you and require a copy of their travel documents, please refer them to Travel AcXess Voyage / American Express at 1-800-514-3798 for a faxed copy of their documents.

Please also note that travellers will receive this link whether or not their trip has occurred, as they may still need to access an e-invoice or e-receipt.



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

3- 60 to 90 Day Card Delinquency Reports

SFTOs will begin receiving reports on overdue travel card accounts either electronically or by mail starting in late May. You will be notified about the specific date you will start receiving these reports by your STSI Account Manager, as it varies by department.

Further, GTMO has drafted a document identifying guidelines to assist departments in establishing and maintaining their recovery processes. This document will be reviewed by a working group of SFTOs in the coming weeks. We will keep you up-to-date, and will send the approved guidelines to you as soon as possible.

4- Travel Card – Activation, De-Activation and Insurance

The new government travel cards have been successfully distributed to all Department Contacts. To date, approximately 50% of travel cards have been activated.

To ensure the success of the new card program throughout government departments, it is crucial that travellers activate their new cards.

Please note: existing green cards have valid **expiry dates** that will be cancelled either upon activation of the new card or on June 30, 2004.

The new card will provide employees with new and enhanced **insurance coverage** (including travel accident insurance, flight delay insurance, lost or stolen luggage, and unexpected return home). This information is available in card welcome packages that card holders received with their new Government Travel Card. For additional details or specific questions on insurance or loyalty programs, card holders should contact American Express Card Operations at the following toll-free number: 1-800-514-2915.

*** SFTO ACTION ITEM:** Please distribute the attached message (entitled Email to All Staff on Card – May 11 – Eng & Fr) to employees. This message provides information about activation of the new card, greater clarity on the activation process, and recommendations to card carriers to contact AMEX directly for details on insurance and loyalty programs.

IMPORTANT UPDATE

1- Communications Working Group Meetings

To improve the quality and consistency of STSI communications, we recently held a Communications Working Group meeting with a group of participants from the



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

Interdepartmental Travel Users Working Group (ITUWG). A number of SFTOs joined GTMO and Team AcXess representatives in identifying issues and brainstorming on best ways to improve information and communication channels. Efforts toward improvement are underway.

As an immediate step to address your concerns with the quality of French language communications, we now have access to a new resource dedicated to quality assurance of translated material. We are confident that you will see a marked improvement going forward.

We would also like your suggestions about how we can help you communicate better with employees in your department. Tell us how we can complement the channels you already have established to reach employees. We want to provide information to you in the most flexible format possible. We will contact you through separate communications to obtain input as to how we can improve communications.

To make our job easier, we would like you to copy your STSI Account Manager on all communication to your employees. We will assess how you are using the materials we provide to you and if necessary, modify them to better suit your needs. Your help is greatly appreciated.

2- Additions to Fare Quotes Table?

A new fare quotes table was added to the GTMO website last week to aid in travel planning, budgeting and pre-trip authorization. This table lists common Canadian city destination pairs and their average roundtrip airfares. It will be updated as needed with new airfare prices and new city pairs.

If you would like a specific city pair added to the fare quote table, please contact your STSI Account Manager.

3-Government of Canada Travel Policy and the New Services

Many of you have asked about the new travel services and Government of Canada policy for new travel services. For a full copy of the GoC Travel Directive, please visit the GTMO website at:

http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TBM_113/td-dv_e.asp.

Below is the response from the STSI policy office:

In accordance with the Privy Council Office publication “Terms and Conditions of Governor in Council Appointees”, Ministers and Deputy Heads are responsible and



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

accountable for the proper application and adherence to all Government of Canada acts, legislation, regulations, directives, and policies within their departments. In this case, the Treasury Board Special Travel Authorities and Travel Directive – effective October 1, 2004 – article 1.6, “Suppliers, services and products” applies:

“1.6.1 Employees on government business travel shall utilize government approved suppliers, services and products selected in support of government business travel when these are available. Where access to these suppliers, services and products require the use of an individual designated travel card, the provision and use of the individual designated travel card require the employee's agreement.

1.6.2 Preference shall be given to using Canadian suppliers, services and products.

1.6.3 When circumstances do not permit provision of prepaid arrangements, the traveller shall be reimbursed actual and reasonable costs, based upon receipts.”

Government of Canada policies, that use the word “shall,” reinforce that the policy is mandatory. Further, the Travel Directive forms part of an employee's Collective Agreement with the Government of Canada. Therefore, if departments or employees are using non-Travel AcXess Voyage suppliers for reservations and tickets, their Minister and Deputy Head will be held responsible and accountable for those actions, and will determine the appropriate measures to ensure compliance with Treasury Board policies.

UPCOMING EVENTS

1- Materiel Management National Workshop in Ottawa

Between May 17th and 19th, GTMO will have a kiosk set-up at the Materiel Management National Workshop (MMI) at the Ottawa Congress Centre. Copies of End User communications and marketing materials will be available for distribution, and Grant Leslie, Executive Director of GTMO, will be speaking during a breakout session.

If you are planning to attend the event, please visit the kiosk.

LIST OF ATTACHMENTS

Email to All Staff on Card – May 11 – Eng & Fr

Should you have any questions or comments on this email message or the attachments, please do not hesitate to contact me.



SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai

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

AVIS IMPORTANTS

1- Mise à jour sur l'amélioration du service

Nous vous remercions de votre soutien et de votre patience au cours des dernières semaines. Comme vous le saviez peut-être, l'entrepreneur continue à travailler en étroite collaboration avec nous en vue d'améliorer les niveaux de service tels le temps de traitement et les délais moyens pour la réservation de voyage. Il nous fait plaisir d'annoncer qu'il y a eu une amélioration remarquable au cours de la dernière semaine et l'entrepreneur atteint les objectifs d'amélioration du service intérimaire qu'il s'était fixé en vue d'arriver aux niveaux de service contractuels.

Malgré la tendance d'amélioration du service, certaines personnes qui appellent pourraient avoir été récemment assujetties à des délais prolongés. Ce délai a été engendré par le nouveau ver Sasserworm, mais la situation a maintenant été corrigée. Votre collaboration à l'ISVP est grandement appréciée pendant que l'entrepreneur travaille à améliorer davantage les niveaux de service.

2- Accès aux documents de voyage électroniques

Au cours de la fin de semaine, le système qui génère les documents de voyage électroniques (billets électroniques, itinéraires et factures) a été déménagé sur une nouvelle plate-forme. Suite à ce déménagement, l'hyperlien qui avait été fourni jusqu'à ce jour dans les courriels que les voyageurs recevaient **ne fonctionne plus**. Il a été désactivé le lundi 10 mai.

Les employés qui ont une adresse de courriel x.400 du gouvernement du Canada ont reçu un message courriel le lundi matin (10 mai) avec un nouveau hyperlien. Les voyageurs qui n'ont pas d'adresse courriel x.400 n'auraient pas reçu ce courriel.

S'il y a des voyageurs qui communiquent avec vous et demandent une copie de leurs documents de voyage, veuillez les référer à Travel AcXess Voyage d'American Express au 1-800-514-3798 pour qu'ils puissent obtenir une télécopie de leurs documents.

Veuillez aussi noter que les voyageurs recevront ce lien même si leur voyage n'a pas encore eu lieu, étant donné qu'ils pourraient devoir accéder à une facture ou un reçu électronique.



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

3- Rapports de délinquance de paiement de carte de 60 à 90 jours

Les AVSTP commenceront à recevoir les rapports sur les comptes de carte de voyage en souffrance soit par voie électronique ou par courrier à compter de la fin mai. Vous serez avisé au sujet de la date précise à laquelle vous commencerez à recevoir ces rapports par votre gestionnaire de crédit de l'ISVP étant donné que cette date varie selon le ministère.

De plus, le BMSVG a rédigé la première ébauche d'un document qui décrit les lignes directrices visant à aider les ministères dans l'établissement et le maintien de leurs processus de recouvrement. Ce document sera révisé par un groupe de travail de l'AVSTP au cours des semaines à venir. Nous vous tiendrons au courant et vous enverrons les lignes directrices approuvées dès que possible.

4- Carte de voyage – Activation, désactivation et assurance

Les nouvelles cartes de voyage du gouvernement ont bel et bien été distribuées à toutes les personnes-ressources dans les ministères. À ce jour, environ 50 % des cartes de voyage ont été activées.

Afin d'assurer le succès du nouveau programme de carte dans tous les ministères, il est essentiel que les voyageurs activent leurs nouvelles cartes.

Veillez noter : les cartes vertes existantes ont une **date d'expiration** qui sera annulée soit à l'activation de la nouvelle carte ou le 30 juin 2004.

La nouvelle carte fournira aux employés une nouvelle **protection** améliorée (y compris les assurances perte ou vol de bagages, retard d'avion et retour à domicile inattendu). Cette information se trouve dans la trousse de bienvenue qui accompagnait la nouvelle carte de voyage du gouvernement envoyée aux titulaires. Pour obtenir de plus amples détails ou si vous avez des questions précises quant aux programmes d'assurance ou de fidélité, les titulaires devraient communiquer avec l'Exploitation – Cartes d'American Express au numéro de téléphone sans frais suivant : 1-800-514-2915.

*** POINT DE SUIVI DES AVSTP :** Veuillez distribuer le message ci-joint (intitulé Courriel destiné à tous les employés au sujet de la carte de voyage – 11 mai – ang. et fr.) aux employés. Ce message présente des renseignements sur l'activation de la nouvelle carte, clarifie le processus d'activation et formule des recommandations aux titulaires de carte pour communiquer avec AMEX directement en vue d'obtenir des détails sur les programmes d'assurance et de fidélisation.



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

MISE À JOUR IMPORTANTE

1- Réunions du groupe de travail sur les communications

Afin d'améliorer la qualité et l'uniformité des communications de l'ISVP, nous avons récemment tenu une réunion du groupe de travail sur les communications avec des participants aux Groupes de travail interministériels des utilisateurs des services de voyage (GTIUSV). Un certain nombre d'AVSTP s'est joint aux représentants du BMSVG et de l'équipe AcXess pour identifier les questions et participer à une session de remue-méninges pour identifier les meilleures façons d'améliorer l'information et les canaux de communication. Des efforts en vue d'une amélioration sont en cours.

Nous avons pris une mesure immédiate pour régler vos préoccupations quant à la qualité des communications en langue française; nous pouvons maintenant compter sur une nouvelle ressource qui se consacrera à l'assurance de la qualité du matériel traduit. Nous sommes confiants que vous verrez une amélioration marquée à compter d'aujourd'hui.

Nous aimerions recevoir vos suggestions quant à la façon que nous pourrions vous aider à mieux communiquer avec les employés dans votre ministère. Dites-nous comment nous pouvons compléter les canaux que vous avez déjà établi pour joindre les employés. Nous voulons vous fournir de l'information dans le format qui vous convient. Nous communiquerons avec vous, en vue d'obtenir votre rétroaction relativement à la façon d'améliorer les communications.

Pour simplifier notre travail, nous aimerions que vous ajoutiez le nom de votre gestionnaire de compte ISVP à toutes les communications que vous enverrez à vos employés. Nous pourrions ainsi évaluer la façon dont vous vous servez du matériel que nous vous faisons parvenir et au besoin, nous le modifierons pour qu'il corresponde mieux à vos besoins. Votre aide est grandement apprécié.

2- Ajouts au tableau des propositions de tarif aérien?

Un nouveau tableau de propositions de tarif aérien a été ajouté au site Web du BMSVG la semaine dernière pour aider à la planification, la budgétisation et l'autorisation avant les voyages. Ce tableau présente les destinations de villes canadiennes usuelles et les tarifs aériens aller-retour moyens. Ce tableau sera mis à jour au besoin avec les nouveaux tarifs et les nouvelles destinations.

Si vous voulez que deux villes soient ajoutées au tableau de propositions de tarif, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte ISVP.



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

3- Politique de voyage et nouveaux services du gouvernement du Canada

Nombreux d'entre vous avez posé des questions au sujet des nouveaux services de voyage et de la politique du gouvernement du Canada en ce qui a trait aux nouveaux services de voyage. Pour obtenir une copie complète de la directive de voyage du gouvernement du Canada, veuillez vous rendre au site Web du BMSVG à l'adresse: http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TBM_113/td-dv_f.asp. Vous trouverez ci-dessous la réponse du bureau de la politique de l'ISVP :

Conformément à la publication du Bureau du Conseil privé « Modalités relatives aux personnes nommées par le gouverneur en conseil », les ministres et les sous-ministres sont responsables de l'application et du respect comme il se doit de tous les actes, les lois, les règlements, les directives et les politiques du gouvernement du Canada au sein de leurs ministères. Dans ce cas, la Directive sur les voyages du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – du 1^{er} octobre 2004 – article 1.6, « fournisseurs, services et produits » s'applique :

« 1.6.1 Les fonctionnaires qui voyagent en service commandé doivent avoir recours aux fournisseurs, aux services et aux produits sélectionnés et approuvés par le gouvernement aux fins des déplacements officiels lorsqu'ils sont accessibles. Si le fonctionnaire doit utiliser une carte individuelle de voyage pour accéder à ces fournisseurs, services et produits, il doit avoir accepté qu'une carte lui soit remise et doit accepter de s'en servir.

1.6.2 Il faut utiliser en priorité les fournisseurs, les services et les produits canadiens.

1.6.3 Si, en raison des circonstances, il n'a pas été possible de payer au préalable des dépenses de voyage, il faut rembourser au voyageur les frais réels et raisonnables étayés par des reçus. »

Les politiques du gouvernement du Canada qui utilisent le mot « doit » insistent sur le fait que la politique est obligatoire. De plus, la directive de voyage se retrouve en partie dans la convention collective de l'employé avec le gouvernement du Canada. Par conséquent, si les ministères ou les employés utilisent des fournisseurs n'appartenant pas à Travel AcXess Voyage pour les réservations et les billets, leur ministre et sous-ministre seront tenus responsables de ces actions et détermineront les mesures appropriées pour assurer la conformité aux politiques du Conseil du Trésor.

ÉVÉNEMENTS À VENIR

1- Atelier national sur la gestion du matériel à Ottawa

Entre le 17 et le 19 mai, le BMSVG aura un kiosque installé dans le cadre de l'Atelier national sur la gestion du matériel qui aura lieu au Centre des congrès d'Ottawa. Les



**SFTO Email Bulletin – Week of May 10 /
Courriel pour les AVSTP – La semaine du 10 mai**

copies des communications à l'utilisateur final et du matériel de commercialisation seront offertes pour fins de distribution et Grant Leslie, directeur exécutif du BMSVG, prendra la parole au cours d'une séance en groupe.

Si vous prévoyez assister à l'événement, veuillez visiter le kiosque.

LISTE DE PIÈCES JOINTES

Courriel destiné à tous les employés au sujet de la carte de voyage – 11 mai – ang. et fr.

Si vous avez des questions ou des commentaires sur ce courriel ou les pièces jointes, n'hésitez pas à communiquer avec moi.