



SFTO E-Mail Bulletin – Week of September 5, 2005

Le français suit l'anglais.

THIS BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION FOR DEPARTMENTAL SFTOs.

1 – Peak travel season is here

The months of September to November have traditionally been peak travel periods in the Government of Canada. To preempt the impact of this seasonal increase, Travel AcXess Voyage has initiated several actions to ensure that the level of service provided to GoC is minimally affected by this peak period. We invite you to review the attached fact sheet on TAV's action plan to maintain service levels during this peak period.

In addition, we encourage all departments and agencies to help relieve the burden on the call centre by promoting the use of the On-line Booking Tool for domestic and transborder travel this fall. Not only is the OBT more economical for departments, but it provides faster service to employees. OBT training materials are available on the portal. We thank you for your support.

2 – Senior Project Advisory Committee meeting now scheduled

As reported in the June 13 SFTO Bulletin, the ADM Advisory Committee on Travel Modernization is transitioning to a Senior Project Advisory Committee (SPAC) for the Shared Travel Services Initiative. The Committee will be co-chaired by the Comptroller General for Canada, Mr. Charles-Antoine St- Jean, and the Associate Deputy Minister for PWGSC, Mr. François Guimont. The first meeting of the SPAC has been scheduled for September 21, 2005.

3 – Government-wide card performance

STSI has received the August 2005 card performance report from American Express. We are pleased to report an increase of 17% in DTC and DRCTC volume since this time last year. If the Government of Canada continues on this trend, we can expect to receive our speed of pay and charge volume rebate for this year. Thank you to all departments and agencies who have helped raise awareness and adoption of the DRCTC and DTC.

4 – Flex limit program for government travel cards

In April 2005, SFTOs were presented with two options to minimize disruptions at the point of sale for cardmembers who were unknowingly exceeding their card limits.

SFTOs overwhelmingly selected the option to have a transaction approved if the cardholder had not been delinquent over 60 days in the last 6 months and the amount requested did not cause the card limit to be exceeded by more than 30%. These authorizations, they were assured, would not increase card limits permanently.



STSI and Travel AcXess Voyage put this solution into effect in August 2005. Departments who initially decided to decline participation can still join the program. If this is of interest, or if you have any questions, please contact your STSI account manager.

5 – Results from the 2nd employee questionnaire

Results from a second employee questionnaire released in late August show that awareness and adoption of Travel AcXess Voyage (TAV) solutions is increasing.

Issued between June 3-19, the questionnaire results show that:

- Awareness of the solution among employees has increased from 38% to 50%, with awareness reaching 67% among those involved in travel;
- Familiarity of TAV has increased from 58% to 63%;
- Usage of the TAV solutions has increased from 18% to 27%;
- Satisfaction scores are solid across all components, with the government travel card and full-service travel agency satisfaction showing improvement over the first questionnaire held in November 2004. Satisfaction rates are:
 - Portal: 86%
 - On-line Booking Tool: 83%
 - Government travel card: 93% (first questionnaire was 89%)
 - Full-service travel agency: 86% (first questionnaire was 80%)
- Training satisfaction is rated at 83%, but less than 26% of travellers are aware that training tools exist. STSI has committed to build awareness of the availability of training tools and opportunities.

The response rate for the questionnaire was up 32% over the first questionnaire.

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 5 septembre 2005

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

1 – La haute saison des voyages est arrivée

Depuis toujours, septembre, octobre et novembre sont des périodes où on voyage beaucoup au gouvernement du Canada. En prévision de cette augmentation saisonnière, Travel AcXess Voyage a donc pris plusieurs mesures pour veiller à en minimiser les répercussions sur le niveau de service offert au gouvernement du Canada. Nous vous invitons à lire la fiche de renseignements ci-jointe, qui porte sur le plan d'action de Travel AcXess Voyage visant à maintenir le niveau de service durant cette période de pointe.

Par ailleurs, nous demandons à l'ensemble des ministères et des organismes de contribuer à l'allègement du fardeau du centre d'appels, en incitant les voyageurs à utiliser l'outil de réservation en ligne pour leurs déplacements au pays et aux États-Unis. Non seulement l'outil permet aux ministères de faire plus d'économies, mais aussi il offre à leurs employés un service plus rapide. Les documents de formation sur cet outil sont disponibles sur le portail. Nous vous remercions de votre appui à cet égard.

2 – Date de la réunion du Comité consultatif supérieur de projet maintenant fixée

Comme l'indiquait le Bulletin du 13 juin, le Comité consultatif des SMA sur la modernisation des services de voyage entame un processus de transition pour devenir un comité consultatif supérieur de projet (CCSP). Ce comité sera présidé par le contrôleur général du Canada, M. Charles-Antoine St-Jean, et le sous-ministre délégué de TPSGC, M. François Guimont. La première réunion du CCSP aura lieu le 21 septembre 2005.

3 – Rendement de tout le gouvernement quant aux cartes de voyage

American Express a remis à l'ISVP le rapport d'août 2005 sur le rendement lié aux cartes de voyage. Nous sommes heureux d'annoncer que le volume des transactions effectuées par cartes de voyage désignées (CVD) et cartes de voyage désignées de centre de responsabilité (CVDCR) a augmenté de 17 % depuis l'an dernier, à la même période. Si le gouvernement du Canada continue sur cette lancée, nous pouvons nous attendre à recevoir cette année notre rabais pour la rapidité des paiements et le volume de transactions. Merci aux ministères et aux organismes qui ont contribué à faire connaître les CVD et les CVDCR, ainsi qu'à en accroître l'utilisation.

4 – Programme de marge flexible pour les cartes de voyage du gouvernement

En avril 2005, les AVSTP se sont vu proposer deux façons possibles de minimiser les inconvénients éprouvés aux points de vente par les détenteurs de carte qui dépassent leur marge de crédit sans s'en rendre compte.

Les AVSTP ont massivement choisi la façon consistant à approuver la transaction si le détenteur de la carte s'est acquitté de ses obligations pendant plus de 60 jours au cours des six derniers mois, et si, par suite de la transaction, le solde du compte ne dépasse pas de plus de 30 % la



marge de crédit. À cet égard, ils ont reçu l'assurance que ces autorisations n'augmenteraient pas en permanence les marges de crédit.

L'ISVP et Travel AcXess Voyage appliquent cette façon de faire depuis août 2005. Les ministères qui avaient décidé initialement de ne pas participer au programme peuvent encore y souscrire. Si le programme vous intéresse ou si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte de l'ISVP.

5 – Résultats du 2^e questionnaire auprès des employés

Les résultats d'un deuxième questionnaire auprès des employés ont été diffusés à la fin d'août. Ils révèlent que les employés connaissent et adoptent de plus en plus les solutions offertes par Travel AcXess Voyage.

Le sondage a été mené du 3 au 19 juin. Il en a résulté les constatations ci-après.

- La proportion d'employés renseignés sur les solutions est passée de 38 % à 50 %. Parmi les responsables des services de voyage, cette proportion s'élève à 67 %.
- Les répondants disent bien connaître Travel AcXess Voyage dans une proportion qui est passée de 58 % à 63 %.
- On a recours aux solutions de Travel AcXess Voyage dans une proportion qui est passée de 18 % à 27 %.
- Tous les éléments des solutions présentent de bons taux de satisfaction. Notamment, la carte de voyage du gouvernement et l'agence de voyage à services complets ont obtenu de meilleurs taux de satisfaction par rapport au sondage mené en novembre 2004. Les taux de satisfaction obtenus sont les suivants :
 - portail : 86 %;
 - outil de réservation en ligne : 83 %;
 - carte de voyage du gouvernement : 93 % (89 % dans le premier sondage);
 - agence de voyage à service complet : 86 % (80 % dans le premier sondage).
- La satisfaction à l'égard de la formation présente un taux de 83 %. En revanche, moins de 26 % des voyageurs sont au courant de l'existence des outils de formation. L'ISVP s'est engagée à faire connaître les outils et les possibilités de formation qu'elle offre.

Le taux de réponse au sondage a augmenté de 32 % par rapport au premier sondage.

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>.