

DAVID OLIVE :

[...] À tout le monde, à tous ceux qui vont participer à ce séminaire de formation. D’abord, nous vous souhaitons la bienvenue pour vous présenter cette mise à jour du programme des voyages de l’unité constitutive de l’ICANN.

Je suis David Olive. Je suis responsable pour ce service auprès de l’ICANN. Et nous avons travaillé avec l’équipe responsable des voyages de l’ICANN pour vous présenter cette mise à jour à travers ce séminaire.

Vous savez que nous avons beaucoup travaillé. Nous avons réalisé des enquêtes et fait des efforts pour améliorer aussi les processus de l’ICANN au cours des 18 derniers mois. Nous avons récemment eu de bonnes nouvelles à partager sur le programme de l’unité constitutive responsable des services de voyage et sur la transition vers un nouveau fournisseur de voyage avec des ressources accrues pour aider à améliorer l’ensemble du processus de planification et de réservation pour les voyageurs pris en charge. Le but de ce séminaire de formation est de vous mettre au courant des changements concernant les voyages et de vous donner des informations sur la façon dont nous allons améliorer votre expérience et comment vous pouvez effectivement préparer votre future interaction avec la FCM, c’est-à-dire le nouveau fournisseur de voyage.

J’espère que vous trouverez ces informations utiles et que vous nous aiderez à faire circuler la nouvelle auprès de la communauté concernant ce nouveau programme, ce nouveau fournisseur. Je vais maintenant donner la parole à [Tristana Webster] qui va nous présenter l’ordre du

Remarque : Le présent document est le résultat de la transcription d’un fichier audio à un fichier de texte. Dans son ensemble, la transcription est fidèle au fichier audio. Toutefois, dans certains cas il est possible qu’elle soit incomplète ou qu’il y ait des inexactitudes dues à la qualité du fichier audio, parfois inaudible ; il faut noter également que des corrections grammaticales y ont été incorporées pour améliorer la qualité du texte ainsi que pour faciliter sa compréhension. Cette transcription doit être considérée comme un supplément du fichier, mais pas comme registre faisant autorité.

jour d'aujourd'hui et va nous fournir d'autres informations pour le reste de ce séminaire.

[Tristana], vous avez la parole.

[TRISTANA WEBSTER] :

Merci beaucoup, David. Bienvenue à tous. Merci donc d'être avec nous pour cette mise à jour de l'unité constitutive responsable des services de voyage. Et ce séminaire sera enregistré et sera à votre disposition après la session sur le wiki de la communauté.

Nous vous demandons de mettre votre téléphone et si vous avez des questions, de nous les envoyer à travers le chat d'Adobe Connect à notre e-mail et nous répondrons à vos questions. Nous enverrons un document des questions les plus posées que nous recevrons sur le wiki, la page wiki de notre communauté, de façon à ce que toutes les questions qui ont été posées lors de ce séminaire aient une réponse.

Notre ordre du jour d'aujourd'hui, les objectifs de cette réunion, fournir une mise à jour concernant notre nouveau prestataire de services, FCM, donc le nom de l'agent de service, les détails concernant le programme de voyage, les détails concernant notre équipe, le portail et vos questions et vos réponses.

Bien. Alors pour que vous le sachiez, notre objectif pour cette réunion est donc de fournir un aperçu de la transition de ce nouveau prestataire de services, présenter le FCM Travels Solutions, c'est-à-dire notre nouvelle agence de voyages, fournir des détails concernant le programme de FCM Travels et présenter votre programme, présenter le portail de voyage et de démos en ligne, et de répondre à vos questions.

Je vais maintenant donner la parole à Joseph de Jesus qui va faire cette présentation.

JOSEPH DE JESUS :

Bonjour à tous. Bonsoir. Je suis Joseph de Jesus. Je suis le responsable des voyages de l'unité constitutive d'ICANN qui travaille pour vos voyages. Notre programme. Nous avons voulu améliorer notre service pour répondre à vos exigences. Et donc nous avons choisi un nouveau prestataire de services qui nous offraient des solutions différentes et une approche différente pour mettre en place est organisée vos voyages. Nous avons organisé un processus d'enquête. Nous avons travaillé de manière – pour trouver une manière de travailler plus globale et plus efficace.

Nous avons cherché la meilleure agence de voyages avec bien sûr, le coût des services, la confiance et l'efficacité. Nous avons analysé une compagnie de voyage. Nous avons fait des recherches pour trouver une compagnie de voyage en nous basant sur les services, sur le coût. Nous avons – nous voulions une compagnie qui comprenait quel était l'équilibre entre les préférences personnelles et la partie politique, l'aspect politique. Nous avons été chercher un système qui nous permettrait de travailler sur différentes plates-formes, avec différentes langues et différents fuseaux horaires.

Nous avons sélectionné FCM qui nous paraissait le meilleur prestataire pour ce type de programme de voyage. Ils travaillaient au niveau mondial. Et en plus, ils ont une large gamme de services qui comprennent les services de voyage, les programmes de voyage, entre

autres choses. Donc nous avons sélectionné FCM. Donc bonjour à tous et nous allons donner la parole maintenant à Scott [inaudible].

SCOTT [INAUDIBLE] :

Bonjour à tous. C'est un plaisir pour nous de travailler avec vous tous. Je vais vous présenter la solution de FCM Travels et le programme que nous avons prévu, que nous avons conçu pour l'ICANN. Pour commencer, je vais vous donner une petite idée de ce qu'est notre compagnie. Nous sommes une compagnie avec un chiffre d'affaires de 6 milliards USD. Nous avons 500 bureaux dans le monde entier. Plus de 6500 personnes qui travaillent avec nous. Nous sommes situés dans 92 pays.

Voyons notre réseau. Ici, vous voyez, nous appartenons à une famille, la famille FCTG. Voilà les marques avec lesquelles nous travaillons. Nous sommes un prestataire de services en général dans le domaine des voyages. Ici vous voyez toutes les marques avec lesquelles nous travaillons. Donc FCM Travels Solutions est une bonne compagnie efficace pour les voyages. Ici, vous voyez les clients avec lesquels nous travaillons. Les clients du monde entier avec lesquelles nous travaillons. Je suis sûre que vous connaissez certaines de ces marques, Kellogg's, des compagnies qui fonctionnent au niveau des voyages comme ICANN et auxquelles nous fournissons des solutions pour leurs voyages dans le monde entier.

Ici, vous voyez, nous sommes très heureux, très orgueilleux, de pouvoir vous montrer cela. Nous avons, depuis 2007, nous travaillons, nous offrons des services de voyage, et nous avons reçu donc ces prix que nous avons gagnés ces dernières années.

Nous, où est-ce que nous nous trouvons ? Je l'ai dit. Nous sommes présents dans 92 pays actuellement. Vous voyez sur cette carte tous les bureaux que nous avons dans le monde entier. Et nous avons une présence globale dans le monde entier qui va aider le programme des voyages d'ICANN. Nous allons le voir.

Ici, vous voyez cette carte du monde avec nos différents bureaux, les agents que nous avons, le service que nous allons offrir à l'ICANN.

Ici, nous voulons vous montrer que nous sommes présents dans différents pays du monde, dans différentes langues, dans différents fuseaux horaires et cultures, et nous allons proposer un service de voyage à l'unité constitutive des voyages de l'ICANN en fonction des différentes régions dans lesquelles les services seront nécessaires.

Je vous donnerai maintenant l'aperçu du programme de voyage que nous allons proposer à l'ICANN. Nous avons donc certains objectifs qui sont les suivants, modèle de fourniture de services. Nous avons une approche extrêmement et pour gérer les voyages. Nous nous passons sur le service à la clientèle. Nous nous focalisons sur la santé, la sécurité et le bien-être de nos voyageurs. Nous fournissons un service en ligne avec nos clients et leur nécessité dans le monde entier. Donc nous avons un agent qui est consacré au service de chaque région, que nous allons offrir dans chaque région. Au niveau de la technologie, nous avons une plate-forme très sophistiquée qui nous permet de suivre nos voyageurs à travers le monde. Peu importe où vous réservez votre voyage, tous les détails vont parvenir à notre système centralisé, à notre plate-forme centralisée. Ce qui donne une grande visibilité des activités de nos voyageurs dans le monde entier, quel que soit l'endroit où vous

avez pris votre billet, nous allons vous suivre à travers une plate-forme centralisée.

Finalement, les propositions au niveau des valeurs. Nous sommes un grand prestataire de services et nous pouvons fournir de bonnes économies au niveau des prix, des billets d'avion. Nous avons un système très sophistiqué pour acheter les billets et nous allons vous offrir les meilleurs services disponibles.

Et finalement, nous offrons un système de politiques de voyage et des directives avec des objectifs pour les résultats dans notre travail. Excusez-moi.

Bien, ici je vais vous montrer un petit peu ce qui a été fait. Quoi de neuf ? Ce que donc FCM peut nous fournir. Nous avons maintenant la possibilité d'avoir un FCM près de chez qui va vous aider. Avant, on avait un seul bureau. Maintenant on a différents bureaux. Ce qui va nous permettre d'avoir des portails en ligne qui vont vous parler dans votre langue. Vous allez pouvoir réserver vos billets dans votre langue. Lorsque vous accédez au portail, vous allez contacter un agent par téléphone, par e-mail. Vous allez utiliser votre portail. Avec FCM, vous allez pouvoir obtenir les meilleurs tarifs et les meilleures options pour vos vols.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Merci, Joseph.

Maintenant, nous allons voir les détails de notre équipe régionale et les différents bureaux que nous avons à travers le monde. D'abord, nous opérations, les opérations que nous offrons, en Irlande. Nous travaillons

sur le marché occidental et nous travaillons du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h 30. Ce bureau propose plusieurs langues, l'anglais, l'italien, le polonais, l'allemand, l'égyptien, finalement l'arabe si cela est nécessaire. Donc nous avons une série de langues que nous proposons pour l'unité constitutive des voyages de l'ICANN.

Dans cette région du monde, ensuite, nous avons notre bureau de Dubaï. Nos horaires sont un petit peu différent, mais c'est comme cela que cela fonctionne à Dubaï. Nous travaillons de dimanche à mercredi, de 8 h 30 à 17 h 30. Les langues parlées sont l'anglais et l'arabe.

Ensuite, nous avons notre bureau de Mexico qui se trouve dans la ville de Mexico City. Nous travaillons de lundi à vendredi de 8 h à 18 h 30, et nous avons les langues anglaise et espagnole dans ce bureau donc.

Puis nous avons notre bureau de Singapour qui travaille de lundi à vendredi, de 9 h à 18 heures et nous avons une seule langue à Singapour, c'est l'anglais.

Nous avons notre bureau d'Istanbul, du lundi au vendredi il fonctionne, et de 9 h à 18 h, avec les langues anglaise et turque.

Nous avons finalement notre bureau des États-Unis, de lundi à vendredi. Il travaille – il ouvre de 7 h à 18 h et nous parlons les langues – une seule langue, l'anglais.

Bien. Voyons un petit peu maintenant notre programme de voyage. Nous avons travaillé avec l'ICANN pour avoir une politique de voyage et des directives. Nous proposons que les billets d'avion soient pris en classe économique et que la partie de l'hôtel soit organisée avec la partie qui s'occupe donc des réunions de l'ICANN. Pour plus de détails,

nous vous donnons un lien ci-dessous. Donc vous pouvez accéder si vous avez besoin, nous avons une page de détails.

La partie de réservation de voyages. Une fois que vous avez confirmé votre soutien, votre aide, que votre voyage sera pris en charge, vous allez recevoir un e-mail de bienvenue de l'unité constitutive de voyage. Vous allez rentrer sur le portail de FCM. Vous allez créer votre profil. C'est très important. Parce que nous allons avoir besoin de beaucoup d'informations concernant votre personne et votre identité. En plus, vous allez présenter votre demande de voyage à FCM et vous allez travailler ; vous allez entrer en contact avec votre agent local de FCM. Ensuite, on va vous aider pour vous assurer que tous les éléments de votre billet d'avion sont corrects et que les billets qui vous ont été offerts sont au prix le plus bas. Ensuite, vous allez recevoir un e-mail de votre unité constitutive qui va nous envoyer des informations concernant votre voyage. Et ensuite, vous allez recevoir la possibilité de faire des modifications, mais il faut que vous soyez conscients que vous serez responsables des frais liés à ces changements.

Concernant le visa. Si vous demandez un visa, FCM va fournir l'itinéraire de voyage et ICANN, donc la partie, l'unité constitutive de l'ICANN va vous dire comment faire votre visa, mais ne sera pas responsable des démarches du visa. FCM ne va pas s'occuper de votre visa. FCM ne s'occupera de votre billet qu'une fois que votre visa aura été obtenu. Pour plus d'informations sur le visa et sur les questions liées aux passeports, vous pouvez cliquer sur ce lien, c'est ici au bas de cette diapositive pour accéder à davantage d'informations. Les documents nécessaires pour votre voyage. Voilà. C'est ce que vous trouverez lorsque vous allez réserver un billet avec nous. Vous aurez ce formulaire

qui va être envoyé par e-mail, sur lequel vous allez recevoir tous les détails concernant votre voyage. Vous allez recevoir un PDF aussi avec ces mêmes détails concernant votre voyage. Il peut y avoir de petites variations en fonction des bureaux, mais toutes les informations seront donc fournies de cette façon-là. Et vous recevrez votre biais de cette manière.

Voyons maintenant comment nous allons acheter ces billets d'avion. Il y a différentes manières d'acheter ses billets. Voilà la stratégie que nous utilisons pour être sûrs d'avoir accès au après fournis sur le marché.

Vous avez de gauche à droite : à gauche, vous avez l'IATA standard et à droite vous avez notre système. Nous allons négocier – nous avons un système que nous négocions avec le client. ICANN a des contrats qui sont négociés avec certaines compagnies d'avions. Ensuite, nous avons les FCM négociés qui peuvent être modifiés, mais qui concernent les billets d'avion avec certaines réductions. Nous avons un système sur Internet. Nous avons un système de création de tickets qui nous permet de chercher les prix les plus bas sur le marché. Ensuite, nous avons un système de négociation avec les compagnies d'aviation ce qui nous permet d'obtenir les prix les plus bas. Ensuite, nous avons le réseau mondial de FCM ; comme nous travaillons dans beaucoup de pays, nous avons accès à certains inventaires et nous pouvons acheter des billets d'avion dans un autre pays pour vous, si vous vous trouvez dans des pays qui offrent des prix qui sont moins intéressants. Nous accédons à de meilleurs prix de cette manière.

Le prochain point, juste un petit peu pour vous présenter le système que nous utilisons. Je vous ai parlé du système de distribution mondiale.

Chaque région, chaque pays, a son propre système, un peu différent des autres systèmes. Donc, le point ici important est de vous montrer que si vous prenez votre billet aux États-Unis, vous voyez que le système que l'on utilise aux États-Unis est le système [SABR]. Ça veut dire que notre, vous ne pouvez pas faire réservation doit rester dans ce système dans sa totalité. Ce qui veut dire, vous ne pouvez pas faire une réservation aux États-Unis et aller au Singapour, où on va utiliser GALILEO et essayer de changer votre réservation à, donc, Singapour, en utilisant à notre système. Ce n'est pas possible. Il y a différents systèmes dans le monde. Il y a différents systèmes de change ou de prise de courant, comme vous le voyez sur la diapo. Donc ce qui est important ici, c'est que si vous commencez une réservation avec un bureau en particulier, vous devez rester avec ce bureau, vous devez faire les modifications avec ce même bureau qui sera à votre disposition 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Vous aurez toujours quelqu'un que vous trouverez dans ses bureaux, avec qui vous pourraient faire des modifications.

Ici, c'est un point important. C'est pour s'assurer que nous sommes sûrs que nous pouvons suivre tous les voyageurs d'ICANN si quelque chose vous arrive en cours de route. C'est très important que vos billets d'avion soient pris auprès de FCM parce que c'est comme cela que nous pouvons faire un suivi de votre programme de voyage. Et s'il y a un danger dans un pays en particulier, nous avons un système de suivi de vol qui va nous permettre de vous avertir. Si vous êtes dans un pays où il y a un risque élevé, nous allons entrer en contact avec le plus tôt possible. Donc nous avons besoin des informations de vol vous concernant et c'est pour ça qu'il est important que vous preniez vos réservations et vos billets d'avion sur FCM.

Bien. Maintenant ce que nous allons faire, c'est une petite démonstration en ligne. [Tristana], vous allez partager votre écran avec nous, je crois bien.

Bien. Est-ce que vous voyez l'écran de la page d'accueil du portail de FCM Travels Solutions ? OK. Et bien donc, ce que je vais faire, c'est vous faire une petite démonstration sur la façon dont fonctionne notre portail. Ceux qui ont accès à ce système [inaudible] l'envoyer à [inaudible] et approuvé, ce système est un outil de gestion de profils. Ça va vous montrer vos informations de voyage que votre agent de voyage à utiliser pour réserver votre billet d'accord avec vos préférences, en accord avec référence. Et voilà les exigences, etc.

Donc on va commencer ici par la page d'accueil de cette phase. Voyons cette page d'accueil. Si vous voulez savoir quel est votre de réservations locales, cliquez ici et vous allez avoir les détails du numéro de téléphone, de l'adresse, etc., du bureau qui correspond avec votre région. Si vous voulez savoir quelles sont les personnes avec qui vous allez entrer en contact au niveau de ce bureau, vous trouverez ici les agents. Si vous devez contacter quelqu'un après les horaires de fonction des bureaux, vous avez ici les numéros, et la même chose pour le soutien technique.

Et il est important ici de savoir que si vous allez, si vous vous rendez dans un pays où il y a un risque élevé avec vous aller avoir des renseignements sur votre page sur votre portail ; je vais vous donner un exemple ici. Si vous voulez davantage de détails sur ce pays, vous allez avoir et détails de l'alerte concernant ce voyage. Quels sont les risques liés à votre sécurité et vous allez avoir un aperçu des instructions

officielles de ce que pour vous pouvez faire, de ce que vous ne devez pas faire, etc. Donc ça, c'est en cas de voyage dans un pays à risque.

Prochain point important, votre profil. Vous cliquez sur cette – ce mot, cet onglet, « Profil », et vous allez remplir le formulaire concernant vos coordonnées. Ici, vous allez mettre dans votre nom, prénom, etc. Donc c'est très important que l'on ait votre nom comme sur votre passeport pour qu'il n'y ait pas de complications par la suite à l'aéroport. Vos préférences, c'est pour améliorer votre expérience. Si vous préférez un siège côté couloir, côté fenêtre, vous le dites ici et vous mettez « Enregistrer ». Vous pouvez mettre ici une note, et à ce moment-là, on saura quelles sont vos préférences. Vous préférez être assis à cet endroit. Vous préférez ce type de repas. Et, etc. Toutes vos préférences seront ici enregistrées pour les préférences concernant le vol. Informations de contact, si vous voulez que d'autres reçoivent votre itinéraire de voyage, il suffit d'ici que vous indiquiez une autre adresse e-mail. Ça peut être votre patron, votre collègue, cette personne recevra les détails concernant votre voyage. Les numéros de téléphone, pareil. En cas de problème, ici, vous allez donner un numéro de téléphone. Votre numéro de voyageur fréquent. Ici vous allez ajouter donc ses coordonnées. Ici, vous allez mettre votre numéro de membre, votre statut, et quand nous ferons votre réservation, nous réserverons donc au nom de votre numéro de voyageur fréquent, numéro de passeport, très important aussi bien sûr.

Il y a beaucoup de voyages à travers le monde pour l'ICANN, donc ce sera important pour nous. Nous avons besoin de connaître donc vos numéros de passeport et vos nécessités concernant le visa en fonction de votre nationalité. Donc, s'il vous plaît, assurez-vous de mettre

correctement vos informations de passeport, que ce soit bien à jour, parce que lors de votre réservation, cela sera très important.

Ensuite, nous allons revenir maintenant à la page d'accueil pour parler de notre point important. Si vous avez une demande, des exigences concernant votre voyage, vous pouvez entrer en contact avec notre agent dans le bureau qui correspond à votre région. Et une autre manière, c'est d'utiliser le formulaire de voyage. Ici, vous pouvez créer un nouveau formulaire de demande spéciale pour votre voyage, et vous allez donc, de nouveau, ici, mettre les détails concernant votre voyage. Vous l'envoyez. Vous pouvez mettre les commentaires que vous voulez ici. C'est une manière facile de présenter une autre demande de billets d'avion, de voyage. Je ne vais pas vous donner trop de détails concernant les différentes sections de notre portail, parce que c'est un système qui fonctionne très correctement. Je veux être sûr que tout le monde a bien compris quelles sont les différentes fonctionnalités de la page d'accueil, et que tout le monde a compris le besoin pour nous d'avoir des coordonnées exactes vous concernant.

Je vais maintenant vous donner donc la parole pour continuer la présentation. Merci.

[TRISTANA WEBSTER] :

Alors, revenons au portail. Cette présentation sera postée sur le wiki de la communauté pour que tout le monde puisse accéder à ces informations. Lorsque vous – je vais vous montrer maintenant le portail de FCM. Lorsque vous recevez votre e-mail de bienvenue, ça va vous donner votre numéro pour pouvoir vous enregistrer comme nouvel

utilisateur. Voilà. Donc je vais ici cliquer sur cette – nous allons discuter les prochaines étapes.

Donc vous allez recevoir un e-mail avec un lien d'enregistrement pour vous enregistrer sur le portail de voyage de FCM. Donc s'il vous plaît, enregistrez-vous si vous ne l'avez pas déjà fait. Mettez à jour votre profil pour s'assurer que toutes vos informations de voyage sont bien téléchargées sur le portail, toutes vos préférences de voyage, tous les détails, etc.

Il y a des supports de formation qui seront affichés sur le wiki la communauté dans la partie assistance pour les voyages. Donc, donnez-nous un peu de temps de manière à nous assurer d'avoir tout transcrit.

Alors, nous avons passé en revue aujourd'hui avec vous le nouveau fournisseur de voyage de l'ICANN, FCM Travels Solutions. Nous avons passé en revue les détails du programme des voyages. Nous avons un peu revu les détails relatifs aux bureaux régionaux de FCM. Et donc, vous savez maintenant comment fonctionne votre portail et tout ce que nous allons faire pour vous. Nous avons passé en revue le programme de voyage. Nous avons passé en revue la démonstration en ligne du portail de voyage, donc vous avez un peu à quoi ça ressemble. Et nous avons donc parlé des étapes suivantes.

Comme l'avons dit tout à l'heure au début de la réunion, nous aimerions que vous nous envoyiez vos questions, quelles qu'elles soient par rapport au Webinaire d'aujourd'hui. Ce que nous allons faire, c'est que nous allons consolider toutes les questions et fournir un document complet avec les questions fréquentes, une foire aux questions. Et donc nous les fournissons suite à cette réunion. Donc si vous avez des

questions, vous pouvez nous les envoyer par e-mail à l'adresse constituency-travel@icann.org ou alors vous pouvez les envoyer par le chat et nous nous assurons de bien les rassembler et de vous donner des réponses.

Donc nous vous rappelons que nous allons donc élaborer un document très complet qui répondra à toutes les questions relatives voyage et aux solutions que nous proposons. Donc ce document sera publié sur la page wiki, dans la partie voyage. Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez consacré, et nous sommes très heureux d'avoir pu vous faire part de cette nouvelle très enthousiasmante. Merci à tous.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]