
DAVID OLIVE :

Nous allons donc commencer. Alors, bienvenue à tous. David Olive au micro. Bienvenue à cette mise à jour pour le programme de voyage d'ICANN. Je suis David Olive et je m'occupe du développement de politiques pour l'ICANN.

Au sein de l'équipe de voyages – au nom de l'équipe de voyages, nous voulions vous présenter ce Webinaire. Comme vous le savez, nous avons beaucoup travaillé pour améliorer l'expérience de voyage en effectuant des sondages, en faisant des efforts pour améliorer les outils et des processus dont dispose l'ICANN au cours des 18 mois passés.

Récemment, nous avons eu des transformations très intéressantes à vous présenter sur des voyages à l'ICANN, avec la transition vers un nouveau fournisseur de voyage qui dispose davantage de ressources pour nous aider à améliorer le processus de planification et de réservation pour les voyageurs. L'objectif du Webinaire d'aujourd'hui, c'est de vous apporter ou de vous fournir toutes les informations relatives à ces changements dans le domaine des voyages de manière à améliorer votre expérience et de manière à vous expliquer comment vous préparer de manière efficace pour travailler avec FCM, le nouveau fournisseur.

J'espère que ces informations vous seront utiles. N'hésitez pas à nous aider à répandre ces informations, allez faire passer aux autres dans la communauté. Nous espérons donc que ceci représentera une amélioration pour tout le monde dans la communauté.

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.

Je passe maintenant la parole à [Tristana Webster] qui nous présentera l'ordre du jour d'aujourd'hui et le programme.

[Tristana], je vous passe la parole. Allez-y.

[TRISTANA WEBSTER] :

Merci David. Bienvenue à tous. Merci de nous avoir rejoints aujourd'hui pour le programme de mise à jour sur le service des voyages de l'ICANN. Cet appel est enregistré, et l'interprétation est également enregistrée en différentes langues. L'enregistrement sera disponible après la séance, une fois que tout ceci sera publié sur le wiki.

N'oubliez pas que nous avons éteint le micro de tous les téléphones de ceux qui ont appelé. N'hésitez pas à envoyer vos questions par e-mail ou par le biais du chat, sur Adobe Connect. Nous consoliderons toutes les questions et nous préparerons un document de foire aux questions que nous publierons sur le wiki de la communauté, pour que vous puissiez vous y référer.

Donc en ce qui concerne le Webinaire d'aujourd'hui, sachez que toutes les questions que vous poserez trouveront une réponse plus tard, en ligne.

Nous allons maintenant vous faire part de l'objectif de la réunion. Nous allons parler de l'historique du projet, du fournisseur de voyage ; nous allons vous parler de FCM, du détail du programme de voyage FCM/ICANN, du détail de l'équipe régionale FCM ; nous allons également faire une démonstration en ligne du portail de travail, et ensuite, nous passerons aux prochaines étapes et aux questions.

Donc les objectifs de la réunion d'aujourd'hui, encore une fois, sont de vous fournir un survol général de la transition du nouveau fournisseur de voyage, de vous introduire aux solutions de voyage FCM, le nouveau fournisseur de voyage pour l'ICANN, de vous parler un petit peu du détail du programme de voyage FCM/ICANN, de passer en revue les détails du bureau régional FCM, passer en revue le programme de voyage tel qu'il concerne, de passer en revue la démonstration en ligne du portail de voyage. Et ensuite, nous passerons aux étapes suivantes et aux questions.

Ceci étant, je vais passer la parole au responsable du voyage de l'ICANN, Joseph de Jesus.

JOSEPH DE JESUS :

Bonjour à tous. Donc je ne sais pas où vous êtes. Bonjour, bonsoir.

Je suis donc le responsable des voyages pour l'ICANN. Merci beaucoup d'être présent pour nous écouter.

Nous avons un petit peu cherché à trouver un nouveau fournisseur de voyage, étant donné l'évolution de nos besoins. Nous avons donc essayé de trouver quelqu'un qui puisse nous fournir de nouvelles solutions et de nouvelles approches pour améliorer le programme de voyage et pour, donc, vous aider dans vos besoins de voyage.

Nous avons effectué un processus d'appel à propositions. Il nous fallait donc que ce programme puisse être appliqué au niveau mondial. Donc il y avait trois critères pour trouver ce nouveau fournisseur de service ; déjà, quelqu'un qui soit orienté vers le service, qui soit conscient en matière de coût, et qui ait différentes plates-formes. Donc nous nous

sommes vraiment focalisés sur les compagnies qui étaient focalisées sur le service personnalisé et qui vous traitent de manière adéquate. Nous avons essayé de trouver des sociétés qui soient économes et qui puissent comprendre l'enjeu et la différence entre les préférences personnelles et la politique de voyage. Nous avons essayé également de trouver une société qui puisse s'occuper de notre croissance, et qui fournisse différents outils ; par exemple, des outils avec des moyens linguistiques.

Le bon candidat avait pour but de nous aider à fournir un programme au niveau mondial tout en fournissant un service personnalisé, donc il dispose d'un certain nombre de services qui puissent nous aider à entretenir un bon programme.

Je vais maintenant passer la parole à Scott Reddie de FCM, qui va nous entretenir un petit peu plus sur sa société.

SCOTT REDDIE :

Merci, Joseph. Bonjour à tous. Je représente donc FCM Travel Solutions. Et donc je vais m'occuper du programme de voyage de l'ICANN. Je suis très heureux de vous accueillir tous pour notre société. L'effort, jusqu'à maintenant, allez-y collaborative. Nous avons mis au point ce programme dans le monde entier pour l'ICANN. Je vais vous expliquer un petit peu de quoi il s'agit.

Alors petite introduction rapide. Nous nous appelons donc FCM et nous avons un chiffre d'affaires de 6 milliards de dollars dans le monde entier. Nous avons plus de 500 bureaux dans le monde. Plus de 6500 personnels. Et nous sommes présents dans plus de 90 pays, 92 en fait.

Comme je l'ai déjà dit, nous faisons partie d'une société générale qui s'appelle le FCTG. Alors dans cette société mère, il existe plus de 30 marques dans le détail, dans la vente aux sociétés, et vous voyez donc, sur cette société, toutes nos marques société. Donc FCTG, c'est donc plusieurs choses.

Alors je ne sais pas si vous connaissez FCM Travel, mais voici certains de nos clients au niveau mondial. Donc vous reconnaissez certains noms, Kellogg's, Bosch, IKEA; donc ce sont des marques qui ont des programmes très importants au niveau mondial et avec lesquels nous avons établi un partenariat pour atteindre les objectifs, un petit peu comme nous l'avons fait pour l'ICANN.

Alors cette diapositive, nous en sommes très fiers. FCM Travel Solutions a gagné la récompense pour la meilleure société de gestion des voyages dans le monde pendant cinq années de suite. Donc nous sommes très heureux d'avoir cette opportunité de vous fournir cette expérience de service à ce niveau-là, à vous, à l'ICANN.

Alors, maintenant, je vais vous donner davantage de données par rapport à notre situation dans le monde. Et sur la diapositive suivante, vous allez voir les différents bureaux régionaux que nous avons pour l'ICANN, de manière à vous fournir un service régionalisé, en langues locales, dans les fuseaux horaires locaux, de manière à vous fournir un excellent service où que vous soyez.

Alors, passons maintenant au détail des programmes de voyage. Nous avons à l'esprit les objectifs commerciaux, et bien, l'idée c'était de se focaliser dans trois domaines. Premièrement, un modèle de fourniture de services avec une approche très pratique, très directe, pour la

gestion des voyages. Nous sommes présents partout dans le monde. Vous allez apprendre à nous connaître et nous allons apprendre à vous connaître. Nous nous occupons également de la santé, de la sécurité, du bien-être des voyageurs, et nous avons un service spécialisé dans les différentes régions pour mieux nous occuper de vous.

Alors la technologie et le reporting, là c'est un domaine qui, à notre avis, peut vraiment améliorer votre programme de voyage grâce à une plateforme de voyage technologique intéressante. Nous sommes capables de nous occuper de vous dans différents bureaux à travers le monde entier. Nous avons une bonne visibilité et une bonne transparence.

Ensuite, la valeur. C'est important bien sûr de manière à pouvoir fournir des tarifs intéressants. Je vous en parlerai dans plus de détails en termes de [inaudible]. Donc l'idée c'est vraiment de vous obtenir les meilleurs tarifs dans le monde entier, de manière à économiser de l'argent à l'ICANN et de manière à nous assurer que vous tiriez le plus profit de notre programme.

Alors en ce qui concerne ce qui est nouveau, je vais passer la parole à Joseph.

JOSEPH DE JESUS :

Alors vous voyez que là, on voit bien ce que FCM peut vous fournir. Donc nous avons maintenant six points de vente, donc liens à FCM près de chez vous. Alors qu'avant, nous n'avions qu'un point de vente. Maintenant, nous avons accès à des portails régionaux. Vous pouvez donc vous y rendre, fournir votre profil, vos informations. Une fois que vous aurez créé un profil sur le portail, vous pouvez contacter un agent

par téléphone, par e-mail ou par le biais du portail. Et très important, avec FCM, vous allez avoir les meilleurs tarifs. Donc c'est ça en termes de nouveautés, ce que je voulais mentionner.

SCOTT REDDIE :

Merci, Joseph. Donc je vais parler maintenant un petit peu de l'équipe régionale et des heures de fonctionnement de nos bureaux.

Tout d'abord, nous sommes présents en Irlande. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30, heure locale, et il y a plusieurs langues qui sont parlées dans ce bureau. Nous avons l'anglais, l'italien, le polonais, l'allemand, l'égyptien et l'arabe. Ainsi que [inaudible].

Ensuite, le point de vente suivant, c'est Dubaï, avec des heures de travail qui vont du dimanche au jeudi, de 8 h 30 à 17 h 30, heure locale, l'anglais et l'arabe sont disponibles dans ce bureau.

Ensuite, nous avons notre opération au Mexique. Donc ouverture lundi au vendredi de 8 heures à 18 h 30, heure locale. Et nous pourrons communiquer en anglais et en espagnol aux personnes qui téléphoneront à ce bureau.

Ensuite, Singapour. Ouverture du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, heure locale. La langue officielle est l'anglais.

Istanbul, donc ouverture du lundi au vendredi, 9 h à 18 h, heure locale. Et nous pouvons communiquer en anglais et en turc à partir d'Istanbul.

Et enfin, aux États-Unis, les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h, heure locale. Et donc c'est l'anglais qui est parlé dans ce bureau.

Alors maintenant, voyons un petit peu votre programme de voyage. La diapositive suivante vous donne un petit peu des directives par rapport aux voyages. Donc lorsque vous achetez un bien, en général, c'est un billet économique, classe économique. Pour ce qui est des hôtels, ceci est réservé par le biais des services de voyage de l'ICANN. Donc pour des directives complètes, vous pouvez cliquer sur ce lien qui vous donne accès à la présentation ainsi qu'à d'autres informations.

En ce qui concerne le processus de réservation des voyages, une fois que vous avez été confirmé et que vous êtes donc un voyageur qui fait partie de notre base de données, vous allez recevoir un e-mail d'accueil de Constituency Travel, donc des services de voyage, qui vous permettra de commencer à faire vos réservations de voyages pour l'ICANN.

Ensuite, vous allez entrer dans le détail de voyage FCM et créer votre profil. C'est très important. Il nous faut avoir les bonnes informations pour bien faire les réservations. Ensuite, vous soumettez votre demande voyage à FCM, et vous en envoyez une copie à Constituency Travel. Nous allons ensuite travailler avec le bureau local de FCM pour finaliser l'itinéraire. Nous allons également avoir un contrôle de qualité une fois que le billet aura été pré-réservé, pour nous assurer que tout est adéquat.

Ensuite, l'itinéraire final et la facture seront envoyés aux voyageurs ainsi qu'aux services des voyages de l'ICANN. Et vous aurez donc une assistance 24 heures sur 24, sept jours sur sept, pour tout changement et pour toute modification. Par contre, en ce qui concerne les frais

d'annulation et les changements, ils sont à votre charge une fois que le billet d'origine aura été envoyé.

En ce qui concerne le visa de voyage, si vous avez besoin d'un visa, FCM vous fournira un itinéraire de voyage à des fins de visa. Et les services de voyage de l'ICANN vous fourniront la confirmation d'hôtel pour obtenir votre visa. FCM ne traite pas le visa pour vous. Les agents de FCM émettront votre billet qu'une fois que vous aurez votre visa. Donc, incluez bien toutes les informations valides de visa et sur le portail de voyage FCM, dans votre profil, je vous montrerai comment le faire. S'il vous faut davantage d'informations sur le processus de visa, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous.

Ensuite, documentation de voyage. À quoi est-ce que ça ressemble ? Vous voyez ici un itinéraire type et vous voyez dans la ligne du sujet, vous voyez une facture en format PDF. Donc vous avez là un exemple d'itinéraire avec un format qui pourra varier un petit peu le bureau qui l'aura émis, mais de manière générale, le contenu est le même.

Alors ensuite, nous allons parler des manières qui existent pour acheter un billet. Alors, il y a sept moyens. Premièrement, l'IATA standard, en fait ce que l'on peut obtenir par le biais du système mondial de distribution. Ensuite, il y a la négociation client, donc l'ICANN a des contrats négociés avec les compagnies aériennes et donc on pourra utiliser ce moyen-là. Ensuite, il y a la négociation FCM, donc nous avons accès à certains billets en vente de groupes au niveau international, et lorsque nous les aurons à disposition pour vous les proposer.

Ensuite, il y a tout ce qui est recherches sur Internet. Ce sont en fait des promotions disponibles sur Internet par le biais des distributions sur le net.

Ensuite, nous avons le moyen de faire de la délivrance de billets créative et obtenir des tarifs intéressants, dont certains agents pourront vous proposer différentes options et vous pourrez choisir ce que vous préférez suivant les options.

Enfin, il y a la négociation avec le centre de vol. Nous avons 18 milliards de dollars de disponibles. Donc nous avons des tarifs très intéressants qui sont disponibles. Et lorsque nous pouvons accéder à certains points de vente – en fait, nous avons accès à différents points de vente dans le monde entier, ce qui permet d’avoir accès à des tarifs intéressants.

Alors, la diapositive suivante vous donne davantage de données par rapport au Système de distribution. Donc la raison pour laquelle je souhaite en parler, c’est que l’ICANN nécessite des voyages dans le monde entier. Et donc il faut bien savoir ce qui se passe. Lorsqu’on réserve un billet dans un système, quel changement, tout ce qui annulation, se fait par ce bureau régional. Donc par exemple, si vous avez réservé un voyage en Amérique, si vous voulez changer cette réservation, eh bien, vous devez repasser par ce même bureau en Amérique. C’est un petit peu comme les bourses dans le monde entier. Il a différentes plates-formes qui existent. Même chose, vous avez différents moyens de vous connecter de manière électrique, dans une prise, suivant le lieu où vous trouvez dans le monde. C’est exactement la même chose.

Ensuite, donc le devoir de diligence. Nous avons un système assez sophistiqué qui vous indique quelles sont les zones à haut risque et à risque moyen dans le monde entier. Lorsque vous préparez un voyage, passez par FCM, parce que cela nous permet d'utiliser notre système de surveillance et si par exemple il y a un haut risque dans un pays plus que dans un autre et que vous souhaitez y aller, s'il y a un problème et si nous devons vous déplacer pour vous amener quelque part pour votre sécurité, nous pouvons vous aider. Donc, assurez-vous de bien réserver votre voyage par FCM. Si vous ne passez pas par FCM, nous ne saurons pas où vous êtes et nous ne pourrons pas vous aider en cas de problème.

Ensuite, nous avons une démonstration du portail FCM. Alors, ce que nous allons faire, c'est que nous allons partager notre écran. Donc [Tristana], je vais maintenant prendre le contrôle de l'écran si ça ne vous dérange pas.

Alors, est-ce qu'on pourrait partager l'écran qu'on voit bien ?

Alors, vous avez ici le portail de FCM. Donc chaque portail est lié à un centre de réservation. Donc une fois que vous êtes sur le portail, vous devez vous assurer d'avoir – enfin, nous avons une plate-forme uniformisée. Je vais vous montrer la page d'accueil ainsi que la page de profil pour vous montrer comment vous enregistrez vos données personnelles et comment vous pouvez vous assurer d'avoir la meilleure expérience possible.

Alors, premièrement, la page d'accueil. Vous voyez donc le bureau avec lequel vous êtes affiliés. Donc vous voyez leur adresse avec un lien. Vous pouvez donc leur envoyer un e-mail. Vous voyez les horaires

d'ouverture. Vous verrez également les noms des personnes avec lesquelles vous allez travailler. Donc vous allez enfin faire connaissance avec votre agent de voyage et lui aussi va vous rencontrer personnellement. Vous voyez ici les numéros en cas de problème technique. Si vous avez besoin d'une assistance, quelle qu'elle soit, c'est une page intéressante.

Alors là, vous avez tout ce qui est alerte de voyage. Ceci est informé de manière régulière en direct ; si, par exemple, vous allez dans un lieu où il y a un niveau de danger assez élevé, vous pouvez regarder grâce aux informations qui défilent ici si ce lieu est de plus en plus dangereux ou autre. Ensuite, le profil. Alors vous voyez qu'il y a différents onglets sur cette page. Je vais vous les décrire. D'abord, les informations de base. Votre nom de manière exactement comme il apparaît sur le passeport pour qu'il n'y ait pas de problèmes à l'aéroport. Donc voilà. Des informations de base. Ensuite, les préférences de voyage. Donc ça, c'est assez pratique parce que si vous aimez une place couloir, vous pouvez donc choisir couloir. Vous sauvegardez et ce qui va se passer, c'est que lorsque nous allons faire votre réservation, il y a des systèmes qui cherchent les places couloir jusqu'à ce que vous en obteniez une. En tout cas, vous aurez l'opportunité d'en retenir une s'il y en a une de disponible. Si vous préférez être à l'avant, vous serez placés à l'avant, etc. Si vous préférez une place sortie, c'est également possible. Ensuite, vous mettez votre aéroport de départ, donc c'est l'aéroport que vous allez utiliser de manière générale. Ensuite, les informations pour vous contacter. Alors si vous souhaitez recevoir des informations relatives aux itinéraires, etc., pouvez inclure votre adresse e-mail, sauvegarder et vous pouvez également indiquer qui contacter en cas de problème,

donc votre conjoint ou qui que ce soit. Donc il est très important d'indiquer ces informations, les coordonnées de la personne, en cas d'urgence bien sûr.

Ensuite, les numéros de cartes de fidélité. Il y a beaucoup de monde à l'ICANN qui travaille de manière régulière, qui accumule les « miles ». Si vous mettez votre numéro de fidélité, eh bien, vous aurez automatiquement un compte qui sera crédité. Vous indiquez la compagnie aérienne, le numéro, et tout sera enregistré.

Ensuite, le point suivant, les informations relatives aux visas. Ceci est très important pour les personnes qui voyagent avec l'ICANN parce qu'il y a beaucoup de personnes qui passent par des pays qui nécessitent un visa. Donc il est très important que nous sachions bien quels sont les visas dont vous avez besoin. Donc vous indiquez le type de document de visa que vous avez, vous ajoutez le numéro ici, vous sauvegardez, et tout est à jour. Donc, indiquez les informations relatives à votre passeport et à votre visa.

Donc voilà les onglets principaux qui sont très importants et vous devez donc les remplir, vous assurer qu'ils sont adéquats. Assurez-vous donc de bien indiquer tous les numéros de fidélité. Assurez-vous de bien indiquer votre nom, orthographié de la bonne manière pour le passeport, etc.

Voilà donc pour résumer. Alors je veux encore mentionner une chose sur la page d'accueil. Vous pouvez donc contacter votre bureau FCM par e-mail ou par téléphone. Mais également, pour réserver votre voyage, vous pouvez émettre une demande de voyage. Vous voyez, si vous cliquez sur le lien, vous avez un formulaire qui s'ouvre, et vous pouvez

indiquer ce que vous souhaitez, à quelle heure vous souhaitez partir. Vous pouvez ajouter différents commentaires et à ce moment-là, votre demande sera envoyée au bureau régional FCM qui vous fera une proposition.

Donc voilà un petit peu pour ce qui est du portail FCM. Et donc vous voyez que le système est assez clair, assez facile à utiliser. Toutes les personnes qui feront une réservation pourront le faire par le biais de ce portail.

Alors je vais maintenant arrêter de faire le partage de cet écran [Tristana], pour que vous puissiez continuer.

[TRISTANA] WEBSTER :

Merci. Merci pour cette démonstration. Je vais maintenant passer en revue les diapositives suivantes parce que lorsqu'on reçoit – lorsque vous recevrez votre e-mail d'accueil, vous le recevrez par le biais du portail avec lequel vous êtes affiliés. Donc tout le monde sera affilié à un portail qui correspond à la région géographique dans laquelle il habite.

Donc vous recevrez des indications pour vous inscrire. Je vais maintenant cliquer et passer en revue les différentes diapositives. Elles seront toutes disponibles sur le wiki de la communauté ainsi que tout ce dont vous avez besoin pour vous enregistrer sur le portail. Et bien sûr, si vous avez des questions, vous êtes toujours les bienvenus. Vous pouvez utiliser l'e-mail de votre service de voyage, et nous vous y répondrons.

Alors, les étapes suivantes, les voici. Vous allez donc recevoir un e-mail avec un lien d'enregistrement vers le portail de voyage FCM. Donc le portail qui correspond à votre région géographique. Vous pourrez donc

– voilà. Donc vous pourrez vous enregistrer sur votre portail si vous ne l’avez pas encore fait. N’hésitez pas à mettre à jour votre profil, vous assurer que toutes les informations sont mises à jour, tous les préférences, détails, informations, et bien sûr, les informations relatives à votre visa et à votre passeport.

Cette présentation sera affichée sur le wiki de la communauté dans la partie voyage. Donc vous pourrez vous y référer quand vous voudrez.

Bien. Et pour résumer ce dont nous avons parlé aujourd’hui, nous avons fait une révision du nouveau prestataire de services de voyage d’ICANN. Nous avons vu les différents services que nous vous offrons. Nous avons regardé le programme de voyage de FCM. Nous avons regardé les différents bureaux de FCM. Votre programme de voyage. Nous avons eu une démo en ligne du portail de voyage. Nous avons discuté des prochaines étapes. Et maintenant, pour les questions, nous vous proposons de faire la chose suivante.

Vous envoyez vos e-mails à constituency-travel@icann.org et nous répondrons à vos questions qui seront retransmises à l’agent FCM et qui seront publiées sur le site de notre communauté, sur le site wiki, et nous les traduirons en français. Et tout cela se retrouvera donc dans la section des voyages du wiki de la communauté. Nous voulons publier toutes les informations qui peuvent vous servir et que ces informations soient aussi traduites en différentes langues.

Et à nouveau, nous allons donc recueillir toutes vos questions et les poster sur le wiki de la communauté dans la section du voyage. Donc, envoyez-nous vos questions et n’hésitez pas à nous poser vos questions.

Nous vous remercions pour votre participation et nous sommes très heureux de pouvoir travailler de nouveau avec vous.

Et notre réunion touche à sa fin. Merci.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]