
ICANN78 | Réunion générale annuelle – Introduction au nouveau portail des voyages de l'ICANN pour les voyageurs financés

Mercredi 25 octobre 2023 – 4h00 à 05h30 HAM

RIA OTANES :

Bonjour à tous, et bienvenue à l'introduction au nouveau portail des voyages de l'ICANN pour les voyageurs financés. Je m'appelle Ria Otanes et je suis la responsable de la participation à distance pour cette séance.

Veuillez noter que cette séance sera enregistrée et qu'elle est régie par les normes de conduite requises par l'ICANN.

Au cours de cette séance, les questions ou les commentaires envoyés à travers le tchat ne seront lus à voix haute que s'ils sont partagés dans le bon format, comme indiqué dans le tchat. Je lirai les questions et les commentaires à haute voix pendant le temps alloué par le président ou le modérateur de cette séance.

Si vous souhaitez poser des questions ou faire des commentaires verbalement, veuillez lever la main. Lorsque vous y serez invité, activez le son de votre micro et prenez la parole. Veuillez indiquer votre nom pour l'enregistrement, et parlez clairement, à un rythme raisonnable. Lorsque vous aurez fini de parler, veuillez couper le son de votre micro.

Cette séance inclut la transcription automatique en temps réel. Veuillez noter que cette transcription n'est pas officielle et ne fait pas autorité.

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.

Pour afficher la transcription en temps réel, cliquez sur le bouton « Closed Caption » (sous-titrage) dans la barre d'outils de Zoom.

Pour garantir la transparence de la participation au modèle multipartite de l'ICANN, nous vous demandons de vous connecter aux séances Zoom en utilisant votre nom complet. Par exemple, un prénom et un nom de famille. Vous pouvez être supprimé de la séance si vous ne vous connectez pas en mettant votre nom complet.

Cela dit, je passerai la parole à Josh Baulch, qui nous rejoint à distance. Josh, à vous.

JOSH BAULCH :

Merci Ria. Comme Ria l'a dit, je m'appelle Josh Baulch, et je serai le responsable de la présentation d'aujourd'hui. Je suis désolé de ne pas vous rejoindre en personne et de me joindre à distance depuis ma chambre d'hôtel, mais je ne voulais pas partager mes germes avec vous.

L'équipe de l'ICANN responsable des services de voyage est heureuse d'annoncer le nouveau Portail des voyages pour les voyageurs financés, qui sera lancé en 2024. Cette nouvelle plate-forme vous facilitera le processus de voyage, l'accueil et l'intégration en tant que nouveau voyageur au simple suivi de vos réservations et à l'échange d'informations concernant votre voyage.

L'objectif de cette séance est de vous donner un aperçu et de vous informer plus en détail sur les nouvelles fonctionnalités. Vous découvrirez également les futurs changements que vous devriez connaître au cours des prochains mois.

Il est important de noter que dans cette séance, nous n'aborderons ni le processus de sélection des voyageurs financés ni la façon de devenir un voyageur financé. Veuillez consulter les groupes individuels pour plus d'informations sur la façon de devenir un voyageur financé.

Si vous avez des questions, nous avons prévu des pauses ; à ce moment-là vous pourrez lever la main, et nous vous donnerons un micro ou bien nous ouvrirons le Zoom pour que vous puissiez poser vos questions.

Très bien. Cela dit, voyons donc de quoi il s'agit. Regardez l'écran.

VIDÉO :

[musique en cours]

JOSH BAULCH :

Nous tenons également à remercier tout particulièrement [Yvonne] Edwards, avec qui vous avez dû sans doute travaillé et qui nous a aidé au soutien aux déplacements de l'ICANN au cours de cette année, pendant notre transition ; son soutien a été grandement apprécié. Merci beaucoup, [Yvonne]. Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans vos projets futurs.

Joseph nous a rejoint dans la salle. Joseph, faites signe, svp. Ria, la responsable de la salle virtuelle nous accompagne aussi. Ria, veuillez faire signe vous aussi... Ils nous aideront tout au long de la séance de questions-réponses.

Et comme le dit la vidéo, je m'appelle Josh, et j'ai la chance de travailler avec cette équipe phénoménale et de voir les prouesses incroyables

que les membres accomplissent à chaque réunion de l'ICANN. Si ça ne vous dérange pas, je vous propose de les applaudir.

JOSH BAULCH :

Commençons donc par quelques faits amusants sur les voyages de l'ICANN. C'est une partie interactive, c'est juste un avertissement raisonnable. Mais il s'agira d'un choix multiple, alors préparez-vous. Très bien.

Combien de milles aériens l'organisation ICANN et les voyageurs financés ont-ils parcouru en 2019 ? Levez la main si vous pensez a) 3 millions de milles aériens. Si vous êtes en ligne, utilisez la fonction réaction pour nous donner un emoji d'applaudissements. D'accord. Et puis ceux d'entre vous qui pensent b) avec 7 millions de milles aériens. Ceux sur Zoom, donnez-nous un emoji pouce vers le haut. Et que diriez-vous à l'option c) 12 millions de milles aériens? Ceux sur Zoom, donnez-nous un emoji de cœur. Et enfin, l'option d) 28 millions de milles aériens. Ceux sur Zoom, donnez-nous l'emoji de rire.

Wow, les réponses dans la salle sont bien variées. Je peux voir via la caméra.

RIA OTANES :

Dans la salle—

JOSHUA BAULCH :

Êtes-vous prêt pour voir qui a raison ?

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : [inaudible].

JOSHUA BAULCH :

L'option d) est la bonne réponse. L'organisation ICANN et les voyageurs financés ont parcouru 28 millions de milles aériens en 2019. Cela signifie 5,7 ans de vol constant pour une personne. Ou pour mettre ça dans un autre contexte, ça fait 59 allers-retours sur la lune.

Très bien. Vous voulez essayer une autre question ? Ceux d'entre vous qui se sont trompés, voici votre chance de vous racheter. Combien d'e-mails l'équipe de voyages de deux personnes de l'ICANN a-t-elle traités par mois en 2019 ?

Levez la main si vous pensez a) 1133 e-mails par mois. Si vous êtes en ligne, donnez-nous un emoji d'applaudissements. Et que diriez-vous de l'option b) avec 923 e-mails par mois ? Ceux sur Zoom, donnez-nous un emoji pouce vers le haut. Qu'en pensez-vous de l'option c) avec 4633 e-mails par mois ? Ceux sur Zoom, donnez-nous un emoji de cœur. Et enfin, combien d'entre vous pensent à 2743 e-mails par mois ? Ceux sur Zoom, donnez-nous un emoji de rire.

Très bien. Vous êtes prêts à voir qui a la bonne réponse ? Roulement de tambours, s'il vous plaît. Option c), 4633 e-mails par mois en moyenne. Cela signifie plus de 220 e-mails par jour. Je vous laisse réfléchir... Combien d'e-mails gérez-vous par jour, ou combien de temps prenez-vous normalement pour lire ou répondre à un e-mail ?

Un employé de bureau moyen envoie environ 40 e-mails par jour et reçoit environ 121 e-mails professionnels par jour. Je ne sais pas pour

vous les gars, mais moi, ça me fait mal à la tête rien que de penser à lire ou répondre à plus de 200 e-mails par jour. Nous en reparlerons un peu plus tard.

Je voudrais maintenant voir plus en détail où nous en sommes arrivés avec la modernisation du processus de voyages de l'ICANN. Aujourd'hui, nous allons parler de tout le travail que l'organisation ICANN et l'équipe responsable des voyages ont accompli depuis et pendant la pandémie, et comment nous transformons notre processus de voyages en passant d'un système manuel et fragmenté à une approche plus efficace.

Mais je m'avance un peu... Re commençons dès le début. Je veux vous raconter où tout ceci a commencé. Imaginez-le. Marrakech, 2019, dans une petite salle de réunion où les dirigeants de l'ICANN ont reconnu les préoccupations du personnel et de la communauté de l'ICANN concernant notre processus relatif aux voyages. Les dirigeants voulaient mieux comprendre les problèmes.

Cela a mené à un processus de révision interne qui a débuté en octobre 2019, ce qui a marqué le début de notre projet de modernisation des services de voyage. Ce projet a été conduit par Joseph avec le soutien de Ria et moi-même, ainsi que de nombreux autres membres du personnel de l'ICANN au cours des deux années suivantes. La première étape du projet de modernisation des voyages a débuté en 2020 en cartographiant l'ensemble du processus de voyage. Ce fut l'occasion d'identifier les lacunes et les défis.

Joseph a travaillé avec Steve Allison et Hilary Jin du département d'Ingénierie et technologies de l'information de l'ICANN, deux membres de l'équipe remarquablement brillants, qui ont passé des heures et des heures à extraire des informations de tous les processus suivis par l'ICANN pour prendre en charge les déplacements des voyageurs financés par l'ICANN et des membres du personnel de l'ICANN que l'équipe responsable des voyages soutient également.

Après des mois de travail, les livrables issus de ce processus cartographique ont été étonnants et ont constitué la base de ce que nous vous présentons aujourd'hui. Sur l'écran, vous verrez quelques diagrammes de processus. Certains diagrammes incluaient les processus d'intégration d'un nouveau voyageur, la réservation du voyage en avion, l'émission des billets d'avion, la gestion du per diem et de l'indemnité, la gestion des modifications ponctuelles des voyages, les comptes créditeurs et même la création de rapports sur les indicateurs de voyage.

En fin de compte, ces gars ont produit 22 diagrammes de processus, qui comprennent 14 processus spécifiques uniquement pour les voyageurs financés, plus 10 sous-processus supplémentaires au sein de ces 14 diagrammes.

Maintenant, j'aimerais que nous ayons le temps de plonger dans ces diagrammes parce que je les apprécie spécialement car mon travail est axé sur les opérations. Mais nous voulons passer aux moments passionnants. Nous allons juste nous en tenir à un échantillon rapide.

La révision visait à identifier les lacunes et les défis. L'ensemble du processus et de la révision de cette cartographie a révélé plusieurs lacunes et défis tout au long de notre processus d'organisation des voyages. La révision interne a mis en évidence des problèmes liés à l'expérience de l'utilisateur et à l'intégration à l'ICANN en tant que voyageur financé. Certains thèmes principaux qui sont devenus évidents tout au long de cette révision ont montré que nos procédures de voyage pour la collecte et le traitement des renseignements sur les voyageurs sont en grande partie manuelles et désuètes. Et cela a affecté votre expérience soit en tant que voyageur financé soit en tant que voyageur appartenant au personnel de l'ICANN.

Ces systèmes et applications ont été regroupés au cours des 25 dernières années, ce qui a créé une première expérience incohérente et souvent involontaire et abrasive de l'ICANN. Et nous savons bien que la technologie évolue à toute vitesse.

Un autre thème qui n'était pas clairement visible dans la documentation du processus lui-même, mais qui est devenu évident dans les séances de rétroaction, était le manque de visibilité mondiale. Cette vue à 360 degrés sur le statut actuel des voyageurs dans le processus de voyage pour toutes les personnes impliquées, y compris les voyageurs financés (vous), les membres du personnel et l'organisation ICANN dans son ensemble.

Ce que je veux dire par là, c'est que non seulement vous, en tant que voyageurs, mais aussi le personnel de soutien de l'ICANN, vous ne pouvez pas nécessairement faire le suivi de l'état de la réservation de votre billet d'avion ou de votre hôtel. Et pour compléter cette vue à 360

degrés, le soutien aux déplacements de l'ICANN ne sait pas si vous avez obtenu votre visa ou quand est-ce que vous prévoyez de nous fournir vos informations bancaires.

Cela conduit à de nombreuses demandes de mise à jour et d'information par e-mail, non seulement de votre part en tant que voyageur, mais aussi de la part du personnel de soutien : des questions de nos agents de voyages, des questions des services internes qui ne font qu'aggraver les processus inefficaces et les canaux de communication déjà saturés.

Vous vous souvenez du volume de 4600 e-mails par mois dont nous avons parlé plus tôt ? En tant que voyageurs vous-mêmes, rien de tout cela ne devrait vous surprendre. Et je vois que certaines personnes sont d'accord avec ce que je viens de dire.

Maintenant, je veux parler des données elles-mêmes et de ce que nous appelons les points de contact et l'inefficacité y associée. Nous faisons référence aux points de contact comme des rencontres où des informations ou des données transfrontalières sont échangées pendant le processus en matière de déplacement pour chaque voyageur.

Par exemple, chaque fois que tout au long du processus, vos informations devaient être modifiées, mises à jour, partagées était considéré comme un point de contact. Et cela deviendra évident dans un instant. En 2019, chaque voyageur financé avait une moyenne de 293 points de contact par voyage, ce qui se traduit par l'énormité de 617 000 points de contact pour l'année et tout cela géré seulement par deux membres du personnel de l'ICANN. Il y a aussi une composante du

personnel de l'ICANN que vous voyez là-haut. Tout cela s'ajoute à une quantité significative de ressources.

Vous vous demandez peut-être pourquoi nous affichons des données de 2019, alors que nous sommes en 2023. Eh bien, cela s'explique principalement par le fait que c'est la dernière année complète de données avant la pandémie et sur laquelle nous devons faire notre analyse. Comme nous l'avons souligné précédemment avec notre question amusante, l'équipe responsable des voyages a traité plus de 55 000 e-mails en 2019.

Les e-mails ont été comptés et traités comme entrants ou sortants par le service de soutien aux déplacements, y compris ceux provenant des voyageurs, du personnel de l'ICANN, du personnel de soutien, des agents de FCM, des e-mails automatisés de FCM et d'autres fournisseurs tiers. Dans le système actuel, il n'y a pas de traitement prioritaire des e-mails autre que le triage de base des e-mails. Et en ajoutant un système de tickets, nous pouvons réduire le temps passé sur les e-mails à la moitié. En moyenne, un employé de bureau passe 28 % de sa semaine de travail sur le courrier électronique.

Alors, cela a conduit aux résultats, aux recommandations et aux améliorations. En mai 2021, nous avons commencé la deuxième étape, qui portait sur ces recommandations et sur les solutions aux lacunes et aux défis que nous avons identifiés.

Notre révision interne recommandait de moderniser et de normaliser nos procédures actuelles ; d'améliorer la sécurité des données ; par exemple, en assurant la conformité au Règlement général sur la

protection des données (RGPD) de l'UE et à la conformité avec la Loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs ainsi qu'en automatisant autant de processus manuels que possible tout en cherchant à assurer que notre programme de voyages soit évolutif en fonction des exigences du moment, et de veiller à ce que nous ayons la continuité du programme de voyages du point de vue du personnel.

La recommandation soulignait également la nécessité de disposer d'une base de données centralisée appropriée et d'un meilleur système de communication pour une visibilité et une hiérarchisation claires. Bien que j'aime les feuilles de calcul Google, cela ne constitue pas une base de données. Et le courrier électronique de base n'est pas un système de communication au niveau de l'entreprise.

Grâce à ce projet de modernisation de la gestion des voyages, nous rationalisons nos processus, nous réduisons les points de contact globaux et nous améliorons la visibilité mondiale pour tous, garantissant ainsi une expérience de voyage plus fluide.

La révision avait spécifiquement identifié 59 domaines d'amélioration. Trente-et-un d'entre eux seront traités par notre nouveau Portail des voyageurs financés. La base de données centralisée, le système de tickets et les fonctions procédurales mises à jour permettront de gagner du temps. Les 28 autres possibilités ont été atténuées par des changements de processus internes.

Nous en sommes maintenant à la troisième étape : la mise en œuvre. C'est la partie passionnante. Tout au long de cette année, de nombreux départements de l'ICANN travaillent de concert pour mettre en œuvre

ces 59 recommandations. Cela culminera avec le lancement de notre nouveau Portail des voyageurs financés en 2024, qui offrira une expérience utilisateur plus fluide. Cela permettra aux voyageurs de suivre l'état de leurs démarches, de mettre à jour leurs dossiers et de communiquer efficacement avec l'équipe responsable des voyages. Et cela, en collaboration avec d'autres plates-formes pour compiler toutes les interactions liées au traitement des données dans une base de données unique.

Pour être clair, il ne s'agit pas de remplacer des outils comme Concur ou des agences comme FCM, mais de tout rassembler en un seul endroit pour faciliter l'accès, le contrôle et la gestion des données tant pour vous et que pour nous.

Cet outil puissant améliorera considérablement le processus de gestion des voyages pour toutes les personnes impliquées. L'ICANN s'est associée à Zoho CRM qui deviendra notre principal système de gestion de base de données pour les voyageurs financés, en utilisant la plateforme Zoho Creator pour le portail de voyage lui-même et Zoho Desk pour les communications et l'assistance. Nous sommes ravis de mettre cet outil en ligne pour être en mesure de mieux vous aider, vous la communauté de l'ICANN, dans notre mission.

Cela dit, j'aimerais prendre un moment pour répondre à vos questions sur la façon dont nous sommes arrivés là. Et une fois que nous aurons terminé cette petite section de questions, nous vous présenterons les fonctionnalités de ce nouveau Portail des voyageurs financés.

Joseph et Ria, je vous passe le micro pour répondre aux questions.

RIA OTANES : Avez-vous des questions ? il y en a une – Oh, Joseph. Une seconde Josh. Est-ce allumé ?

VANDA SCARTEZINI : Oui. Ce n'est pas vraiment une question mais plutôt un merci à Joseph parce que je suis ici depuis 23 ans, et Joseph me conduit toujours partout où je dois aller. Alors je vous propose de l'applaudir. J'aimerais aussi remercier Josh pour toutes les statistiques que vous m'avez donnée. Merci pour les numéros que nous utilisons dans DNS Women. C'était une excellente affaire ; je vais vous en informer parce que j'ai fait beaucoup d'enquêtes. Je vous passerai donc d'autres informations pour aller de l'avant. Merci.

JOSH BAULCH : Merci pour ça. J'apprécie également les remerciements pour l'équipe responsable des voyages. Ils travaillent de longues heures et très dur. Et l'appréciation est très importante pour eux, alors merci.

TIM SMITH : Bonjour. Merci beaucoup d'avoir étudié ce thème, et je suis curieux car vous travaillez sur ce projet depuis 2019. C'est donc très encourageant. C'est génial. Et je meurs d'envie d'en savoir plus.

Mais juste pour clarifier un point, dois-je comprendre que vous continuez avec Concur et avec FCM ?

JOSH BAULCH :

Oui, c'est correct. Ces plates-formes sont liées, fondamentalement, back-end avec beaucoup de systèmes opérationnels de l'ICANN pour le moment. Mais l'ICANN passe par des révisions périodiques des agences de voyages, et ce sont des routines normales qui vont continuer. Pour ce qui concerne la question que nous abordons aujourd'hui, les systèmes back-end resteront les mêmes pour Concur et FCM en tant qu'agence de voyages.

ABDELDJALIL BACHAR BONG : Bonjour à tous. Je m'appelle Abdeldjalil. Je viens du Tchad. Juste un mot. Je voudrais remercier l'équipe responsable des voyages parce que c'est la première fois que je vois Joseph. C'est ma première fois. Donc tout le temps [inaudible] e-mail, mais c'est la première fois que je le vois. Merci beaucoup pour le travail que vous faites pour nous amener ici et dans le monde entier. Merci beaucoup.

Et en ce qui concerne la plateforme, il est parfois difficile de faire la réservation via la plateforme car [à chaque fois] je dois envoyer un e-mail au personnel de soutien. Quant à la plateforme, je pense qu'il est difficile de tout [rattraper] parce que je reçois beaucoup de messages des gens de ma communauté. Je pense que la plate-forme est difficile à [saisir]. C'est plus facile d'envoyer un e-mail au personnel pour consulter sur la plate-forme. Merci beaucoup.

JOSH BAULCH :

Oui. Merci.

EDUARDO DIAZ : Eduardo Diaz ici, juste pour associer mon nom au visage. J'ai une question à propos de Concur. Je cherche des vols en dehors de Concur et il y a des vols disponibles. Lorsque je vais à Concur pour les chercher, ces vols n'apparaissent jamais. Alors, on finit par appeler FCM, et ils les trouvent. Y a-t-il une raison pour cela ? C'est une question pour Josh [inaudible].

JOSH BAULCH : Oui. Nous pourrions vous aider avec ça. Nous espérons qu'une fois que la plate-forme sera opérationnelle, Joseph, Ria et Salih auront le temps suffisant pour vous fournir davantage d'informations à ce sujet parce que nous offrons une formation à cet égard.

Je serai honnête, moi-même, en tant qu'utilisateur de Concur, j'avoue qu'il y a quelques petites astuces que vous devez apprendre pour trouver les vols spécifiques que vous cherchez. Mais, oui, nous espérons libérer plus de temps pour permettre à l'équipe responsable des voyages d'interagir, de vous aider et de vous soutenir dans votre démarche, pour pouvoir trouver, vraiment, ce dont vous avez besoin.

Joseph, je ne sais pas si vous souhaitez ajouter quelque chose...

JOSEPH DE JESUS : Non, vous l'avez bien dit. Merci.

ADEBUNMI AKINBO : Merci. Akinbo pour la transcription. Je devrais de toute façon m'habituer à l'enregistrement. Ria ?

RIA OTANES : Oui ?

ADEBUNMI AKINBO : D'accord. Je voulais juste mettre un nom à ce visage. C'est pour ça que je l'ai appelé. Donc merci pour ça.

Ce que je suggère, c'est le timing. Demain, mon vol était prévu pour 8:00 heures du matin. Je ne suis pas sûr si j'allais pouvoir éviter les embouteillages ou prendre le train pour me rendre à l'aéroport. En arrivant, et pendant que nous venions, le premier vol a eu un retard et puis nous avons raté la correspondance. Et on n'a pas été très gentils avec nous. Ils nous ont envoyés au train, et j'ai dû participer à mes réunions à bord du train, ce qui quand même était une bonne alternative. Mais, je vous prie, aidez-nous. Merci.

JOSH BAULCH : Merci.

RIA OTANES : Merci. Veuillez nous envoyer une note à la boîte aux lettres du soutien aux déplacements. Merci.

Excusez-moi. Puis-je lire une question sur le tchat ?

ALFREDO CALDERON : Oui. Allez-y.

RIA OTANES : Merci. Cette question vient d'Abdulrahman Abotaleb. « Ce nouveau modèle est-il dédié et spécifié uniquement pour l'ICANN, ou a-t-il déjà été appliqué quelque part auparavant ? »

JOSH BAULCH : C'est une excellente question. Merci de l'avoir posée. En fait, le système a été personnalisé pour l'ICANN. Pendant les huit derniers mois environ, nous avons passé en revue et travaillé sur la correspondance avec toute la cartographie dont je vous ai parlé.

Il semblerait que le fait de réserver un voyage est très simple. Rien qu'aller sur le site Web de Delta, trouver les vols que vous désirez, réserver, payer, et ça y est. C'est fait. Mais dans un environnement d'entreprise, c'est un peu plus compliqué que ça. Ce processus est unique et il faut suivre différentes démarches pour y arriver. Voilà ce que nous avons intégré à ce système.

Et ce que vous verrez quand nous arriverons à la démonstration, et probablement ce que vous voyez sur votre écran ne représente en fait qu'environ 25 % de ce qui se passe réellement. Le 75 % restant de la démarche se déroule en coulisses et concerne la question de savoir s'il est nécessaire d'impliquer les services juridique, financier, RH, ou tout autre département de l'ICANN qui aide à soutenir les déplacements et le programme du voyageur financé.

J'espère avoir répondu à la question. Cette solution est personnalisée ; voilà la raison pour laquelle elle demande un peu plus de temps. Nous

avons mis en place une version Bêta et nous nous assurons qu'il n'y ait pas de bogues. Je serai honnête, nous pouvons faire le lancement et identifier des erreurs le long du processus. Mais nous essayons de nous assurer qu'il n'y aura pas de problèmes lors du lancement initial. Merci de votre question.

RIA OTANES :

Merci. Nous avons une autre question ou commentaire.

ALFREDO CALDERON :

Mon nom est Alfredo Calderon. Je suis un nouveau membre du NomCom. Ma question est liée à l'itinéraire, et je vais vous présenter mon cas spécifique. Quand je suis arrivé en Europe, venant des États-Unis, je suis allé à Paris. Je n'avais que 90 minutes pour prendre mon vol de correspondance. Le service des voyages ne savait probablement pas que pour prendre le deuxième vol il fallait passer par la frontière. Eh bien, il y avait une longue, longue, vraiment longue queue, et finalement nous avons raté notre vol de correspondance. Le service a fait une nouvelle réservation quatre ou cinq heures plus tard pour arriver à Hambourg.

Je suggère donc que lorsque lors de l'organisation du voyage on tienne compte (je vous en prie) de prévoir le temps suffisant pour arriver au vol de correspondance. C'est la première fois que je vais à Hambourg via Paris et j'ignorais absolument que cela pouvait arriver. Si j'avais été au courant, j'aurais approuvé un calendrier différent. OK ? Je crois que vous devriez nous en avertir pour éviter ce type de situations.

Je suis arrivé à l'hôtel le jour même. Sinon, j'aurais dû passer la nuit à Paris. Merci.

JOSH BAULCH :

Oui. Merci pour votre commentaire. Nous essayons de tenir compte de toutes ces possibilités. Malheureusement, le monde des voyages n'est pas aussi précis quant aux horaires comme nous l'aurions souhaité. Dans certains cas, il y a des perturbations au cours des déplacements. Malheureusement, depuis la fin de la pandémie, nous avons assisté à un nombre sans précédent de perturbations dans les déplacements, car de nombreuses compagnies aériennes et aéroports sont confrontés à des problèmes de personnel et à d'autres questions.

Même si nous vous avions prévu une escale de deux ou trois heures, cela n'aurait peut-être pas changé la situation. Mais, pour nous, la chose la plus importante est de savoir comment nous pouvons réagir face à ces situations et nous assurer que vous puissiez toujours arriver ici.

Ce sont des choses importantes ; et nous espérons que dès que l'équipe responsable des voyages aura un peu plus de temps, elle pourra aider les nouveaux voyageurs à comprendre que les itinéraires avec moins de 90 minutes d'escale ne sont vraiment pas pratiques dans de nombreux aéroports internationaux. Et des choses du genre.

Nous pouvons faire de notre mieux avec les agences de voyages pour nous assurer d'éviter ce type de problèmes autant que possible, mais, bien des fois, cela arrive quand même. J'apprécie vos commentaires, et sachez que nous nous efforcerons d'en tenir compte tout au long de ce processus. Merci.

EDUARDO DIAZ : J'ai la parole ? Juste par curiosité, quand vous parlez du déroulement de la révision interne, avez-vous pensé à inclure certains membres de la communauté dans ce processus ? Parce qu'en fait, c'est nous les utilisateurs des systèmes que vous avez mis en place. Cela inclut le personnel interne, mais aussi la communauté.

Excusez-moi. C'est mon téléphone. Quelqu'un demande de l'argent.

JOSH BAULCH : Merci pour vos commentaires.

EDUARDO DIAZ : Merci.

JOSH BAULCH : Question. Allez-y. Désolé. Je pensais que j'attendais que quelqu'un parle. Oui, merci pour ce commentaire. Et l'équipe responsable des voyages a en fait inclus ... Nous avons pris en compte tous les commentaires que nous avons reçus des voyageurs au fil des ans ; cela a vraiment donné le coup d'envoi à tout ce processus, en commençant par le comprendre.

Au début, nous avons considéré cela comme une sorte de problème opérationnel et interne qu'il fallait résoudre. C'est ce que vous voyez ici, c'est essayer de comprendre et de mettre en place l'efficacité opérationnelle, puis de passer en revue toute la démarche.

Nous avons de nombreux commentaires de la part de la communauté et des voyageurs financés. Au cours de ces années de travail, nous avons traité des milliers d'e-mails reçus à ce sujet. J'apprécie cela.

Le dialogue est toujours ouvert et les commentaires continueront à arriver, ce que nous encourageons. Pour nous tous c'est toujours une expérience d'apprentissage, notamment dans le cadre de la dynamique changeante de l'industrie du tourisme. Les voyages en 2018 et 2019 sont bien différents de ceux de 2022 et 2023. Je suis moi-même un voyageur expérimenté et je pourrais vous mentionner plein de choses à cet égard.

Plus personne dans la liste d'attente ? Sommes-nous prêts à continuer et aller à la démonstration ?

RIA OTANES :

Oui. Allez-y Josh.

JOSH BAULCH :

Très bien. Merci. Très bien. Notre équipe a travaillé sans relâche pour reprendre les commentaires des voyageurs au fil des ans, en comprenant vos points faibles pour créer le Portail des voyageurs financés comme guichet unique pour tout ce qui concerne les voyages de l'ICANN.

Aujourd'hui, nous vous présenterons en avant-première les nouveautés à venir, et nous espérons que vous serez aussi enthousiastes que nous à l'idée d'utiliser ce nouvel outil développé spécialement pour vous. Le portail des voyageurs financés par l'ICANN regroupe toutes vos

informations de financement des voyages telles que les vols, les hôtels et les indemnités journalières dans un seul tableau de bord.

Voici un exemple de l'écran d'accueil des événements en cours auxquels vous pourriez participer en tant que voyageurs financés. Intégration simplifiée au même endroit maintenant. Indicateurs d'état codés par couleur indiquant où vous en êtes dans votre processus de réservation du voyage.

Utilisation de codes couleur des feux d'arrêt pour indiquer que le rouge nécessite une action de votre part, le jaune indique une action de la part de l'ICANN ou un état de mise en attente. Par exemple, attendre une réservation d'hôtel ou une confirmation. Et enfin le feu vert indiquant que vous avez terminé ou que la tâche a été complétée. Le grisé signifie « non applicable » pour cet événement particulier.

Les principales fonctionnalités du portail incluent un processus d'intégration organisé, un résumé des événements ou un tableau de bord, l'état en fonction de la progression, la soumission de vos remboursements et l'assistance technique.

Nous allons maintenant vous montrer certaines des principales fonctionnalités d'intégration. Notre objectif est de rendre votre intégration aussi organisée que possible. Nous avons lié votre identifiant de connexion à votre compte ICANN à authentification unique. Lorsque vous vous connecterez à votre compte ICANN, une nouvelle vignette apparaîtra pour le Portail de soutien aux déplacements. Ces vignettes seront visibles pour tous les voyageurs éligibles financés qui pourront commencer à les utiliser.

Il est important de noter que cela ne sera visible que lorsque le système sera mis en service pour vous. Donc ceux d'entre vous qui font des tests Bêta, vous pourrez le constater. Mais pour le reste, si vous vous connectez maintenant, vous ne pourrez pas accéder à ces données.

Votre intégration a maintenant été divisée en trois étapes visuelles faciles à suivre : fournir vos informations personnelles, les formulaires requis pour les lois américaines et les informations bancaires. Vous pouvez également mettre à jour ces informations à tout moment pour les voyageurs plus expérimentés, car vos informations bancaires peuvent être mises à jour (si vous déménagez, ou quoi que ce soit qui puisse impliquer la modification de vos données personnelles).

Regardons maintenant la page de résumé de l'événement actuel. Le tableau de bord de l'événement regroupe toutes vos informations de voyage en un seul endroit et fournit la transparence quant au financement de votre voyage. Vous pourrez voir quelles catégories ont été attribuées avec le financement de votre voyage. Nous examinerons ces cas plus en détail dans quelques diapositives.

Vous pouvez voir vos événements passés et les allocations de financement qui ont été traitées via ce portail. Alors, si vous avez des remboursements ou quoi que ce soit, si vous devez revenir en arrière et regarder, c'est ici que vous devez le faire. Nous comprenons que l'organisation des voyages peut être complexe et qu'il peut être difficile de faire le suivi tout ce qui se passe.

À partir du tableau de bord des événements actuels, en sélectionnant l'événement Journée de l'UA, comme dans notre exemple ici, vous

pouvez voir les détails clés de l'événement. C'est là que l'état établi en fonction de la progression entre en jeu. Il vous donne la transparence et le contrôle dont vous avez besoin pour gérer efficacement votre voyage.

Donc ici, vous pouvez voir jaune et visa. Il n'y a donc pas d'actions à entreprendre. Il y a des actions qui sont nécessaires pour les voyages aériens, l'hôtel, les repas. Si vous êtes un voyageur financé pour l'avion, les hôtels, le per diem, l'état de votre réservation en cours est mis à jour en temps réel. Alors, vous voyez... Vous n'attendez pas à ce que quelqu'un mette à jour l'état. Toutes les informations sont suivies en temps réel. Lorsque l'équipe responsable des voyages fait une mise à jour, ou FCM ou quelqu'un fait la réservation de votre voyage, toutes ces informations sont capturées en direct ici.

Donc, plus besoin d'éplucher vos e-mails de confirmation. Les informations dont vous avez besoin se trouvent ici, dans le tableau de bord. Voici un exemple de la procédure d'obtention d'un visa de voyage. Vous pourrez également demander de l'aide si votre visa est refusé. Ici, sur l'écran, vous voyez la collecte de documents, la demande de visa soumise, le fait que nous attendons votre rendez-vous de visa, et ensuite le visa approuvé. Et vous, en tant que voyageur, vous serez en mesure de nous faire part de vos commentaires lorsque ce processus sera terminé.

Ou bien, au cas où le visa ne sera pas requis, vous serez déjà autorisé pour l'étape suivante. Et comme vous pouvez le voir sur l'écran ici, même si par erreur vous voyez le message disant que vous n'avez pas

besoin d'un visa, vous pourrez toujours cliquer sur le bouton « J'ai besoin d'un visa ».

Si votre réservation est en attente, vous saurez exactement pourquoi et ce que vous pouvez faire pour accélérer le processus. Voici un exemple de résumé de vos informations du billet d'avion. Vous pouvez voir la classe de voyage, les dates, l'ID du projet et l'aéroport qui vous serait attribué. Vous pouvez également créer un lien pour configurer votre profil Concur ou gérer Concur à partir de ce point.

Voici un exemple d'informations sur l'hôtel avec votre attribution d'hôtel, les dates d'arrivée et de départ, votre numéro de confirmation et un document de confirmation d'hôtel téléchargeable. Et, bien sûr, toutes les notes spéciales qui pourraient être importantes pour votre réservation d'hôtel.

Voici la ventilation des repas et des frais accessoires. Selon le cas, vous verrez si vous avez droit à un per diem ou une allocation. Vous verrez aussi vos informations de paiement et quand attendre vos dépôts.

Encore une fois, ce que nous venons de mentionner est lié à tout ce qui se passe en amont. Ainsi, une fois que tous les lots sont produits, prêts et envoyés au service des finances, vous verrez ces informations répertoriées ici et à l'écran.

Une autre amélioration majeure est que vous pouvez désormais soumettre vos demandes de remboursement directement dans le portail. Nous savons tous à quel point le processus de remboursement peut être fastidieux et compliqué : passer au crible vos reçus, remplir des formulaires, puis attendre les approbations. Vous pouvez

maintenant sélectionner la réunion pour laquelle vous souhaitez soumettre votre remboursement et télécharger les reçus ou les factures en temps réel.

En outre, vous aurez la transparence et l'historique de tous vos remboursements soumis ainsi que l'état de chaque demande et confirmation de paiement. Et encore une fois, vous serez en mesure de voir ceci aussi pour les informations passées. Alors, si un événement a déjà pris fin et que vous attendez toujours des remboursements, vous pourrez revenir en arrière et y jeter un coup d'œil.

BIKRAM SHRESTHA: [inaudible].

JOSH BAULCH : Bikram, je te demande gentiment de continuer et de couper ton son. Merci.

Le service d'assistance est une des améliorations les plus intéressantes pour nous, car il a été conçu pour vous donner la possibilité de communiquer avec nous plus efficacement. Le service d'assistance est votre premier point de contact qui fournira un support multicouche pour vous assurer d'avoir une expérience la plus fluide possible lors de votre navigation sur le portail de soutien aux déplacements de l'ICANN.

Notre nouveau service de soutien aux déplacements de l'ICANN est conçu pour vous offrir une expérience intégrée, efficace et conviviale du début à la fin. De l'intégration organisée de l'état des réservations en temps réel, en passant par des remboursements transparents et un

service d'assistance complet, nous avons couvert tous vos besoins en matière de voyages.

Parlons maintenant du calendrier de publication. Notre calendrier de lancement se poursuivra avec des tests internes jusqu'en novembre et décembre, tandis que nous commencerons les tests Bêta avec un petit groupe ciblé de voyageurs.

À compter de janvier 2024, nous prévoyons un lancement progressif pour les premiers groupes qui soumettent leurs listes de voyageurs financées. À partir de février, notre système sera disponible pour tous les voyageurs, y compris des séances de formation pour un lancement complet prévu d'ici mars, qui inclura tous les événements de moindre envergure, les réunions en présentiel auxquelles tout le monde assiste pour tous les voyageurs financés.

Restez donc à l'écoute des communications du service de soutien aux déplacements de l'ICANN pour obtenir tous les détails importants dont vous aurez besoin pour préparer votre futur voyage et vous préparer à un processus de voyage rationalisé. Vous en entendrez davantage au début de 2024. Merci donc d'avoir pris le temps de partager ces informations avec nous aujourd'hui pour mieux connaître la façon dont nous sommes arrivés ici et les nouveaux changements passionnants à venir pour le service de soutien aux déplacements de l'ICANN.

Nous ouvrons maintenant l'espace de questions/réponses. Merci beaucoup, à vous maintenant.

CLAIRE CRAIG :

Bonjour Josh, Ria, Joseph. Je m'appelle Claire Craig. À ce jour, je suis la secrétaire entrante de LACRALO et l'ALAC. Je tiens à remercier l'équipe de soutien aux déplacements pour tout ce qu'ils ont fait pour mes voyages.

Ma question concerne l'un des problèmes que j'ai rencontrés, que je n'ai pas vu dans le nouveau système (et l'équipe de soutien aux déplacements s'en est assez bien occupée) c'est-à-dire que vous avez parlé de remboursement, mais il s'agissait du remboursement de vos dépenses.

Mais que se passe-t-il au cas où vous seriez incapable de voyager et que l'ICANN vous aurait déjà fourni des fonds ? Devez-vous passer par le processus manuel d'e-mail, qui m'est arrivé deux fois pour diverses raisons? L'équipe responsable du soutien aux déplacements, encore une fois, a été très excellente pour faire face à la situation. Mais je n'ai pas vu cela sur ce nouveau portail. Merci.

JOSH BAULCH :

Claire, merci pour cette question, et merci pour les compliments à l'équipe. C'est un cas unique pour nous ; en conséquence, il n'est pas directement intégré dans le portail à ce stade. Mais nous reprendrons les commentaires et verrons si des améliorations peuvent être apportées au processus pour les cas exceptionnels.

ABDULKARIM OLOYEDE :

Merci bien. Je vais me centrer sur deux points. En premier lieu, la question concernant la facture. J'ai ce problème juste maintenant

parce que je viens de recevoir un e-mail. J'essayais d'acheter une maison, et ils m'ont demandé de soumettre mon compte bancaire, que je leur donne. Et ils m'ont posé des questions à propos de cet argent de l'ICANN. Pourquoi l'avez-vous reçu ? J'ai expliqué, mais ils ont dit qu'ils voulaient une facture. J'ai essayé de leur expliquer que je ne pouvais pas leur donner une facture.

Est-il possible pour vous d'incorporer une facture dans le système ? Voilà le premier point.

Ensuite, le numéro deux est la ligne d'assistance. D'habitude, pour certains d'entre nous, quand les États-Unis sont éveillés, nous dormons. Quand nous dormons, c'est les États-Unis qui sont réveillés. Tout devient difficile à cause du décalage horaire, notamment quand vous devez aller à l'ambassade ou vous avez besoin de quelque chose. Au moment où les États-Unis se réveillent, l'ambassade ferme déjà.

Est-il donc possible d'intégrer une ligne d'assistance de 24/24 ? Merci.

JOSH BAULCH :

Oui. Merci de votre question. Je commencerai par la deuxième partie de votre question, puis je passerai la parole à Joseph pour qu'il réponde la première partie.

La deuxième partie de la question est, en fait, que nous sommes vraiment heureux d'accueillir Salih qui est basé à Istanbul, en Turquie, ce qui élargit nos heures d'ouverture. Il y a Ria, qui est basée aux États-Unis, mais à Washington, DC et ensuite Joseph qui se trouve à Los Angeles.

En ce moment, nous avons donc une couverture d'environ 18 heures sur 24. On n'est pas si loin que ça des 24/24. Le groupe a augmenté de deux (Ria et Joseph) à trois personnes. Nous travaillons lentement pour que le service soit étendu à la période de 24 heures. Il n'y aura donc que quelques heures par jour qui ne seront pas couvertes...

J'apprécie vraiment ce commentaire. Nous en tenons compte parce que nous avons ressenti la même chose que vous avez mentionnée à propos de la difficulté d'avoir à travailler toujours avec le fuseau horaire de Los Angeles. Nous y apporterons donc des changements ; vous devriez voir des progrès à cet égard. Salih vient de nous rejoindre ces dernières semaines et se met au courant de l'unicité de l'ICANN.

Joseph, je vous passe la parole pour répondre à la première partie de la question.

JOSEPH DE JESUS : Je vais le contacter sur la question de la facture car je n'ai pas très bien compris le problème qu'il a posé.

JOSH BAULCH : Parfait. Merci. Question suivante.

JUDITH HELLERSTEIN : Bonjour. Je tiens également à remercier l'équipe pour son aide au fil des ans. Ma question est la suivante : Josh le sait peut-être déjà, avez-vous vérifié si le nouveau portail des voyages est [WCAG] 2,0 ou AAA ? Et en raison de la forte dépendance au visuel, avez-vous cherché à vous

assurer que les personnes handicapées soient prises en compte dans [inaudible].

Et surtout à propos du formulaire, avez-vous une entreprise qui fait les tests pour vous afin de vous assurer que cela reste accessible et puisse être utilisé par tout le monde ?

JOSH BAULCH :

Judith, j'apprécie vraiment la question. C'est quelque chose que l'ICANN a adopté comme une pratique standard pour les nouvelles applications ; c'est précisément pourquoi j'ai souligné le fait que nous avons passé un contrat avec Zoho pour ce produit particulier. Et l'une des choses... Excusez-moi.

Maintenant, sur le portail des voyage lui-même, il y a quelques personnalisations que nous avons faites là. Nous devons donc certainement analyser cette question pour nous assurer qu'elle respecte les exigences en matière de conformité. Mais la façon dont la plateforme est conçue à partir de Zoho elle-même est de s'assurer qu'il y a cette conformité en matière d'accessibilité.

Judith, ce que je peux faire, c'est travailler avec vous un peu, hors ligne, pour vous fournir des détails supplémentaires que je n'ai pas devant moi en ce moment. Mais je peux fournir quelques informations supplémentaires.

Voilà une de ces choses. Il existe des questions que nous n'avons pas partagées. Pour commencer, par exemple, nous avons l'intention que ce portail soit multilingue, mais pas au tout début. Nous voulons nous

assurer, dans un premier temps, que le système fonctionne correctement, pour être sûrs que tout va bien avant de commencer à superposer l'aspect multilingue.

Il s'agit d'une question importante parce que sans doute, l'anglais n'est pas souvent la langue maternelle de tous les voyageurs financés. Nous voulions rendre le système plus facile pour tout le monde. Nous ne l'avons pas signalé spécifiquement ici parce ce n'est pas encore prêt.

Mais c'est un point important auquel nous visons ; nous faisons de notre mieux pour que ce soit en place le plus tôt possible (dès le premier lancement) afin que tout le monde puisse le voir. Nous voulons nous assurer que tout va bien. Si nous considérons que le système n'est pas mis au point convenablement, nous pourrions alors retarder le lancement de cette fonctionnalité particulière jusqu'à ce qu'elle soit 100 % conforme à l'objectif.

Merci, Judith. J'apprécie votre question. Et aussi vos préoccupations de veiller à ce que nous restions sur la bonne voie en faisant attention à ce que tout le monde puisse y avoir accès de manière équitable.

ALFREDO CALDERON : Puis-je y aller ?

RIA OTANES : Oui.

ALFREDO CALDERON : D'accord. Merci. Je tiens à remercier le personnel et tous ceux qui nous ont aidés depuis que je suis à l'ICANN. Ma question porte sur la date du lancement. Si j'ai bien compris, il sera fait au cours de l'ICANN79 ou pour l'ICANN79 ?

JOSH BAULCH : C'est une excellente question. Donc ça semblait un peu embrouillé. L'objectif est juste qu'il soit lancé pour l'ICANN79. Comme vous le savez, nous effectuons toutes les réservations de voyage bien avant l'ICANN59 (désolé, l'ICANN79) qui se tiendra en mars. L'objectif est donc que le portail soit prêt.

La seule raison pour laquelle je me suis un peu couvert là-dessus, c'est que si nous découvrons des problèmes majeurs ou quoi que ce soit qui nous empêcherait de le lancer à l'échelle mondiale, pour tout le monde en même temps, nous pourrions simplement faire des groupes plus petits. Mais l'intention est de faire le lancement pour tout le monde.

Idéalement, il est prévu de le faire d'ici la mi-janvier, mais nous voulons nous assurer que nous avons passé tous les tests et que tout fonctionne comme il faut.

ALFREDO CALDERON : D'accord. Merci pour cette réponse Josh. Mais alors, pour ceux qui ont besoin de visas, cela pourrait être un problème parce qu'ils pourraient devoir commencer le processus bien avant cela. Merci.

JOSH BAULCH : Oui. C'est une excellente question. Et en fait, si vous allez sur meetings.icann.org, le processus de visa est déjà ouvert avec les lettres d'invitation sur ce site. Il s'agira donc d'une approche à plusieurs niveaux. Nous aurons d'anciens processus encore en place parce que vous avez tout à fait raison. Le délai pour obtenir des visas américains est très long, de sorte que ce processus est déjà ouvert et prêt à fonctionner. Si vous êtes un voyageur financé et que vous cherchez les lettres d'invitation pour le visa, vous pouvez commencer ce processus-là. Merci.

RIA OTANES : Josh, on peut répondre à une question en ligne ?

JOSH BAULCH : Oui, allez-y.

RIA OTANES : La question vient d'Abdulrahman Abotaleb. « Le système inclura-t-il les anciennes informations relatives aux événements avant de mettre en œuvre le système ? »

JOSH BAULCH : C'est une excellente question. Malheureusement, non. Les informations qui figureront dans le système y seront incluses à partir de ce point de départ. Par exemple, l'ICANN79 sera le premier événement qui sera inclus. Nous ne voulions ni passer par de vieilles informations ni essayer de les transférer parce que le processus utilisé est très différent.

J'aimerais pouvoir vous guider à travers l'arrière-plan et toutes les automatisations qui s'y produisent parce que cela vient de révolutionner la façon dont l'équipe responsable des voyages elle-même va fonctionner. Il n'est tout simplement pas possible pour nous d'incorporer ces vieilles informations. Mais, à partir du lancement, l'information se trouvera dans le système.

RIA OTANES : Merci. Allez-y svp.

THOMAS LENOX-CONYNGHAM : Bonjour, Bonsoir. Je m'appelle Thomas Lenox-Conyngham, et je n'ai pas de questions. Je veux juste vous inviter tous chez moi, Anaverna en Irlande, A91 V253. C'est un endroit charmant où l'on aime les gens intéressants. Et il semble y avoir un groupe de gens sympa, multinational et cosmopolite ici. C'est une période très sombre dans le monde en ce moment, alors, si quelqu'un cherche un refuge, je le lui offrirai également. Merci bien.

Oh, je vais vous dire une phrase en irlandais : « Go n-éirí an bóthar Leat Agus slán abhaile » qui veut dire, « Bonne chance sur la route et bon retour à la maison ». Merci.

JOSH BAULCH : Merci.

RAYMOND MAMATTAH:

Bonjour. Je m'appelle Raymond, je viens du Ghana. Je tiens à remercier l'équipe responsable des voyages pour leur aide inestimable. Ils doivent vraiment être félicités pour l'excellent travail qu'ils ont accompli.

Ma question est pourquoi on n'inclut pas l'accueil à l'aéroport ou la navette de l'aéroport dans les réservations ? Parce que venant du Ghana, tous les grands hôtels offrent le transport depuis l'aéroport gratuitement. Je pense donc que nous devrions nous rappeler d'inclure cela si c'est possible. Parce que par exemple si la réunion annuelle a lieu au Ghana, ils ont dit pas d'accueil à l'aéroport. Mais je leur ai dit, au Ghana tous les hôtels fournissent ce service. Et quand ils ont effectivement vérifié, c'était vrai. Et cela pour tous ceux qui entraient dans l'hôtel.

Ma question porte donc sur la prise en charge à l'aéroport et la navette pour les voyageurs. Merci.

JOSH BAULCH :

Oui. Merci. Je vous recommanderais de parler avec vos groupes SO ou AC et de leur transmettre votre inquiétude, parce que les groupes, les leaders et tout le monde ont aidé à élaborer la politique de la communauté quant aux déplacements. Les règles suivies par l'équipe responsable des voyages ne sont pas créées par l'équipe elle-même. Il s'agit d'un effort de la communauté.

Je vous encourage donc vraiment à faire part de vos commentaires à vos dirigeants et à leur demander d'apporter les changements des règles en conséquence. Merci de votre commentaire.

ABDULKARIM OLOYEDE : Ok. Merci beaucoup. Je n'ai rien vu à propos de l'hôtel dans le nouveau système. Allez-vous donc incorporer des hébergements hôteliers, en particulier pour les réunions qui ne sont pas les réunions normales de l'ICANN ? Merci.

JOSH BAULCH : Oui, merci. J'ai peut-être passé rapidement en revue cela, mais nous avons une section hôtel là-bas qui couvrira cela pour vous. Merci de votre commentaire. Ce que vous demandez est là.

RIA OTANES : Il y a une autre question dans le tchat. Abdulrahman Abotaleb. « Au début de la mise en œuvre de ce système, vous, en tant qu'équipe responsable des voyages, pourriez avoir un double travail et des efforts avec beaucoup d'e-mails à nouveau, étant donné que le voyageur n'a pas assez d'expérience dans le nouveau système. Ma question est la suivante : dans quelle mesure pensez-vous que ce système pourrait réduire votre interaction directe avec les voyageurs? Autrement dit, quel est le nombre moyen d'e-mails que vous prévoyez de traiter à terme ? »

JOSH BAULCH : C'est une excellente question. Nous avons prévu de réduire le nombre de courriers électroniques à la moitié. Cela ne veut pas dire de réduire nos interactions avec les voyageurs dans le but de rendre la démarche plus efficace. Parce que, par exemple, si vous n'aviez pas vu la

confirmation de la réservation de votre hôtel, vous pouvez envoyer un e-mail et dire : « mon hôtel a-t-il été réservé ? » Si vous ne recevez pas de réponse immédiate, vous pouvez envoyer un autre e-mail.

Nous espérons donc que cela vous permettra d'avoir plus d'informations à portée de main afin que vous ayez les informations nécessaires. Et puis avec ce nouveau système de tickets, ce qu'il nous permettra de faire... dans l'ancien système de messagerie, en gros, vous pouvez imaginer le volume de tous ces e-mails imprimés sur votre bureau ! Aucun ordre. Aucun classement. Il suffit de les aborder un par un.

Par contre, le nouveau système de tickets nous permettra de trier ces e-mails par sujets et par urgence. Ce qui signifie que si vous avez quelque chose du genre : « je suis coincé dans un aéroport, et il semble que je doive passer la nuit », ou « Hé, j'ai raté une de mes escales » quelque chose de nature urgente, vous pouvez le signaler. Ce message sera mis en tête de la file d'attente. Alors, l'équipe responsable des voyages le verra lorsqu'elle commencera son service et sera en mesure d'aider le voyageur.

De plus, si vous pensez à votre journée de travail, je sais qu'il y a certains aspects où si vous passez d'un e-mail à un autre, vous allez un peu partout. Vous pourriez envoyer un e-mail concernant un problème lié aux visas, un problème lié aux hôtels, un problème lié aux vols.

Ce que nous essayons de faire, c'est de rendre les choses opérationnelles. Alors, le matin, Ria pourrait juste aborder les questions des visas. Elle pourra accéder à la file d'attente des visas et travailler sur

tous les e-mails liés aux visas. Parce que souvent, les réponses sont très similaires et la démarche devient plus rapide. Et puis, on pourrait suivre par les réservations de vols, par exemple.

Nous espérons que ces changements opérationnels nous permettront d'améliorer l'efficacité et que vous puissiez constater les améliorations ayant été introduites.

J'apprécie votre question, et nous espérons que cette organisation ne réduira pas les communications positives avec les voyageurs eux-mêmes. Nous nous attendons à ce que la réduction du nombre d'e-mails nous permette d'augmenter la formation éducation et d'aider à répondre à certaines des questions que vous pourriez poser tout au long du processus et auxquelles nous n'avons tout simplement jamais été en mesure de répondre convenablement.

RIA OTANES :

Merci Josh. Il semble qu'il n'y a plus de questions. Oh, une de plus. Une seconde.

TIM SMITH :

Merci beaucoup. Je me demande juste, et peut-être que vous ne puissiez pas répondre à ma question pour le moment, mais je me pose juste des questions sur le processus, je suppose, à un niveau très élevé. Si un voyageur a besoin du visa, le processus de planification de voyage commence-t-il une fois le visa approuvé ? Parce que si le visa n'est pas approuvé, alors vous ne pouvez évidemment vous occuper d'aucun voyage. Voilà ma première question.

Deuxièmement, quand on va dans Concur et on commence à essayer de planifier un voyage, à quel moment l'agent de voyages s'implique-t-il ? Ce n'est pas assez clair pour moi. Et il y a des choses qui ne changent pas avec votre nouvelle procédure, je crois. Je ne sais pas si les autres pensent comme moi, mais ce serait utile de pouvoir mieux comprendre la démarche. Merci.

JOSH BAULCH :

Oui. Merci Tim. Cela se résume vraiment dans les diagrammes de processus parce que chacune de ces étapes sera différente pour différents voyageurs. Par exemple, pour ceux qui attendent des visas parce que souvent les visas peuvent ne pas arriver avant une semaine ou deux avant le début de l'événement. Eh bien, dans ces cas-là, la démarche est souvent faite en parallèle.

Nous pouvons toujours mettre des vols en attente et des hôtels en attente pour ces voyageurs pendant ce processus. Il y a des choses qui ne sont pas nécessairement transparentes, que vous ne voyez pas nécessairement, mais ce sont des démarches internes qui nous permettent de réserver des espaces.

Et, potentiellement, nous pourrions partager beaucoup de diagrammes de processus qui divulguent ce type d'information. C'est un processus très bien documenté quant aux différentes étapes. Il y a beaucoup de situations différentes qui se produisent à travers ces processus.

Mais nous nous attendons à ce que ce système vous donne de la visibilité en tant que voyageur individuel et que vous ayez la certitude que tout ira bien plus vite qu'auparavant. Parce qu'il y a des

informations qui se modifient constamment sur l'arrière-plan, mais vous, en tant que voyageur financé, vous ne les voyez pas.

J'espère vraiment que ce portail vous le permettra. Et à un moment donné, peut-être que vous et moi nous pourrions nous connecter hors ligne et parcourir la démarche ensemble.

RIA OTANES : Il y a une question.

INTERVENANT NON IDENTIFIÉ : Ok. Je m'appelle [inaudible]. Je voudrais juste dire merci à Joseph aussi. J'ai vu la plupart de vos mails sans voir votre visage. Maintenant, je peux les associer...

Ma question est, vous avez un budget pour tout le monde, mais je veux voyager, aller dans différentes villes. Et l'argent de l'ICANN, comme j'ai vu, ne couvre pas ce voyage. Alors, dans le portail que vous concevez, y a-t-il une occasion de dire : « Laissez-moi avoir plus d'argent » ou « au lieu de me donner un siège économique, je veux un siège avec de l'espace pour les jambes un peu plus long. Donnez-moi plus d'argent ». Y a-t-il cette facilité, la possibilité pour [inaudible] [les fonds] que je suis censé utiliser ?

JOSH BAULCH : Merci de votre question. C'est en fait une question où je dois m'en remettre au SO-AC et aux dirigeants de la communauté qui fixent les règles et les priorités pour le financement et décident de l'allocation de

fonds. L'équipe responsable des voyages est vraiment le groupe qui facilite les choses, mais ce n'est pas nous qui décidons des allocations, du niveau des voyages, de ce genre de choses.

Je vous encourage vraiment à faire part de vos commentaires à vos dirigeants, car ce sont eux qui prennent ce genre de décisions.

Je tiens à vous remercier vraiment pour toutes ces bonnes questions. Je crois que nous avons dépassé le temps alloué. Encore une fois, merci à tous de participer. Nous sommes impatients de lancer ce portail pour vous. Vous recevrez davantage d'informations dans les mois qui viennent.

Merci encore d'avoir participé. Nous vous souhaitons une merveilleuse soirée. Merci beaucoup.

RIA OTANES :

Merci. Vous pouvez arrêter l'enregistrement. Merci.

[FIN DE LA TRANSCRIPTION]