

3. If an employee takes the telephone number with him, the client who calls for one thing, e.g. Staff Relations, might be answered by John Smith, Latin America Trade Division. Mr. Smith may or may not know who his successor is. It is frustrating for the client who has to wait while the information is found and the call transferred. Or worse, if the caller gets John Smith's voice mail, he will have no recourse to a call transfer.

4. If a caller has a specific name to contact within the Department, there are several other avenues available to contact that person. For example, the Addresses lists in IconDesk and the Profiles application; clients outside the Department can use the GEDS directory service or the DFAIT Dial-By-Name service.

5. In order to best serve the public and employees within the Department, SXD has decided to place an embargo on the relocation of directory numbers for staff reassignment.

6. This policy applies to all Headquarters personnel.

7. This circular document expires on May 31, 1999.

3. Si un agent emporte son numéro de téléphone avec lui, le client qui appelle par exemple les Services des relations de travail pour avoir un renseignement pourrait se voir répondre par John Smith, de la Direction du commerce avec l'Amérique latine. M. Smith ne saura peut-être pas qui est son remplaçant. Le client trouve frustrant d'avoir à attendre que l'information soit trouvée et que l'appel soit transféré. Pire encore, si l'appelant tombe sur la boîte vocale de John Smith, il ne pourra y avoir de transfert d'appel.

4. L'appelant qui veut contacter une personne donnée au MAECI a plusieurs autres moyens d'y parvenir. Il peut par exemple utiliser les listes d'adresses dans IconDesk et l'application Profils; le client à l'extérieur du Ministère peut utiliser le service SAGE du gouvernement ou le service de composition par nom du MAECI.

5. Pour servir au mieux le public et les employés du Ministère, SXD a donc décidé d'interdire la transférabilité des numéros de téléphone aux employés qui sont réaffectés.

6. Cette politique s'applique à tous les employés de l'Administration centrale.

7. La présente circulaire expire le 31 mai 1999.

Le sous-ministre
des Affaires étrangères,



Deputy Minister
of Foreign Affairs

