

## Services à la clientèle de la bibliothèque

services d'information pour appuyer les programmes du Ministère et destinés au public

### Biblio

Services d'information de la bibliothèque offerts en direct

Le 28 août, M. Gordon Smith, sous-ministre des Affaires étrangères, inaugurerait le site Web de la bibliothèque sur la page d'accueil du MAECI. Biblio (branchement interactif de la bibliothèque par liaison Internet ouverte) est la voie d'accès aux services d'information offerts par la bibliothèque Jules Léger. Voici l'URL ou l'adresse :

<http://infoweb.magi.com/~research/link/openlink.htm>

Dans le menu principal de Biblio, cliquez sur Catalogue de la bibliothèque pour accéder au fonds documentaire de la bibliothèque. Ce système piloté par menus vous permet de trouver des documents par auteur, titre, sujet et mot clé, ainsi que d'imprimer la liste des documents repérés. Accès MAECI, un répertoire interne en ligne des communiqués, des déclarations et des discours du Ministère, remontant à 1985, offre un accès facile par sujets à cette collection importante de documents portant sur la politique étrangère canadienne. Avez-vous besoin, par exemple, d'une bibliographie sélective sur l'Accord général sur le commerce des services (GATS)? Cliquez simplement sur Bibliographies et vous obtiendrez la liste complète des livres, des articles et des exposés dont vous avez besoin pour entreprendre votre recherche.

Vous pouvez aussi accéder par l'intermédiaire du menu principal

au Bulletin, un guide instructif à jour des nouveautés de la bibliothèque. Avez-vous visité la cyberzone dernièrement? <sup>1</sup> Tenez-vous au courant des acquisitions de la bibliothèque en consultant les listes de Nouveaux produits (nouveaux livres et disques CD-ROM) et services, et les Événements à venir annoncent les séances d'information organisées par la bibliothèque à l'heure du déjeuner, comme la démonstration très prisée des nouveaux produits offerts par l'agence Reuters, qui a eu lieu récemment.

« Une bibliothèque ne doit plus être considérée comme un lieu, mais comme un service, un service qui organise et favorise l'accès à l'information, le genre de service que les bibliothécaires ont toujours fourni et continueront à fournir lorsque la « bibliothèque virtuelle » deviendra une réalité. »

Marianne Scott  
Bibliothèque nationale du Canada  
Février 1994

« Notre présence sur le site Web du Ministère fait partie de la stratégie adoptée par la bibliothèque qui vise à utiliser la technologie pour aider à satisfaire les besoins d'information de nos clients, a déclaré Mme Camrose Burdon, directrice adjointe des Services documentaires (SXCI). Par l'établissement de cette présence, nous avons non

seulement rehaussé l'image de marque de la bibliothèque dans le Ministère et auprès du public, en permettant aux clients d'explorer des sources d'information auxquelles ils n'avaient pas accès auparavant – le catalogue de la bibliothèque, par exemple, présentera un intérêt particulier pour les missions – mais nous avons aussi amélioré le service que nous offrons à nos clients en leur fournissant un accès instantané et économique à nos services et de nos activités d'information. »

### Services à la clientèle une approche personnalisée aux services d'information pour appuyer les besoins des clients

La bibliothèque a pour mandat principal de permettre à ses clients d'accéder à l'information. Étant donné sa collection exceptionnelle de documents dans les domaines des relations extérieures, du commerce et du droit internationaux, son personnel de professionnels spécialisés dans l'information et son association avec les bibliothèques des autres ministères fédéraux, la bibliothèque Jules Léger, centre de documentation du Ministère, est bien placée pour fournir des services d'information à ses clients, notamment une

Vous revenez tout juste d'affectation et vous avez besoin de parfaire vos connaissances en informatique ? Vérifiez, aux pages 9 et 10, les cours offerts par le Centre d'apprentissage de l'AC.

Suite en page 2 ▶▶▶

## ► ► ► Suite de la page 1

recherche pour appuyer les programmes ministériels, et des services d'information au public.

La bibliothèque principale est ouverte aux employés du Ministère, aux autres ministères et organismes fédéraux et provinciaux, au corps diplomatique, aux organisations non gouvernementales, aux exportateurs, aux universitaires, aux étudiants et autres chercheurs. La bibliothèque juridique, qui offre une collection considérable d'ouvrages importants dans les domaines du droit international et des droits de la personne, est ouverte aux employés du Ministère et est accessible sur rendez-vous aux clients extérieurs.

Mme Camrose Burdon et le personnel de spécialistes de l'information servent 7 500 utilisateurs potentiels, à l'Administration centrale et à plus de 100 missions dans le monde. La bibliothèque sert aussi certains intérêts publics. En 1995, elle a reçu environ 8 000 demandes de référence, émanant d'employés du Ministère et de clients extérieurs, sur des sujets allant du commerce au Canada et à sa politique étrangère, ce qui représente une augmentation de 15 % par rapport aux demandes de renseignements reçues en 1994 et une augmentation de 25 % par rapport à 1993.

### Services offerts aux employés du MAECI

Le Ministère est fondé sur l'information. Pour prendre des mesures rapides, responsables et décisives, un bon gestionnaire a besoin d'une information exacte et pertinente pour faciliter son processus de prise de décision. La bibliothèque dispose des ressources d'information, des services et des spécialistes nécessaires pour aider les employés du Ministère à effectuer des recherches, à trouver des données statistiques et à accéder à l'information publiée, à partir de sources électroniques ou non, sur divers sujets ayant trait au

mandat du Ministère. La gamme des services et des produits offerts par la bibliothèque est énumérée ci-après.

Les services de recherche de la bibliothèque sont aussi offerts au personnel des missions et, en cette ère de l'électronique, il est possible de répondre rapidement aux demandes de renseignements. Par exemple, au début de l'année, la bibliothèque a reçu une demande du consulat général du Canada à Chicago, lequel voulait une liste de sociétés qui avaient leur siège social dans les États du Middle West et des filiales dans les pays latino-américains. Ottawa avait demandé à ce consulat de viser ces sociétés pour mener une campagne contre le projet de loi Helms-Burton. Il fallait fournir les renseignements immédiatement. Le personnel de la bibliothèque les a trouvés sur un des disques CD-ROM de Moody et les a fournis rapidement.

« Je fais souvent appel à la bibliothèque pour des services de recherche, allant des données statistiques aux publications sur des sujets particuliers (Institute for International Economics, OCDE) et aux rapports de renseignements sur les marchés (Business Asia), a déclaré M. Clement Ng de la Direction de l'environnement (AGE). En outre, la bibliothèque fournit des revues de presse sur demande. Plusieurs employés de ma direction reçoivent aussi régulièrement des nouvelles environnementales en direct. La bibliothèque s'est montrée extrêmement utile et efficace en personnalisant son service (par la conduite de recherches documentaires préliminaires sur demande) et en facilitant les prêts interbibliothèques », a ajouté M. Ng.

« Plus nos clients sont au courant de la variété des sources d'information et des produits qui leur sont offerts pour faciliter leur recherche, plus ils seront productifs », fait remarquer Mme Burdon.

### Promotion ministérielle Services de la bibliothèque offerts aux clients extérieurs

Il est important pour le Ministère que les Canadiens soient informés de la politique étrangère, il l'est aussi d'aider les entreprises canadiennes en leur donnant les renseignements dont elles ont besoin pour réussir sur le marché mondial. Dans le cadre de son mandat, la bibliothèque est aussi chargée de fournir des services d'information aux clients à l'extérieur du Ministère. Comme il a été indiqué, les services de bibliothèque sont offerts aux clients canadiens et étrangers qui effectuent des recherches sur des sujets ayant trait aux affaires étrangères et au commerce international, lorsque les bibliothèques publiques, universitaires ou spécialisées ne peuvent répondre à leurs besoins. La bibliothèque assure des services précis, notamment les services de référence et de recherche, et prête certains ouvrages. En 1995, environ 26 % de ses activités étaient destinés à des clients à l'extérieur du gouvernement.

« Les collections de la bibliothèque sur l'histoire de la politique étrangère canadienne nous sont indispensables pour accomplir notre travail, a déclaré Mme Mary Halloran de la Section des affaires historiques (BCCH). Nous y faisons appel régulièrement pour préparer nos publications et pour répondre aux demandes de renseignements émanant des chercheurs. »

### D'un coup d'oeil... La gamme des services et des produits offerts par la bibliothèque

La bibliothèque fournit divers services et produits de recherche spécialisée aux employés du

Suite en page 3 ► ► ►

## ► ► ► Suite de la page 2

Ministère, à l'Administration centrale aussi bien que dans les missions. Vous trouverez énumérés ci-dessous les services et produits clés qui peuvent être personnalisés par le personnel spécialisé de la bibliothèque pour satisfaire les besoins individuels.

### Services de référence

- Recherches d'information dans les sources publiées
- Accès en direct au catalogue de la bibliothèque
- Services de recherche de documents (notamment les prêts interbibliothèques)
- Accès au service d'achat de livres, de journaux, de revues et de bases de données, et de passation de contrats en direct
- Conseils sur le choix et/ou l'achat de sources d'information
- Orientation sur la gestion de l'information par l'intermédiaire

des bibliothèques de mission

- Formation individuelle, encadrement et recherche des pannes en ce qui concerne l'utilisation des bases de données, des disques CD-ROM, de l'Internet et d'autres sources documentaires
- « Info-guides » ou guides écrits pour les sources d'information
- Démonstrations de nouvelles sources d'information comme les services en direct
- Services d'actualité : bibliographies, le « Coin des publications » dans *Panorama*; des mises à jour de recherche en direct (en outre, possibilité, à l'étude actuellement, d'offrir des services électroniques de tables des matières à partir du poste de travail)
- Accès au MAECI (index intégré en direct des déclarations et des discours publiés par le Ministère

- Bases de données en direct (par exemple, Reuters, Lexis-Nexis, Infomart, Knight-Ridder)
- Accès à l'Internet
- Données sur le commerce

### La bibliothèque : hier, aujourd'hui et demain

Jadis considérées principalement comme des « lieux d'entreposage de documents imprimés », les bibliothèques, notamment la bibliothèque Jules Léger, sont bien différentes à l'ère de l'infouroute. Les réseaux de télécommunications, la technologie de l'information et les multimédias ont révolutionné, et continuent de révolutionner, les méthodes d'acquisition, d'entreposage et de diffusion de l'information. Toutefois l'objectif fondamental de la bibliothèque reste le même : elle existe pour fournir des services d'information à ses clients.

L'explosion de l'information et des possibilités technologiques pour transmettre cette information se produit à une époque de crise économique et de restrictions budgétaires. « La difficulté pour nous, déclare Mme Burdon, est de maintenir un niveau acceptable de service dans la conjoncture actuelle. »

<sup>1</sup> voir en page 4.

Christian Meloche, administrateur régional des systèmes (Paris), envoie fréquemment à *Connexions* des clichés d'employés de la mission qui ont aidé des collègues à s'adapter au SIGNET. La photographie ci-jointe présente Gerry Mongey, assistante au soutien du



système et adjointe commerciale à notre mission de Dublin. John Banim, l'agent d'administration de la mission, révèle que c'est le vif intérêt manifesté par Gerry pour l'informatique qui a conduit à sa sélection comme APS pour la mission, une tâche à temps partiel dont

elle s'acquitte avec enthousiasme en plus du travail très important qu'elle exécute pour la section commerciale. « Le travail accompli par Gerry en rapport avec le SIGNET est vraiment apprécié par tous les employés en poste, à Dublin », affirme John.

« L'erreur est humaine, mais pour vraiment compliquer les choses il faut avoir un ordinateur. »

Graffiti à l'administration centrale de Microsoft



ormation  
ent

i 1995)

## habitudes

**Composez un message maintenant; fixez son envoi à un moment ultérieur**

Si vous avez à envoyer des messages comportant des pièces jointes très volumineuses,<sup>1</sup> surtout s'ils sont destinés aux missions, vous pouvez en faciliter la livraison en vous servant de la fonction Options message pour programmer leur envoi à un moment ultérieur afin d'éviter les heures de pointe. Pour ce faire, composez votre message de la façon habituelle mais, avant de l'envoyer, cliquez sur le bouton Options message dans la fenêtre Composer un Message et fixez les paramètres de la section « Expédition le » au moyen des flèches fournies à cet effet. Cela fait, envoyez le message. Il sera livré par le serveur à la date et au moment indiqués.

<sup>1</sup> Consultez à ce sujet le bulletin *Connexions*, le n° 3/96, 29 juillet 1996. Le volume des pièces jointes ne doit pas dépasser un mégaoctet. Lorsque vous envoyez des messages comportant plusieurs pièces jointes à des petites ou très petites missions, n'oubliez pas de tenir compte des limites du SIGNET. Si vous avez plusieurs pièces jointes à envoyer, n'en acheminez que quelques-unes par message, et si possible, subdivisez les pièces jointes qui sont trop longues et envoyez-les par tranches, moins volumineuses et plus faciles à gérer, annexées à autant de messages

## La Cyberzone

Qu'est-ce que la « Cyberzone? » Il s'agit d'un coin de la bibliothèque où vous trouverez un terminal Internet, une foule de bases de données sur CD-ROM ainsi que de la documentation imprimée sur Internet. Par ailleurs, notre « Babillard internaute » vous offre des adresses Internet aussi intéressantes qu'utiles. Nous vous en conseillons trois ci-dessous (dont les renseignements ne sont cependant pas offerts en français). Le personnel de la bibliothèque se fera un plaisir de vous guider vers la Cyberzone et de vous aider à vous y retrouver.

**Organization of American States** - <http://www.oas.org>  
Ce site Web offre les rubriques suivantes :

- Public Information (Information publique) : on y trouve notamment discours, déclarations, résolutions, traités et conventions de l'OEA
- Programs & Issues (Programmes et enjeux)
- Member-States and Observers (États membres et observateurs)
- Current Issues (Questions d'actualité)

**JETRO : Japan External Trade Organization** - <http://www.jetro.go.jp>

Ce site offre, au menu, les rubriques suivantes :

- What's New (Quoi de neuf)
- What is JETRO (Qu'est-ce que JETRO)
- Japanese government procurement (Marchés publics japonais)
- Invest in Japan (Investir au Japon)
- Programs, Services & Information (Programmes, services et renseignements)

**Hong Kong Trade Development Council**: <http://www.tdc.org.hk>  
Ce site offre lui aussi des renseignements utiles, notamment sous les rubriques suivantes :

- Hong Kong Beyond 1997: A Guide for Business (Hong-Kong après 1997 : guide d'affaires)
- TDC Mission, Activities & Services (Missions, activités et services de la TDC)
- Renseignements économiques et commerciaux sur Hong Kong (Economic & Trade Information on Hong Kong)
- Trade Enquiry Services (Services de renseignements sur le commerce)

## Vous retournez de poste?

## Vous avez besoin de formation en informatique?

Vous avez besoin d'un coup de pouce pour effectuer certaines tâches à l'ordinateur au bureau chef? Le Centre d'apprentissage informatique (à l'intérieur du Centre des services au D1) offre des ateliers d'une heure sur des sujets tels que la création de rendez-vous dans Lotus Organizer, l'impression dans Quattro Pro, les tableaux et les colonnes dans WordPerfect pour Windows, la

personnalisation de votre environnement IconDesk et la recherche d'une adresse X.400 pour quelqu'un dans un autre ministère fédéral. De même, vous pouvez visiter le Centre tous les mercredis entre 9 h et 15 h, pour revoir des documents qui vous causent des ennuis ou pour obtenir des suggestions en ce qui a trait aux tâches à effectuer à l'aide de certains logiciels. Nos instructeurs

seront disponibles et se feront un plaisir de répondre à vos questions. Veuillez consulter l'horaire des ateliers aux pages 9 et 10 ainsi qu'à l'extérieur du Centre des services au D1. Vous pouvez également communiquer avec nous au numéro 995-2820 ou au numéro 996-2476 pour plus d'informations.

# Ne demandez rien, ne révélez rien ou D'accord, mais...

La question de la protection des mots de passe assurant l'accès au SIGNET-D est encore une fois à l'ordre du jour, les services opérationnels et les services de sécurité du Ministère voulant favoriser une meilleure conscience, à l'échelle globale, des raisons pour lesquelles cette question présente une telle importance.

Deux notions sont habituellement évoquées en rapport avec l'emploi des mots de passe, et la plupart des employés sont familiers avec la première de ces notions. Il s'agit de la protection de vos données, et donc des données ministérielles. Votre mot de passe vous permet de vous assurer que seules les personnes autorisées ont accès à ces données. L'autre notion, dont la connaissance est moins répandue, est que votre mot de passe établit de façon exclusive votre identité pour les fins du système, et contribue à l'intégrité de ce dernier en permettant de retracer les auteurs des activités accomplies au moyen du système. En d'autres mots, lorsque le système indique que vous avez effectué une opération donnée, la preuve en est apportée par le fait que votre code d'utilisateur et votre mot de passe ont été utilisés. Étant donné que le Ministère semble s'acheminer de plus en plus vers l'adoption de la messagerie électronique comme autre mode de communication officiel, il est crucial que nos systèmes soient d'une intégrité à toute épreuve.

Si je connais votre mot de passe, je peux accéder au réseau en usurpant votre identité et envoyer des messages électroniques sur n'importe quel sujet déplacé ou désagréable à quiconque au Ministère, comme je peux m'amuser à lire tout votre courrier électronique ou usurper votre identité pour envoyer un document confidentiel à la revue Frank, ou encore m'organiser pour accéder au SIGNET-D et effacer des blocs complets de données des serveurs. Je ne doute

pas que vous saisissez bien les données du problème.

Il y a plusieurs années de cela, le président des États-Unis, Bill Clinton, avait lancé un mot d'ordre sur une question militaire qui peut également s'appliquer à la question des mots de passe : ne demandez rien, ne révélez rien.

Du point de vue de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité (les trois considérations principales en matière de sécurité informatique), il existe fort peu de raisons valables de jamais révéler à quiconque son mot de passe ou demander à autrui qu'il divulgue le sien. Extrêmement peu.

❶ D'accord, mais la personne avec laquelle je travaille m'a demandé de lui fournir mon mot de passe afin qu'elle puisse avoir accès à mes fichiers et à ma messagerie, au besoin, si je m'absente.

Ne demandez rien et ne révélez rien. Les messages électroniques importants qui ont trait aux activités de la direction doivent être adressés, tout comme les cc, au compte de votre direction et non à votre compte personnel. C'est d'ailleurs à pour cette raison qu'il existe des comptes organisationnels. Il importe que vos clients et vos correspondants soient conscients de ce fait. Par ailleurs, les fichiers qui présentent une importance pour la direction ne doivent pas être conservés dans votre unité personnelle H; ; à laquelle vous seul avez accès, mais dans le répertoire de la direction sur l'unité I: ou dans un répertoire de l'unité C: de votre poste de travail, afin de permettre à d'autres d'y avoir accès sans avoir à compromettre votre mot de passe. C'est pour cette raison que les unités I: ont été créées, et que votre poste de travail est doté d'une unité C.

ICONDESK est doté d'un dispositif limitant à 255 le nombre de messages que vous pouvez recevoir dans votre compte personnel (si vous vous absentez à l'occasion de vacances ou d'une affectation provisoire, ou pour toute autre raison), et en vertu duquel le système, une fois cette limite atteinte, renverra tout message subséquent à son auteur avec ce message mystérieux : « MTA Congestion ». Si vous ne recevez pas beaucoup de courrier électronique et qu'il vous est même impossible d'imaginer que 255 messages puissent s'accumuler dans votre compte, vous pouvez tout simplement vous organiser pour que votre courrier soit réexpédié à une autre personne. Consultez l'application ministérielle Profil ou communiquez avec l'administrateur des systèmes préposé au SIGNET-D pour obtenir des précisions à ce sujet. [Note de la rédaction : voir également l'article intitulé « Avant de partir en vacances : suggestion pour votre poste de travail » dans le n° 3 du bulletin *Connexions*, édition du 29 juillet 1996, pp. 9-10.]

Si, par contre, vous recevez généralement beaucoup de courrier électronique et qu'il est plausible que plus de 255 messages électroniques vous soient envoyés en votre absence, vous pouvez envisager de confier votre mot de passe à un collègue à qui vous faites totalement confiance. Si vous prenez cette décision exceptionnelle, nous ne pouvons trop insister sur l'importance de modifier votre mot de passe dès votre retour. [Note de la rédaction : ce qui précède constitue une modification par rapport aux recommandations fournies au point 2 de l'article intitulé « Qu'advient-il de vos messages en votre absence? », publié dans le bulletin *Connexions*, n°3, 29 juillet 1996, p. 5].

Veillez noter que cette limite de 255 messages ne s'applique pas

Suite en page 6 ►►►

## ► ► ► Suite de la page 5

aux comptes organisationnels, tant et si bien qu'il est préférable d'acheminer les messages officiels à ce genre de comptes.

- ② D'accord, mais mon patron m'a demandé de constituer une liste des codes d'utilisateur et des mots de passe de la direction ( ou lui fournir mon code d'utilisateur et mon mot de passe en vue de la constitution d'une liste) de manière à conserver un accès permanent aux données et à ce que les absences du personnel ne provoquent aucune perturbation.

Nous vous indiquons, ci-dessus, des façons dont vous pouvez satisfaire aux exigences du service sans avoir à compromettre votre mot de passe.

- ③ D'accord, mais mes renseignements possèdent un niveau de confidentialité trop élevé pour que je puisse les conserver sur l'unité I: ou sur mon unité C: ou dans un compte de messagerie organisationnel.

Il est interdit de traiter des renseignements de niveau supérieur à PROTÉGÉ A au moyen du SIGNET-D, et ceci pour une très bonne raison : le SIGNET-D n'a pas été pourvu de mécanismes de protection adéquats pour ce genre de renseignements, et n'en assure donc pas la confidentialité. Ceci s'applique à votre unité C et aux unités A: et H: comme à votre compte de messagerie et à tout ce qui se rapporte au SIGNET-D. Si vous avez à traiter des renseignements à caractère délicat, vous devez le faire au moyen

d'un système approprié comme le SIGNET-C. Pour obtenir davantage de renseignements sur les autres solutions possibles, veuillez communiquer avec la Direction de la sécurité ministérielle (ISC).

- ④ D'accord, mais un administrateur des systèmes qui s'occupe du SIGNET-D m'a demandé de lui confier mon mot de passe pour régler un problème de fonctionnement de mon poste SIGNET-D.

Assurez-vous que la personne en question est bien un administrateur des systèmes. Si le problème est bien réel et qu'il n'est pas possible de le résoudre sans divulguer votre mot de passe à l'administrateur, modifiez votre mot de passe aussitôt le problème réglé. Le laps de temps pendant lequel une autre personne que vous connaît votre mot de passe devrait être aussi court que possible, et en aucun cas cette période ne devrait se prolonger au-delà du strict nécessaire. Par ailleurs, tout administrateur des systèmes peut modifier votre mot de passe sans que vous ayez à lui révéler celui que vous utilisez. Il s'agit d'une excellente alternative, puisque l'administrateur peut créer un mot de passe temporaire pour effectuer son travail, puis vous révéler ce mot de passe une fois son travail terminé afin que vous puissiez accéder au système et modifier à nouveau le mot de passe. Encore une fois, assurez-vous au préalable qu'il s'agit d'un véritable administrateur des systèmes.

- ⑤ D'accord, mais je suis moi-même un administrateur des systèmes, et mon travail est bien plus facile si j'ai accès aux mots de passe des utilisateurs..

Songez au fait que la protection des données et des renseignements personnels est de la plus haute importance pour les employés du Ministère.

- ⑥ D'accord, mais les renseignements que je traite ne présentent pas une telle importance et, par ailleurs, cela ne me dérange pas particulièrement que quelqu'un utilise mon identité pour envoyer des messages.

Le niveau global d'accréditation du SIGNET-D repose sur la présomption que vous ne divulguez pas votre mot de passe. Si vous ne tenez pas compte de cette exigence, le système n'a aucune façon de confirmer votre identité et de vous attribuer ou non la responsabilité des activités accomplies par son intermédiaire. Il ne nous reste plus alors qu'à abandonner complètement le concept des mots de passe et à fournir à tous les utilisateurs l'accès intégral à toutes les données - en abandonnant du même coup toute prétention concernant l'intégrité de notre système. Par ailleurs, il convient de garder en mémoire que lorsque vous envoyez des messages, vous le faites à titre de représentant officiel du Ministère, qui doit donc pouvoir s'assurer que vous êtes bien la seule personne pouvant prétendre « être vous ».

## Lancement de WordPerfect et de Quattro Pro

### Utilisez exclusivement les Applications locales

Un rappel amical de la part de votre administrateur des systèmes (AS). Dans le Gestionnaires de programmes, vous devez lancer vos logiciels WordPerfect et Quattro Pro à partir de l'icône des Applications locales, et non à partir de l'icône des Applications réseaux. Merci de votre collaboration.

Les applications fournies dans le groupe des Applications locales sont celles destinées à votre usage; celles qui figurent dans les Applications réseau servent à pourvoir aux besoins du réseau et permettent d'obtenir des copies de logiciels en cas d'urgence (par ex. si un logiciel stocké sur votre disque dur ne fonctionne plus adéquatement). Utiliser les logiciels des Applications réseau peut ralentir votre système ou, dans certains cas, le faire figer.

Pour copier des applications du groupe Applications locales (ou de tout autre groupe) au groupe Applications de l'utilisateur, ouvrez le groupe voulu, cliquez sur l'icône que vous désirez copier et, tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, glissez l'icône dans la nouvelle boîte. Vous créez ainsi une copie de l'application dans le groupe Applications de l'utilisateur, tout en laissant l'original dans le groupe initial. Veuillez communiquer avec votre équipe de soutien du SIGNET pour obtenir de l'aide au besoin.

# L'annuaire téléphonique du gouvernement accessible en direct

Vous voulez jeter un coup d'oeil sur la liste des numéros de téléphone de l'ACDI dans l'annuaire téléphonique du gouvernement pour savoir qui est la personne responsable de la Direction générale de l'Afrique et du Moyen-Orient, mais vous ne parvenez plus à trouver votre exemplaire de l'annuaire téléphonique du gouvernement du Canada (qui est probablement périmé de surcroît)? Il vous comblera donc d'apprendre que la version électronique de ce répertoire est désormais accessible sur Internet.\* Voici son adresse :

[http://canada.gc.ca/search/direct500/geds\\_f.html](http://canada.gc.ca/search/direct500/geds_f.html)

Ce site donne accès au répertoire électronique du gouvernement, un répertoire intégré réunissant les coordonnées de tous les fonctionnaires fédéraux. Il rassemble des données provenant de deux sources : du répertoire des adresses électroniques du gouvernement, qui contient les adresses X-400 de plus de 160 000 fonctionnaires fédéraux, et des annuaires téléphoniques du gouvernement du Canada.

\*Si vous ne possédez pas de compte Internet, souvenez-vous qu'il existe à la bibliothèque, ainsi que dans les BICO et les SLI, des postes de travail autonomes reliés à ce réseau, et que le personnel de la bibliothèque peut aussi vous fournir des renseignements sur l'utilisation d'Internet.

---

## La rubrique Internet

Maintenant que l'accès à Internet à partir des postes de travail commence à être installé à l'Administration centrale et dans trois missions à l'étranger (Copenhague, Detroit et Hong Kong), nous avons songé qu'il serait indiqué de créer une rubrique favorisant une exploitation efficace de cet outil. Nous vous offrons, dans ce numéro, une réponse à deux questions qui nous sont fréquemment posées au sujet de l'Internet :

**Q** J'ai trouvé, sur Internet, des renseignements que j'aimerais intégrer à un document ou que j'aimerais télécharger pour m'en servir ultérieurement. Quelle est la marche à suivre?

**R** Il existe deux façons de procéder. Vous pouvez copier employer les fonctions Edit, Copy et Paste de Netscape pour copier une partie du document, ou copier ce dernier au complet en le sauvegardant dans un logiciel de traitement de texte qui vous permettra ensuite de le consulter. Vous devrez, dans les deux cas, avoir le document à l'écran. La marche à suivre est la suivante :

1. Dans le menu principal, sélectionner l'option Save As
2. Dans la boîte Save File As Type, sélectionner le format Plain text (\*.txt).
3. Choisir le répertoire voulu.
4. Donner un nom au fichier.
5. Cliquez sur OK.

Si le format .txt n'est pas sélectionné, les codes HTML seront eux aussi sauvegardés, ce qui créera un document nécessitant un travail considérable afin de rétablir la présentation. Récupérez le fichier par l'intermédiaire de l'un des logiciels suivants : Write, Notepad ou WordPerfect. Le premier est celui qui assure les meilleurs résultats. Des trois logiciels susmentionnés, celui qui exige le plus de travail est WordPerfect. Toutes les applications nécessiteront une certaine somme de travail pour rétablir la présentation, mais cela dépendra aussi, évidemment, des besoins de l'utilisateur [les applications Write et Notepad sont accessibles à partir du groupe Accessoires dans le Gestionnaire des programmes].

**Q** Dois-je cliquer une ou deux fois sur un lien pour l'activer? À quel moment est-il possible de cliquer sur un autre lien?

**R** On ne doit cliquer qu'UNE FOIS. Cliquer deux fois équivaut, dans la version 1.1 de Netscape, à donner deux fois le même ordre, ce qui fera figer le système. Cliquer alors sur Stop vous permettra peut-être tout de même d'accéder au site, puisque cela annulera la seconde commande.

On ne doit pas activer un lien avant que le précédent ait été entièrement téléchargé. Si vous voulez quitter le site, cliquez sur Stop. Si ce dernier figure en rouge, vous devrez laisser le système terminer ce qu'il a entamé avant de poursuivre; cliquez aussi sur Stop avant d'activer d'autres fonctions comme Back ou Forward.



# Messagerie vocale

## points à garder en mémoire : l'enregistrement des messages d'accueil

Nous aimerions vous rappeler que vous devez enregistrer votre message d'accueil dans les deux langues officielles. Le Ministère est tenu, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, d'offrir des services en français et en anglais tant dans la région de la Capitale nationale que dans les missions à l'étranger. Les employés qui ont officiellement le statut d'employés bilingues doivent se servir des deux langues officielles dans leurs messages d'accueil afin d'encourager le public et les autres employés à laisser des messages dans la langue de leur choix.

Octel offre deux possibilités aux utilisateurs du système concernant le message d'accueil – utiliser le message standard du système, dans la langue de leur choix, ou enregistrer leur propre message d'accueil personnalisé. Les utilisateurs du Ministère sont encouragés à opter pour le message personnalisé et à l'enregistrer en se servant des deux langues officielles. Vous trouverez plus bas des instructions détaillées, y compris des exemples de messages d'accueil et les options accessibles grâce au menu du système.

### Votre message d'accueil personnalisé

- utilisez l'option Message personnalisé offerte par le système.

Les employés qui possèdent le statut d'employés bilingues doivent utiliser l'option Message personnalisé qui leur permet d'enregistrer leur propre message d'accueil dans les deux langues officielles. Ceux qui n'ont pas officiellement le statut d'employés bilingues peuvent accueillir leurs interlocuteurs au moyen d'un message dans la langue de

leur choix, mais doivent utiliser l'option Message personnalisé, qui a l'avantage d'offrir aux personnes de l'extérieur qui rejoignent le numéro, après le message enregistré par l'employé, un message standard dans les deux langues officielles leur permettant de demander le transfert de leur appel s'ils le désirent.

*Le message d'accueil standard n'offre pas cette option dans les deux langues et ne doit donc PAS être utilisé*

- si la version du système OCTEL utilisé par votre service vous offre une option permettant d'enregistrer plusieurs messages d'accueil personnalisés, enregistrez d'une part un message indiquant à vos interlocuteurs que vous n'êtes pas dans votre bureau (pas de réponse), et d'autre part un message signalant que vous êtes déjà en ligne (ligne occupée). Vous ne devez réenregistrer quotidiennement que le premier de ces deux messages.

- le message doit mentionner votre nom, la date et le moment où vous pensez pouvoir retourner vos appels, ainsi que le numéro de téléphone d'un collègue susceptible de fournir de l'aide en votre absence ou la marche à suivre pour pouvoir rejoindre quelqu'un facilement s'il s'agit d'un appel urgent; ce pourrait être par exemple « si vous désirez qu'un préposé vous réponde immédiatement, veuillez composer le zéro. »

Options à sélectionner :  
4 - 3 - 1 - 2

(ou, si votre système vous permet d'enregistrer plusieurs messages, 4 - 3 - 1 - 2 - 1, pour enregistrer un message signalant que vous êtes absent de votre bureau).

### Exemple de message :

« Bonjour. Vous avez bien rejoint (votre nom). Nous sommes aujourd'hui le (jour) (date). Je ne suis pas à mon bureau en ce moment. Veuillez me laisser un message détaillé, je vous rappellerai aussitôt que possible. I am not available right now. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Merci. »

Alternativement, sélectionnez les options 4 - 3 - 1 - 2 - 2 pour enregistrer un message indiquant que vous êtes déjà en ligne.

### Exemple de message :

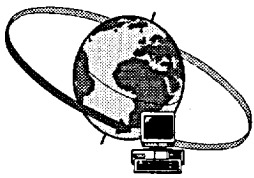
« Bonjour. Vous avez bien rejoint (votre nom). Je suis au téléphone en ce moment. Veuillez me laisser un message détaillé et je communiquerai avec vous dès que possible. I'm on the phone right now. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Merci. »

- lorsque vous vous absentez de votre bureau pour une période prolongée, vous devez enregistrer un message au moyen de l'option Absence prolongée. Les personnes qui communiqueront avec votre numéro ne pourront interrompre le message, mais pourront en laisser un par la suite;
- soyez attentifs au voyant ou à la tonalité interrompue qui vous signale des messages en attente;
- écoutez vos messages sans tarder et répondez-y immédiatement;
- lorsque vous vous absentez de votre bureau pour de longs moments, activez votre fonction de renvoi automatique.

CONNEXIONS est publié une fois par mois par la Direction des services à la clientèle (SXC) et diffusé au Canada et dans les missions à l'étranger à tous les fonctionnaires du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Les unités qui veulent faire paraître un avis dans CONNEXIONS sont priées de faire parvenir le texte à SXC accompagné d'une note de service signée par leur directeur. Tous les lecteurs sont invités par ailleurs à envoyer, par ICONDESK, (Suggestions) les ébauches d'articles qu'ils désirent faire publier.





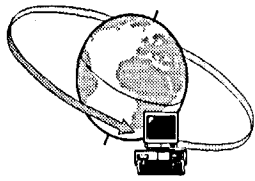
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI
<p><b>Fête du travail</b></p> <p style="text-align: right;"><b>2</b></p>	<p><b>Courier sur Internet - ICONDESK 4.4</b> Envoyer et recevoir des messages sur Internet à partir d'IconDesk; créer un alias pour les adresses Internet</p> <p style="text-align: right;"><b>3</b></p>	<p><b>Laboratoire d'apprentissage</b></p> <p style="text-align: right;"><b>4</b></p>	<p><b>AMF- Applications ministérielles</b> Comment chercher une adresse X.400 d'un autre ministère fédéral</p> <p style="text-align: right;"><b>5</b></p>
<p><b>Lotus Organizer 1 - Lotus Organizer</b> Fenêtre principale; rendez-vous; tâches à accomplir; liste de noms et adresses</p> <p style="text-align: right;"><b>9</b></p>	<p><b>Lotus Organizer 2 - Lotus Organizer</b> Anniversaires; plannings; impression</p> <p style="text-align: right;"><b>10</b></p>	<p><b>Laboratoire d'apprentissage</b></p> <p style="text-align: right;"><b>11</b></p>	<p><b>Initiation - Quattro Pro 6.0 sous Windows</b> <b>N</b> L'écran; manipulations des données; créations de formule simples; TurboRemplissage; Fonction @SUM; enregistrer et ouvrir des classeurs</p> <p style="text-align: right;"><b>12</b></p>
<p><b>Lotus Organizer 3 - Lotus Organizer</b> Revoir les fonctions additionnelles d'impression; faire des liaisons; créer de nouvelles sections</p> <p style="text-align: right;"><b>16</b></p>	<p><b>Mise en page du chiffrier - Quattro Pro 6.0 sous Windows</b> Formater avec la barre d'icônes; Introduction à la liste des styles; Turboformat; propriétés: bloc, page, application</p> <p style="text-align: right;"><b>17</b></p>	<p><b>Laboratoire d'apprentissage</b></p> <p style="text-align: right;"><b>18</b></p>	<p><b>AMF- Applications ministérielles</b> Comment chercher une adresse X.400 d'un autre ministère fédéral</p> <p style="text-align: right;"><b>19</b></p>
<p><b>Impression - Quattro Pro 6.0 sous Windows</b> <b>N</b> Prévisualiser; créer des en-têtes; choisir les tailles de papiers; utiliser l'échelle d'impression; centrer les blocs</p> <p style="text-align: right;"><b>23</b></p>	<p><b>Fusion de documents - WordPerfect 5.2 sous Windows</b> Créer un fichier primaire et secondaire; insérer des commandes de fusion</p> <p style="text-align: right;"><b>24</b></p>	<p><b>Laboratoire d'apprentissage</b></p> <p style="text-align: right;"><b>25</b></p>	<p><b>Registre de la correspondance - Applications ministérielles</b> Ajouter la correspondance reçue ou envoyée; en-têtes de colonnes; visualiser et trier; rechercher; aide en ligne</p> <p style="text-align: right;"><b>26</b></p>
<p><b>Création de graphiques - Quattro Pro pour Windows</b> <b>N</b> Créer des graphiques; outils et options pour graphiques; outils de dessin</p> <p style="text-align: right;"><b>30</b></p>			<b>N</b>

**N** Nouvel atelier

**Niveau de base**

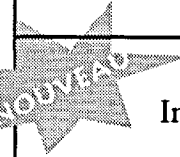
**Niveau Intermédiaire**

**Niveau avancé**



# Le Centre d'apprentissage informatique \* - Cours d'une journée et de 2 jours SEPTEMBRE 1996

(\* Anciennement le Centre de formation SIGNET)

Mardi	Mercredi	Jeudi
Introduction to Quattro Pro 6.0 for Windows * <b>3</b>	Initiation à Quattro Pro 6.0 sous Windows (français, logiciel anglais) <b>4</b>	WordPerfect 5.2 for Windows - Most Popular Features * <b>5</b>
1 day SIGNET / ICONDESK * <b>10</b>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <b>11</b>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <b>12</b>
Introduction du WordPerfect 5.2 for Windows * <b>17</b>	WordPerfect 5.2 for Windows - Most Popular Features * <b>18</b>	Introduction to Quattro Pro 6.0 for Windows * <b>19</b>
 Intermediate Quattro Pro 6.0 for Windows * <b>24</b>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <b>25</b>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <b>26</b>

## Notes :

1. Pour vous inscrire aux sessions de formation, communiquez avec Marie Morin au 996-2476.
  2. Un minimum de trois (3) participants est requis pour les sessions de formation.
- \* Les cours en français sont dispensés selon la demande.

# CONNEXIONS

INFORMATION MANAGEMENT AND TECHNOLOGY NEWSLETTER OF THE DEPARTMENT OF FOREIGN AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

SEP 9 1995

RETOURNER A LA BIBLIOTHEQUE DU MINISTERE

## Library Client Services

information services *in* support of Department programs and to the public

### The Link

Library information services online

On August 28, Gordon Smith, Deputy Minister of Foreign Affairs, will launch the Library's site on the DFAIT Web. The Link (Library Information Network Kiosk) is a gateway to information services available through the Jules Léger Library. The URL or address is:

<http://infoweb.magi.com/~research/link/openlink.htm>

Under the Link Main Menu, click on Library Catalogue, and you can access the Library's collection of holdings. This menu-driven system enables you to retrieve material by author, title, subject, and keyword, and to print the list of documents found. Access DFAIT, an in-house online index to departmental news releases, statements and speeches dating from 1985, provides broad subject access to this important collection of papers which illustrate Canada's foreign policy. Are you in need of a selective bibliography on The General Agreement on Trade in Services (GATS), for example? Simply click on Bibliographies and you will find the comprehensive list of books, articles and papers that you need to undertake your research.

You can also access The Newsletter under the Main

Menu, a timely and informative guide to "what's new" in the Library. Have you visited the Cyberzone lately? Keep up-to-date with Library acquisitions by checking out New Products (new books and CD-ROMs) & Services, and Upcoming Events, which lists lunch hour information sessions hosted by the Library, such as the recently held, popular demonstration of Reuters' new products.

Department and wider community by enabling clients to search information sources they wouldn't have had access to before – the Library Catalogue, for example, will be of particular value to missions – but we have also enhanced the service we offer our clients by providing them with instant, cost-effective access to our information services and activities."

**Services to Clients**  
a custom-tailored approach to information services in support of client needs

The primary responsibility of the Library is to provide access to information for clients. Given its unique collection of materials in the areas of foreign relations, international trade and international law, its staff of specialized information professionals, and its association with other government department libraries, the Jules Léger Library, the Department's information resource centre, is well positioned to provide information services to its clients, including research in support of

“  
A library must no longer be regarded as a place but as a service – a service that organizes and supports access to information, the type of service that librarians have always provided and will continue to provide as the "virtual library" becomes a reality.  
”  
Marianne Scott  
National Librarian  
February, 1994

"Our presence on the Department's Web site is part of the Library's strategy to use technology to help satisfy our clients' information needs," says Camrose Burdon, Deputy Director of Information Services (SXCI). "By establishing this presence, we have not only raised the Library's profile in the

Returning from a mission and need additional computer training? See the HQ Learning Centre schedules for September on pages 9 and 10.

Continued on page 2 ►►►

▶ ▶ ▶ Continued from page 1

Department programs, and information services to the public.

The Main Library is open to members of the Department, other federal and provincial government departments and agencies, the diplomatic corps, non-government organizations, exporters, academics and students, and other researchers. The Legal Library, which holds a substantial collection of major works in the areas of international law and human rights law, is open to members of the Department and is available by appointment to external clients.

Camrose Burdon and the staff of information specialists serve a potential user population of 7,500 staff at Headquarters and at more than 100 missions around the world. The Library also serves certain public interests. In 1995, the Library received some 8,000 reference enquiries from members of the Department and external clients on matters ranging from business to Canada and its foreign policy. This represented an increase of 15% over enquiries received in 1994 and 25% over 1993.

### Services to DFAIT Employees

The Department's currency is information. To take quick, responsible and decisive action, good management depends upon accurate, relevant information to facilitate the decision-making process. The Library has the information resources, services and information specialists to assist members of the Department to conduct research, find statistical data and access

published information from electronic and non-electronic sources on various topics related to the Department's mandate. A portfolio of library services and products follows.

The Library's research services are also available to mission staff and, in this electronic age, requests can be turned around quickly. Earlier this year, for example, the Library received a request from the Canadian Consulate General in Chicago for a list of companies headquartered in the mid-western states who had subsidiaries in Latin American countries. Ottawa had asked them to target these companies for an advocacy campaign against the Helms-Burton Bill. The information was needed immediately. Library staff located the information on one of Moody's CD-ROMs and provided it promptly.

"I use the Library extensively for research purposes – anything from statistical information to publications on special topics (Institute for International Economics, OECD) and intelligence reports (Business Asia)," says Clement Ng of the Environment Division (AGE). "In addition, the Library has provided press scans on request. Various members of my division also receive online environmental news on an ongoing basis. The Library has been extremely useful and helpful, personalizing their service (conducting preliminary literature searches on request) and facilitating inter-library loans," remarks Mr. Ng.

"The more our clients learn about the variety of information sources and products available

to them to facilitate their research, the more productive they will be," comments Ms. Burdon.

### Corporate Outreach Library service to external clients

Keeping Canadians informed about foreign policy is important to the Department, as is helping Canadian businesses by giving them the information they need to succeed in the global marketplace. As part of its mandate, the Library is also responsible for providing information services to clients outside the Department. As noted, library services are available to Canadian and foreign clients conducting research in the subject areas of foreign affairs and international trade, where the fulfilment of their research needs is not mandated to their public, academic or special libraries. Specific services include the reference and research services and the lending of selected items. In 1995, non-governmental clients accounted for approximately 26% of the Library's total business.

"The Library's holdings on the history of Canadian foreign policy are indispensable to our work," says Mary Halloran of the Historical Division (BCCH). "We regularly draw on it to prepare our publications and to respond to enquiries from researchers."

### At a glance... A Portfolio of Library Services and Products

The Library provides a variety of specialized research services and products for Department employees, both at Headquarters and at missions. Listed below are key services

Continued on page 3 ▶ ▶ ▶

▶ ▶ ▶ Continued from page 2

and products, which can be customized according to individual need by the library's expert staff.

Reference Services

- Information searches in published sources
- Online access to the Library catalogue
- Document sourcing services (including interlibrary loan)
- Access to purchasing service for books, newspapers, periodicals, databases, online contracts
- Advice on selection and/or purchasing of information sources
- Guidance on information management through mission libraries

- Individual training, coaching and troubleshooting in the use of databases, CD-ROM, Internet and other library sources
- "Pathfinders" or written guides to information sources
- Demonstrations of new information sources such as online services
- Current Awareness Services: bibliographies, "Publications Corner" in *Panorama*; online search updates (also, currently exploring the possibility of desktop electronic table of contents services)
- Access DFAIT (an in-house online index to statements and speeches issued by the Department)

- Online databases (e.g., Reuters, Lexis-Nexis, Infomart, Knight-Ridder)
- Internet access
- Trade data

The Library: Yesterday, Today and Tomorrow

Once seen primarily as "storehouses of print material," libraries, including the Jules Léger Library, have changed greatly in the age of the information highway. Telecommunications networks, information technology and multimedia have revolutionized, and continue to revolutionize, methods of acquiring, storing and disseminating information. But the fundamental purpose of the library remains unchanged: it exists to provide information services to its clients.

Christian Meloche, Regional Systems Administrator (Paris), often contributes photos to *Connexions* of mission employees who have helped their colleagues adapt to SIGNET. The photo



shows Gerry Mongey, Dublin's Systems Support Assistant/Commercial Assistant. Mission Administrative Officer John Banim says that Gerry's keen interest in computers led to her selection as the mission's

part-time SSA, a role, he says, she fills enthusiastically in addition to her key position in the three-person Trade section. "Gerry's work with SIGNET is really appreciated by everyone here in Dublin," says John.

The explosion of information and technological possibilities for relaying this information are occurring at a time of economic restraint and budget cutbacks. "The challenge for us," states Ms. Burdon, "is to maintain an appropriate standard of service within this climate."

<sup>1</sup> see page 4.

"To err is human, but to really foul things up requires a computer."

Graffiti at Microsoft Headquarters

(as quoted in *Information and Technology Management Issues, Management and Organization Structures*, H.G. Pardy, S.N.U.G., May 2, 1995)

## Practices

Best

### Compose a message now; have it delivered later

If you are sending messages with large attachments<sup>1</sup>, especially to missions, for ease of delivery consider using Message Options to delay the time of transmission to non-peak times. To do this, complete your message as usual, but before sending it, click on the Options command button in the Compose Message window. Complete the Delivery on fields using the increment arrows. When this is done, send your message. The message will be delivered from the server on the date and time specified.

<sup>1</sup> see *Connexions* No. 3/96, July 29, 1996. Please keep your attachments to no more than one megabyte in size. When sending messages with numerous attachments to small or micro-missions, please keep SIGNET's limitations in mind. If you have multiple attachments to send, attach only a few per message; if possible, break up large attachments into smaller, more manageable ones and then attach them to multiple messages.

## The Cyberzone

What's the "Cyberzone?" The Cyberzone is a designated area of the Library where you will find an Internet terminal, a wide range of CD-ROM databases to explore, as well as hard copy documentation on the Internet. The "Surfboard" has timely and useful Internet addresses, three of which are listed below. Library staff are available to show you the Cyberzone and to help you with your searching.

**Organization of American States -**  
<http://www.oas.org>

This Web site has links to sections on:

- Public Information (including speeches & statements, OAS resolutions, treaties & conventions)
- Programs & Issues
- Member States and Observers
- Current Issues

**JETRO: Japan External Trade Organization -**  
<http://www.jetro.go.jp>

Includes links to information on:

- What's New
- What is JETRO
- Japanese government procurement
- Invest in Japan
- Programs, Services & Information

**Hong Kong Trade Development Council -**  
<http://www.tdc.org.hk>

This Site also includes links to valuable information such as:

- Hong Kong Beyond 1997: A Guide for Business
- TDC Mission, Activities & Services
- Economic & Trade Information on Hong Kong
- Trade Enquiry Services

---

## Returning from post?

### Need computer training?

Need a little extra help accomplishing your day-to-day activities on the computer here at Headquarters? The Informatics Learning Centre (inside the SERV Centre on D1) offers one-hour refresher workshops on specific topics such as creating appointments in Lotus Organizer, Printing in Quattro Pro, Tables

and Columns in WordPerfect for Windows, customizing your ICONDESK environment, and finding an .X400 address. As well, you can drop into the Centre every Wednesday between the hours of 9:00 a.m. and 3:00 p.m. to ask questions about problem documents or about any software-related task you would

like to perform. Instructors are on hand and would be pleased to assist you. Please see the **Workshop Schedule** on pages 9 and 10 or consult the schedule outside the Services Centre on D1. You can also contact the Learning Centre at 995-2820 or at 996-2476 for more information about the courses offered.

## Don't ask, don't tell or Yeah, but . . .

The issue of safeguarding SIGNET-D passwords comes up time and time again, with the Department's Operational and Security groups attempting to raise general awareness as to why this is such an important issue.

There are normally two issues associated with passwords, and most employees are familiar with the first one. This is the concept of safeguarding your, or corporate, data. Your password ensures that only authorized people can have access to your data. The other less well recognized concept, is that your passwords uniquely identify you to the system and, therefore, provide integrity to the system by ensuring that system events can be traced back to you. In other words, if the system says you did something, it's a provable fact because your user ID and password were used. As the Department and the world seems to be moving increasingly towards e-mail as a means of official communication, it's vital that our systems have impeccable integrity.

If I know your password, I can logon as you and send e-mail to anybody in the Department on any tasteless or unpleasant subject I can think of. If I know your password, I can logon as you and read all your e-mail. What if I know your password, and logon as you to send a sensitive document to *Frank* magazine via e-mail? or manage to gain access to the SIGNET-D servers and erase whole chunks of data? I'm sure you get the point.

There is a very simple guideline popularized several years ago by U.S. President Clinton on a military issue that can be applied to the safeguarding of passwords: Don't ask, don't tell.

From a confidentiality, integrity and availability perspective (the big three computer security concerns), there are very few valid reasons to ever tell anybody your password or to ever ask anybody for theirs. Very few.

❶ Yeah, but my co-worker has told me to give him/her my passwords in case I'm ever absent and he/she needs access to my files and e-mail.

Don't ask, don't tell. Important e-mail dealing with divisional business should be delivered to, or at least cc'd to, your division's organizational e-mail account, not your personal one. That's why these organizational mail accounts were created. Your clients and correspondents should be so advised. Important divisional files should not be stored on your personal H: drive, where only you have access, but perhaps in your division's directory on your I: drive, or in a directory on your local C: drive where they can be accessed by others without compromising your password. That's why I: drives were created, and why you have a local C: drive.

A restriction exists in ICONDESK whereby if more than 255 messages are waiting to be accepted by your e-mail

account (because you're on holidays, TD or otherwise away from the office), anybody who sends a subsequent message to you will get a cryptic "MTA Congestion" error returned to them and will have their e-mail bounced back. If you are a "light" e-mail recipient, and can't imagine getting anywhere near 255 messages accumulating in your e-mail account while you're away, you can simply arrange to have your e-mail forwarded to somebody else. See the Corporate Application "Profiling|Profil" or contact your SIGNET-D Systems Administrator for details. [Editor's Note: see also "Summertime Tips," *Connexions* No. 3/96, July 29, 1996, pp. 9-10.]

If you are a "heavy" e-mail recipient, and can envision 255 messages accumulating during your absence, you may want to give consideration to giving your e-mail password to an extremely trusted colleague. Should you take this unusual step, we cannot stress enough the importance of changing your password immediately upon your return. [Editor's Note: This modifies point 2. in the article, "What happens to your messages when you are away?", *Connexions* No. 3/96, July 29, 1996, pg. 5.]

Note that this limitation of 255 messages does not exist with divisional organizational mail accounts, which is why they are the preferred destinations for official e-mail.

Continued on page 6 ►►►



▶ ▶ ▶ Continued from page 5

② Yeah, but my boss wants me to compile/contribute to a divisional list of user IDs and passwords so that all information is available when and as needed, and not interrupted by any staff absences.

See above for ways in which operational realities can be respected while not compromising passwords.

③ Yeah, but my work is too sensitive to entrust to an I: drive, C: drive or organizational e-mail account.

Data of a higher sensitivity of PROTECTED-A is not permitted on SIGNET-D for the very good reason that SIGNET-D was not intended to, and does not provide adequate safeguards for, such information. This applies to your C: drive, your A: drive, your H: drive, your I: drive, your e-mail account and anything else associated with SIGNET-D. If you're dealing with sensitive information, use an appropriate system to process it such as SIGNET-C. For more information on options, contact the Corporate Security Division (ISC).

④ Yeah, but a SIGNET-D Systems Administrator asked me for my password so s/he could try and fix a problem I'm having with my SIGNET-D machine.

Be sure the person you're speaking with is a Systems Administrator. If the need is real, and there's no other way to resolve the situation without giving him/her your password, ensure that you change it immediately once the issue is resolved. The timeframe your password is known to somebody else should be as small as possible, and should under no circumstances be longer than the absolute minimum required. A SIGNET-D Systems Administrator has the ability to reset your password to anything s/he likes, without knowing your current password. This is a very good option, as the Systems Administrator could set your password to some temporary word, and then let you know what that temporary password is so that you can logon and immediately change it once s/he is done. Again, ensure the person you're dealing with is a legitimate SIGNET-D Systems Administrator.

⑤ Yeah, but I'm a SIGNET-D Systems Administrator, and my job is a lot easier if users just tell me their passwords.

Consider that the safeguarding of data and personal information is of the utmost importance to Departmental personnel.

⑥ Yeah, but my data isn't all that sensitive, and I don't really care if anybody impersonates me and enters messages.

The overall accreditation level of the SIGNET-D system depends on you not telling anybody your password. If you do, the system has no way of uniquely identifying you and holding you accountable for your actions. We might just as well completely do away with passwords and give everybody access to everything - and, in the process, destroy our ability to pretend the system has any integrity whatsoever. Furthermore, when you're entering messages you're doing so as a representative of the Department and, as such, the Department requires assurances from the system that you're the only person who can "be" you.

## Retrieving WordPerfect and Quattro Pro Applications

### *use Local Apps Locales only*

A friendly reminder from your Systems Administrators (SAs): In Program Manager, use Local Apps Locales to retrieve WordPerfect and Quattro Pro applications; please don't retrieve them from Network Apps Réseau.

The applications within Local Apps Locales are for your use; Network Apps Réseau are for network use, and provide backup software for emergency purposes (e.g., if the software on your hard disk becomes corrupted). If you use Network Apps, this can slow down your system and cause some screen freezes.

If you would like to copy applications from the Local Apps Locales group (or any other group) to your User Apps de l'utilisateur group, open the group in question, click on the icon you want to copy and, while holding the Ctrl button, move the icon to the new box. This will place a copy in the User Apps de l'utilisateur group, and leave a copy in its original group. Please contact your SIGNET Support Team if you require assistance.

# Government Telephone Directory Now Online

Need to quickly review the government listing for CIDA in order to see who is responsible for Africa and the Middle East Branch and can't find your (probably out-of-date) Government of Canada Telephone Directory? Then you'll be glad to know that the electronic version of the Directory is now on the Internet.\* The address is:

[http://canada.gc.ca/search/direct500/geds\\_e.html](http://canada.gc.ca/search/direct500/geds_e.html)

This site provides Government Electronic Directory Services (GEDS), an integrated directory of all federal public servants. It brings together two directory services: the E-mail Address Exchange Service (EMAX) with .X400 addresses of more than 160,000 public servants and the Government of Canada telephone directories.

\*If you haven't got an Internet account, remember that standalone workstations having access to the Internet can be found in the Library and in the BICOs and LISOs, where you can also get expert advice on how to obtain information from the Internet.

---

## The Internet Column

Now that desktop access to the Internet is beginning to be provided at Headquarters and at three pilot missions (Copenhagen, Detroit and Hong Kong), we thought it would be timely to introduce a column to promote effective use of the Internet. This month, we are pleased to provide you with the answers to two frequently asked questions about the Internet.

**Q** I've found some information on the Internet that I would like to integrate into a document I'm preparing. How can I do this?

**A** There are two ways in which you can do this. You can use the Edit, Copy and Paste feature of Netscape to capture part of the document or, if the entire document is needed, you can save it and open it in a wordprocessing application. To do this, the document must be on your screen. The steps are as follows:

1. Select Save As from the File Main Menu
2. Select Plain text extension (\*.txt) from the Save File As Type box.
3. Select appropriate Directory.
4. Name your file.
5. Click OK.

If the .txt is not selected, the HTML coding will also be saved, producing a document that requires extensive reformatting. Open it into the Write, Notepad or WordPerfect applications. Write will produce a better copy. WordPerfect requires the most reformatting of the three. All applications will require some reformatting of the text depending on the needs of the user. [The Write and Notepad applications are found in the Accessories group in Program Manager.]

**Q** Do I single-click or double-click on a link? When is it safe to click on another link?

**A** SINGLE-click only. Double-clicking in Netscape 1.1 asks the software to perform the same function twice and will eventually cause it to freeze. Clicking Stop may bring up the site, as it stops the double search.

Do not click on another link before the previous link has completed loading. If you no longer want that site, press Stop before proceeding. If Stop is red, you should let the action finish or click Stop before initiating any further action such as clicking on the Back or Forward buttons.

# Voice Messaging

## *things to keep in mind when you record your greetings*

We would like to remind you of the necessity of recording your voice messaging greeting in both official languages. The Department, both within the National Capital Region and at missions abroad, is required under the provisions of the *Official Languages Act* to provide services in both English and French. Employees who are considered officially bilingual are expected to use a mix of English and French in their greetings to encourage members of the public and other employees to leave messages in their preferred official language.

Octel offers users a choice of greeting – a "standard" system greeting where the system voice greets the caller in the language selected by the user and the "personal" greeting where the user records his or her own announcement. Departmental users of the OCTEL system are expected to use the "personal" greeting option and record a greeting with a mix of both official languages, English and French. Detailed instructions, including sample greetings and the system's menu selections follow.

### Your personal greeting

- use the Personal Greeting option of the system.

Employees who are recognized as bilingual must use

the Personal Greeting option, i.e., record their own greeting using both English and French. If you are not recognized as bilingual, use the personal greeting option in the language of your choice to ensure the bilingual system prompts to outside callers should there be, for example, a requirement to transfer the call.

*The Standard Greeting Option does not offer bilingual system prompts and therefore must NOT be used.*

- if the OCTEL system serving your office offers a multiple greeting option, record one greeting that tells callers you are away from your phone (no answer) and another greeting that tells callers you are on the phone (busy). Re-record only the non-answer greeting on a daily basis.

- include your name, the day of the week, when callers can expect a return call, the name and number of a colleague who can provide assistance, or, how someone "live" can be reached easily if the call is urgent; example "If you need assistance immediately, press 0."

Personal Greeting - Menu selection 4-3-1-2

(or, with the multiple greeting option, select the No Answer greeting - Menu Selection 4-3-1-2-1 [heard if a busy greeting is not recorded]).

"Hello. This is (your name). It is (day and date). I am not available right now. Je ne suis pas dans mon bureau. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Laissez-moi un message détaillé et je vous rappellerai aussitôt que possible."

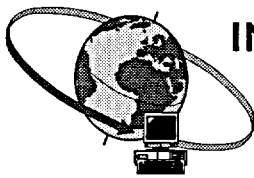
Busy Greeting - Menu Selection 4-3-1-2-2

"Hello. This is (your name). I'm on the phone right now. Je suis occupé au téléphone en ce moment. Please leave me a detailed message and I'll get back to you as soon as I can. Veuillez me laisser un message détaillé et je communiquerai avec vous le plus tôt possible."

- when you are away for the office on holidays, use the Extended Absence Greeting. Callers cannot ignore this greeting but they may leave a message.
- pay attention to the message waiting indicator or the interrupted dialtone on your telephone.
- retrieve and act on your messages promptly.
- call forward your telephone to the voice messaging system when away from your desk for long periods of time.

**CONNEXIONS** is published monthly by the Client Services Division (SXC) and distributed in Canada and at missions abroad to all employees of the Department of Foreign Affairs and International Trade.

Units wishing to have a notice published in **CONNEXIONS** should forward the text to SXC with a memo signed at the director level. All readers are invited to send via **ICONDESK** ( Suggestions) draft articles they wish to have published.



# INFORMATICS LEARNING CENTRE WORKSHOP SCHEDULE SEPTEMBER 1996

Hours: 8:30 a.m. to 10 a.m. and 2:30 p.m. to 4 p.m.

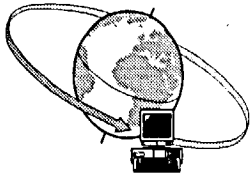
MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY
<b>Labour Day</b>  <b>2</b>	<b>Internet Mail - ICONDESK 4.4</b> Sending and receiving mail messages through the Internet, from IconDesk; Creating an alias for Internet addressing tables <b>3</b>	<b>Learning Lab</b>  <b>4</b>	<b>OGD - Corporate Applications</b> Finding an X.400 address of another government department  <b>5</b>
<b>Lotus Organizer 1 - Lotus Organizer</b> Screen components; Appointments; Task list; Name and address list  <b>9</b>	<b>Lotus Organizer 2 - Lotus Organizer</b> Anniversary; Planner; Printing with Lotus Organizer  <b>10</b>	<b>Learning Lab</b>  <b>11</b>	<b>Introduction Quattro Pro 6.0</b> <b>N</b> <b>for Windows</b> Opening and saving notebooks; entering labels, values and formulas; using the speedbar.  <b>12</b>
<b>Lotus Organizer 3 - Lotus Organizer</b> Printing features; Linking; Creating new sections; Merging addresses  <b>16</b>	<b>Formatting your Notebook - Quattro Pro 6.0 for Windows</b> Formatting using the speedbar; Using the styles lists; Speedformat; block, page, application properties  <b>17</b>	<b>Learning Lab</b>  <b>18</b>	<b>OGD - Corporate Applications</b> Finding an X.400 address of another government department  <b>19</b>
<b>Printing - Quattro Pro 6.0</b> <b>N</b> <b>for Windows</b> Using print preview; Headers; Paper size; Scaling; Centering blocks  <b>23</b>	<b>Merge - WordPerfect 5.2 for Windows</b> Creating a primary and secondary file; Inserting merge commands  <b>24</b>	<b>Learning Lab</b>  <b>25</b>	<b>Correspondence Register - Corporate Applications</b> Adding items to the incoming/outgoing register; column headings; viewing and sorting; searching; online Help <b>26</b>
<b>Creating Graphs - Quattro Pro 6.0</b> <b>N</b> <b>for Windows</b> Creating graphs: Graph tool; Graph options: Drawing mode  <b>30</b>			<b>N</b>

**N** New workshop

**Basic**

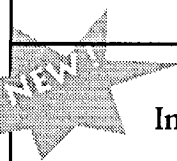
**Intermediate**

**Advanced**



# INFORMATICS LEARNING CENTRE \* - 1 and 2 day courses SEPTEMBER 1996

(\* Formerly the SIGNET Training Centre)

Tuesday	Wednesday	Tuesday
Introduction to Quattro Pro 6.0 for Windows * <span style="float: right;"><b>3</b></span>	Initiation à Quattro Pro 6.0 sous Windows (français, logiciel anglais) <span style="float: right;"><b>4</b></span>	WordPerfect 5.2 for Windows - Most Popular Features * <span style="float: right;"><b>5</b></span>
1 day SIGNET / ICONDESK * <span style="float: right;"><b>10</b></span>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <span style="float: right;"><b>11</b></span>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <span style="float: right;"><b>12</b></span>
Introduction du WordPerfect 5.2 for Windows * <span style="float: right;"><b>17</b></span>	WordPerfect 5.2 for Windows - Most Popular Features * <span style="float: right;"><b>18</b></span>	Introduction to Quattro Pro 6.0 for Windows * <span style="float: right;"><b>19</b></span>
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;">  </div> <div>                     Intermediate Quattro Pro 6.0 for Windows * <span style="float: right;"><b>24</b></span> </div> </div>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <span style="float: right;"><b>25</b></span>	2 day SIGNET / ICONDESK * (includes Windows and WordPerfect) <span style="float: right;"><b>26</b></span>

**Notes:**

1. For course registration, please call Marie Morin at 996-2476.
  2. A minimum of three (3) participants is required for each training course offered.
- \* Courses in French are offered on an as-needed basis.