

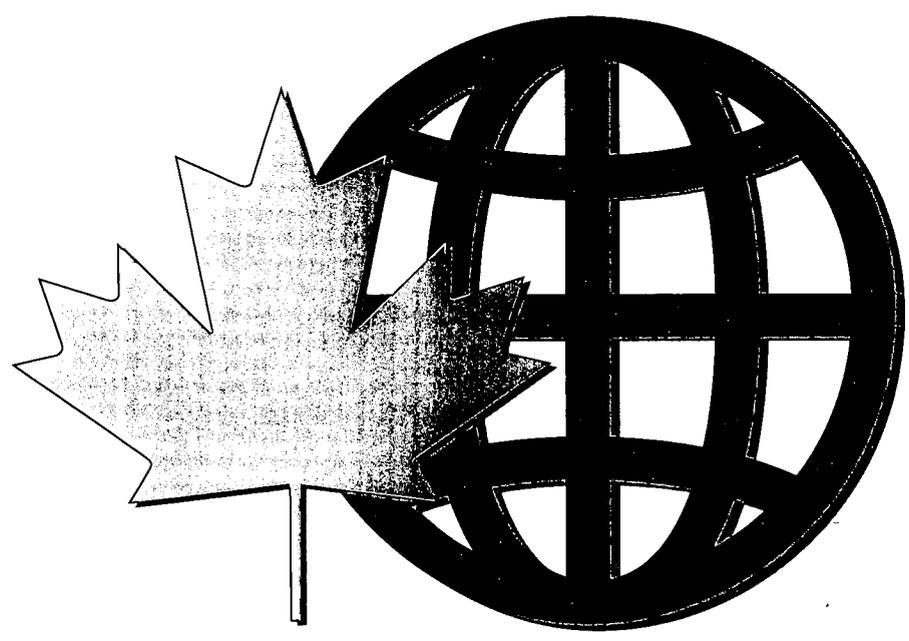
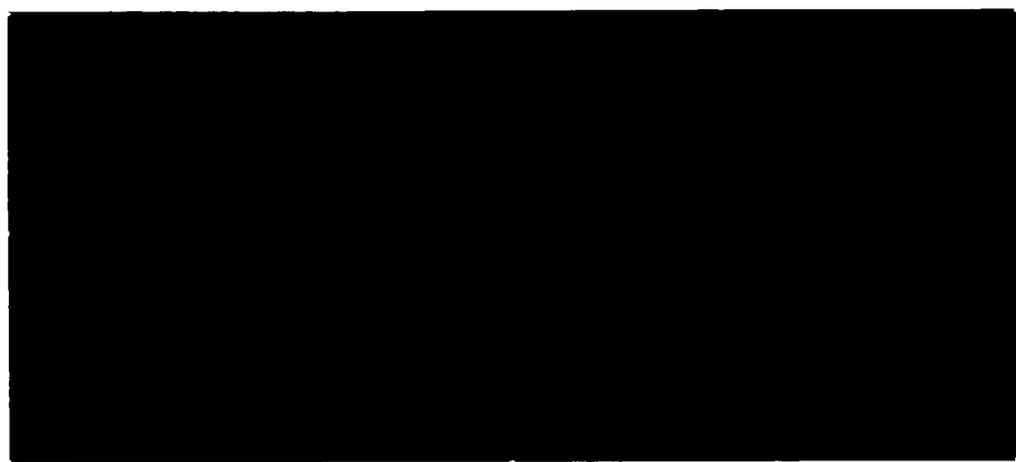
16340514X(F)

doc
CA1
EA450
99063
FRE

INSTITUT CANADIEN DU
SERVICE EXTÉRIEUR



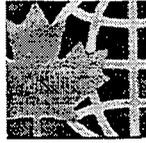
CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE



Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
Department of Foreign Affairs and International Trade

Canada

INSTITUT CANADIEN DU
SERVICE EXTÉRIEUR



CANADIAN FOREIGN
SERVICE INSTITUTE

Dept. of Foreign Affairs
Min. des Affaires étrangères

AOUT 28 2001
AUG 28 2001

Return to Departmental Library
Retourner à la bibliothèque du Ministère

Manuel d'orientation des nouveaux employés

62230972

À PROPOS DU PRÉSENT MANUEL

Ce manuel d'orientation vise à aider les nouveaux employés à s'y retrouver parmi les diverses politiques, pratiques et procédures du Ministère. Son contenu facilitera l'intégration des nouveaux employés dans leur environnement de travail et servira d'outil de référence général.

Le manuel d'orientation a été conçu par le Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS), en collaboration avec les directions ministérielles. Un exemplaire du manuel sera distribué à toutes les directions de l'Administration centrale, et une copie sera disponible au Centre de services (SERV).

Il s'agit de la première publication du manuel d'orientation, qui sera régulièrement mis à jour.

Même si l'information contenue dans ces pages est aussi exacte et à jour que possible, elle ne doit pas être considérée comme faisant autorité. Les employés sont encouragés à tirer parti d'autres sources d'information, comme les manuels du Ministère.

Veillez noter que les coordonnées de certains sites de l'intranet du MAECI changeront sans doute prochainement.

Vos commentaires et suggestions seront grandement appréciés. Veuillez communiquer avec Mike Carroll (CFSS) au 944-2407.

ORIENTATION – LE RÔLE DU NOUVEL EMPLOYÉ

À titre de nouvel employé du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), vous jouez un rôle actif dans votre processus d'orientation. Le processus d'orientation vise à la fois votre supérieur et vous-même. Le rôle de votre supérieur sera discuté plus loin. Nous vous encourageons à glaner le plus de renseignements possibles sur votre nouvel environnement de travail, qui vous aideront à vous acquitter de vos responsabilités au travail et à améliorer votre capacité de contribuer au bon fonctionnement de l'organisation. Pour tirer le maximum d'avantages de votre période d'orientation, suivez les conseils ci-dessous :

- Remplir le formulaire *Marche à suivre (Nouveaux employés)* (formulaire EXT 1308) que votre spécialiste des ressources humaines vous a remis (voir le spécimen de formulaire ci-après).
- Visualisez la vidéo d'orientation (« Servir le Canada ...*sur place et à l'étranger* »), disponible au Centre de services (SERV). Téléphone : 944-2029.
- Inscrivez-vous aux cours de formation sur le système SIGNET (Outlook mail, WP8, etc.). Téléphone : 944-0616.
- Inscrivez-vous au cours d'orientation du MAECI offert en français le troisième jeudi du mois et en anglais le deuxième jeudi du mois et ce, tous les mois. Téléphone : 944-2407.
- Communiquez avec le conseiller du Centre de services si vous avez des questions d'ordre administratif. (Reportez-vous à la section sur le Centre de services du présent manuel pour en savoir plus.)
- Communiquez avec ISDT pour vous inscrire au cours d'introduction à la sécurité et obtenir une copie du manuel *La sécurité et les mesures de protection*. Téléphonnez au 992-6704 ou adressez un courriel à Darquise Rochon.
- Rencontrez votre supérieur (ou son représentant) pour discuter de points liés à votre travail :
 - Rôle de la Direction
 - Principales priorités de la Direction
 - Objectifs de travail
 - Horaire de travail
 - Outils de travail – procédés, manuels
 - Procédures de sécurité
 - Compte SIGNET
 - Téléphone et boîte vocale
 - Approbation au cours d'orientation
 - Rencontre avec les collègues de travail
 - Visite de l'aire de travail – photocopieur, fournitures, imprimante, poste de premiers soins, déchiqueteur, centre de recyclage, toilettes, cuisinette (four à micro-ondes, réfrigérateur)

Prenez note des éléments manquants lors du processus d'orientation, que l'on vous demandera d'évaluer environ 3 mois après avoir suivi le cours MAECI 101.



SCHEDULE OF CALLS (NEW EMPLOYEES)

MARCHE À SUIVRE (NOUVEAUX EMPLOYÉS)

Surname / Nom de famille		Given name / Prénom		Start date / Date de début Y/A M D/J			End date / Date de fin Y/A M D/J		
Position No. / N° du poste	Group and level / Groupe et niveau	Salary / Traitement	Assigned to / Affecté à						
Remarks / Remarques									

**PLEASE REPORT TO THE FOLLOWING
SECTIONS AS INDICATED**

**VEUILLEZ VOUS PRÉSENTER AUX
SECTIONS INDIQUÉES**

ITINERARY / ITINÉRAIRE		LOCATION ENDROIT	INITIALS INITIALES
<input type="checkbox"/> HRS	Staffing and Classification Dotation et classification	D4	
<input type="checkbox"/> HPC	Personnel Records Dossiers du personnel	D4 HPC Gayle Fyfe	
<input type="checkbox"/> HPF	Assignments Division Direction des affectations	D4	
<input type="checkbox"/> ISRG	Passcard Laissez-passer	BG	
<input type="checkbox"/> SRG	Mail Services Services du courrier	AG	
<input type="checkbox"/> SERV	General Administrative Information/Information administrative générale Spousal Program/Programme d'emploi des conjoints Pick-up parking application (Application for Parking Permit EXT 1490) Se procurer une Demande de permis de stationnement (EXT 1490)	Services Centre Centre de services D1	
<input type="checkbox"/> HPDA	Employee Assistance Program Programme d'aide aux employés	Services Centre and behind Skelton Lobby Centre de services et derrière le foyer Skelton	
<input type="checkbox"/> SMFC	Compensation Services Section (by appointment only 996-1791) Section des services de rémunération (sur r.-v. seulement 996-1791)	D3	
<input type="checkbox"/> HRE/HREE	Staff Relations/Code of Conduct and Conflict of Interest Section Relations de travail/Section du Code de conduite et des conflits d'intérêts	D3	
<input type="checkbox"/> HRP	Bilingualism - Language Test Bilinguisme - Tests de langue	D4	
<input type="checkbox"/> SXTV	Voice Services and Switching Services téléphoniques et commutation	A1-133 Stephen Gates	
<input type="checkbox"/> CFSS	SIGNET/IMT Training Formation SIGNET/GTI	BG - 271	
<input type="checkbox"/> SXCH	SIGNET Account Administration Unit Unité d'administration des comptes SIGNET	Library / Bibliothèque B1	

When the above itinerary is completed, please
report for duty to:

Une fois les formalités complétées, veuillez vous
présenter à :

Please return this schedule to your Personnel
Division as indicated:

Une fois vos visites terminées, veuillez retourner ce
formulaire à la Direction du Personnel indiquée:

ORIENTATION – RÔLE DU SUPÉRIEUR OU DE SON REPRÉSENTANT

Le processus d'orientation vise à s'assurer que les nouveaux employés seront productifs et à l'aise dans leur rôle au sein du MAECI. Le Ministère et l'employé ont un rôle important à jouer à ce chapitre. On suggère aux supérieurs de rencontrer les nouveaux employés au cours des premiers jours afin de discuter du rôle de la direction, des objectifs de travail et du fonctionnement du bureau, et pour présenter le nouvel employé à ses principaux collègues. La présente section comprend une liste de sujets de discussion portant sur le rôle de l'employé dans le processus d'orientation. En suivant ces étapes, le Ministère s'assure de se conformer aux objectifs du Conseil du Trésor sur l'orientation des nouveaux employés, et d'adhérer à l'esprit véhiculé par la Stratégie relative aux ressources humaines.

De plus, il importe de suivre certaines procédures sur la SÉCURITÉ et la PRÉPARATION DE L'AIRES DE TRAVAIL avant l'embauche d'un nouvel employé.

SÉCURITÉ

Lors de l'embauche d'un nouvel employé, le supérieur responsable ou l'agent de dotation doit ouvrir une enquête de sécurité à son sujet. Une enquête bien menée vérifie que le candidat qui est sur le point d'être embauché convient à l'emploi.

Le processus d'enquête de sécurité s'applique à tous les postes du Ministère et à toutes les phases du processus de passation des contrats, y compris aux employés à court terme, au personnel d'agence, aux particuliers sous contrat et à toute personne travaillant à une mission canadienne à l'étranger.

Si la personne a déjà acquis une expérience à la fonction publique fédérale, il suffit de vérifier sa situation de sécurité avant de l'engager. Si elle n'a pas la cote de vérification approfondie de la fiabilité ou une cote de sécurité, il faut mener une enquête de sécurité complète, au moyen des formulaires suivants :

1. *Demande d'enquête de sécurité sur le personnel et autorisation* (formulaire TBS/SCT 330-23);
2. *Évaluation de sécurité pour les niveaux I et II* (formulaire TBS/SCT 330-279) pour une vérification de fiabilité approfondie ou l'habilitation aux informations classées SECRET;
3. *Questionnaire pour l'obtention de l'autorisation de sécurité* (formulaire TBS/SCT 330-60) pour obtenir l'habilitation aux informations classées TRÈS SECRET.

Les formulaires ci-dessus sont disponibles auprès de SRAM, BG-162.

La prise d'empreintes digitales est requise.

Laissez-passer

Des appareils de balayage de carte ont été installés à l'entrée de chaque tour. Les quatre couleurs suivantes de laissez-passer ministériels et temporaires permettent d'accéder à l'édifice Lester B. Pearson :

- **BLEU** : accès illimité, 24 heures sur 24, tous les jours
- **VERT** : accès limité, de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi
- **ROUGE** : aires publiques, visiteurs assidus.
- **ROSE** : accès limité, de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi (pas d'escorte ni d'accès aux documents classifiés)

PRÉPARATION DE L'AIRE DE TRAVAIL

Les directions peuvent préparer le poste de travail du nouvel employé en lui fournissant les éléments suivants :

- Ordinateur et compte SIGNET – (disponible dans Outlook sous le menu Outils, Formulaires, Choisir un formulaire, Demande de compte SIGNET) – remplir ce formulaire et l'acheminer à l'Unité de gestion des comptes – SIGNET.
- Téléphone – communiquez avec SXTV au 944-2513 ou 996-6298.
- Boîte vocale – communiquez avec SXTV au 944-4444.
- Clé du bureau ou nouveau cadenas à combinaison*
- Répertoire téléphonique de l'Administration centrale – appelez au 944-0647.
- Plaque d'identification – communiquez avec SRAA par courriel ou au moyen d'une note de service en faisant état de vos besoins particuliers.

* Au besoin, veuillez communiquer avec L. Perreault, ISRG, par courriel.

Index A-Z

A

Accès à l'information et protection des renseignements personnels, Loi sur
Accueil au Canada
Acquisition de fournitures – payées par le client
Acquisition de fournitures – payées par le Ministère
Association de la communauté du service extérieur
Assurance (*voir Rémunération et avantages*)

B

Bureau du caissier
Bureau de la traduction

C

Cafétéria
Cartes d'affaires
CATS
Centre de conditionnement physique
Centre de services : renseignements généraux
Centre de libre service
Code de conduite et conflits d'intérêt
Comptabilité de distribution
Congés (*voir Rémunération et avantages*)
Conventions collectives
Correspondance ministérielle

D

Documents du Cabinet

E

Édifice Lester B. Pearson
Équipe Canada
Équité en matière d'emploi
Examen du rendement et objectifs et responsabilités liés au poste

- F** Formulaires
Fournitures (*voir Acquisition de fournitures – payées par le Ministère*)
- G** Gestion de carrière
- H** Harcèlement au travail
Horaire de travail (*voir Rémunération et avantages*)
- I** Institut canadien du service extérieur
Intranet
- L** Langues officielles
Ligne d'assistance (*voir SIGNET*)
Locaux et planification de l'espace
- M** Marchés de services
Matériel de bureau
Mémoires aux ministres
Mise au rebut du matériel
MITNET
- O** Objets d'art
Objets perdus
Ombudsman
Opérations bancaires
- P** Panorama
Passeport
Plaques d'identification
Poste de premiers soins
Programme d'aide aux employés
Protocole

Q Questions et réponses

R Réception
Réduction et recyclage des déchets à l'édifice Pearson
Rémunération et avantages
Renseignements sur les éléments d'actif en utilisation
Répertoire téléphonique
Répertoires
Réservations de salles de conférence

S Salaire (*voir Rémunération et avantages*)
Sécurité
Sécurité et santé au travail
Service canadien des délégués commerciaux
Service des approvisionnements
Service local d'information (SLI)
Services administratifs de l'Administration centrale
Services audio-visuels
Services de bibliothèque
Services de déménagement
Services de distribution et de courrier
Services d'emploi des conjoints
Services d'imprimerie
SIGNET
Stationnement
Symboles

T Taxis à l'Administration centrale
Téléphones (Section des services téléphoniques et de la commutation – SXTV)
Timbres (tampon et timbré dateur)

V Voyage – Service de voyage du gouvernement Rider
Voyages officiels

W WIN Exports
WinFrame (*voir SIGNET*)

ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Directeur
 Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
 DCP – Pearson D1
 Heures d'ouverture : 8 h – 17 h
 Tél. : 992-1487
 Téléc. : 995-0116
 Intranet: Sites des directions – Page d'accueil de DCP

Deux lois ont des répercussions sur le travail des ministères fédéraux et il importe que le nouveau personnel soit au courant des incidences de ces lois.

Loi sur l'accès à l'information

Cette loi se fonde sur le principe selon lequel les renseignements détenus par l'État doivent être mis à la disposition du public afin d'assurer la transparence et l'ouverture au sein du gouvernement. Le Ministère est dans l'obligation de fournir le plus de renseignements possibles sans causer de tort au public et aux intérêts privés, tel qu'il est indiqué dans la *Loi*.

- Qui?** Tout citoyen canadien ou résident permanent du Canada (qu'il réside actuellement ou non au Canada) et toute personne ou société présente au Canada peut faire une demande d'accès à un dossier quelconque régi par le Ministère.
- Quand?** Une fois la demande effectuée, le Ministère doit répondre dans les 30 jours tel que l'exige la *Loi*. Cette limite peut être prolongée pour une période raisonnable s'il est démontré que le traitement du volume de la demande dans les 30 jours perturberait de façon abusive le fonctionnement normal du Ministère.
- Quoi?** Les demandes peuvent porter sur tout dossier ou document, sous quelque support que ce soit. Cela comprend les documents sur support papier ou électronique, les notes rédigées à la main, les enregistrements, etc. Néanmoins, en vertu de la *Loi*, certains renseignements sont protégés ou interdits au public. Cette décision est prise par la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (DCP), à la suite de recommandations et de consultations auprès de la direction de programme appropriée. Aucun document n'est automatiquement protégé (à l'exception des renseignements privilégiés du Cabinet, qui sont exclus de la *Loi*).

Les documents peuvent être protégés en tout ou en partie. Voici quelques exemples d'exemptions :

- renseignements privilégiés d'un autre État;
- renseignements personnels tel que défini dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- renseignements privilégiés entre procureur-client;
- renseignements de nature commerciale ou financière ou autres renseignements fournis de façon confidentielle par une entreprise ou autre partie.

Les documents peuvent aussi être protégés en tout ou en partie si leur divulgation :

- aurait des répercussions négatives sur les relations internationales ou la défense et la sécurité du Canada;
- aurait des répercussions négatives sur les relations fédérales-provinciales;
- serait préjudiciable au maintien de l'ordre.

ou s'ils contiennent :

- des conseils ou recommandations aux ministres;
- des renseignements concernant la position canadienne sur les négociations internationales.

Des modifications récentes à la *Loi sur l'accès à l'information* font en sorte que toute falsification, destruction ou dissimulation de dossiers et tout conseil en ce sens à une autre personne, avec le dessein d'en interdire l'accès en vertu de la *Loi*, constituent une infraction criminelle.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Le but de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est de protéger les renseignements personnels détenus par le Ministère, ainsi que de permettre aux personnes d'avoir accès aux renseignements qui les concernent et d'en vérifier l'exactitude. La *Loi* définit les renseignements personnels comme étant des renseignements sur une personne identifiable, consignés sur un support quelconque.

Qui? Les citoyens canadiens et les résidents permanents ont des droits en vertu de la *Loi*.

Quoi? Voici les deux volets des droits et obligations de base :

- 1) Responsabilité du Ministère en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels sous contrôle du Ministère :
 - en particulier, les renseignements personnels sur une personne ne peuvent être divulgués à un tiers sans le consentement de cette personne (sujet à certaines exceptions dans la *Loi*);
 - le Ministère ne peut utiliser les renseignements personnels que dans le but pour lequel ces renseignements ont été acquis (p. ex., numéro CIDP utilisé pour payer les prestations) ou conformément à ce but (âge utilisé ou dévoilé pour permettre à l'employé d'obtenir sa pension).
- 2) Droit des personnes de savoir quels sont les renseignements personnels détenus par le Ministère, accès à ces renseignements personnels (sujet à certaines exemptions en vertu de la *Loi*) et droit d'en assurer l'exactitude.

La *Loi sur les renseignements personnels* ne protège pas :

- l'identité des employés de l'administration fédérale;
- l'identité d'un contractuel;
- l'identité d'une personne qui reçoit un avantage discrétionnaire;
- l'identité d'une personne décédée depuis plus de 20 ans.

 **ACCUEIL AU CANADA**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Chef
Politique financière ministérielle, formation et rapports
SMSC – Pearson D1
Tél. : 992-8158
Télec. : 995-5933

Chef
Comptes de fournisseurs – Administration centrale
SMFS – Pearson D1
Tél. : 992-5340
Télec. : 995-0725

Les fonctionnaires peuvent pratiquer l'accueil de façon cohérente, appropriée et dans des limites économiques précises lorsque cela facilite le bon déroulement des affaires au sein de l'administration fédérale ou lorsque la courtoisie l'exige. Cette politique s'applique à l'accueil pratiqué dans le cadre de programmes ministériels et au nom du Ministère au Canada. Toutes les activités d'accueil doivent être approuvées au préalable.

La politique du MAECI a été élaborée conformément à la politique du Conseil du Trésor et elle fait présentement l'objet d'une révision. La politique en vigueur n'est disponible pour l'instant que sur support papier; elle est intégrée au chapitre 8 du manuel de Gestion financière. La politique révisée sera disponible à l'automne 1999 sur le site Intranet du MAECI sous Documents de référence – Gestion financière ou sur Intranet à la page d'accueil de SMD/Finance/Services financiers. Elle fournit des indications sur :

1. les différentes formes d'accueil;
2. les endroits où peuvent se dérouler des événements liés à l'accueil;
3. les différents types de dépenses de représentation;
4. les indemnités maximales accordées par personne pour les repas;
5. l'accueil envers les employés du gouvernement par rapport aux autres bénéficiaires;
6. le conjoint;
7. le niveau d'autorisation requis **avant** la tenue des événements;
8. le processus d'approbation;
9. le processus de traitement des paiements et les documents d'appui nécessaires.

On trouvera la politique sur l'accueil du Conseil du Trésor à l'adresse Internet suivante :
http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/hrpubs/TBM_113/HOSP_e.html

L'accueil officiel hors du Canada est **exclu** de cette section mais on peut en consulter le détail dans le *chapitre 9 du Manuel du protocole* sur le site Intranet – Sites des directions – page d'accueil de SMD – Finance.

ACQUISITION DE FOURNITURES – PAYÉES PAR LE CLIENT

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson D1-138

Les demandes d'acquisition de fournitures s'effectuent auprès de SRAM au moyen d'une note de service, par SIGNET ou par télécopieur.

Après vérification de la demande, les fournitures seront commandées, reçues, vérifiées et acheminées aux clients par le personnel de l'approvisionnement qualifié de SRAM.

**ACQUISITION DE FOURNITURES – PAYÉES PAR LE MINISTÈRE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson D1-138

SRAM fournit le mobilier, les fournitures, l'équipement général et les biens à toutes les entités du Ministère dans la RCN.

Communiquez avec SRAM, D1-138 par téléphone, télécopieur, SIGNET ou au moyen d'une note de service.

Une réunion d'analyse des besoins fera suite à toute demande, afin de déterminer s'il y a lieu de remplacer ou d'acheter un article.

Les gestionnaires des installations de SRAA pourraient devoir travailler avec les clients, au besoin.

 **ASSOCIATION DE LA COMMUNAUTÉ DU SERVICE EXTÉRIEUR**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnatrice du bureau de l'ACSE (Centre de services)

Renseignements : 944-5729

L'Association de la communauté du service extérieur (FSCA) est une organisation bénévole vouée au bien-être des employés du Service extérieur canadien, ainsi qu'à celui de leurs épouses et personnes à charge. Parmi ses activités, mentionnons le suivi de la politique ministérielle sur les questions familiales, la tenue de réunions régulières avec le Ministère, la disponibilité d'une base de données à Ottawa et dans toutes les missions sur les possibilités d'emploi du conjoint, la formulation de recommandations sur des questions préoccupantes, l'organisation d'activités pour les membres et la publication d'une revue trimestrielle, le Bulletin. L'Association est ouverte à tout employé du Service extérieur, qu'il soit en détachement ou retraité, ainsi qu'à sa famille. La cotisation annuelle est de 20 \$.

 **BUREAU DU CAISSIER**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Renseignements généraux : 943-2791
Télécopieur principal : 995-0725
SMFM – Pearson D1
Heures d'ouverture : 8 h 30 – 16 h

Voici les principaux services que nous offrons :

- émission de carnets de bons de taxi;
- remboursement des paiements comptants;
- émission de reçus officiels pour le stationnement temporaire;
- préparation et remise des chèques de voyage American Express en devises appropriées (dollar canadien ou américain, livre sterling, franc suisse, mark allemand, franc français et yen japonais);
- dépôt des demandes d'indemnité de déplacement;
- possibilités de remboursement par Interac ou carte de crédit;
- distribution des chèques du Receveur général;
- réception et dépôt des fonds publics reçus des missions et de l'Administration centrale.

**BUREAU DE LA TRADUCTION**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

TRAN – Pearson B2-135

Tél. : 995-3481

Télec. : 995-6390

Le Ministère fait appel, depuis de nombreuses années, au Bureau de la traduction (TRAN) pour répondre à tous ses besoins sur le plan linguistique. Le Bureau de la traduction se trouve à la tour B, 2^e étage, pièce 135; il assure une gamme de services linguistiques, notamment, la traduction et la révision dans les deux langues officielles et dans une centaine d'autres langues, de l'aide à la rédaction, la révision de documents unilingues, l'interprétation simultanée, etc.

Voici quelques conseils pour que le travail s'effectue avec diligence : remplissez le formulaire de demande de services attentivement (voir Formulaires), prévoyez en moyenne entre 1 h 30 et 2 h par page au moment de fixer le délai (le jour et l'heure), fournissez la documentation pertinente (textes précédents) et avisez TRAN à l'avance si vous prévoyez devoir faire traduire un texte le soir ou la fin de semaine, ou lorsque vous préparez un projet spécial.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Responsable
Tél. : 789-3518

La cafétéria et le kiosque sont situés près de la tour C et sont gérés par Sodexo Marriott Services. Les heures d'ouverture de la cafétéria sont de 6 h 30 à 16 h; le kiosque est ouvert de 7 h 15 à 15 h 45. Le service de casse-croûte est ouvert de 6 h 30 à 14 h.

Le menu comprend un vaste éventail de plats, depuis les sandwichs jusqu'au menu du jour. La cafétéria offre aussi un service de traiteur complet.

 **CARTES D'AFFAIRES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson D1-138

Tél. : 992-9717

Le formulaire *Demande de cartes de visite – Administration centrale* (formulaire 1391-T) est disponible sur support papier ou dans la base de données JetForm. Une fois rempli, on doit le faire parvenir à SRAM, D1-138. Remarque : Les cartes d'affaires ne sont disponibles que pour les employés salariés du Ministère. Les entrepreneurs et consultants ainsi que le personnel d'agence ne sont pas considérés comme des employés en vertu de l'article « Statut de l'entrepreneur » de leur contrat et à ce titre, ne sont pas admissibles à l'obtention de cartes d'affaires, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques*.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Service de soutien en information et technologie : 944-1776

Qu'est-ce que CATS? Il s'agit du système automatique d'archivage des textes ministériels du MAECI

Le système automatique d'archivage des textes ministériels (CATS) permet au Ministère d'effectuer la saisie, l'enregistrement, la maintenance, la recherche, l'extraction et la suppression de documents générés par le personnel ou qui parviennent au MAECI de façon électronique, dans le cours normal de ses affaires. CATS conserve le texte des messages de courrier électronique et des pièces jointes qui ont été copiés dans CATS. (Les documents électroniques ne constituent qu'une partie du fonds de renseignements sur les dossiers ministériels; le MAECI conserve des dossiers sur d'autres supports, y compris le support papier et les films.)

Les employés doivent obligatoirement transmettre une copie des documents électroniques ayant une valeur ministérielle au système CATS. Une bonne gestion du fonds de renseignements a plusieurs raisons d'être : réutiliser l'information (évite d'avoir à rédiger de nouveau); défendre l'État en cas de litige; documenter les nouveaux employés sur l'historique des politiques et des programmes en vigueur; avoir une vue d'ensemble pour évaluer adéquatement les énoncés de politique, etc. Il faut transmettre une copie de toutes les communications ministérielles officielles entre les agents, les unités organisationnelles et les groupes ou personnes de l'extérieur (la population ou les clients) au système CATS.

CATS conserve les messages électroniques et les pièces jointes tels qu'ils lui parviennent; personne n'a le droit d'en modifier ou d'en supprimer le moindre mot. En transmettant une copie des messages au système CATS, les employés aident le Ministère à répondre aux besoins fonctionnels actuels et futurs d'extraction rapide de l'information, et à assurer la reddition de comptes du Ministère auprès de l'État. Le message écrit par un employé aujourd'hui passera à l'histoire demain – littéralement! Sans documents, l'histoire n'existerait peut-être pas.

Comment extraire des documents transmis à CATS?

À partir de la page d'accueil Intranet du MAECI, cliquez sur le bouton <CATS> et utilisez les boutons <Recherche simple> ou <Recherche complexe> pour extraire les documents non classifiés et leurs pièces jointes. On peut obtenir tout autre document nécessaire en se rendant au Service local d'information (SLI) ou par téléphone, en composant le numéro du Service de soutien en information et technologie suivant : 944-1776. Le personnel de SLI se fera un plaisir de répondre aux questions et de fournir aux employés des lignes directrices et des conseils concernant le système CATS.

**CENTRE DE CONDITIONNEMENT PHYSIQUE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Tél. : 241-0183 (Centre RA)

Rez-de-chaussée, près du quai de chargement – Édifice Pearson

Le centre de conditionnement physique du MAECI est géré par le Ministère, en collaboration avec le Centre RA. Un coordonnateur de programme y est en poste de 11 h 30 à 14 h, du lundi au jeudi, à moins d'indications contraires. Des entraîneurs sont disponibles à ce moment pour donner des cours de danse aérobique, répondre aux questions des membres et donner des conseils sur le programme.

Tous les employés qui désirent rejoindre le centre de conditionnement physique assistent à une courte période d'orientation, au cours de laquelle on leur présente les programmes offerts et l'équipement disponible. Pour obtenir des renseignements sur l'adhésion, communiquez avec le Centre RA au 241-0183.

Lors de l'adhésion, un laissez-passer spécial rouge est délivré. Celui-ci vous permet d'accéder au centre de conditionnement physique seulement et doit être approuvé par le centre. Ce laissez-passer vous appartient et vous ne devez en aucun cas le prêter ou le donner à quelqu'un d'autre. Si vous vous entraînez après les heures de travail, on vous demande, pour des raisons de sécurité, de vous inscrire auprès du commissionnaire à la réception de l'édifice.

**CENTRE DE SERVICES : RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Heures d'ouverture : 8 h – 17 h, du lundi au vendredi

Hall d'entrée – Édifice Lester B. Pearson

Tél. : 992-2221

Télec. : 995-9335

Clientèle

Tous les employés du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, en poste à l'Administration centrale et à l'étranger, leurs conjoints, leurs enfants, de même que les employés d'autres ministères, en affectation au service extérieur, leurs conjoints et enfants.

Mandat

Fournir assistance et information sur les questions relatives à l'administration du personnel. Fournir des réponses précises et en temps opportun aux demandes de renseignements, peu importe qu'elles soient acheminées par courrier, télécopieur, courriel ou téléphone.

Services assurés

- Information générale sur les questions relatives à l'administration du personnel.
- Services de réinstallation pour les employés affectés à l'étranger ou de retour d'une mission à l'étranger les employés affectés aux bureaux régionaux.
- Rapports de mission.
- Service d'orientation pour les études des enfants à charge dans la RCN et à l'étranger.
- Programme de primes d'encouragement.
- Séances d'information préalables à l'affectation et ateliers de pré-retour.
- Séminaires sur la planification de la retraite.
- Emploi des conjoints
- Formulaires de demande et photos pour l'obtention d'un passeport officiel ou d'un visa.

**CENTRE DE LIBRE SERVICE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Heures d'ouverture : 8 h 30 – 16 h 30, du lundi au vendredi.

Coordonnateur : 944-0049

Le Centre de libre service donne accès aux scanners, imprimantes couleur, caméras numériques, graveurs de CD et logiciels spécialisés.

Le Centre de libre service possède trente ordinateurs portatifs dont dix avec accès par réseau commuté; les employés sont autorisés à les emprunter. (Les utilisateurs doivent avoir leur propre carte ADAS.)

Le Centre de libre service prête les logiciels suivants : WordPerfect 5.2, WordPerfect 6.1, Quattro Pro 6.0 et WP Presentations 3.0, Windows 95, Corel WordPerfect Suite 8. Les employés peuvent aussi convertir des documents en Word (jusqu'à v.97), Excel (jusqu'à v.97), WP (jusqu'à v.8) et Quattro Pro (jusqu'à v.8), etc.

Le Centre de libre service offre aide et assistance pour la création ou l'édition de graphiques (CorelDRAW, Corel PHOTO-PAINT, etc.) et on y aide la clientèle à préparer des présentations en PowerPoint et Corel PRESENTATIONS. Le centre possède également une collection de manuels, d'ouvrages et de magazines d'informatique pour consultation sur place.

 **CODE DE CONDUITE et CONFLITS D'INTÉRÊTS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Conseiller

Code de conduite et conflits d'intérêts

HREE – Pearson D3

Tél. : 995-0686 ou 996-0869

Télec. : 996-2479

Intranet : Document de référence – *Manuel de gestion des ressources humaines, chapitre 2 : Code de conduite et conflits d'intérêts*

Les Canadiens sont en droit de s'attendre de tous les fonctionnaires, qu'ils travaillent au Canada ou à l'étranger, qu'ils s'engagent rigoureusement à adopter les critères les plus élevés d'honnêteté et de responsabilité personnelles. Tous les employés du Ministère, de par leur fidélité envers la collectivité dont ils servent les intérêts, l'impartialité dont ils font preuve, la façon dont ils gèrent les fonds publics et dans leur utilisation judicieuse de l'influence ou des connaissances qui leurs sont imparties dans le cadre de leurs fonctions, doivent se mériter en tout temps, qu'ils soient au Canada ou à l'étranger, la confiance qu'il leur est accordée.

Tous les fonctionnaires de l'administration fédérale ont l'obligation de lire et de comprendre le Code régissant les conflits d'intérêts du Conseil du Trésor. De plus, les membres du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international doivent se conformer au propre Code de conduite et des conflits d'intérêts du Ministère.



COMPTABILITÉ DE DISTRIBUTION

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRA – Pearson D1-128

Tél. : 996-6816

Pour signaler et demander un transfert d'éléments d'actifs, signaler une perte ou un vol éventuel et pour transmettre de l'information sur les codes à barres, communiquez avec SRA au moyen d'une note de service ou par téléphone, SIGNET ou en personne à D1-128.

 **CONVENTIONS COLLECTIVES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor

Les conventions collectives sont disponibles sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor. Allez sur ce site sur Internet, cliquez sur Liens populaires et la rubrique Conventions collectives et taux de rémunération s'affichera.

Des exemplaires papier des conventions collectives sont disponibles au Centre de services (SERV). L'annuaire téléphonique de l'Administration centrale contient une liste des associations des employés des Affaires étrangères.

 **CORRESPONDANCE MINISTÉRIELLE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnatrice de la correspondance :	992-6676
Révisseuse (anglais) :	995-7357
Révisseuse (français) :	944-1922
Adjointe à la correspondance :	944-1919
Registraire de la correspondance (BICO A-10) :	992-6428
Gestionnaire DCC :	944-8378

Les ministres et les secrétaires d'État attachent une grande importance au traitement rapide et efficace de leur courrier.

Les directives ministérielles pour la correspondance du ministre des Affaires étrangères (MINA) et des secrétaires d'État peuvent être consultées à la rubrique « Documents de référence » sur le réseau intranet du Ministère. On peut en obtenir une copie papier en s'adressant à MINA A-6 (944-1919).

Chaque pièce de correspondance (lettre, télécopie ou courriel) nécessitant une réponse ministérielle est acheminée aux directions générales dans une chemise jaune. Il existe trois niveaux de priorité pour le courrier : étiquette rouge, délai de réponse de 5 jours (lettres à des chefs d'État, à des ministres étrangers, à des ministres fédéraux et provinciaux); étiquette bleue, délai de réponse de 10 jours, (lettres à des sénateurs, à des députés, à des organisations importantes, ou lettres nécessitant une réponse rapide). On doit répondre à toutes les autres lettres dans un délai de 15 jours. Le courrier pour lequel une réponse de la direction est requise est transmis avec une fiche de service et non dans une chemise jaune.

Bien qu'une partie du courrier soit acheminée aux directions pour l'ébauche de réponses individuelles, la plupart des lettres sont envoyées à DCC (Direction de la correspondance) pour la rédaction d'une réponse-type en collaboration avec les directions. Quand une direction reçoit 15 chemises de courrier et plus sur un même sujet, elle peut les transmettre à DCC accompagnées d'une ébauche de réponse. La direction peut ensuite demander que toutes les autres pièces de correspondance portant sur le même sujet soit envoyées à DCC. Un processus d'approbation des réponses-types par MINA est en place à DCC. La mise à jour des réponses-types fait partie d'un processus continu et s'effectue en collaboration avec les agents de pupitre.

Toutes les réponses rédigées pour MINA sont révisées à MINA A-6 (style, disposition et grammaire). Afin de faciliter le processus de révision, veuillez vous assurer qu'une disquette accompagne chaque chemise de correspondance. Veuillez prévoir un délai raisonnable pour la révision des traductions.

POINTS À RETENIR

- les réponses sont rédigées en français ou en anglais en fonction de la lettre reçue
- les réponses aux lettres en français doivent de préférence être rédigées en français plutôt que traduites à partir d'un texte rédigé en anglais
- quand un texte doit être envoyé dans les deux langues officielles, assurez-vous que l'ébauche originale (en anglais ou en français) soit approuvée par le ministre ou le secrétaire d'État avant de faire traduire le texte
- les formules d'introduction courantes sont les suivantes :
 - français – Je vous remercie de votre lettre du (date) au sujet de...
 - anglais – Thank you for your letter of (date), concerning...
- lorsque vous rédigez en français, utilisez des termes génériques et des tournures neutres, plutôt que la forme masculine
- évitez d'utiliser des termes comme « la semaine prochaine » et « le mois dernier »
- les lettres devraient autant que possible ne pas dépasser une page. Si une deuxième page est nécessaire, elle doit contenir au moins six lignes de texte
- l'utilisation de communiqués et de discours récents est recommandée
- les lettres devraient être centrées sur la page, alignées à gauche et saisies dans la police de caractères Times New Roman (12 points)

Ouvrages de référence utiles : la plupart peuvent être empruntés à long terme de la bibliothèque du MAECI

- The Canadian Style
- Le Guide du rédacteur
- La Banque de données linguistiques Termium (disponible sur l'intranet)
- Canadian Almanac and Directory (installé avec Windows NT)
- The Canadian Oxford Dictionary
- Le Petit Robert

Directives concernant la correspondance – Mesures provisoires – Ministre du Commerce international et Secrétaire d'État (Francophonie)

Suite au récent remaniement ministériel, DCD s'emploie activement, avec les ministres et secrétaires d'État, à la mise à jour générale des directives concernant la correspondance. Les nouvelles directives vous seront communiquées à l'automne.

En attendant, nous aimerions vous informer de certaines procédures provisoires ayant trait à la correspondance du nouveau ministre du Commerce international, l'honorable Pierre Pettigrew, et à celle de l'honorable Ronald Duhamel, secrétaire d'État (Francophonie). Le ministre Pettigrew et le secrétaire d'État Duhamel attachent une grande importance au traitement rapide et efficace de leur correspondance, et nous espérons que les directives suivantes vous permettront d'atteindre cet objectif.

La correspondance du ministre Pettigrew sera enregistrée, triée et acheminée aux directions générales par le Service de correspondance de MINT. Les lettres qui exigent une réponse de la part de MINT seront placées dans des chemises vertes (réponse en 15 jours ouvrables) ou rouges (réponse en 5 jours ouvrables).

- * Les réponses aux lettres adressées au ministre Sergio Marchi et qui porteront maintenant la signature du ministre Pierre Pettigrew devraient être formulées comme suit :

Je vous remercie de votre... du... adressée à mon prédécesseur, l'honorable Sergio Marchi, au sujet de....

Corps du texte

Je vous remercie de nous avoir fait part de vos préoccupations.

- * Les lettres doivent être imprimées au recto seulement en caractères Times New Roman 13 points.
- * Le groupe signature doit se lire : Pierre S. Pettigrew.

La correspondance de M. Duhamel sera enregistrée, triée et acheminée par BICO A-10 aux directions générales pour réponse. Les lettres auxquelles SSLF doit répondre seront acheminées dans des chemises jaunes annotées SSLF. On peut se procurer du papier à en-tête pour M. Duhamel à son bureau au huitième étage de la Tour A (A8-195). Veuillez tenir compte des consignes suivantes relatives au courrier de M. Duhamel :

- * Les lettres doivent être imprimées au recto seulement en caractères Times New Roman 13 points.
- * Le groupe signature doit se lire :
Ronald J. Duhamel (en français)
Ron J. Duhamel (en anglais)

Pour de plus amples renseignements au sujet de la correspondance, nous vous invitons à lire les lignes directrices publiées sur le site Intranet du Ministère (Documents de référence), ou à communiquer avec Tom Burgess (MINT), au numéro de téléphone 992-6097, ou avec Janice Hayes (MINA A-6), au numéro de téléphone 992-6676.

 **DOCUMENTS DU CABINET**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Agent de liaison avec le Cabinet
Direction de la liaison avec le Cabinet et des affaires parlementaires
DCL – Pearson A6
Tél. : 944-0390
Télec. : 944-0665
Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de DCL

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Les documents du Cabinet comprennent les mémoires au Cabinet, les ordres du jour, les rapports de décision, les documents de comité et les présentations au Cabinet (y compris les aide-mémoire et les documents d'information). Ils sont codés par couleur et imprimés sur des formulaires spéciaux.

Les documents du Cabinet sont la propriété du Bureau du Conseil privé (BCP), qui est le seul autorisé à les reproduire. Le BCP vérifie régulièrement les documents détenus par chaque ministère et la façon dont chacun les traite.

Tous les documents du Cabinet sont SECRETS et on doit les utiliser prudemment. On ne doit jamais les photocopier ni les reproduire d'aucune manière.

Chaque ministère fédéral possède une unité responsable de la circulation et du contrôle de ces documents. Au MAECI, cette responsabilité échoit à DCL.

Les documents du Cabinet doivent être conservés dans un classeur approuvé fermant à clé lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Pour créer des documents du Cabinet, utilisez toujours un matériel électronique protégé, comme le SIGNET C4.

Le sous-ministre est responsable devant le BCP des documents du Cabinet détenus par DCL pour le compte du MAECI.

 **ÉDIFICE LESTER B. PEARSON****L'ensemble du Ministère sous un même toit**

Au fur et à mesure que les responsabilités du Canada augmentaient sur la scène internationale, soit pendant et après la Deuxième Guerre mondiale, le ministère des Affaires extérieures prenait lui aussi de l'expansion au-delà de l'édifice de l'Est du Parlement, qui fut officiellement considéré comme son siège entre 1914 et 1973. En 1973, l'Administration centrale du Ministère déménageait dans l'édifice Lester B. Pearson et réunissait ainsi tous ses bureaux sous un même toit.

Évolution des activités

Les activités du Ministère ont continué d'évoluer au sein de l'édifice Pearson, notamment à la suite de la fusion du ministère des Affaires extérieures et du Service des délégués commerciaux en 1982. En 1995, le Ministère prenait officiellement le nom de ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. L'édifice Pearson est au coeur des activités du Ministère, et l'on utilise souvent ses services de conférence pour la tenue d'événements nationaux importants comme les réunions fédérales-provinciales et les journées de réflexion du Cabinet.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

TBXS – Pearson B1

Heures d'ouverture : 8 h – 16 h 30, du lundi au vendredi.

Tél. : 944-0300

Télec. : 944-0120

Intranet: Sites des directions – Secteur du commerce – Directions – Secrétariat d'Équipe Canada inc.

Équipe Canada inc a été créée en février 1998, dans le but d'atteindre une plus grande cohésion et une meilleure efficacité entre les ministères fédéraux, les provinces et le secteur privé, quant à la prestation des programmes et des services de développement des affaires internationales auprès du milieu des affaires.

Le réseau fédéral d'Équipe Canada inc. regroupe à l'heure actuelle 19 partenaires et vise en bout de ligne à améliorer le rayonnement économique du Canada à l'échelle mondiale en encourageant la croissance des échanges commerciaux et des investissements.

Le Secrétariat situé dans l'édifice Pearson est un point d'accès privilégié pour les entreprises canadiennes à la recherche d'information sur le commerce et les investissements, et il effectue un travail complémentaire à celui des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et des Centres du commerce international situés un peu partout au Canada.

 **ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

HRP – Pearson D4-155

Politiques des ressources humaines

Conseillères en équité en matière d'emploi

Tél : 996-8398 / 944-1968

Télec. : 992-3492

Il existe également des coordinateurs pour chaque groupe de directions générales. Voyez qui est votre coordonnateur en consultant notre page Web à l'adresse suivante :

<http://intranet.lbp/department/spd/sps/sps04-f.asp>

La Loi sur l'équité en matière d'emploi

La nouvelle *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, qui est entrée en vigueur le 24 octobre 1996, a pour objet de « réaliser l'équité en milieu de travail de façon que nul ne se voie refuser d'avantages ou de chances en matière d'emploi pour des motifs étrangers à sa compétence et, à cette fin, de corriger les désavantages subis, dans le domaine de l'emploi, par les membres des groupes désignés ... ». Les quatre groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi (EE) sont :

- les femmes
- les autochtones
- les personnes handicapées
- les personnes qui font partie des minorités visibles.

La représentation des groupes désignés au sein de l'effectif doit refléter leur présence au sein de la population apte au travail ou dans les secteurs de la population apte au travail auxquels nous faisons appel aux fins de dotation en personnel. Nous sommes tenus, aux termes de la Loi, de réaliser l'équité en matière d'emploi par les actions suivantes :

- déterminer et supprimer les obstacles à la carrière des membres des groupes désignés, et promouvoir l'égalité d'accès aux emplois;
- promouvoir l'équité en milieu de travail dans le cadre des réunions et de vos activités quotidiennes;
- instaurer des règles et des usages positifs et prendre des mesures raisonnables d'adaptation en faveur des membres des groupes désignés. « ...L'équité en matière d'emploi requiert, outre un traitement identique des personnes, des mesures spéciales et des aménagements adaptés aux différences. »

Les progrès et les réalisations du Ministère dans le domaine de l'équité en matière d'emploi doivent faire l'objet d'un rapport annuel au Conseil du Trésor, qui sera soumis au Parlement et à la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). La CCDP exerce un rôle de vérification et d'application pour s'assurer de la conformité aux exigences de la Loi. Nous vous invitons à consulter la Loi sur le site Web EE : <http://intranet.lbp/department/spd/sps/sps04-f.asp>

Avez-vous procédé à votre auto-identification?

Vous êtes la seule personne à pouvoir le faire!

Si vous êtes un employé nommé pour une période déterminée ou pour une période indéterminée :

- Remplissez le formulaire *Enquête démographique auprès des employés* en y apportant le maximum de précision, et retournez-le dans le meilleur délai.
- Investissez-vous personnellement dans la réalisation de l'équité à l'échelle de la fonction publique.

L'auto-identification est une contribution que vous seul pouvez faire.

Si vous n'avez pas reçu le formulaire, veuillez communiquer avec les conseillères en équité en matière d'emploi du Ministère, Doreen Séguin, au 996-8398, ou Lucie Amyotte, au 944-1968, 4^e étage, tour D.

L'auto-identification, c'est votre affaire. Votre participation permet de recueillir des renseignements précis sur la composition de l'effectif de la fonction publique dans son ensemble et de celui du Ministère.

L'auto-identification est *volontaire*. Toutefois, nous ne pouvons disposer d'une information précise sur notre effectif que si vous remplissez le formulaire le plus complètement et le plus exactement possible.

La participation de chaque employé est importante pour :

- établir un profil précis indiquant qui nous sommes et dans quelle mesure nous sommes représentatifs de la population apte au travail;
- déterminer les domaines où des changements de politiques, de systèmes, de règles et usages sont susceptibles de se révéler le plus efficaces dans la réalisation de l'équité en matière d'emploi;
- indiquer exactement les domaines où nous devons supprimer les obstacles qui limitent l'accès des groupes désignés ou les excluent de débouchés qui devraient s'offrir à tous les employés.

Comment les conseillers en équité en matière d'emploi, peuvent-ils vous aider?

Les conseillères en équité en matière d'emploi (HRP), peuvent fournir des renseignements à jour sur la situation au Ministère ainsi que sur son plan d'action au chapitre de l'équité en matière d'emploi, et des objectifs précis à établir concernant le recrutement de membres des groupes désignés pour votre groupe de directions générales.

N'hésitez pas à communiquer avec les conseillères en équité en matière d'emploi (HRP) pour tout conseil d'ordre général sur les questions d'équité en matière d'emploi concernant la façon de:

- garantir un traitement équitable au niveau de la formation et du perfectionnement;
- jouer un rôle d'arbitre;
- participer à l'organisation d'activités de sensibilisation à l'emploi;

- veiller à ce que les membres des groupes désignés soient systématiquement représentés au sein des jurys de sélection;
- veiller à ce que les outils et méthodes d'évaluation soient exempts d'obstacles pour les membres des groupes désignés;
- contribuer à l'élaboration et à la mise à jour du plan d'action du Ministère sur l'équité en matière d'emploi.

Nous vous invitons à consulter le site Web Équité en matière d'emploi de HRP à l'adresse :
<http://intranet.lbp/departement/spd/sps/sps04-e.asp>

Le Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international est déterminé à créer une nouvelle culture. Vous avez un rôle clé à jouer dans l'atteinte de cet objectif. Soyez des nôtres!

**EXAMEN DU RENDEMENT ET OBJECTIFS ET RESPONSABILITÉS LIÉS AU POSTE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

HPC – Pearson D4

Tél. : 995-3168

– Employés non permutants à l'exception des groupes CO et ES

HPC – Pearson D4

Tél. : 996-6958 ou 995-5967

– CO, FS, EX 1 et 2

HPC – Pearson D4

Tél. : 995-5107

– AS, CR, SCY, CS, EL permutants

L'examen du rendement s'effectue sous forme de dialogue continu entre vous et votre supérieur. Peu après votre arrivée au Ministère, votre supérieur organisera une rencontre afin de déterminer les objectifs et responsabilités inhérents à votre poste. Vous délimitez ainsi ensemble clairement ce qu'il est attendu de vous, les résultats prévus, ainsi que les critères d'évaluation de votre rendement. Tout au cours de ce processus, vous devrez tous deux mener un dialogue ouvert et honnête sur votre rendement. Ces discussions permettront d'ajuster les objectifs de travail, de passer en revue vos progrès, de prendre note de vos réalisations et de vos forces, de déterminer les points à améliorer et de discuter des questions opérationnelles, des objectifs et projets de carrière ainsi que des besoins de formation et de perfectionnement. Ces discussions peuvent être planifiées ou spontanées; formelles ou détendues en prenant un café; verbales ou écrites. Si vous croyez ne pas bénéficier d'un suivi régulier, faites part de vos préoccupations. Enfin, une rencontre annuelle doit être prévue entre vous et votre superviseur pour effectuer un examen approfondi de votre rendement (rapport d'évaluation). Participez activement à ce processus; adaptez-le à vos besoins. Des documents de référence pour chaque groupe d'employés sont disponibles au sein de la direction du personnel visée.

 **FORMULAIRES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson BG-162

Heures d'ouverture : 9 h 30 – 11 h 30 et 13 h 30 – 15 h 30, du lundi au jeudi
9 h 30 – 12 h le vendredi

Tous les formulaires utilisés par le Ministère sont disponibles à SRAM, BG-162 (utilisateur courant, Ministère, organisme central).

Les utilisateurs en poste à l'Administration centrale peuvent communiquer avec le magasin de SRAM au moyen d'une note de service, par SIGNET ou par télécopieur, ou faire parvenir le formulaire *Commande interne de fournitures de bureau* (formulaire GC 91) dûment rempli au magasin de SRAM, BG-162.

**GESTION DE CARRIÈRE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Voici les directions du personnel responsables de la gestion de carrières.

HPE – Pearson D4

Tél. : 995-9298

– Direction de la gestion du groupe exécutif et des chefs de mission

HPF – Pearson D4

Tél. : 995-1351

– Direction des affectations

HPC – Pearson D4

Tél. : 992-5241

– Direction du recrutement, de l'orientation professionnelle et des promotions

**HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Conseiller en matière de harcèlement

HRE – Pearson D3

Tél. : 995-0686 ou 996-0869

Télec. : 996-2479

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de HPD/HRD – Relations de travail – Politique ministérielle sur le harcèlement « *Le respect de l'autre... Politique pour un milieu de travail exempt de harcèlement* » (dépliant et brochure), MAECI 1996

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international s'est engagé à fournir un environnement de travail libre de tout harcèlement. La politique ministérielle, intitulée « Le respect de l'autre », s'applique à tous les employés du Ministère (période déterminée et indéterminée), aux employés détachés d'autres ministères, au personnel recruté sur place, aux personnes provenant d'agences de placement temporaire et aux gestionnaires. Il incombe à tous les membres du Ministère de lire et de bien comprendre la politique. Cette politique s'applique au Canada comme à l'étranger, et demeure en vigueur lors d'activités reliées au travail telles que conférences, journées de réflexion, fonctions sociales, cours de formation et déplacements.



INSTITUT CANADIEN DU SERVICE EXTÉRIEUR (ICSE)

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Pearson A4 – CFSI

Tél. de CFSC : 997-1197

Tél. de CFSD : 944-7763

Tél. de CFSL : 953-4751

Tél. de CFSS : 944-2407

Tél. de CFSI : 944-0011

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil du CFSI

L'Institut canadien du service extérieur fait partie de la quarantaine d'écoles diplomatiques qui existent dans le monde. Créé en avril 1992, l'Institut offre principalement des programmes d'apprentissage au sein du Ministère. Il se compose des quatre directions que voici, chapeautées par le Service de gestion (CFSM).

Centre d'apprentissage interculturel (CFSC)

Le Centre aide les professionnels et les organisations à se doter de compétences interculturelles comme la bonne conduite des affaires à l'étranger et prépare le personnel et leur famille au travail et à la vie à l'étranger. Les employés peuvent visiter le site E-thologies de pays à partir du site Intranet de CFSI. Le Centre est situé sur le campus Bisson de CFSI, 15, rue Bisson à Hull.

Renseignements généraux – CFSC : 997-1197

Centre d'apprentissage en affaires internationales et en gestion (CFSD)

Le Centre fournit des programmes d'apprentissage professionnel, en étroite collaboration avec les gestionnaires et spécialistes sectoriels du MAECI, afin d'appuyer les différents secteurs d'activités du Ministère. Les domaines de spécialisation du Centre comprennent entre autres le perfectionnement des gestionnaires, le développement organisationnel, le perfectionnement des compétences de base du service extérieur, l'apprentissage des affaires internationales, la politique commerciale, la coopération et la sécurité internationales et la diplomatie ouverte.

Renseignements généraux – CFSD : 944-7763

Centre de formation linguistique (CFSL)

Le Centre de formation linguistique travaille en étroite collaboration avec les directions du personnel et les missions à l'étranger en vue de s'assurer que le personnel du MAECI possède les compétences linguistiques nécessaires pour accomplir au mieux ses tâches. Le Centre offre de la formation dans les deux langues officielles, et dans plus de 40 langues étrangères. Il est situé sur le campus Bisson de CFSI, 15, rue Bisson à Hull.

Renseignements généraux – CFSL : 953-4751

Centre d'apprentissage des services ministériels (CFSS)

Le Centre d'apprentissage des services ministériels est responsable de la conception, de l'exécution et de l'évaluation de programmes de formation sur la technologie de la gestion de l'information et sur le système de gestion intégrée, des programmes d'apprentissage des services ministériels (personnel, administration du Service extérieur, santé et sécurité), des programmes de formation sur la sécurité et les services consulaires et de la formation du personnel recruté sur place.

Renseignements généraux – CFSS : 944-2407

RENSEIGNEMENTS CONNEXES SUR L'ICSE

CAMPUS VIRTUEL

Le Campus virtuel est une application de l'Intranet visant à fournir une formation sur le Web aux employés du Ministère.

Gestionnaire du Campus virtuel : 944-0743

COURS OFFERTS EN DEHORS DES HEURES DE TRAVAIL

L'ICSE offre un modeste programme d'aide financière au personnel du MAECI au Canada et à l'étranger qui désire suivre des cours en dehors des heures de travail. Pour en savoir plus, consultez l'Intranet ou composez le 944-0741.

FORMATION PROFESSIONNELLE INDIVIDUELLE

L'ICSE offre aussi un peu d'aide financière aux employés du MAECI qui désirent suivre des cours à l'extérieur durant les heures de travail. Pour en savoir plus, consultez l'Intranet ou composez le 944-0741.

TECHNOLOGIE DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Pour vous inscrire à ces cours (cours sur Outlook Mail, suite WordPerfect 8 et SIGNET), composez le 944-0616.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SXC – Pearson D1
Tél. : 995-1114

SXIA – Pearson D1
Tél. : 944-0214

L'Intranet du MAECI est un outil qui permet la diffusion électronique de documents de nature générale à tous les employés du Ministère, tant à l'Administration centrale que dans les missions. On y navigue à l'aide des mêmes types d'outils que sur Internet (World Wide Web), mais l'Intranet est installé sur le réseau interne SIGNET. On accède à l'information au moyen d'une cascade de pages liées à une page d'accueil, dans laquelle il suffit de cliquer sur un sujet pour obtenir l'information désirée.

On utilise Intranet pour la diffusion de manuels, bulletins et circulaires, de même que pour la diffusion de documents que l'on imprimait ou copiait auparavant sur les lecteurs partagés de l'Administration centrale.

Les unités qui désirent publier un document ou créer un site sur l'Intranet doivent :

- s'assurer que le document n'existe pas déjà sur le Web;
- transmettre un message électronique à l'administrateur de l'Intranet (SXC DI – 995-1114) concernant le document qu'elles désirent intégrer. Ce message doit comprendre le titre du document, le sujet, le public visé, la taille et le format actuel;
- après avoir reçu confirmation que le document convient au site Web, transmettre le texte autorisé (ou la table des matières préposée) ainsi qu'une version électronique à SXC DI – 995-1114;
- indiquer l'endroit où il serait le plus approprié d'intégrer le texte dans l'Intranet.

 **LANGUES OFFICIELLES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Politique interne sur les langues officielles, Intranet ou chapitre 6 du manuel des ressources humaines

Chef

Politique sur les langues officielles

Pearson D4-168 – HRP

Tél. : 992-9249

Télec. : 992-3492

La Constitution canadienne reconnaît l'utilisation de deux langues officielles au Canada, soit le français et l'anglais. Voici les objectifs généraux du Programme des langues officielles.

- a) Le droit pour le public de communiquer avec le gouvernement et d'obtenir des services dans la langue officielle de son choix.
- b) Chances d'emploi et perspectives de carrière au sein de la fonction publique égales pour les groupes des deux langues officielles et droit, en règle générale, de travailler dans la langue officielle de son choix.
- c) Sous réserve du principe du mérite, les groupes des deux langues officielles doivent bénéficier d'une représentation égale au sein de la fonction publique (la participation doit correspondre à la proportion de francophones et d'anglophones dans la population en général ou dans la population active).

Voici quelques-unes des principales considérations du Programme des langues officielles du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international :

- a) Le public doit être servi de façon continue dans la langue officielle de son choix, tant à l'Administration centrale que dans les missions à l'étranger. À cette fin, le Ministère fait tous les efforts possibles afin qu'au moins 30 p. 100 de son personnel en poste à chaque mission soit bilingue, et de maintenir un taux de bilinguisme d'au moins 60 p. 100 parmi le personnel en poste à l'étranger. De plus, on exige du personnel des missions recruté sur place (au sein de l'économie locale) et qui est en contact avec le public canadien un certain niveau de bilinguisme.
- b) L'Administration centrale doit aussi fournir les services centralisés (soutien aux employés dans le cadre de leur travail – p. ex., outils de travail, directives, etc.) et les services personnels (services de renseignements personnels aux employés tels que la rémunération et les avantages, le perfectionnement professionnel, etc.) à tous les employés, où qu'ils soient, dans la langue officielle de leur choix. De plus, en règle générale, les employés qui travaillent à Ottawa ont le droit de travailler dans la langue de leur choix en-dehors du service au public et des communications avec leurs collègues. Ils doivent être supervisés et obtenir le matériel nécessaire à leur travail dans la langue officielle de leur choix.

La langue de travail au sein des missions à l'étranger est le français, l'anglais ou les deux, selon la composition linguistique du personnel, l'utilisation de chaque langue officielle et la langue locale du pays d'accueil. Peu importe la langue officielle normalement utilisée au sein de la mission, le personnel canadien en provenance du Canada doit pouvoir bénéficier des services personnels et centralisés de l'Administration centrale ainsi que des principaux outils de travail dans la langue officielle de son choix.

En raison de ces exigences, le Ministère peut exiger comme condition d'emploi qu'une personne unilingue acquière des compétences dans la deuxième langue officielle.

LOCAUX ET PLANIFICATION DE L'ESPACE

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Directeur adjoint
Service des locaux
SRAA – Pearson D1-125
Tél. : 996-7170
Télec. : 944-0759

La Gestion des locaux (SRAA) est responsable de la planification et de l'aménagement des locaux dont l'attribution, la rénovation, la consolidation et l'optimisation de tout l'espace occupé par le Ministère dans la région de la capitale nationale (RCN).

Communiquez avec le directeur adjoint par téléphone ou SIGNET, ou encore au moyen d'une note de service.

Tous les projets doivent être approuvés par le directeur ou le chef de secteur.

Après avoir évalué l'envergure et l'ordre de priorité de la demande, un agent de projet de SRAA sera désigné au besoin et un numéro de projet sera attribué.

Le délai d'exécution du projet dépend de sa complexité et des autres priorités.

Le client participe à toutes les étapes d'exécution du projet et doit approuver par écrit les propositions finales.



MARCHÉS DE SERVICES

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SMFG – Pearson D1

Tél. : 992-6286 ou 944-1102

Télec. : 995-5933

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de SMD – Finance – Marché de services

L'objectif des marchés publics est de favoriser la concurrence, l'ouverture, l'accès équitable, la transparence, la justice et le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens. Conformément à la politique du Conseil du Trésor, tout marché de service qui excède 25 000 \$ doit faire l'objet d'un concours. Le plafond monétaire des marchés accordé aux gestionnaires varie selon la méthode de sollicitation adoptée. Il existe aussi des règlements spéciaux qui régissent l'embauche d'anciens fonctionnaires qui reçoivent une pension ou de personnes en vertu de marchés de services privés, des seuils à respecter en vertu de divers accords de libre-échange (dont l'ALENA), ainsi que des règlements sur les indemnités de déplacement, pour n'en nommer que quelques-uns.

Afin d'aider les employés du Ministère à s'acquitter de leurs responsabilités en ce qui a trait aux marchés de services, consultez le site Intranet Marché de services à <http://intranet.lbp/departement/smd/sbr/finance/contract/menu-f.asp>. Ce site comprend un document d'aide à la passation de marchés, de même que des formulaires de passation de marchés vierges, des exemples de clauses à insérer dans un contrat, un tableau des plafonds monétaires des marchés déterminés par le Conseil du Trésor ainsi que d'autres renseignements utiles. On trouvera sur le site Web du Conseil du Trésor, sous marchés de services à http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/dcgpubs/dcg_82_f.html, les politiques, directives et règlements de l'administration fédérale concernant les marchés de services.



MATÉRIEL DE BUREAU

(p. ex., calculatrices, lampes, machines à écrire)

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson BG-162

Heures d'ouverture : 9 h 30 – 11 h 30 et 13 h 30 – 15 h 30, du lundi au jeudi
9 h 30 – 12 h 00 le vendredi

Les intéressés doivent remplir le formulaire *Commande interne de fournitures de bureau* (formulaire GC 91), ou en faire la demande en personne à BG-162, au moyen d'une note de service ou par SIGNET ou télécopieur.

La livraison d'articles en stock le jour même s'effectue en téléphonant au client pour qu'il vienne chercher sa commande ou par courrier ou messageries internes.

**MÉMOIRES AUX MINISTRES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnateur, Services de secrétariat :	944-7293
Secrétaire, Correspondance :	944-4993
DMCR :	944-4708 / 944-2081

Il existe deux genres de mémoires aux ministres : le mémoire à des fins d'intervention et le mémoire à titre d'information.

Mémoire à des fins d'intervention : On utilise les mémoires à des fins d'intervention pour recommander au(x) ministre(s) de prendre une décision ou d'adopter une ligne de conduite particulière, pour proposer un changement de politique, pour obtenir l'autorisation d'envoyer une délégation à une conférence ou pour demander à un ministre de signer un document.

Mémoire à titre d'information : Les mémoires à titre d'information ont pour objet de porter à l'attention du ou des ministres les faits nouveaux concernant une situation donnée ou des renseignements utiles.

On trouvera des lignes directrices détaillées sur la préparation des mémoires aux ministres dans le document *Instructions sur la préparation des mémoires à l'intention des ministres*. Ce document, préparé par les bureaux des sous-ministres, est disponible en format électronique sur le site Intranet du Ministère, sous Documents de référence.

**MISE AU REBUT DU MATÉRIEL**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson BG-162

SRAM est responsable du matériel non spécialisé, des meubles et accessoires.

La liste des descriptions et de la déclaration des articles excédentaires doit parvenir à SRAM au moyen d'une note de service, par SIGNET ou télécopieur.

On doit prendre des dispositions auprès de SRAM pour le ramassage de gros articles.

On peut laisser les petits objets au magasin, BG-162.

Mise au rebut des renseignements sensibles – les renseignements classifiés (Confidentiel et Secret) et désignés doivent être détruits au moyen des déchiqueteuses qui se trouvent à tous les étages de l'édifice.

À tous les étages de l'édifice Lester B. Pearson, des déchiqueteuses ont été placées dans la zone de croisement adjacente au photocopieur pour la mise au rebut des renseignements classifiés et désignés.

Cependant, il est arrivé que certaines déchiqueteuses soient bloquées ou endommagées parce que quelqu'un avait essayé de déchiqueter du papier contenant des agrafes ou des trombones.

Les précautions suivantes doivent être observées pour prévenir le bris des déchiqueteuses :

- Enlever toutes les agrafes et les trombones
- Déchiqueter un maximum de six feuilles à la fois
- Pas de disquette, plastique ou attache
- Ne pas surcharger le sac; cela pourrait endommager la tête de la déchiqueteuse
- Les sacs de rechange se trouvent au bas de la déchiqueteuse.

Veuillez noter que lorsque vous avez une grande quantité de rebuts classifiés (par exemple, lorsqu'une direction est relocalisée), vous pouvez demander à ISRG de les éliminer. Communiquez avec ISRG au 992-6678 pour que quelqu'un vienne les chercher.



MITNET (réseau de télécommunications intégré multi-utilisateurs) fournit des services de communication vocale, dont la composition à sept chiffres, entre l'Administration centrale et les missions partout dans le monde. On trouvera une liste des missions canadiennes sur la couverture arrière de l'annuaire téléphonique de l'Administration centrale.

 **OBJETS D'ART**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRA – Pearson D1-128

Tél. : 996-6816

Les seuls emplacements où sont autorisés les objets d'art sont les cabinets des ministres, les bureaux des sous-ministres et des sous-ministres adjoints et de façon exceptionnelle, certaines aires publiques.

Les demandes s'effectuent au moyen d'une note de service, par téléphone, télécopieur ou SIGNET à SRA. SRA s'occupe de coordonner les achats, déplacements, restaurations, échanges et locations au nom du client avec les spécialistes de la Banque d'oeuvres d'art du Conseil des arts du Canada ou du Programme des biens de valeur du Ministère.

Les demandes d'enlèvement provisoire (p. ex., pendant les rénovations) ou de mise au rebut (si l'objet est loué aux frais du client) avant la fin du contrat sont effectuées au moyen d'une note de service, par téléphone, télécopieur ou SIGNET à SRA.

**OBJETS PERDUS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Objets perdus
Tél. : 944-0019

ISRG tient un service des objets perdus et trouvés à l'édifice Lester B. Pearson, par souci de commodité pour les employés et les visiteurs. On peut réclamer ces objets au bureau des Opérations de la sécurité à ISRG, situé au rez-de-chaussée de la tour B, pièce 190.

Nous remettons les objets perdus à un organisme de bienfaisance s'ils n'ont pas été réclamés après trois mois.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Bureau de l'ombudsman
NCX – Pearson A2-102
Tél. : 944-1524
Télec. : 944-1160

Créé en 1990, le Bureau de l'ombudsman offre aux employés du Ministère une voie informelle pour la résolution de problèmes. Le Bureau de l'ombudsman traite une vaste gamme de problèmes d'ordre personnel et administratif et ses services sont offerts à tout le personnel du Ministère. Il offre aussi des conseils informels à la direction sur les politiques et les pratiques. Voici les principales fonctions de l'ombudsman.

- Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman diffèrent des autres mécanismes de résolution de problèmes en place au Ministère en ce que seul l'ombudsman est véritablement neutre, et que même s'il relève en bout de ligne du sous-ministre, il ne représente pas les intérêts de la direction.
- Les ressources offertes par l'ombudsman sont informelles. Le recours aux services du Bureau de l'ombudsman ne signifie pas automatiquement l'enclenchement d'une procédure; au contraire, des options sont envisagées et retenues de façon informelle. De plus, le recours aux services de l'ombudsman n'empêche d'aucune façon la poursuite d'autres options. Par exemple, il est possible de consulter l'ombudsman, de choisir une autre voie puis de consulter de nouveau le Bureau de l'ombudsman à la fin du processus. Il est toutefois important de noter que l'ombudsman ne peut, en vertu de son mandat, prendre part à la résolution d'un conflit de travail si celui-ci fait l'objet d'un grief ou de procédures judiciaires. Elle ne peut y participer qu'avant ou après.
- Les activités du Bureau s'effectuent dans un climat de stricte confidentialité. L'ombudsman ne communique aucun détail de cas qui lui sont confiés à qui que ce soit, à moins qu'elle n'y soit expressément autorisée par son client. La réciprocité en la matière est de rigueur. En d'autres mots, ni l'ombudsman ni son client ne divulguent aucun renseignement sur le cas qui les occupe à moins d'un commun accord.
- L'ombudsman est neutre et impartiale. Elle ne prend parti pour aucune des parties en cause, mais veille à assurer un processus et une gestion du cas équitables.
- L'ombudsman formule des commentaires à la direction sur les tendances, questions et politiques, sans qu'il y ait bris de confidentialité et d'anonymat. Les cas individuels ne sont pas discutés.

 **OPÉRATIONS BANCAIRES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Rez-de-chaussée Pearson

Heures d'ouverture : 8 h – 16 h , du lundi au vendredi

Tél. : 564-2005

Télec. : 789-4796

La Banque Royale, située au rez-de-chaussée de l'édifice Pearson, répond aux besoins du Ministère et de ses employés, au Canada et à l'étranger. La succursale dispense tous les services et offre deux guichets automatiques à l'entrée.

La CS CO-OP offre aussi un guichet automatique près de l'entrée de la tour D.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SXC – Pearson D1

Tél. : 996-7984 ou 992-0258

Télec. : 996-8309

Panorama est le bulletin interne d'information du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Cette publication hebdomadaire, diffusée par les services de publication (SXC), est disponible sur support papier ou sur l'Intranet et est distribuée à tous les employés du Ministère, tant au Canada que dans les missions à l'étranger.

On doit faire approuver les articles pour publication dans *Panorama* par le directeur visé et les soumettre dans les deux langues officielles.

Tous les textes doivent s'accompagner d'une copie électronique et doivent parvenir à SXC D1 au plus tard le mercredi à midi pour publication le lundi suivant. On peut les transmettre par courriel (-EXTOTT -SXC -Panorama) ou par courrier (SXC D1).

 **PASSEPORT**

Le Centre de services (SERV) offre des services de ramassage et de livraison de passeports OFFICIELS (rouges ou verts). Les demandes de passeport et de visa sont aussi disponibles au Centre, de même qu'un service de photo pour les passeports OFFICIELS (rouges), de 13 h à 16 h tous les jours. On doit fournir une autorisation officielle de voyager ou une confirmation d'affectation à l'étranger avant la prise de photos.

PLAQUES D'IDENTIFICATION

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Directeur adjoint
Section de la gestion des locaux
SRAA – Pearson D1-125
Tél. : 996-7170
Télec. : 944-0759

Communiquez avec SRAA au moyen d'une note de service ou par courriel et indiquez vos exigences particulières.

De façon générale, les écriteaux et les plaques d'identification sont livrés dans les 10 jours ouvrables par un spécialiste en la matière de TPSGC. Ce dernier fait la collecte des commandes une fois par semaine.

 **POSTE DE PREMIERS SOINS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Tél. : 992-1150 ou 992-5452
ou soulevez le combiné du **téléphone rouge d'urgence** installé à chaque étage

Urgences médicales graves : 8+ 911

Conformément à la Politique concernant la sécurité et la santé au travail du Conseil du Trésor et le Code canadien du travail – partie II, chaque ministère doit fournir des services de premiers soins aux employés pendant les heures de travail en plus des procédures et plans d'urgence habituels pour l'ensemble des employés et du Ministère.

Un poste de premiers soins est maintenant en fonction dans l'édifice Lester B. Pearson, dans l'ancien local du service de santé de Santé Canada situé près de la cafétéria. Ce poste est équipé conformément à la Directive sur les premiers soins (2-5) du Conseil du Trésor. Des commissionnaires formés aux premiers soins sont disponibles à ISRG, au centre de surveillance, tour B, rez-de-chaussée. Les commissionnaires sont en poste 24 h sur 24; on peut les joindre en composant le 992-1150 ou le 992-5452, ou directement en soulevant le combiné du **téléphone rouge d'urgence** installé à chaque étage, près de la cage d'escalier.

Lorsqu'un employé doit utiliser le poste de premiers soins, il est important qu'il soit accompagné par un collègue de travail ou une personne qualifiée en premiers soins. Si aucun employé du lieu de travail n'est disponible immédiatement, le commissionnaire à la réception doit en être informé au moment où on passe prendre la clé du poste de premiers soins. Le commissionnaire s'efforcera de joindre quelqu'un travaillant avec l'employé et avertira les commissionnaires du secteur afin que des vérifications ponctuelles soient effectuées. Pour accéder au poste de premiers soins, vous devez obtenir la clé à la réception, ou appeler au 992-1150 ou 992-5452 avant de quitter votre poste de travail.

En cas d'urgence médicale grave, faites d'abord le 8 + 911, puis communiquez avec le centre de surveillance en composant le **992-1150 ou 992-5452** ou en soulevant le combiné du téléphone rouge d'urgence.

Chaque étage de l'édifice comprend une trousse de premiers soins, située près du téléphone rouge d'urgence. Ces troussees sont régulièrement vérifiées et réapprovisionnées. Si un employé se rend compte qu'une trousse n'est pas complète, il doit en aviser le centre de surveillance au 992-1150.

Les employés qui ont besoin d'assistance pour obtenir des premiers soins mineurs doivent communiquer avec le centre de surveillance de l'édifice. Faites le 8+ 911 en premier en cas d'urgence médicale grave, puis communiquez avec le centre de surveillance.

 **PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnateur/conseiller

Pearson B1-108

Tél. : 992-6167

Conseiller

Pearson D1-440 – situé au Centre de services (SERV)

Tél. : 995-9547

Conseiller

Pearson B1-106

Tél. : 992-1641

Le Programme d'aide aux employés (PAE) peut jouer un rôle important dans la carrière des employés et dans leur vie personnelle. Offert aux employés du MAECI et à leur famille, PAE dispense des services de counselling, à court terme et confidentiels, en vue d'aider les employés dans des situations difficiles. Il offre aussi un service de conseils aux gestionnaires et superviseurs afin que ceux-ci puissent mieux encadrer les employés.

L'aide offerte par PAE est très diversifiée : conseils sur la gestion du stress au travail comme à la maison, recherche de ressources communautaires, adaptation à une nouvelle culture, aide lors d'une séparation, d'un divorce ou en cas d'abus d'alcool ou d'autres drogues, difficultés financières, changement de carrière sont autant de volets traités par le programme. Les conseillers de PAE sont disponibles pour traiter toute situation qui influe sur le bien-être de l'employé et le touche personnellement.

 **PROTOCOLE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de XDX

Le Bureau du Protocole facilite la venue au Canada de représentants étrangers et de leurs personnes à charge. Il planifie, coordonne et organise les visites officielles au Canada, de même que les voyages officiels du gouverneur général, du premier ministre et des ministres à portefeuille à l'étranger. Il coordonne la présence de représentants officiels du Ministère à des conférences internationales et gère le programme officiel d'accueil.

 **QUESTIONS ET RÉPONSES – PÉRIODE DE QUESTIONS ET RELATIONS AVEC LES MÉDIAS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

DCL – Pearson A6

Tél. : 944-0666 ou 944-0888

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de DCL

DCL est responsable de la gestion du processus de questions et réponses. La politique, les lignes directrices et le gabarit du Ministère sur le sujet ont été distribués à toutes les directions et sont aussi disponibles sur le site Intranet de DCL sous Cabinet et affaires parlementaires.

DCL communique directement avec les directions au sujet de la préparation de questions et réponses particulières. Les demandes de questions et réponses sont effectuées lors des réunions quotidiennes avec les cabinets des ministres, les cabinets des secrétaires d'État et le Service des relations avec les médias (BCM). Seul DCL peut charger les directions de préparer des questions et réponses, et il est le seul mécanisme de prestation à ce sujet.

Veillez noter que le temps maximum alloué aux Ministres pour les réponses aux questions est 30 secondes. Les agents doivent limiter leurs réponses à 3 ou 4 points principaux regroupant l'essence du message; l'information la plus pertinente et à jour doit se situer au haut de la page, en italique, et la réponse doit contenir tous les autres renseignements généraux et d'évaluation pertinents.

On encourage fortement les agents à communiquer avec DCL avant 10 h si leur domaine de responsabilité est à l'ordre du jour et, s'ils doivent s'absenter, à s'assurer que toutes les questions et réponses requises sont préparées avant leur départ ou confiées à un autre agent.

Les agents doivent aussi communiquer avec DCL si leur direction complète s'absente en raison d'une journée de réflexion ou pour assister à une conférence. Ils doivent communiquer un numéro de téléphone de rechange à DCL et prévoir d'autres sources d'information ou de préparation pour les questions et réponses.

Les agents qui préparent des cahiers d'information ou des notes de service relatifs à des visites, sommets ou réunions de haut niveau sont fortement incités à préparer des questions et réponses et à les acheminer à la liste de diffusion des questions et réponses. De la même façon, les agents qui sentent le besoin de préparer des questions et réponses sans avoir été sollicités sont encouragés à faire preuve d'initiative et à acheminer leurs documents par les voies habituelles.

DCL fera tout son possible pour communiquer avec les agents au plus tard à 9 h 30 chaque matin (du lundi au jeudi) et au plus tard à 8 h 30 (le vendredi) si des questions et réponses sont exigées de leur direction. Les questions et réponses doivent parvenir à la liste de diffusion permanente par courriel (Qs & As ou Q & R sous l'adresse de courrier électronique) au plus tard à 11 h du lundi au jeudi et à 10 h le vendredi.

Veillez noter que les questions et réponses sont utilisées dans le cadre de la période de questions, des points de presse et des relations avec les médias. Il faut respecter les délais de 11 h du lundi au jeudi et 10 h le vendredi afin de prévoir du temps pour les clarifications ou les révisions, s'il y a lieu. Les agents doivent garder en mémoire le fait que les questions et réponses sont une importante source d'information pour la haute direction et nos missions à l'étranger.

Il faut classer les questions et réponses comme étant au moins PROTÉGÉES.

 **RÉCEPTION**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson BG-131
Tél. : 996-3755 ou 992-8643
Télec. : 995-7684

Heures d'ouverture : 8 h – 12 h et 12 h 30 – 16 h, du lundi au vendredi

Tous les biens reçus au nom du Ministère doivent obligatoirement passer par le service de réception et être enregistrés avant d'être remis aux intéressés.

Pour des raisons de sécurité, tous les colis doivent être déposés à l'arrière de l'édifice. Les commissionnaires à la réception n'accepteront aucun colis.


RÉDUCTION ET RECYCLAGE DES DÉCHETS À L'ÉDIFICE PEARSON

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Pour obtenir des renseignements additionnels sur les moyens permettant de travailler de façon plus écologique au Ministère ou pour obtenir un exemplaire de la brochure *Le travail écologique à l'Administration centrale*, communiquez avec la Direction des services environnementaux (AES) au 944-0631 ou visitez le site Web sur le développement durable à <http://www.dfait-maeci.gc.ca/sustain/menu-f.asp>.

Le programme de réduction et de recyclage des déchets du MAECI prévoit la cueillette et le recyclage du papier, du carton, des canettes, du verre, des plastiques, des cartouches d'imprimante, des bandes vidéo et des piles. Chaque poste de travail comporte un bac de recyclage bleu pour le papier, de même qu'une petite corbeille à déchets noire, pour les déchets non recyclables. Chaque employé est responsable de vider sa corbeille dans les grandes poubelles installées dans chacune des directions. De surcroît, des contenants de recyclage où l'on peut déposer canettes, bouteilles, papiers et plastiques divers sont situés près des toilettes à chaque étage de chacune des tours et dans la cafétéria.

Le tableau suivant indique la marche à suivre, le centre de responsabilité et le numéro de téléphone approprié, pour chaque type de déchet à recycler.

Déchet	Marche à suivre	Centre de responsabilité	Lieu	Téléphone
Piles	Les piles usagées de petits appareils tels que les calculatrices peuvent être remises aux messagers de la salle du courrier ou déposées dans la corbeille de sortie en vue du recyclage.	Services de distribution (SRG)		944-6245
Canettes et bouteilles	Les canettes et bouteilles doivent être vidées avant d'être déposées dans le bac de recyclage.	Centre national des appels de service de TPSGC.		1 800 463-1850
Tubes fluorescents	Les tubes fluorescents sont éliminés dans le cadre du programme de gestion des déchets dangereux. Il est interdit de les jeter dans les poubelles. Téléphonnez à TPSGC pour faire remplacer les tubes défectueux.	Centre national des appels de service de TPSGC.		1 800 463-1850
Robinets qui fuient	Signalez un robinet qui fuit ou tout dégât causé par l'eau au Centre national des appels de service de TPSGC.	Centre national des appels de service de TPSGC.		1 800 463-1850

Déchet	Marche à suivre	Centre de responsabilité	Lieu	Téléphone
Papiers divers	Le papier usagé peut être déposé dans le bac de recyclage ou réutilisé pour l'impression.	Soutien matériel à la centrale (SRAM) (pour obtenir un bac) Centre national des appels de service de TPSGC (pour le ramassage d'une grande quantité de déchets recyclables)	BG-131	996-7174 1 800 463-1850
Déchets non recyclables	Les déchets non recyclables doivent être déposés dans la petite corbeille noire à chaque poste de travail. Les employés doivent eux-mêmes vider leur corbeille dans les grandes poubelles installées dans les bureaux de chaque direction ou dans les aires de travail.	Soutien matériel à la centrale (SRAM) (Pour obtenir un bac)	BG-131	996-7174
Plastiques	Les plastiques, les verres de styromousse, par exemple, doivent être déposés dans les bacs de recyclage.	Centre national des appels de service de TPSGC.		1 800 463-1850
Fournitures de bureau	Les fournitures en trop doivent être retournées au Soutien matériel à la centrale (SRAM).	Soutien matériel à la centrale.	BG-131	996-7174
Cartouches d'imprimante	Le Ministère utilise des cartouches reconditionnées. Les cartouches usagées peuvent être échangées contre des cartouches reconditionnées au Service des approvisionnements.	Approvisionnement (SRAM)	BG-131	996-7174
Bandes vidéo	Les bandes vidéo usagées peuvent être retournées aux Services audiovisuels, pour être réutilisées.	Services audiovisuels (SXCH)	B1-115	995-1332

 **RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Tél. : 996-1791

Télec. : 944-0884

Horaire de travail :

L'horaire de travail est déterminé par l'employé et son supérieur. En vertu de la convention collective, l'horaire normal de travail se situe entre 7 h et 18 h. La plage fixe se situe entre 9 h 30 et 15 h 30. Des exemplaires de toutes les conventions collectives sont disponibles au Centre de services situé dans le hall d'entrée ou sur le site Internet du Conseil du Trésor.

Salaire :

Les employés sont rémunérés aux deux semaines. Les déductions à la source obligatoires telles que l'assurance-emploi, le Régime des rentes du Québec, le Régime des pensions du Canada et l'impôt fédéral sur le revenu sont automatiquement retranchées du chèque de paye.

Selon le statut de l'employé, d'autres déductions telles que la pension de la fonction publique, la prestation supplémentaire de décès, le service accompagné d'option, l'assurance-invalidité et les cotisations syndicales peuvent s'ajouter à titre obligatoire. Parmi les déductions facultatives, mentionnons le Régime de soins de santé de la fonction publique, l'Association récréative, la CS CO-Op, etc...

Assurance :

Selon le statut de l'employé, le gouvernement offre les régimes d'assurance suivants :

- Régime de soins de santé de la fonction publique
- Régime de soins dentaires
- Régime d'assurance pour les cadres de gestion de la fonction publique
- Assurance-invalidité/assurance-invalidité à long terme (obligatoire)

Congés :

Selon son statut, un employé peut avoir droit à des vacances ou un congé de maladie. On trouvera dans la convention collective plus de détails sur les congés auxquels ont droit les employés selon leur situation. À la fin de chaque mois, l'employé doit remplir une demande de congé et un rapport de présence, qui seront signés par lui et son supérieur puis acheminés à SMFC. Ces formulaires sont disponibles sur JetForm, par l'entremise des Applications ministérielles.

Les employés peuvent communiquer avec la Direction des services de rémunération (SMFC) pour toute question sur la rémunération, les pensions ou les congés.

**RENSEIGNEMENTS SUR LES ÉLÉMENTS D'ACTIF EN UTILISATION**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRA – Pearson D1-128

Tél. : 996-6816

On peut obtenir des données sur le matériel et les meubles d'usage courant (sauf le matériel informatique), y compris la vérification matérielle des comptes de distribution, de la valeur, de la date d'achat, etc. en faisant la demande au moyen d'une note de service, par téléphone, SIGNET ou en personne à SRA.

 **RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE**

Le Répertoire téléphonique préparé chaque année par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international regroupe le personnel de l'Administration centrale. Le contenu et la structure des versions anglaise et française sont produits électroniquement à partir de la base de données ministérielle, qui renferme les informations fournies par chacun des employés et à laquelle on peut avoir accès par les applications « Profils » et « Organisations » de SIGNET. Le principal avantage de recueillir des données électroniquement est que le répertoire en ligne (voir Répertoires à la page d'accueil de l'Intranet) peut être mis à jour sur une base continue. L'information consignée dans Profils ou Organisations est immédiatement retransmise dans le répertoire en ligne. Ce répertoire est un outil de référence précieux pour les employés. Pour obtenir des exemplaires additionnels du répertoire téléphonique, veuillez composer le 944-0647.

Instructions générales pour avoir accès aux répertoires sur Intranet**Répertoire téléphonique du MAECI**

- 1) À la page d'accueil d'Intranet, cliquez sur Répertoires.
- 2) Cliquez sur Répertoire téléphonique du MAECI.
- 3) Entrez le nom de famille.
- 4) Cliquez sur Recherche.

Autres ministères fédéraux (AMG)

- 1) À la page d'accueil d'Intranet, cliquez sur Répertoires.
- 2) Cliquez sur Autres ministères fédéraux.
- 3) Entrez le nom de famille et l'acronyme du ministère.
- 4) Cliquez sur Recherche.

Services d'annuaires gouvernementaux électroniques (GEDS)

- 1) À la page d'accueil d'Intranet, cliquez sur Répertoires.
- 2) Cliquez sur Services d'annuaires gouvernementaux électroniques.
- 3) Entrez le nom de famille.
- 4) Cliquez sur Recherche.

Pour trouver rapidement et facilement un employé du MAECI

- 1) Allez à la page d'accueil d'Intranet.
- 2) À droite de la page – Répertoire du MAECI.
- 3) Entrez le nom de famille.
- 4) Cliquez sur Recherche.

 **RÉPERTOIRES**

S'il vous est impossible de localiser le numéro de téléphone d'un employé du MAECI, il est fort possible qu'il se trouve dans l'Intranet du Ministère. Allez à Répertoires et cliquez sur Répertoire téléphonique du MAECI pour trouver le numéro désiré. La rubrique Répertoires comprend aussi les éléments suivants :

Autres ministères fédéraux	– répertoire des adresses électroniques
Services de répertoires électroniques du gouvernement	– répertoire téléphonique du gouvernement
Canada 411	– répertoire téléphonique pour tout le Canada
Postes Canada	– outil pour trouver les codes postaux
Représentants canadiens à l'étranger	
Représentants étrangers au Canada	

Moniteurs à écran tactile

Les moniteurs à écran tactile, situés au comptoir de la réception, permettent d'accéder aux noms et aux numéros de téléphone de tous les employés travaillant à l'édifice Pearson. Une fois que l'on a trouvé le nom de l'employé, on peut lui téléphoner en appuyant sur une touche de l'écran. Le système a été élaboré de façon à faciliter les communications entre les visiteurs et les employés du Ministère.

Les noms et numéros de téléphone contenus dans le Système d'information des visiteurs sont tirés de l'application ministérielle Profils du personnel de SIGNET. Il est donc important que chaque employé vérifie si les informations sont exactes et à jour.

RÉSERVATIONS DE SALLES DE CONFÉRENCE

On rappelle aux nouveaux employés du MAECI que les employés ont besoin d'un compte d'applications ministérielles et d'un mot de passe pour réserver une salle de conférence.

Pour effectuer une réservation, allez à Applications de réseau SIGNET, Salles de conférence puis tapez votre compte d'applications ministérielles et votre mot de passe.

Les commissionnaires en poste à la réception fournissent un service d'accueil et de renseignements aux visiteurs et aux employés. Ils ont également la responsabilité de communiquer avec les répondants des visiteurs et de fournir une escorte le cas échéant.

En ce qui concerne les réunions organisées à l'avance, une note de service indiquant tous les renseignements nécessaires (qui, quand et où) devrait être envoyée à la réception; pour une réunion de dernière minute, veuillez communiquer avec le personnel de la réception au 995-5859.

 **SÉCURITÉ**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

La section appropriée de la Direction générale de la sécurité et du renseignement (ISD) ou la Section des opérations de la sécurité technique (ISRG).

En cas d'urgence (Centre de commande) : 992-5452 / 992-1150
Pour obtenir une nouvelle clé, un cadenas à combinaison ou un nouveau cadenas : 992-6678
Pour obtenir de l'information sur les cours et les ateliers en matière de sécurité : 992-6704

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de ISC et Page d'accueil de ISDT

Le principal objectif du Ministère en matière de sécurité vise à assurer la protection des employés, de l'information et des biens matériels. Cette responsabilité incombe principalement au sous-ministre et est partagée par tous les employés du Ministère.

Les préoccupations en matière de sécurité du Ministère se démarquent de celles des autres ministères fédéraux. Notre Ministère traite un nombre important de documents confidentiels, dont certains nous sont confiés par d'autres ministères, par des gouvernements étrangers, des entreprises et des particuliers. Le Ministère a la responsabilité d'assurer la protection de biens d'une valeur de plusieurs millions de dollars, notamment des véhicules, des bâtiments, de l'équipement, des œuvres d'art, etc., dans différents endroits partout dans le monde, de même que d'importantes sommes d'argent et de documents officiels, passeports, visas et permis ministériels. Les bavures peuvent avoir des répercussions sur la compétitivité économique du Canada, le rayonnement du Ministère ailleurs dans le monde, la sécurité des Canadiens et la sécurité nationale.

On n'insistera jamais assez sur la responsabilité de chacun des employés concernant tous les aspects de la sécurité. Le bon jugement, la prudence et la fiabilité dont les employés font preuve font en sorte que les politiques et les directives établies assurent un niveau de protection adéquat. Vos responsabilités en matière de sécurité débutent dès le moment de votre entrée en fonctions et se poursuivent même lorsque vous avez quitté votre poste. Vous êtes invité à prendre connaissance des mesures de sécurité en vigueur au Ministère et à faire usage de l'ensemble des politiques, procédures, lignes directrices et directives à votre disposition.

 **SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnateur

Sécurité et santé au travail

HREH – Pearson D3

Tél. : 996-0881

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de HPD/HRD – Sécurité et santé au travail

Les questions de santé au travail sont importantes et la responsabilité d'assurer la santé des travailleurs est partagée par les employeurs, les employés et nombre d'organisations au sein de la fonction publique. Chacun a un rôle particulier à jouer afin de créer un environnement de travail sûr et sain.

L'administration fédérale a pour politique de fournir aux employés un environnement de travail sûr et sain et les services de santé au travail nécessaires.

Le Conseil du Trésor (CT) est responsable d'élaborer les politiques de sécurité et de santé au travail pour l'ensemble des ministères. Il fournit aussi des conseils sur la sécurité et la santé au travail et en assure la promotion au sein de la fonction publique. Le Conseil du Trésor exige de chaque ministère qu'il élabore un programme de sécurité et de santé au travail conformément à la Partie II du Code canadien du travail et autres politiques et directives du CT en la matière.

Le volet de sécurité et santé au travail de l'administration fédérale est régi par le Code canadien du travail, Partie II, en vigueur au sein de la fonction publique depuis 1986. Sont assujettis à ce Code les lieux de travail du gouvernement fédéral tant au Canada que dans les missions du MAECI à l'étranger, de même que le personnel oeuvrant au Canada ou recruté sur place. L'application de la loi relève du Programme du travail de Développement des ressources humaines Canada.

Le Conseil du Trésor délègue aux ministères la responsabilité de la mise en oeuvre et de la gestion de programmes de sécurité et de santé au travail efficaces, qui répondent aux exigences générales et règlements du Code canadien du travail, Partie II, de même qu'aux politiques et directives du Conseil du Trésor en la matière.

Le Code canadien du travail, Partie II, exige la nomination de représentants et la formation de comités de sécurité et de santé au travail pour l'ensemble de la fonction publique, assurant ainsi aux employés une forte présence lors de discussions qui touchent leur propre sécurité et santé au travail.

**SERVICE CANADIEN DES DÉLÉGUÉS COMMERCIAUX**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Intranet: Sites des directions – Secteur du commerce

Depuis 1894, le Service canadien des délégués commerciaux aide les sociétés canadiennes à percer sur les marchés étrangers en faisant valoir les intérêts économiques du Canada sur le marché mondial. Plus de 300 délégués commerciaux travaillent à promouvoir les intérêts commerciaux du Canada dans plus de 100 villes dans le monde. Leurs champs d'expertise comprennent l'accès aux marchés étrangers, les contacts dans le domaine des affaires internationales, l'exportation, les débouchés éventuels sur les marchés étrangers, les investissements au Canada, la délivrance de permis, les projets de coentreprise et le transfert de technologie.

 **SERVICE DES APPROVISIONNEMENTS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Pearson BG-162

Heures d'ouverture : 9 h 30 – 11 h 30 et 13 h 30 – 15 h 30, du lundi au jeudi
9 h 30 – 12 h le vendredi

 **SERVICE LOCAL D'INFORMATION (SLI)**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Service de soutien en information et technologie : 944-1776

Pearson A4 et A5

Pearson B3

Pearson C4 et C6

Les spécialistes de l'information du Ministère sont disponibles au Service local d'information (SLI) le plus près de vous.

Les agents de SLI offrent des services de recherche de l'information courants ainsi que des conseils sur la gestion et la structure de la fonction Dossiers publics de Microsoft Outlook.

SLI offre aussi de la formation sur les activités de recherche au moyen des systèmes internes du MAECI dont CATS, ainsi que sur certains des nouveaux logiciels fournis par SIGNET 2000+.

SLI sert aussi de point de contact sur la façon d'accéder aux autres services offerts par SXD.

Les bureaux de SLI sont situés aux endroits suivants :

- Pearson A4 et A5
- Pearson B3
- Pearson C4 et C6

On peut communiquer avec l'agent de SLI le plus près en utilisant la ligne du Service de soutien en information et technologie : 944-1776.

Les agents des unités centrales de traitement, responsables des importantes politiques et activités d'arrière-plan liées au traitement, à l'organisation et à la conservation des dossiers ministériels, appuient les activités des SLI.

**SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ADMINISTRATION CENTRALE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Directeur :

SRA – Pearson D1-139

Tél. : 992-9675

Télec. : 944-0759

Secrétaire :

Tél. : 992-9717

Télec. : 944-0759

Agent d'administration

Tél. : 996-6816

Télec. : 944-0759

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de SRD – Direction des services administratifs (SRA)

La Direction des services administratifs de l'Administration centrale est responsable des services suivants auprès du MAECI :

- locaux
- objets d'art
- éléments d'actif en utilisation
- cartes d'affaires
- comptabilité de distribution
- formulaires
- fournitures de bureau – payées par le client
- fournitures de bureau – payées par le Ministère
- mise au rebut du matériel
- services de déménagement
- matériel de bureau d'usage courant (p. ex., calculatrices, lampes, machines à écrire, etc.)
- stationnement
- plaques d'identification
- tampons et timbres-dateurs

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Salles de conférence :** Le directeur de SRA est responsable de la gestion générale de tous les services de salles de conférence pour le Ministère.
- À part quelques exceptions, cette ressource ministérielle est à la disposition de tous les intéressés et est disponible selon le système de premier arrivé, premier servi. Les réservations s'effectuent par le système en ligne de réservation de salles de réunions.
- Espaces communs/hall :** Toute utilisation d'espaces communs par les employés ou organisations du MAECI doit être approuvée et coordonnée par le directeur, aussi président du comité de gestion des espaces communs et du hall.
- Affiches et signalisation :** Il est interdit de fixer, de quelque façon que ce soit, des affiches, pancartes ou photos sur les murs de granit de l'édifice Lester B. Pearson.
- Utilisez plutôt les endroits désignés comme les babillards situés dans la cafétéria et dans les halls d'ascenseur de chaque tour. Il incombe aussi à la personne qui a posé ces affiches de les retirer dès qu'elles sont périmées.
- Politique concernant les espaces communs et l'utilisation de l'espace :** L'espace est considéré comme étant une ressource ministérielle et est géré à ce titre. Sa disponibilité est limitée, il coûte cher à l'achat et à entretenir et son utilisation, son occupation et son volume sont déterminés selon des normes gouvernementales précises.
- SRA gère tout l'espace des locaux de l'Administration centrale au nom de la Gestion ministérielle, conformément aux normes gouvernementales en vigueur; il est aussi responsable de toutes les liaisons avec TPSGC et les fournisseurs.

SERVICES AUDIO-VISUELS ET DE SALLES DE CONFÉRENCE

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SXCH – Pearson B1-115

Heures d'ouverture : 8 h – 18 h, du lundi au vendredi

Tél. : 995-8390

La Section des opérations à l'étranger et du soutien aux clients (SXCH) est responsable des réservations de salles de conférence (salle Robertson, auditorium Cadieux et hall Skelton).

La Section s'occupe aussi de la location de projecteurs, télévisions, magnétoscopes, écrans de projection et grands écrans.

SXCH se charge de la réparation de l'équipement audio-visuel (télévision, magnétoscope, télédistribution) du Ministère.

Les vidéoconférences dans l'édifice Lester B. Pearson (capacité 3 lignes RNIS) de même que le système de montage non linéaire (montage vidéo, etc.) et le doublage vidéo (PAL, SECAM) sont du ressort de SXCH.

 **SERVICES DE BIBLIOTHÈQUE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Bibliothécaire

Édifice Lester B. Pearson

Bibliothèque principale – Pearson B1 (SXCI)

Bibliothèque juridique – Pearson C7

Renseignements généraux : 992-6150

Télécopieur principal : 944-0222

Courriel SIGNET : infotech (s'utilise pour toutes les demandes)

Intranet : Sites des directions – Biblio – SXCI – Page d'accueil de la bibliothèque

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés :

Bibliothèque principale : 8 h 30 – 16 h 30

Bibliothèque juridique : 10 h – 17 h

Services de recherche

La bibliothèque a pour mandat d'appuyer les recherches du personnel du MAECI à l'Administration centrale et à l'étranger ainsi que des clients canadiens et étrangers qui effectuent des recherches dans les domaines relevant du Ministère. La bibliothèque effectue la collecte de renseignements à partir d'un vaste éventail de sources partout dans le monde, et son fonds documentaire est à l'image des responsabilités que doit assumer le Ministère dans les domaines des relations internationales, du commerce international, du droit international et de la sécurité internationale. La bibliothèque exploite une technologie de pointe afin de fournir des renseignements et des services de recherche tant au personnel de l'Administration centrale que des ambassades et consulats à l'étranger et entend répondre à toute question reliée aux activités du Ministère.

Services de formation

Les services de formation peuvent aider les employés du Ministère à maximiser les outils d'information dont ils disposent à leur bureau en leur offrant des cours de recyclage ou de perfectionnement sur Internet, sur les CD-ROM ou des services en ligne. Le personnel du service de référence coopère avec les employés du Ministère sur des projets ou domaines particuliers afin de trouver les meilleures sources d'information, les outils de recherche sur Internet ou sites Web qui répondent le mieux à leurs besoin et leur apprendre la meilleure façon d'utiliser ces outils.

Prêts sur place et entre bibliothèques

Les catalogues de la bibliothèque de l'Administration centrale et de plusieurs bibliothèques des principales missions sont disponibles en ligne au bureau de l'employé (par l'entremise de la page d'accueil de la bibliothèque), de même qu'aux terminaux de la bibliothèque même. Tous les membres du personnel du Ministère (y compris le personnel des missions) peuvent emprunter les documents et livres en libre circulation. On peut souvent emprunter des documents liés au travail et non disponibles à la bibliothèque dans d'autres bibliothèques grâce à un prêt interbibliothèque.

Pour une description plus complète de tous les services offerts par la bibliothèque, appelez-nous, rendez-nous visite, faites-nous parvenir un message électronique ou visitez le site Web de la bibliothèque!



SERVICES DE DÉMÉNAGEMENT

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson BG-162

Les demandes de déménagement s'effectuent auprès de SRAM, BG-162 au moyen d'une note de service, par SIGNET ou télécopieur.

Le personnel communique avec le client pour déterminer l'envergure et la complexité du travail, de même que les délais.

Lorsqu'il s'agit de déplacer 1 ou 2 articles, le travail est effectué en 3 jours ouvrables (p. ex., déplacer un classeur, changer l'orientation d'un bureau, changer la disposition des meubles dans un bureau).

Pour les déménagements complexes de plusieurs bureaux, d'une tour ou d'un étage à l'autre par exemple, le client est consulté.



SERVICES DE DISTRIBUTION ET DE COURRIER

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Tél. : 944-MAIL (6245)
Télec. : 992-5598
Heures d'ouverture : 7 h 30 – 17 h, du lundi au vendredi

La Direction des services de distribution et de courrier (SRG) fournit toute une gamme de services d'imprimerie, de livraison et de distribution à ses clients du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, tant à l'Administration centrale qu'aux missions canadiennes à l'étranger; elle offre aussi aux autres ministères, aux gouvernements provinciaux et au secteur privé la possibilité d'utiliser les services d'envois diplomatiques, suivant le principe du recouvrement des coûts lorsqu'il y a lieu.

Voici une liste détaillée des services offerts et des numéros de téléphone pertinents.

RÉCEPTION DU COURRIER

Réception du courrier provenant des missions, des services de messageries privés, de la Société canadienne des postes et d'autres sources.

- Le courrier acheminé par la Société canadienne des postes est ramassé tous les matins à 8 h. Son traitement et sa livraison à l'édifice Lester B. Pearson sont assurés dans un délai de 36 heures. Téléphone : 995-3405.
- Les sacs-avion du service des envois diplomatiques sont ramassés tous les jours à l'aéroport. Leur traitement est effectué dans un délai de 24 heures. Téléphone : 996-3616.
- Les valises classifiées sont ouvertes et leur contenu traité la journée même ou le jour suivant, selon l'heure à laquelle elles sont arrivées. Téléphone : 996-5368.
- Le traitement du courrier reçu par porteur exige de 15 minutes à une heure. Téléphone : 995-6922.

Remarque : Les règlements financiers nous obligent à ouvrir tout le courrier afin de vérifier s'il contient de l'argent en espèces ou des valeurs négociables, à moins qu'il ne porte en évidence la mention « personnel » ou « pour ouverture par le destinataire seulement ». En raison du caractère permutant des postes au Ministère, il se peut que le courrier soit acheminé en fonction de son contenu plutôt que de son destinataire.

SERVICE DES ENVOIS DIPLOMATIQUES (VALISES CLASSIFIÉES)

Réception, enregistrement, préparation et transport d'envois diplomatiques classifiés.

- L'échéance pour la réception d'envois varie en fonction des missions. Notre page d'accueil sur l'Intranet fournit des précisions à ce sujet. Les articles à acheminer doivent nous parvenir avant 15 h le jour précédant la fermeture de la valise diplomatique. Pour obtenir des précisions à ce sujet, composez le 995-2203.
- Des dispositions particulières peuvent à l'occasion être fixées, sur demande, pour certaines missions. Pour obtenir des précisions à ce sujet, veuillez composer le 992-8078.

SERVICE DES ENVOIS DIPLOMATIQUES (SAC-AVION)

Réception et préparation des envois non classifiés et Protégés A en vue de leur expédition aux missions.

- Service hebdomadaire à destination de toutes les missions (consulter notre page d'accueil pour obtenir des renseignements sur l'horaire en vigueur). Les envois doivent nous parvenir au plus tard à midi avant la fermeture de la valise diplomatique pour que nous puissions en garantir la livraison. En temps normal, le délai de livraison est de 3 à 5 jours à partir du moment de la prise en charge du courrier par le transitaire.
- Il est possible de prendre des dispositions particulières en composant le 992-8078.

ENVOI DU COURRIER PRIVÉ ET SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

Traitement du courrier et des colis de toutes dimensions, et enregistrement des envois expédiés à des destinations nationales et internationales. Traitement et vérification de la documentation accompagnant les envois par service de messageries vers des destinations nationales et internationales.

- Toutes les demandes d'expédition par service de messageries privé doivent nous parvenir au plus tard à 15 h.
- Le délai de livraison au Canada et aux États-Unis (principaux centres) est de 24 heures.
- Dans les régions du Canada et des États-Unis situées hors des grands centres, ce délai peut être de 48 heures.
- Pour les envois vers les destinations internationales, munis des documents voulus, le délai est de 72 heures.
- Le courrier ordinaire reçu avant 15 h est traité le jour même. Une fois le courrier parvenu à Lester B. Pearson, sa livraison au destinataire relève de la Société canadienne des postes.
- Livraison le jour même moyennant des frais : composer le 996-9177.

COURRIER PERSONNEL (COLIS PERSONNELS ACHÉMINÉS À LA B.P. 489/500) ASSURÉ POUR CERTAINES MISSIONS

Service de courrier personnel comportant le suivi et la vérification des colis et des coordonnées des employés afin d'éviter toute perturbation des services de courrier.

- Le courrier est ramassé tous les jours à 8 h au bureau de poste.
- À compter du moment où il nous parvient, le courrier correctement adressé est acheminé en 24 à 48 heures.
- L'acheminement des articles incorrectement adressés exige 72 heures, comme les recherches visant à retracer un article.
- Il faut compter 24 heures de plus durant les périodes de pointe (p. ex., Noël).
- Le courrier personnel est transporté par valise diplomatique (sac-avion) ou par courrier diplomatique selon sa destination.
- Consultez l'horaire sur notre page d'accueil Intranet.

SERVICES DE MESSAGERIES EXTERNES (PAR PORTEUR)

Ramassage et expédition d'envois classifiés ou urgents dans la région de la capitale nationale.

- Livraison par porteur de 9 h à 14 h. Le délai de livraison est de 1 à 3 heures. Consultez notre page d'accueil sur Intranet pour de plus amples renseignements.
- Il est possible, en cas d'urgence, de prendre des dispositions particulières avec l'expéditeur. Composez le 995-7538.

SERVICE DE MESSAGERIES

Ramassage et expédition d'envois à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère.

- Le délai de traitement normal est de 2 heures.
- En cas d'urgence, il est possible de prendre des dispositions particulières. Composez le 996-7171.

SERVICES D'IMPRIMERIE

Tâches de l'imprimerie (impression et photocopie)

- Dans le cas de demandes internes, le délai qui s'applique est de 15 minutes à une journée, selon le volume à traiter.
- Dans le cas de demandes exigeant le recours à des services d'impression externes, le délai normalement applicable dans l'industrie est de 10 à 12 jours. Il est possible d'obtenir des services de catégorie supérieure moyennant des frais.
- Pour prendre des dispositions particulières, composez le 996-2841.

SYSTÈMES AUTOMATISÉS

Codage par code à barres, repérage d'envois et compilation de statistiques sur la distribution du courrier.

- Service instantané ou accessible dans un délai de 15 minutes pour toutes les demandes visant des articles identifiés au moyen d'un code à barres unique.
- Pour les demandes spéciales et les demandes de repérage à caractère urgent, composez le 996-1760.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez vous procurer les brochures *Transmission de renseignements et de biens de nature délicate* (formulaire EXT 1512) et *Transport de renseignements et de biens de nature délicate* (formulaire EXT 1512-1) disponibles à l'entrée de chaque tour.

 **SERVICES D'EMPLOI DES CONJOINTS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Directeur adjoint et Emploi des conjoints
SERV (Centre de services) – Pearson D1
Tél. : 995-0384
Télec. : 995-9335

Le Centre de services élabore et met en œuvre des politiques destinées à améliorer la situation de l'emploi pour les conjoints du personnel du service extérieur en poste au Canada et à l'étranger. Outre les conseils et l'assistance dispensés aux conjoints, aux agents des affectations et au personnel du ministère, le programme relatif à l'emploi des conjoints offre les services suivants :

- Rapports sur l'emploi des conjoints à l'étranger
- Assistance aux conjoints des employés en poste à l'étranger
- Assistance aux conjoints de retour au Canada
- Ateliers sur la recherche d'emploi préalables à l'affectation et de pré-retour
- Base de données internationale sur l'emploi des conjoints
- Dispositions relatives aux emplois réciproques
- Obtention des autorisations de sécurité
- Indemnités pour honoraires professionnels et préparation de c.v.
- Programme de formation de coordonnateurs communautaires
- Documentation sur les carrières

**SERVICES D'IMPRIMERIE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Coordonnateur des services d'imprimerie
Pearson BG
Tél. : 996-2841

Centre d'impression
Pearson BG
Heures d'ouverture : 7 h 30 – 22 h, du lundi au vendredi
Tél. : 789-1274

Le coordonnateur des services d'impression du Ministère fournit des conseils sur la conception, la production et la diffusion de documents imprimés à tous les employés intéressés. Il peut s'agir d'activités quotidiennes d'impression en vue de combler des besoins opérationnels telles que rapports, impression couleur et matériel de présentation pour la haute direction, ou encore du recours à des services externes pour l'impression de trousseaux, de dépliants, de brochures explicatives, et autres publications du même genre. Le coordonnateur peut aussi faciliter l'accès à des services de graphisme pour la réalisation de projets spéciaux.

Il existe aussi un centre d'impression interne pour combler les besoins du Ministère.

 **SIGNET (Réseau mondial intégré de communications)**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Soutien SIGNET – Pearson : 944-1776 (Service de soutien en information et technologie)
Heures d'ouverture : 7 h 30 – 18 h, du lundi au vendredi
Un service d'appel est également assuré en dehors des heures normales d'ouverture, uniquement pour les urgences.

Soutien SIGNET – Bisson : 997-9041

Soutien SIGNET – Vanier : 946-9700

Le réseau SIGNET est l'infrastructure utilisée pour la prestation de l'ensemble des services informatiques à l'échelle ministérielle, au poste de travail de chacun des utilisateurs.

Comptes SIGNET

SIGNET 2000+ Demande de compte – Les procédures et instructions pour l'obtention d'un compte se trouvent aux adresses suivantes :

- <http://intranet.lbp/department/sxd/sxd-home/signacc-e.htm> (anglais)
- <http://intranet.lbp/department/sxd/sxd-home/signacc-f.htm> (français)

Service de soutien en information et technologie

Ce numéro de téléphone, 944-1776, vous permet d'obtenir une gamme complète de services de gestion de l'information et de services technologiques auprès de la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie (SXD).

1. Soutien SIGNET et le Centre de libre service
2. Téléphone, messagerie vocale et autres services du même type
3. Services de bibliothèque, Service local d'information (SLI) et Services d'information et soutien WinFrame
4. Services audiovisuels, services de présentation et services de réservation de salles de conférence (rez-de-chaussée)
5. Développement d'applications et de sites Web
6. Publications et autres demandes de renseignements

Cette fenêtre d'accès unique aux services de SXD vous permet d'obtenir facilement réponse à toutes vos questions sur l'information et la technologie.

Service de bibliothèque en ligne WinFrame de SIGNET

Le service de bibliothèque en ligne WinFrame de SIGNET permet aux employés du MAECI d'avoir accès à leur bureau à un vaste réseau d'agences de transmission de nouvelles et d'informations de référence en ligne, grâce à une importante collection de CD et d'autres applications stockées dans les serveurs InfoTech à l'Administration centrale. Les ressources et activités de recherche de la bibliothèque InfoTech sont ainsi accessibles à tous les postes de travail reliés au réseau SIGNET, 24 h par jour, 7 jours par semaine, pour une centaine d'applications, du dictionnaire français/anglais au Hansard, en passant par le World Trade Atlas et les rapports E.I.U. Chacun a le loisir de couper, coller, télécharger et imprimer des données, et ainsi de préparer rapidement des documents de recherche, des rapports, des communiqués et des statistiques, le tout de façon professionnelle.

Pour ouvrir un compte :

Remplir le formulaire WinFrame en ligne :

- Anglais : <http://intranet.lbp/comments/SIGNETCD/apply.htm>
- Français : <http://intranet.lbp/comments/SIGNETCD/demande.htm>

Pour obtenir de l'aide et du soutien technique :

Il est possible d'organiser des séances de formation individuelles ou en groupe à l'Administration centrale en communiquant avec le service de soutien en information et technologie au 944-1776 ou en composant le 996-0752. On peut également obtenir de l'aide auprès de la bibliothèque InfoTech. Les séances sont offertes selon le principe du « premier arrivé, premier servi ».

SIGNET-D

Le principal réseau du Ministère, utilisé à l'administration centrale et dans les missions, est le SIGNET-D, qui sert à traiter l'information non classifiée ou désignée au niveau Protégé A. Il est accessible à tous les employés, y compris le personnel recruté sur place et les représentants d'autres organismes qui travaillent dans les missions.

SIGNET-C4

Le SIGNET-C4 est un réseau distinct et séparé du SIGNET-D. Il est accessible aux employés ayant la cote de sécurité de niveau II (SECRET) qui ont besoin de traiter des informations désignées aux niveaux Protégé B et C et des informations classifiées aux niveaux Confidentiel et Secret.

Conseils pratiques

Voici quelques conseils à l'intention des nouveaux employés du MAECI et des clients du réseau SIGNET :

- Fermez les ordinateurs lorsqu'on vous informe de le faire. Les employés peuvent aussi sortir du système, clore la session et fermer l'écran.
- Sauvegardez une copie de tous les messages et de tous les documents importants pour le Ministère dans CATS.
- Passez en revue et supprimez les messages électroniques sur une base régulière.
- Passez en revue et supprimez les fichiers sur les disques D:\, H:\ et I:\ régulièrement, afin de récupérer cet espace.
- Enregistrez un message lorsque vous vous absentez, indiquant comment obtenir de l'aide.
- Mentionnez une classification ou désignation sur tous les messages.
- Étiquetez toutes les disquettes et inscrivez-y la classification ou désignation correcte.
- Ne donnez votre mot de passe à personne.
- Vérifiez tous les documents extraits d'Internet ou de babillards et les pièces jointes aux messages électroniques avec un logiciel de détection de virus.
- Consultez sur l'intranet les lignes directrices du Ministère sur l'usage d'Internet.



STATIONNEMENT

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAA – Pearson D1-132

Tél. : 992-2338

Télec. : 944-0759

Service au comptoir : 8 h – 10 h
14 h – 15 h

Permis annuels : (1^{er} nov. – 31 oct.) La politique sur le stationnement du Ministère (disponible sur l'Intranet) a été établie par des représentants de la direction ministérielle et les diverses associations d'employés conformément au *Règlement relatif à la circulation sur les terrains du gouvernement* et la politique du Conseil du Trésor sur le stationnement.

Malheureusement, les permis ne sont octroyés qu'aux employés nommés pour une période indéterminée.

La *Demande de permis de stationnement* (formulaire T-1490) est disponible au Bureau du stationnement; on peut aussi l'imprimer à partir de l'application de base de données JetForm. Il faut remplir le formulaire et l'acheminer à SRAA, D1-132, à l'attention du directeur du stationnement.

La date limite de renouvellement est la troisième semaine de septembre. Les permis sont remis aux titulaires chaque année au cours des trois derniers jours ouvrables d'octobre à ceux qui y ont droit.

Lorsqu'un permis est refusé, l'employé en est informé par écrit avant le 1^{er} novembre.

Les demandes de permis sont acceptées toute l'année.

Comme les espaces de stationnement disponibles sont fixes, les permis sont délivrés au fur et à mesure qu'ils sont disponibles, dans l'ordre de réception de la demande. On indique aux employés ayant demandé un permis s'ils y ont droit et, le cas échéant, leur rang sur la liste.

Permis temporaires : Des espaces de stationnement sont parfois disponibles à la journée en cas d'urgence ou pour raisons médicales pour les employés admissibles, *sous réserve de l'espace disponible*.

Aucun espace particulier n'est alloué pour le « stationnement temporaire ».

Un montant quotidien est exigé.

Demande de permis en personne au Bureau du stationnement D1-132.

En vertu de la politique sur le stationnement, les employés qui oublient ou égarent leur permis et qui ont besoin d'un permis temporaire doivent acquitter les frais quotidiens en vigueur.

Il est possible de remplacer un permis égaré sans frais additionnels; l'original sera alors annulé.

Il est interdit aux employés d'utiliser l'aire de stationnement réservée aux visiteurs.

ISRG, en vertu de dispositions spéciales prises auprès de la GRC, applique le règlement sur le stationnement conformément à la *Loi relative à la circulation sur les terrains de l'État*.

La vignette de stationnement doit être visible de l'extérieur du véhicule, faute de quoi l'employé sera passible d'une amende de 25 \$.

En dehors des heures de travail, les employés du MAECI désirant stationner leur véhicule à l'intérieur de l'édifice doivent détenir un laissez-passer bleu.

 **SYMBOLES**

Une des premières choses que vous remarquez au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international est la présence non équivoque de symboles ministériels. On en voit partout, dans les couloirs, le répertoire téléphonique, l'ensemble du réseau informatique et, bien entendu, dans la salle du courrier.

Chaque direction générale et direction a son propre symbole, ce qui permet de transmettre rapidement toute une gamme d'informations. Avant l'utilisation généralisée des ordinateurs, les symboles faisaient office de codes postaux, pour faciliter la transmission des messages internes. Chaque symbole pouvait être décodé afin de fournir des informations précises sur le bureau qu'il représentait. Même si une partie de ce support théorique ne s'applique plus de nos jours, il existe toujours des règles de base qui vous permettent, par simple flair, de déchiffrer ou de décoder les symboles.

Premièrement, un symbole se rapporte à un élément organisationnel de l'Administration centrale du Ministère. Il peut s'agir d'une direction générale, d'une direction ou d'un secteur spécialisé quelconque.

p. ex. SMS = Direction des systèmes de gestion

Les lettres composant les symboles sont neutres. Contrairement aux lettres des acronymes, elles ne correspondent pas nécessairement à un mot commençant par la même lettre.

p. ex. OTAN = Organisation du Traité de l'Atlantique Nord

Les symboles correspondant à une direction générale se terminent par un D. Si vous recevez une note de service de LGD, par exemple, elle vous provient du bureau représentant la direction générale (p. ex. : Bureau du directeur général), dans ce cas-ci, de la Direction générale des Antilles et de l'Amérique latine.

Les symboles correspondant à une direction, à l'intérieur d'une direction générale, reprennent la première lettre du symbole de la direction générale. Par exemple, LMR est le symbole de la Direction du Mexique et des relations interaméricaines, qui relève de LGD.

Les bureaux spéciaux dirigés par des cadres supérieurs ont un symbole qui comporte parfois un X.

p. ex. SIX = Bureau de l'inspecteur général
NAX = Négociateur en chef des accords aériens

Le sous-ministre des Affaires étrangères utilise le symbole USS, depuis l'époque où il portait plutôt le titre de sous-secrétaire d'État aux affaires extérieures. Le sous-ministre du Commerce international est identifié par le symbole DMT. Les symboles identifiant les membres du comité de la haute direction commencent par la lettre M, suivie des initiales de la personne.

Les bureaux de l'administration de secteurs, qui coordonnent tout ce qui concerne les ressources à l'échelle des directions générales, se repèrent facilement sur un organigramme. Leurs symboles se terminent toujours par les lettres AM.

Si vous avez des questions concernant les symboles, consultez le répertoire téléphonique du Ministère. Vous y trouverez la liste complète de tous les symboles.

 **TAXIS À L'ADMINISTRATION CENTRALE**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Politique financière ministérielle et formation

SMSC – Pearson D1

Tél. : 992-8158

Télec. : 995-5933

Comptes de fournisseurs – Administration centrale

SMFS – Pearson D1

Tél. : 992-5340

Télec. : 995-0725

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de SMD – Finance

La politique du Conseil du Trésor sur les taxis se trouve sur le site Internet suivant :

http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/hrpubs/TBM_113/taxis_f.html

Les employés du Ministère (à l'Administration centrale) peuvent utiliser le taxi pour les besoins du service. Des bons de taxi sont fournis aux employés (de façon générale, à la direction dont ils relèvent). On ne doit pas fournir de bons de taxi aux consultants. La politique du MAECI est conforme à la politique du Conseil du Trésor en cette matière et indique la marche à suivre concernant :

- la méthode du coût standard pour les bons de taxi;
- la façon de commander, d'utiliser et de conserver les bons de taxi;
- l'opportunité de demander un reçu pour un déplacement en taxi payé en argent comptant;
- l'utilisation de taxis par les employés pour des déplacements lors de voyages d'affaires.

 **TÉLÉPHONES (Section des services téléphoniques et de la commutation – SXTV)**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Renseignements généraux : 944-0422

Télécopieur : 944-0044

Pour obtenir des réponses aux questions sur l'information et la technologie, 24 heures sur 24, veuillez vous adresser au Service de soutien en information et technologie (choisir l'option 2 pour les services téléphoniques, de messagerie vocale et autres services du même type) au 944-1776.

ou communiquez avec : le Directeur adjoint – SXTV 992-3677

SXTV dirige les services téléphoniques et autres services connexes vers plus de 140 missions à l'étranger et vers tout le personnel de l'Administration centrale du MAECI à Ottawa.

SXTV assure et gère les services de télécommunications grâce aux connexions téléphoniques et au réseau SIGNET, au service des réparations, à l'installation d'un centre d'appels, à la messagerie vocale Octel, aux services sans frais, aux cartes ADAS (Accès direct au système), à de l'équipement tel des appareils pour conférences téléphoniques, des écouteurs téléphoniques, des téléphones cellulaires, des téléavertisseurs et des appareils de câblodistribution, et aux exigences formulées en matière de télécommunications et d'accès à distance.

Un cours de base sur le système de messagerie vocale Octel est offert sur le Campus virtuel. Allez sur Intranet, Sites des directions, Page d'accueil de CFSI, Campus virtuel, Perfectionnement professionnel, Répertoire des cours, GTI 3001, Octel (en français).

Les nouveaux venus apprécieront tout particulièrement le service de messagerie vocale. La messagerie vocale permet à l'employé de communiquer sans problème avec une ou plusieurs personnes, à l'aide d'un téléphone à clavier, 24 heures sur 24, d'acheminer des messages et des copies de messages à d'autres, de passer en revue, de répondre et de sauvegarder des messages vocaux et par télécopie envoyés par ses interlocuteurs, d'enregistrer un seul message détaillé et de le faire parvenir à des dizaines de collègues; grâce à la fonction télécopie, l'employé peut aussi faire imprimer un message télécopie reçu par n'importe quel télécopieur. Tout cela signifie que peu importe l'horaire d'un employé ou celui de ses collègues de travail, la communication n'est jamais compromise.

De surcroît, il est dorénavant possible d'élaborer et de mettre en œuvre des plans de travail, grâce aux menus à options pour traiter les appels répondant à tous vos besoins en matière de messagerie vocale.



TIMBRES

(tampon et timbre dateur)

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SRAM – Pearson D1-138

Remplissez une *Demande de timbre dateur ou de tampon* (formulaire EXT 1467) et faites-la parvenir à SRAM, D1-138, pour que l'on puisse y donner suite.

**VOYAGE – SERVICE DE VOYAGE DU GOUVERNEMENT RIDER**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Réservations : (613) 789-2011

Télécopieur : (613) 789-3127

Service Plus de Rider (réservations en-dehors des heures d'ouverture) : (613) 789-2011

En-Transit Plus de Rider (service d'urgence 24 h) :

1 800 555-9160 (numéro sans
frais en Amérique du Nord)

(613) 235-1212 (appels à frais
virés partout dans le monde)

Site Intranet du Service des voyages du gouvernement Rider :

www.gts.gc.ca

Le Service des voyages du gouvernement Rider exploite un site Intranet accessible par l'entremise de Publiservice sur le GENet. Le site Web du Service des voyages du gouvernement Rider fournit de l'information sur les produits et services Rider, des liens vers d'autres sites connexes en matière de voyage, de l'information sur les tarifs et des profils personnels de voyageurs.

Le bureau des voyages du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international reçoit la clientèle sur place de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi. Service Plus de Rider, notre service de réservations en-dehors des heures d'ouverture, répond aux appels téléphoniques jusqu'à 23 h, du lundi au vendredi. Rider offre également un service d'urgence 24 h sans frais aux voyageurs en transit, En-Transit Plus de Rider.

 **VOYAGES OFFICIELS**

Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

SMFT – Pearson D1-190

Intranet : Sites des directions – Page d'accueil de SMD – Voyage

Internet : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

SMFT a la responsabilité d'assurer que tous les employés et contractuels du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international en affectation temporaire se conforment aux Directives du Conseil du Trésor sur les voyages.

Ces directives font état de la réglementation sur les conditions de voyage officiel, notamment la classe de voyage, l'itinéraire et les escales autorisés, de même que le type de logement, les repas et les faux frais. Les Directives du Conseil du Trésor sur les voyages s'appliquent aux employés fédéraux et aux contractuels lors d'une affectation temporaire, d'un voyage prolongé ou d'une réinstallation de courte durée.

Lors d'un voyage officiel, l'employé qui se déplace remplit une *Autorisation de voyage* (disponible sur JetForm) et obtient les signatures appropriées. L'employé reçoit un NAV (Numéro d'autorisation de voyage) auprès du détenteur attitré du secteur, qu'il transmet au Service des voyages du gouvernement (GTS) au moment de confirmer les préparatifs du voyage. L'employé doit aussi prendre les dispositions nécessaires avec GTS afin d'obtenir un Numéro d'identification du Voyageur (NIV). Veuillez noter que dans le cas d'une affectation temporaire, tous les employés doivent s'adresser à GTS. Le bureau de GTS est situé dans l'édifice Lester B. Pearson, près de la cafétéria. L'*Autorisation de voyage* doit également être acheminée à SERV, dans le but d'obtenir un passeport; elle permet aussi d'obtenir une avance de fonds, au besoin, auprès du bureau du caissier.

Au retour d'un voyage officiel, l'employé remplit une demande de remboursement de frais de voyage (également disponible sur JetForm). Il doit fournir tous les documents et reçus nécessaires. Pour obtenir des renseignements additionnels, veuillez consulter le document Comment remplir une demande de remboursement de frais de voyage, sur Intranet, à SMD. Faites parvenir votre demande de remboursement au bureau du caissier, pour que l'on y donne suite.

En sa qualité de gestionnaire de la politique sur les voyages, SMFT agit à titre d'agent de liaison entre le Ministère et le Service des voyages du gouvernement. À ce titre, SMFT s'assure que GTS dispense les services de manière appropriée et en temps opportun, en conformité des dispositions établies. S'il y a un problème, SMFT doit être avisé immédiatement afin que l'on puisse prendre les mesures correctrices qui s'imposent.

SMFT gère également le programme *American Express Travel Card*. À ce titre, il reçoit les formulaires de demande, il recommande une augmentation des marges de crédit et vérifie les rapports d'American Express sur l'utilisation de la carte de crédit par l'employé conformément à la politique gouvernementale, soit uniquement dans le cadre de fonctions officielles. Les employés peuvent se procurer un formulaire de demande et une fiche d'information auprès de SMFT, pièce D1-190 ou près du bureau du caissier. Pour obtenir une augmentation de marge de crédit, l'employé se procure le formulaire approprié à SMFT, D1-190.

Les formulaires dûment remplis doivent être retournés à SMFT pour que l'on y donne suite. En général, il faut prévoir 10 jours ouvrables pour recevoir la carte AMEX. Les employés sont avisés dès réception de la carte; ils doivent alors venir la prendre et signer sur réception de la carte. Le NIP est transmis directement à l'adresse indiquée sur le formulaire de demande. L'employé peut également obtenir de l'information sur la carte American Express et l'emplacement des guichets automatiques par Internet.

SMFT participe aussi aux travaux de deux comités inter-ministériels. Le premier traite de la gestion des déplacements, tandis que le second est chargé de déterminer les indemnités de repas pour les déplacements à l'étranger.



Pour obtenir des renseignements additionnels, s'adresser à :

Tél. : (613) 944-4946 ou 1 800 551-4946

Télec. : (613) 944-1078 ou 1 800 667-3802

Internet : www.infoexport.gc.ca/section2/winexp-f.asp

Intranet : Sites des directions – Secteur du commerce – WIN Exports

WIN Exports (Réseau mondial d'information sur les exportations) est la base de données informatisée sur la clientèle et la gestion des coordonnées de base du Service des délégués commerciaux et d'Équipe Canada. L'information sur les exportateurs canadiens obtenue grâce à WIN Exports permet au SDC de favoriser l'essor des exportations, d'une part, pour les exportateurs canadiens de renom, et, d'autre part, pour les entreprises prêtes à se lancer à la conquête des marchés mondiaux.

L'information fournie par WIN Exports englobe des données détaillées sur les coordonnées de base d'une entreprise, sur son profil commercial, ses produits et services destinés à l'exportation et sur les marchés étrangers ciblés. À l'aide de cette information, les agents de commerce qui œuvrent à l'échelle mondiale sont davantage en mesure de mousser les intérêts des entreprises canadiennes. Par exemple, un agent de commerce en poste à l'étranger pourra utiliser les données recueillies sur WIN Exports afin de jumeler un exportateur avec un importateur, un agent des ventes, un salon professionnel et un responsable de l'échantillonnage des produits. Les agents de commerce ne travaillent pas uniquement dans l'intérêt des entreprises canadiennes, mais dans l'intérêt de la population en général, par l'intermédiaire d'associations d'industries et d'ONG.

Grâce à la nouvelle génération de WIN, WIN On-Line, les missions de partout dans le monde peuvent partager des informations sur les entreprises canadiennes à la vitesse de l'éclair. Dès qu'une société est inscrite à WIN Exports, de partout dans le monde, les informations recueillies à chaque point de contact sont enregistrées et accessibles immédiatement pour tous les utilisateurs et tous les partenaires d'Équipe Canada.

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20094978 5

DOCS
CA1 EA450 99063 FRE
Manuel d'orientation des nouveaux
employes
62230972