



Dept. of External Affairs  
Min. des Affaires extérieures

DEC 18 1998

RETURN TO DEPARTMENTAL LIBRARY

RETOURNER À LA BIBLIOTHÈQUE DU MINISTÈRE

UNCLASSIFIED

OTTAWA, December 10, 1998

CIRCULAR DOCUMENT

Admin. No. 8/98 (SXT)

NON CLASSIFIÉ

OTTAWA, le 10 décembre 1998

CIRCULAIRE ADMINISTRATIVE

N° 8/98 (SXT)

## Telephone Number portability within DFAIT Headquarters

1. The Voice Services and Switching Section (SXTV) routinely receives requests for telephone moves from Headquarters staff who are relocating to a new position within their own division or to another division. They are generally accompanied by a request that their telephone number remain the same. While maintaining the same number is convenient for the employee, it does not serve clients well inside or outside the department. For example, according to the Enquiries Service, clients of the Department are more often asking to be connected with a particular job function or title, rather than an individual.

2. In a Department where so many people move each year, the hardcopy of the Headquarters Telephone Directory becomes outdated very quickly. This would not be as great a concern if telephone numbers remained with job functions. Clients generally wish to speak to someone who performs a specific job function rather than to a specific employee, i.e. they want to speak to the Staff Relations Officer rather than to John Smith. If the employee in a specific position has been replaced, their replacement will be able to provide the caller with the information they need. In these circumstances, the hardcopy directory remains a useful tool.

### FOR ACTION

Heads of Mission  
Deputy Ministers  
Assistant Deputy Ministers  
Directors General  
Directors

## Transférabilité des numéros de téléphone à l'Administration centrale

1. La Section des Services téléphoniques et de la commutation (SXTV) reçoit régulièrement des demandes de déplacement de téléphone de la part d'employés de l'Administration centrale qui prennent un nouveau poste au sein de leur direction ou qui sont affectés à une autre direction. Ces employés demandent généralement de garder leur numéro de téléphone. Le fait de garder le même numéro est certainement pratique pour l'employé, mais cela ne sert pas très bien les clients à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère. En effet, selon le Service des demandes de renseignements, les clients du Ministère demandent plus souvent à être connectés à une fonction ou à un titre particulier qu'à une personne donnée.

2. Dans un ministère où tant de gens déménagent chaque année, le Répertoire téléphonique imprimé de l'Administration centrale devient très vite périmé. Cela ne causerait toutefois pas un aussi grand problème si les numéros de téléphone restaient rattachés aux fonctions. Les clients veulent généralement parler à quelqu'un qui occupe une fonction spécifique plutôt qu'à un employé en particulier (c.-à-d. qu'ils veulent parler à l'agent des relations de travail plutôt qu'à John Smith). Si l'employé occupant un poste particulier a été remplacé, son remplaçant pourra fournir les renseignements demandés par l'appelant. Le répertoire téléphonique sur papier reste alors un outil utile.

### POUR SUITE À DONNER

Chefs de mission  
Sous-ministres  
Sous-ministres adjoints  
Directeurs généraux  
Directeurs

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

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

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

6. This policy applies to all Headquarters personnel.

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

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

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

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

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

7. La présente circulaire expire le 31 mai 1999.

Le sous-ministre  
des Affaires étrangères,



Deputy Minister  
of Foreign Affairs

