

Council Member Inquiry Form
Demande de renseignements d'un membre du Conseil

Subject: OFFICE 365 COMPATIBILITY WITH OUTDATED SOFTWARE / DATA SYSTEMS

Objet : COMPATIBILITÉ D'OFFICE 365 AVEC LES LOGICIELS ET SYSTÈMES DE DONNÉES DÉSUETS

Submitted at: Information Technology
Sub-Committee

Présenté au : Sous-comité de la
technologie de l'information

From/Exp. : **Date:** November 25, 2019 **File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) : G. Darouze **Date:** le 25 novembre 2019 ITSC 01-19

To/Destinataire :

General Manager, Innovative Client Services Department / Directrice générale, Services Novateurs pour la Clientèle

Inquiry:

I would like to ask staff if during implementation or a new software upgrade, like the city has been doing with Office 365, is the time for retrofitting our files like the PST data files that ARE NOT compatible with the 365-system factored into this process?

The reason why I ask is that we are always happy to move forward with bigger and better, as well as the benefits to the new system that come with the upgrades, but the growing pains and lack of ability to perform our jobs efficiently, is greatly affecting city staff.

Because Office 365 can't search the Data files that are our PST folders, finding past information for our meetings, residents and staff are impossible, let alone an MFIPPA request.

Therefore, I would like to know before another change like this is being done, how can we ensure that it is not the city employee's responsibly to migrate their data? This has wasted much of our time that cannot be afforded.

Secondly, I would like to know what issues the Office 365 team has experienced with this migration and if there is anything that can be done to prevent more staff from the

extended time consumption or can staff help those that aren't fully migrated into the cloud with their PST files.

Demande de renseignements :

J'aimerais demander au personnel si, dans le cadre du déploiement d'une mise à jour logicielle, comme celui qu'effectue la Ville avec Office 365, on tient compte du temps nécessaire pour moderniser les fichiers. Je pense notamment aux fichiers PST, qui NE SONT PAS compatibles avec le nouveau système.

Je pose cette question car, bien que nous accueillions volontiers le progrès et les avantages du nouveau système, celui-ci comporte aussi irritants et pierres d'achoppement, ce qui entrave sérieusement le travail du personnel de la Ville.

En effet, comme on ne peut pas chercher de fichiers PST dans Office 365, les renseignements enregistrés sur les résidents, le personnel et les réunions sont devenus introuvables, de même que les demandes soumises en vertu de la LAIMPVP.

J'aimerais donc savoir, avant que d'autres modifications du genre ne soient apportées, comment nous pourrions décharger le personnel de la migration de ses données? Beaucoup de temps a déjà été perdu pour cela; nous ne pouvons nous le permettre de nouveau.

J'aimerais également savoir quels problèmes a rencontrés l'équipe Office 365 dans le cadre de la migration, et s'il y aurait quelque chose à faire pour éviter que les employés y passent encore plus de temps, ou s'il serait possible pour le personnel d'aider ceux et celles qui n'ont pas terminé de verser leurs fichiers PST dans le nuage.

Response (Date: 2020-Sep-03)

Background

Prior to the implementation of Office 365 (O365) and the migration of email accounts to the Microsoft 365 Cloud (the "Cloud"), Outlook mailboxes had storage limitations and retained email for a period of 60 days. Personal email folders, also known as PST folders, were used by many employees and Councillors' offices to offset storage constraints and retain email beyond the City's email retention timeframe.

Early in the planning process for the O365 deployment, PST folders were identified as an item that would require specific messaging, particularly as Information Technology Services (ITS) and Information Management (IM) were

aware that employees were relying on PST folders as a filing system. The search capability of PST folders in the O365 environment would be limited until they are migrated to the Cloud, which could be time-consuming depending on the volume of files requiring attention. Messaging was included in O365 communications in advance of deployments to encourage employees to only retain PST folders they were actively using, and to advise of the manual process required to migrate these to the Cloud.

Support with PST Folders

To ensure that all emails in PST folders are properly secured and searchable, a video (available in [English](#) and [French](#)) was created to guide users through a series of steps to complete the migration. ITS continues to support the adoption of O365 and will ensure this video and other resources are communicated to City employees on an ongoing basis. Staff who require further assistance with the migration of select PST folders can also leverage support options available through the [IT Solutions Desk](#) or a City Tech Service Centre.

In accordance with the Records Management Policy, it is the responsibility of employees to appropriately manage and dispose of their records. City employees are encouraged to review their PST folders and migrate appropriate records to the City's official business records (OBR) management repositories. For assistance in identifying OBRs or for support for migrating OBRs into a records management repository, staff can contact Nik Maack in the Information Management Branch or visit Ozone for information.

Staff in ITS, in consultation with Council Support Services, continue to be available to support Members of Council and their office staff who have not yet migrated their PST folders. For additional support with PST or any IT matter, Members and their staff are encouraged to contact Lucille Berlinguette-Saumure at extension 21629.

Lessons Learned

Questions related to PST folders are the most common type of O365 service request received by ITS. Feedback received from staff is that messaging around PST folders was lost in the large volume of communications that were issued by the O365 project. ITS has completed lessons-learned exercises as part of the O365 project mid-point and close-out and has documented this feedback to ensure it is considered as part of future deployments of similar scale.

Réponse (Date : le 3 septembre 2020)

Contexte

Avant le déploiement d'Office 365 (O365) et la migration des comptes de courriel vers le nuage de Microsoft 365 (le « nuage »), les boîtes de réception d'Outlook avaient un stockage limité et conservaient les courriels pour une période de 60 jours. Les dossiers de courriels personnels, aussi appelés fichiers PST, étaient utilisés par de nombreux membres du personnel et bureaux des conseillers pour compenser les limites de stockage et garder les courriels au-delà de la période de conservation de la Ville.

Au début du processus de planification pour le déploiement d'O365, il a été établi que les fichiers PST nécessiteraient des messages ciblés, surtout parce que, comme le savaient les Services de technologie de l'information (STI) et la Gestion de l'information (GI), les membres du personnel se fiaient aux fichiers PST comme système de classement. En effet, la fonction de recherche de ces fichiers serait limitée dans O365 jusqu'à leur migration dans le nuage, ce qui pourrait demander beaucoup de temps selon le volume des dossiers à migrer. En prévision du déploiement, les communications sur O365 ont compris des messages invitant les membres du personnel à conserver uniquement les fichiers PST qu'ils utilisaient activement et expliquant le processus manuel pour la migration de ces derniers dans le nuage.

Aide pour les fichiers PST

Une vidéo (en [anglais](#) et en [français](#)) montrant les étapes à suivre pour effectuer la migration a été créée dans le but d'aider les usagers à faire en sorte que tous les courriels des fichiers PST soient conservés de manière appropriée et restent consultables. Les STI continuent de favoriser l'adoption d'O365 et veilleront à ce que cette vidéo et d'autres ressources soient continuellement communiquées au personnel de la Ville. Les membres du personnel qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour la migration de leurs fichiers PST peuvent aussi tirer profit des soutiens disponibles au [Bureau des solutions de TI](#) ou dans un centre VilleTech.

Conformément à la Politique de gestion des documents, il revient aux membres du personnel de gérer leurs dossiers de manière appropriée. Ceux-ci sont invités à passer en revue leurs fichiers PST et à migrer les fichiers pertinents vers les dépôts de gestion des documents municipaux officiels de la Ville. S'ils ont besoin d'aide pour repérer les documents municipaux officiels ou migrer ces derniers

vers un dépôt de gestion des documents, les membres du personnel peuvent communiquer avec Nik Maack, de la Direction de la gestion de l'information et des communications, ou consulter Ozone pour en savoir plus.

Le personnel des STI, de concert avec les Services de soutien au Conseil municipal, est toujours disponible pour aider les membres du Conseil et le personnel de leur bureau qui n'ont pas encore effectué la migration de leurs fichiers PST. Pour obtenir de l'aide supplémentaire sur les fichiers PST ou pour toute question liée aux TI, les membres du Conseil et leur personnel peuvent appeler Lucille Berlinguette-Saumure, au poste 21629.

Leçons apprises

Les questions relatives aux fichiers PST sont parmi les demandes de services que reçoivent le plus souvent les STI au sujet d'O365. Dans ses commentaires, le personnel indiquait que les messages entourant les fichiers PST se perdaient dans le grand volume de communications produit par le projet d'O365. Les STI ont mené une analyse des leçons apprises à mi-chemin du projet et à sa clôture, et ont consigné ces commentaires pour qu'ils soient pris en compte lors de futurs déploiements d'une envergure similaire.

Council Inquiries

Demande de renseignements du Conseil :

Response to be listed on the Information Technology Sub-Committee Agenda of September 21, 2020.

La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Sous-comité de la technologie de l'information prévue le 21 septembre 2020.