

Ordre du jour

Séance d'information – Migration de Lotus Notes vers Outlook Web

Version 2018-03-19

Conférenciers :

- Philippe Prévaille et/ou Daniel Bouffard : coordonnateur à la DRIT
- Daniel Boisvert : analyste informatique à la DRIT, répondant du projet pour la région de l'Estrie
- Majorie Bertrand : adjointe de direction pour la DRIT, disponible pour un soutien privilégié aux adjointes de direction. Par courriel ou par téléphone au 819 346-1110, poste 23527.

Documents de référence

- Disponibles à l'adresse <https://www.santeestrie.qc.ca/migration-courriel/>
- FAQ sera bonifié à toutes les semaines

Avant la migration :

- Valider que votre adresse courriel est bien sur la liste des adresses à migrer disponible sur l'intranet (courriel des Communications du 1^{er} mars 2018)
- Copier ou Imprimer votre agenda Lotus Notes et ceux de vos supérieurs avec qui vous travailler à titre de collaboratrice/collaborateur
- Prendre connaissance des procédures, outils et tutoriels disponibles à l'adresse : <https://www.santeestrie.qc.ca/migration-courriel/>
- Faire un ménage des courriels et dossiers dans l'arborescence de Lotus Notes afin d'accélérer le temps de migration et assurer un meilleur transfert des communications, des contacts et de l'agenda vers Outlook Web
- Quelques jours (2-3 jours) avant votre migration, vous recevrez 2 courriels de la part du Ministère de la Santé et des Services sociaux - Service de messagerie électronique, vous invitant à procéder à la migration de vos contacts et au déchiffrement de vos courriels chiffrés. **Vous devez activer le bouton qui se trouve à l'intérieur de chacun des 2 courriels à partir de votre poste informatique. Vous ne pouvez donc pas effectuer cette opération pour votre supérieur.**
- Advenant le cas où vous n'auriez pu activer les boutons avant la date de votre migration (vacances, absence imprévue, etc.) vous pouvez tout de même procéder à la migration mais vous devrez également communiquer avec le CAR (819 829-3400, option 8) afin qu'une requête informatique soit créée pour récupérer vos contacts ultérieurement. Ce type de demande de pourra toutefois pas être priorisée. Dans l'attente de la récupération de vos contacts, vous pouvez consulter votre carnet Lotus Notes et nous vous suggérons de copier les contacts utilisés le plus fréquemment dans votre nouveau compte Outlook.

Il est inutile de tenter de configurer votre compte Outlook avant la date prévue de votre migration puisque celui-ci sera créé par le MSSS dans la nuit précédant la migration.
(voir le calendrier de déploiement disponible sur le site santeestrie.qc.ca)

Étapes à suivre le matin de la migration : prévoir environ 2 heures, idéalement sans autre engagement

- **Réception et envoi de courriels via Lotus Notes :**
Le matin de la migration, la synchronisation Lotus Notes cessera de fonctionner (courriels, agenda, contacts), donc plus aucune réception de courriels/invitations mais il sera toujours possible d'envoyer des courriels/invitation en partance de Lotus Notes jusqu'à la fin du mois de mai 2018.

- **Ordre suggéré de migration :**
 - Poste fixe du supérieur
 - Poste fixe de l'adjointe
 - ANP (appareil numérique personnel) du supérieur
 - **Migration possible à partir de n'importe quel accès Internet :**
 - Comme il s'agit d'une application Web, vous ou votre supérieur pouvez procéder à la migration à partir de n'importe quelle installation du CIUSSS ou même de la maison.
 - **Activer le nouveau compte (Suivre la procédure #6 ACTIVATION de votre compte - premier accès disponible sur le site santéestrie.qc.ca)**
 - Entrer le mot de passe temporaire reçu par courriel dans Lotus Notes, la veille de votre migration
 - Changer le mot de passe : questions secrètes
 - Modifier les paramètres
 - **IMPORTANT** Sélectionner le fuseau horaire : Français (Canada) et (UTC-05:00) Heure de l'Est (É.-U. et Canada)
 - Langue : Français Canada disponible (p/r français France)
 - Affichage : Mode Conversation (Permet de lier les messages ayant le même objet en un seul fil de conversation) paramètre très utile qui évite d'avoir à retracer tous les messages ayant le même objet
 - **Valider le transfert des courriels, de l'agenda, des tâches, des dossiers**
 - Délai possible de 24 à 48 h. Communiquer avec le CAR (819 829-3400, option 8) si vos contacts, courriels et agenda n'ont pas migrés **après 48 heures**.
 - Si le transfert est incomplet (entrées d'agenda manquantes, courriels manquants, pièces jointes manquantes) l'historique de Lotus Notes est disponible et accessible jusqu'au 31 mai 2018
 - **Configurer la délégation des boîtes de réception (courriels), éléments envoyés, calendrier (agenda), éléments supprimés (corbeille), dossiers et sous-dossiers partagés, etc.**
 - Pour soi
 - Pour son gestionnaire
 - Pour les autres collègues, si nécessaire
 - Valider si des autorisations (octroyées jadis dans Lotus Notes) à la boîte de réception et aux autres dossiers auraient pu migrer de façon erronée et rectifier ces dernières au besoin
 - Effectuer quelques tests avec des collègues pour valider les délégations et s'assurer que tous les paramètres requis ont été sélectionnés (niveau d'autorisation)
- Attention, au partage du calendrier, le niveau d'autorisation « Délégué » fait en sorte que le délégué reçoit toutes les invitations du calendrier à la place du détenteur du calendrier. Nous vous suggérons plutôt de choisir le niveau « Peut modifier ».**
- **Configurer le compte Outlook sur le cellulaire et/ou la tablette (Suivre la procédure #5) ANP : assistant numérique personnel)**
 - Effectuer la configuration des ANP **APRÈS** la migration du courriel et du calendrier sur le poste fixe afin que le cellulaire ou la tablette soit des « back up » en cas de problème lors de la migration; l'agenda y sera encore intègre.

- **Ajouter les signatures**
 - Par copier/coller, en refaisant la mise en page

Suivant votre migration

- **Réception Lotus Notes** : Impossible de recevoir de nouveaux courriels dans Lotus Notes.
- **Envoi Lotus Notes** : Possible d'envoyer des courriels à partir de Lotus Notes et d'utiliser les groupes des différents carnets mais ces derniers ne seront plus mis à jour. Les divers carnets (MSSS, FMSS, régionaux, etc.) seront migrés ultérieurement.
- **Carnets d'adresses** : Les divers carnets (MSSS, FMSS, régionaux, etc.) seront migrés ultérieurement. Possible d'utiliser Lotus Notes et les différents groupes et carnets existants mais ces derniers ne seront plus mis à jour.
- **Carnet personnel** : Certains groupes et contacts du carnet personnel migrent bien alors que d'autres ne sont pas migrés. Possible que des doublons apparaissent après la migration. Nous vous suggérons de faire le ménage.
- **L'historique des courriels envoyés, les dossiers et l'agenda** : accessible à partir de Lotus Notes
- **Ancienne adresse Lotus Notes** : redirigée sur la nouvelle adresse Outlook jusqu'au 1^{er} juin 2018 assurément. Autant que possible, transmettre votre nouvelle adresse à vos contacts (fournisseurs, collègues du RSSS, autres). Advenant le cas où le MSSS mettrait fin à la redirection, une date ultime sera indiquée aux utilisateurs.
- **Photocopieur/numériseur** : Redirection de l'adresse Lotus Notes vers Outlook fonctionne bien. Éventuellement, les utilisateurs doivent modifier leur adresse courriel sur le photocopieur/numériseur.

Particularités – Générales

- **Espace de stockage Outlook** : Capacité de 50 Go (100 x la capacité actuelle des plus grosses boîtes Lotus Notes)
- **Ouverture de plusieurs boîtes déléguées à partir de différents fureteurs** :
 - Google Chrome semble plus stable que Internet Explorer
 - Pratique d'ouvrir un onglet pour la boîte de réception, un autre onglet pour le Calendrier, etc. Jusqu'à 5 onglets peuvent être ouverts simultanément.
 - Créer un raccourci à partir de :
 - Icône sur l'intranet
 - Icône sur le bureau
 - Menus Favoris du fureteur
- **Accès à distance à notre messagerie** :
 - Télécharger l'application Outlook Web sur notre cellulaire afin d'accéder à notre messagerie à distance pour Apple ou Android
 - Pour compléter l'installation de Outlook Web sur votre appareil cellulaire, il vous sera demandé de modifier le déverrouillage de votre appareil pour un code à 5 chiffres. L'application Outlook Web aura généralement préséance sur les autres codes de déverrouillage de l'appareil. L'utilisation d'une empreinte, schéma ou reconnaissance faciale devient habituellement impossible.

Particularités – Courriels

- **Archives** : Toujours disponibles via Lotus Notes. Seront migrées dans un 2^e temps. Communication à venir
- **Objet du courriel** : **L'objet du courriel peut être modifié (par exemple pour indiquer un suivi quelconque à votre gestionnaire) en choisissant préalablement l'option « Répondre », « Répondre à tous » ou « Transférer » sur le courriel.**
 - **Solutions** :
 - Répondre au courriel ou Transférer le courriel au supérieur en prenant soin de modifier l'objet pour indiquer l'action à faire ou faite.
 - Convenir avec son supérieur de créer des dossiers partagés par le supérieur et l'agente administrative tels que « Urgent », « À lire ce matin », « À autoriser », « Suivi à donner », « Suivi effectué » afin qu'il y valide régulièrement les actions à faire.
 - Dans « Tâches », y copier/coller ledit courriel en lien avec le suivi à faire
- **Affichage de la boîte de réception en Mode Conversation** :
 - Permet aux courriels dont le texte de l'objet est identique de se lier en un même fil de conversation
 - Impossibilité de visualiser le mode Conversation d'une Boîte de réception déléguée (supérieur)
- **Catégories de courriels** :
 - Créer des catégories personnalisées et y associer des couleurs spécifiques (ex. : Urgent – Rouge, Suivi à donner – Jaune, etc.)
 - Impossible de voir les catégories de courriel à partir du cellulaire ou de la tablette
- **Suppression d'un courriel dans une boîte déléguée** : Lorsque l'agente supprime un courriel dans la boîte de réception du gestionnaire qui lui a été déléguée, le courriel se retrouve dans les éléments supprimés de l'agente. Si l'agente récupère le courriel à l'aide du bouton Récupérer, il se déplace dans **SA** boîte de courriels et **ne retourne pas dans la boîte de courriel de son supérieur.**

Il faut plutôt sélectionner le courriel à récupérer, cliquer sur le bouton droit de la souris et choisir « Déplacer », puis « Déplacer vers un autre dossier » et enfin, sélectionner la Boîte de réception de son supérieur

OU simplement glisser le courriel des Éléments supprimés vers la Boîte de réception du supérieur.
- **Répondre à un courriel via une boîte déléguée (Agente X pour Supérieur Y)** : Dans un nouveau brouillon ou un nouveau courriel, sélectionner les « ... » au haut de la fenêtre, puis sélectionner « Afficher le champ De ». Cliquer ensuite sur le bouton droit de la souris sur votre adresse courriel qui apparaît dans le champ De et choisir « Supprimer ». Inscrire ensuite dans le champ De, l'adresse de l'expéditeur souhaité (adresse du Supérieur Y).

Advenant le cas où vous n'auriez pas les droits suffisants pour créer un nouveau courriel de la part d'une autre personne, un message d'erreur apparaît et bloque l'envoi.
- **Rédaction d'un brouillon dans une boîte déléguée** :
 - **Solution** :
 - Consulter la procédure sur le site de santéestrie.qc.ca
- **L'attribution d'une tâche à une autre personne (gestionnaire ou collègue) n'est pas possible** :
 - **Solution** :
 - Activer l'option « Marquer le message d'un indicateur ». Ainsi, un « drapeau rouge » se place au courriel et le courriel se transfère dans les « Tâches » personnelles

- **Contacts les plus fréquents :**
 - Outlook suggère les adresses courriels des contacts les plus fréquemment utilisés.
 - Si le contact a été saisi avec une faute, c'est le texte qui a été saisi qui est conservé en mémoire. On peut supprimer un contact en mémoire (en cliquant sur le « X ») sans toutefois le supprimer des contacts du carnet d'adresses.
- **Carnets d'adresses/Groupes de contacts :**
 - Les carnets d'adresses et groupes d'envois divers de Lotus Notes ne sont pas disponibles dans Outlook mais seront migrés ultérieurement (locaux, régionaux, MSSS, FMSS)
 - La création de groupe n'est pas permise de façon individuelle (option désactivée par le MSSS)
 - Solutions :
 - Les envois à des groupes peuvent être effectués via Lotus Notes (groupes ne sont plus mis à jour toutefois)
 - Copier les groupes actuels dans un fichier Excel (sous la forme nom.prénom.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca) afin de pouvoir les copier/coller dans le champ « À » d'un nouveau courriel
- **Modèle de courriel :**
 - Les modèles ne sont pas migrés de Lotus Notes vers Outlook
 - Solutions :
 - Copier/coller le modèle LN vers un nouveau modèle Outlook. Impossible toutefois d'y ajouter les destinataires
 - Copier les destinataires des courriels Modèles dans un fichier Excel (sous la forme nom.prénom.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca) afin de pouvoir les copier/coller dans le champ « À » d'un nouveau courriel créé via un Modèle
- **Pièces jointes :**
 - Pour certains utilisateurs, les pièces jointes n'ont pas migrées (icône impossible à cliquer)
 - Solution :
 - Les pièces jointes sont toujours disponibles via Lotus Notes. Il est possible de les détacher et les enregistrer sur un répertoire partagé. Aussi possible de se retourner le courriel contenant la pièce jointe, de Lotus Notes vers Outlook.
- **Dossiers créés par défaut (Unfiled, Notes, Courrier indésirable, etc.) :** Peuvent être supprimés mais seront recréés automatiquement par Outlook.
- **Courriels en quarantaine :** Pour les messages d'associations, des ordres professionnels, de correspondants extérieurs au réseau (pour éviter les spams)
 - Délai possible de 24 h
- **Boîtes de courrier partagées :** Les boîtes partagées seront migrées ultérieurement. En attendant, les boîtes partagées fonctionnent normalement sur Lotus Notes. Une fois migrées, une délégation de la boîte partagée doit être octroyée aux personnes qui doivent y accéder.
- **Recherche d'un courriel :**
 - Possible de faire une recherche avec les Filtres en place dans Outlook.
 - Possible de faire une recherche par Catégorie de courriel.
 - Saisir, sans espace devant et derrière le « : » avec le nom exact de la catégorie
ex. : category:URGENT

- **Faire suivre un courriel**
 - Faire suivre un courriel, tel que connu dans Lotus Notes, se traduit par « Transférer » dans Outlook.

Particularités – Agenda

- **Entrées d’agenda manquantes :**
 - Solution :
 - Valider le contenu du calendrier Outlook d’après l’agenda Lotus Notes qui est toujours accessible mais n’est plus mis à jour.
 - Reproduire les entrées manquantes en ajoutant la mention « OUTLOOK », devant le sujet de la rencontre afin de reconnaître rapidement un doublon d’agenda dans le calendrier. Ainsi, la nouvelle entrée ne sera pas supprimée par mégarde.
- **Doublons :** Certaines entrées d’agenda provenant de Lotus Notes apparaissent en double, triple, quadruple, etc. dans Outlook. Ne pas supprimer les entrées en double puisque l’une d’entre elles pourrait envoyer un refus de participation à l’organisateur.
- **Replanification ou modification d’une entrée dans l’agenda :** Difficile de modifier ou replanifier une entrée d’agenda avec la garantie de l’intégralité des mises à jours demandées. **Les entrées d’agenda migrées de Lotus Notes vers Outlook sont davantage une « photographie » des entrées d’agenda.** Les problèmes suivants pourraient donc survenir :
 - Le destinataire ne reçoit pas les modifications : changement de date ou d’heure, changement de lieu, ajout de participants, etc.
 - L’organisateur ne reçoit pas les réponses des invités ajoutés.
 - Les modifications apparaissent au calendrier de l’organisateur mais ne sont pas aux calendriers des invités.
 - Toute autre incongruité...
- Solution :
 - Saisir à nouveau l’entrée dans Outlook, en doublon, avec les informations pertinentes en prenant soin d’ajouter les modifications désirées (replanification, ajout d’un invité, etc.)
 - Ajouter la mention « OUTLOOK », dans le sujet de la rencontre afin de reconnaître rapidement un doublon d’agenda dans le calendrier. La nouvelle entrée ne sera pas supprimée par mégarde.
 - Supprimer l’ancienne entrée faite dans Lotus Notes, si possible. Sinon, la laisser au calendrier en doublon.
- **Invitation d’agenda :** Impossible d’ajouter un destinataire pour information (c.c.i)
 - Champs disponibles : Obligatoire ou Facultatif
- **Déléguer une invitation :**
 - Il faut d’abord accepter l’invitation avant de procéder à sa délégation. Il est à noter que l’option « Déléguer » de Lotus Notes se traduit par « Transférer » dans Outlook.
- **Envoi d’un mémo à tous les participants (réunion) :**
 - Dans l’entrée d’agenda de la rencontre choisir « Modifier » et choisir l’option « Ajouter un rappel par courriel ». Spécifier que le rappel doit être envoyé à « Tous les participants » à la date et heure souhaitée.

- **Liste des réunions :** Le champ de recherche permet d'afficher les rencontres à l'aide d'un mot-clé. Il est toutefois impossible de visualiser la liste des réunions (par date, organisateur, etc.)
- **Envoi d'une invitation dans Lotus Notes (à un groupe Lotus Notes existant) :**
 - Les réponses des invités seront transmises à l'organisateur dans Outlook. Il est toutefois impossible de procéder au dénombrement des participants ayant acceptés ou refusés la rencontre sans conserver tous les courriels réponse des invités (placer les réponses dans un dossier au nom de la rencontre puis procéder au décompte ensuite)
- **Visualiser la disponibilité des participants :**
 - Assistant Planification de Outlook est l'équivalent du Planificateur de Lotus Notes pour visualiser les disponibilités des invités.
 - Possible de superposer des agendas délégués, pour valider la disponibilité d'invités.
 - Possible de voir le détail des rencontres ou non, d'après les paramètres de la délégation choisis. Au minimum, on peut savoir que l'invité n'est pas disponible puisque les plages seront inscrites comme étant Occupées.
- **Valider le statut des invités :** Il est facile de visualiser les acceptations/acceptations provisoires/refus à une rencontre mais impossible d'imprimer la liste des participants avec leur statut
- **Dupliquer une réunion/Rencontres récurrentes :** Il n'est pas possible de copier/coller une réunion pour la dupliquer. Toutefois, les rencontres récurrentes sont possibles selon des paramètres bien définis qu'on ne peut personnaliser.
 - Solution :
 - Répéter la rencontre avec la fonction Répéter et indiquer une **fausse périodicité** (ex. : aux 4 semaines) qui se rapproche un peu de vos récurrences. Idéalement, avisez vos participants à l'intérieur d'une communication (courriel ou directement dans les commentaires de l'invitation) que les dates envoyées sont fictives et appelées à être modifiées rapidement. Une fois les rencontres créées dans le calendrier, déplacer les occurrences une à une.