

Une salariée nous a transmis cet excellent texte. Nous ne résistons pas au plaisir de le partager avec vous !

« Chaque expérience de migration est unique »

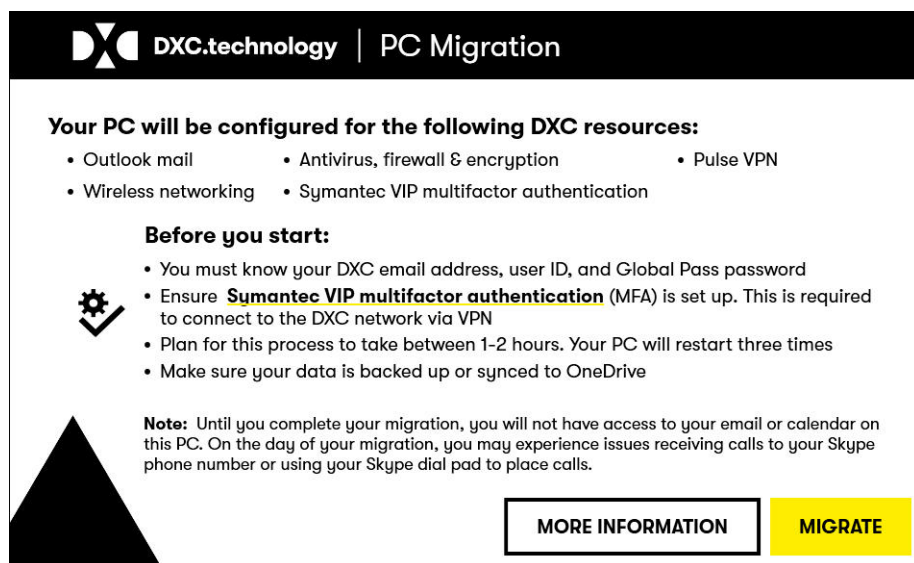
- **JOUR 1 : Télétravail**

Ma migration commence le jour de mon retour de vacances. Je suis reboostée à bloc, pimpante, heureuse de reprendre le travail. Je vais carburer cette semaine ! Seule petite ombre au tableau, je ne reçois plus mes mails depuis le 1^{er} août et on est quand même le 20.



Je me connecte et comprends qu'il faut que je fasse ma migration à l'environnement DXC. Aïe, j'ai le désagréable pressentiment que ça va prendre un peu plus de temps que prévu. Ne pas vouloir sauter les étapes, s'armer de patience, être zen, il ne faut pas que je m'énerve ni ne me précipite. Un peu contrariée de ne pas pouvoir démarrer à fond, je me mets à imprimer au moins 20 pages d'instructions. Mieux vaut le papier, on ne sait jamais. J'installe aussi des générateurs de mots de passe sur mon téléphone et mon PC ainsi que c'est indiqué.

Puis, en télétravail, je commence la longue procédure de migration. Pas si inquiète que ça, on est quand même une très grosse boîte d'informatique internationale reconnue, on vend des super migrations à des gros clients, ultra bien gérées par des super Chefs de Projet certifiés champions du monde des changements sans impact aucun pour les utilisateurs, sans pertes business. Un projet de migration interne ? finger in the nose !



DXC.technology | PC Migration

Your PC will be configured for the following DXC resources:

- Outlook mail
- Antivirus, firewall & encryption
- Pulse VPN
- Wireless networking
- Symantec VIP multifactor authentication

Before you start:

- You must know your DXC email address, user ID, and Global Pass password
- Ensure **Sumantec VIP multifactor authentication** (MFA) is set up. This is required to connect to the DXC network via VPN
- Plan for this process to take between 1-2 hours. Your PC will restart three times
- Make sure your data is backed up or synced to OneDrive

Note: Until you complete your migration, you will not have access to your email or calendar on this PC. On the day of your migration, you may experience issues receiving calls to your Skype phone number or using your Skype dial pad to place calls.

[MORE INFORMATION](#) [MIGRATE](#)

Je m'applique, je suis la procédure à la lettre. La journée passe, je bloque régulièrement sur certaines étapes mais je m'accroche. Je réussis à me sortir de plusieurs énigmes et à passer à l'étape suivante avec une certaine fierté, comme lorsque j'ai été enfermée dans une cave parisienne avec des zombies pour un jeu à la mode. Pas si mal, je suis presque forte ! Puis, je redémarre, une fois, deux fois, trois fois, quatre fois ? Comme indiqué dans mes documents. Il

faut d'abord taper ton password classique, qui ressemble à quelque chose comme !\$p9&&56cRt9%, puis, ensuite, coller directement à ce password, les 6 numéros

envoyés à ton téléphone portable qui changent toutes les 60 secondes. Il faut se concentrer et pas trop traîner. Agilité, concentration, suspense, satisfaction. J'y suis.

Mon PC redémarre tout seul cette fois, et, victoire, l'écran me présente mon adresse mail DXC. Je rentre mon Global Pass, et là, impossible de me connecter ! Totalement impossible, en essayant toutes les possibilités pendant plusieurs dizaines de minutes, en changeant de user, en essayant avec mon Virtual Badge. Rien, rien ne fonctionne, mon PC est inutilisable.

Je me retrouve seule, dépitée, coupée du reste du monde.

Je voudrais contacter mes collègues pour demander de l'aide, mais n'ayant pas accès à Skype je ne sais pas qui est présent et qui est encore en congés. Je réussis à avoir Corinne au téléphone, qui est en vacances et qui m'explique que cette migration est une catastrophe. Elle me dit quand même que mon clavier est peut-être passé en QWERTY, c'est arrivé à plusieurs personnes. Ce n'est pas mon cas. Bloquée, impuissante. Timeout, j'ai perdu ! C'est le bilan de ma première journée de migration. Ma décision est prise, demain matin je vais à Nanterre. On ne va pas se laisser décourager aussi facilement.

- JOUR 2 : Nanterre

La perspective de Nanterre me réjouit à moitié. Déjà que c'est un peu déserté pendant l'année, là, en période de vacances, est-ce que je vais réussir à croiser des collègues bienveillants ?

Je suppose aussi que je ne vais entendre parler que de la prochaine RCC, dont la période de volontariat se termine le 12 septembre. Cela ressemble un peu au loto, avec des sommes en jeu considérables. Une centaine de gagnants prévue cette fois, mais tout le monde n'a pas le droit de jouer.

Alors forcément, avec des montants pareils, ça crée beaucoup d'émotion. Pour ceux qui participent et se demandent s'ils vont faire partie du lot, pour ceux qui ne participent pas et savent que les heureux gagnants vont les narguer, rois du pétrole, détendus, sourire aux lèvres, organisant des pots de départ avec des petites phrases qui tuent, du style, « J'en pouvais plus, je n'ai aucun regret, pour commencer je pars faire de la plongée en Afrique du Sud, et ensuite on verra, je vais profiter de la vie. Je sais pas comment vous faites pour rester ». Ou encore « C'est pas vraiment que j'avais envie d'arrêter de travailler, mais je ne peux pas rester une minute de plus dans cette boîte de dingues ». Et là on se dit que le chèque a peut-être un peu aussi joué dans la balance. Et on ne peut pas trop leur en vouloir, à deux ans de la retraite on partirait certainement aussi. On note quand même que certains le font avec plus ou moins de décence.

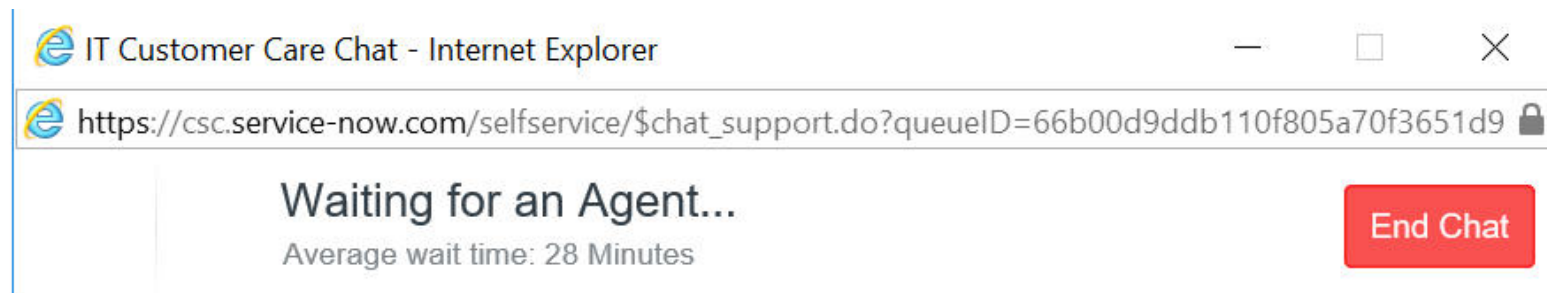
Nous, les restants, on est amers, on sait qu'on va devoir payer les pots cassés et faire le boulot qu'ils faisaient sans aucune perspective de reconnaissance. Car si l'argent coule à flots pour ceux qui partent, il n'y a aucun partage prévu avec ceux qui restent. Pas d'augmentations de salaires, pas de formations, et des conditions qui ne cessent de se dégrader sous prétexte de restrictions budgétaires. Difficile d'être épanouis dans une boîte où le travail n'est plus valorisé. Bref, gros dossier ...

Eh bien non, les rares personnes que je croise ne parlent pas de la RCC. Incroyable, la Migration a réussi à créer plus d'émoi que les futurs départs de septembre. Certains ont mis deux semaines, ont perdu toutes leurs données. D'autres sont toujours bloqués dans les traitements préliminaires, d'autres encore ont appelé la hotline qui devaient les rappeler et sont finalement partis en vacances sans jamais avoir eu de nouvelles. Tout le monde ne parle que de ça, la Migration, chacun y va de son expérience. Il n'y a pas de règles, mais tous ont été impactés. Il paraît même que certains en sont tombés malades et que des décisions de démission ont été prises.

Moi qui pensais que je me débrouillais mal, je comprends vite mon cas est loin d'être exceptionnel. Cette migration paralyse la boîte depuis deux semaines.

Je croise plusieurs collègues qui décident de m'aider, on tente à chaque fois les mêmes choses parce qu'ils veulent voir de leurs propres yeux comment je fais, et puis ils en arrivent au même

constat que moi. Il ne reste plus qu'une option, celle qu'on essaie généralement d'éviter. Le dernier recours, un numéro de téléphone, appeler la hotline à Bangalore je crois, ou alors ailleurs, mais surtout très loin. On est sûrs que ces techniciens ne mettront jamais les mains sur notre clavier. Et ça se mérite, il faut faire preuve de patience, plus d'une heure d'attente avant d'avoir quelqu'un au bout du fil. Je prends le tome 2 de ma saga prodigieuse, et j'ai comme l'impression que je vais pouvoir acheter le tome 3 plus tôt que prévu.



Après plus d'une heure d'attente, j'ai la chance d'avoir un technicien au téléphone et je tente de lui exposer mon problème sans être certaine qu'il comprend un mot de ce que je lui dis. Difficilement, il m'explique qu'il va devoir prendre la main sur mon PC et me demande de lui en donner l'autorisation. Comment dire, je suis d'accord, je dirais même que j'en rêve, mais ne pouvant pas me connecter je vais avoir beaucoup de mal.

Alors il me dit d'attendre, il va voir ce qu'il peut faire, puis d'attendre encore, puis de raccrocher car il va me rappeler plus tard.

Ce n'est pas arrivé. Vraisemblablement c'est une technique assez éprouvée (que je suis naïve), certains collègues ont attendu plusieurs jours puis sont partis en vacances sans jamais avoir été rappelés.

Mes collègues me proposent d'aller déjeuner, de toutes les façons il ne se passe rien. Nous passons un moment agréable. J'apprends que dans le musée de Gap, il y a trente ans, on pouvait voir une colonne de verre centrale avec des centaines de corbeaux empaillés. Ça change un peu les idées...

Retour au bureau, je ne me décourage pas, je rappelle la hotline. Plus d'une heure d'attente, normal. Re explications, il comprend cette fois qu'il ne va pas pouvoir prendre la main sur ma machine. Progrès. Il me demande d'enlever la batterie, de donner des « serial numbers », il faut répéter 10 fois la même lettre (Non, A comme Alpha). Il me propose de lui écrire plutôt que de dicter à l'oral. Et je lui écris comment ? La bonne blague. Finalement, au bout de 20 minutes d'un dialogue de sourds, il me donne un mot de passe pour me connecter. J'y crois à peine et j'ai raison, sa formule magique n'a aucun effet sur mon poste.

Alors il me propose de raccrocher et il me rappellera plus tard. Alors là, non ! Une fois mais pas deux, je la connais la stratégie ! Il n'a pas le droit de raccrocher, je fais preuve d'autorité. Je dois parler fort, j'arrive à faire rire mes collègues dans l' « Open Space ».

Alors on discute, on fait un pacte, je lui fais promettre sur l'honneur qu'il va me rappeler. Il jure sur la tête de sa descendance sur trois générations et j'accepte de raccrocher. Oui, c'est comme ça, il faut s'adapter, les métiers de l'informatique ont beaucoup changé en vingt ans, et on ne doit pas être réfractaires au changement. On a été prévenus.

Plusieurs heures plus tard

Il me rappelle effectivement pour me dire qu'il ne peut rien pour moi et qu'il va falloir réimager mon poste. Je suis ravie de cette joyeuse nouvelle. Bien sûr il ne peut pas m'aider, mais j'ai beaucoup de chance car il va créer un pour moi un ticket et on va me rappeler. Environ dans 48 heures, enfin peut-être, parce qu'il y a vraiment beaucoup de monde dans mon cas et ils sont débordés. Je me retrouve donc comblée avec mon numéro de ticket, et, peut-être, si tout va bien, je vais être rappelée dans les 48 heures pour réimager mon poste. Pour la petite histoire, j'ai été rappelée la semaine suivante, pour savoir si mon ticket pouvait être clôturé.

Bilan décourageant de ma deuxième journée de migration. Mais je reviens de vacances, je ne vais pas perdre mon mojo aussi facilement. C'est peut-être de la sélection naturelle.

Je rencontre beaucoup de collègues compatissants. Certains galèrent depuis plus d'une semaine. Ils sont résignés, désabusés, hagards, dans une salle, à tenter des traitements. Ils ne travaillent plus pour leurs clients. Les pertes financières liées à cette migration sont forcément considérables, et ne seront jamais correctement chiffrées. Cela me permet de discuter avec des gens à qui je n'avais pas parlé depuis des années. La lutte contre l'adversité crée des liens.

J'apprends qu'une personne a été demander de l'aide à Carpe Diem, où il existe encore une petite équipe qui fait du support, avec des vrais humains, en chair et en os, qui peuvent mettre leurs vraies mains sur ton vrai clavier. On ne sait pas comment ce petit îlot a résisté aux ouragans mais en attendant il existe. La hotline avait dit à ma collègue comme à moi qu'il n'y avait pas d'autre choix que de réimager son PC et qu'elle perdrait toutes ses données. Les héros du support de Carpe Diem lui ont tout arrangé !


Je me hâte d'aller la rencontrer pour avoir plus d'informations. Elle m'explique qu'elle a été aidée de façon exceptionnelle, que le support de la Défense n'est pas sensé s'occuper de nous, qu'ils ont beaucoup de travail et que ce n'est pas dans leurs attributions.

Bien sûr je comprends bien et je n'irai pas les embêter, mais si elle pouvait quand même me donner le nom du service et l'étage, juste comme ça par curiosité ce serait chouette.

- JOUR 3 : OFF

- JOUR 4 : CARPE DIEM

CARPE DIEM



The map shows the Paris-La Défense area with a red dot marking the location of Carpe Diem. A red line points from the title 'CARPE DIEM' to this dot. The Seine river is labeled 'SEINE' at the bottom right. Other labels include 'Vers Paris' and 'Boulevard circulaire'.

> 31 place des Corolles Paris-La Défense

- Accès transports en commun :
M^o/RER Grande Arche de La Défense
- Accès voiture :
dépose-minute au pied de Carpe Diem
depuis le boulevard circulaire
- Navettes Paris-La Défense :
départs à partir de 19h
(angle Place de l'Étoile/avenue de la Grande Armée)
- Stationnement recommandé :
parking des Corolles
Suivre les indications depuis le pont de Neuilly
en empruntant le boulevard circulaire

Jeudi matin, parvis de la Défense avec mon plan entre les mains, j'essaie de trouver la direction pour la tour Carpe Diem, telle Judy la naïve paysanne planteuse de carottes qui arrive dans la grande ville de Zootopie.

Franchement, j'aimerais voir la tête du gars qui a décidé d'appeler cette tour Carpe Diem. On doit bien se marrer avec lui. Carpe Diem ... un gratte-ciel de 166 mètres de haut accueillant 3000 personnes affairées comme des fourmis, qui passent leur vie à essayer d'obtenir la reconnaissance de leur manager par une performance exceptionnelle. Expression d'un philosophe de l'Antiquité qui signifierait quelque chose comme "Cueille le jour sans te soucier du lendemain". Je sais pas, moi, je choisis pas des noms de gratte-ciels, mais Matrix par exemple, c'était pas plus adapté ?

Je finis par arriver devant la fameuse tour, me demandant un peu où je vais atterrir et qui je vais rencontrer. Ce n'est pas mon territoire, et le mariage qui devait avoir lieu entre les populations



de nos deux sociétés n'a pas encore été franchement consommé. J'appréhende un peu.

Devant l'entrée, bonheur et soulagement, je croise un visage bien connu et rassurant, une vieille connaissance de mon village d'antan. Je décide de ne pas le lâcher, je suis un peu plus à l'aise, je ne suis finalement pas seule en terrain hostile. Je me dirige joyeusement vers l'accueil et il me coupe dans mon élan, je ne peux pas entrer comme ça à Carpe Diem. On n'est pas à Nanterre ici, on a changé de braquet. D'ailleurs le service de sécurité me rappelle à l'ordre en même temps, fouille de mon sac. Quelle bonne idée j'ai eue de ne pas venir au travail avec mon couteau de cuisine. J'ai le droit de m'avancer jusqu'à l'accueil. J'échange ma pièce d'identité contre un badge, j'indique que je vais au 22^{ème} étage et on m'explique qu'il faudra que je passe au 24^{ème} pour un deuxième badge. Heureusement que je ne suis pas seule, car je ne sais pas si j'aurais trouvé comment faire pour arriver à l'IT. Il y a une batterie d'au moins 6 ascenseurs, et un petit tableau sur lequel on indique à quel étage on veut se rendre. Selon l'étage choisi, un ascenseur est affecté. Pour moi c'est le I. Je suis assez impressionnée, on m'explique que l'algorithme fait arriver les ascenseurs plus rapidement si on va à un étage de la Direction. Certains futés saisissent toujours les étages occupés par la Direction et descendent ensuite à pied à leur propre étage pour gagner du temps (Carpe Diem toujours ...).

Je ne peux m'empêcher d'observer en souriant que c'est très moderne, ce à quoi on me répond que oui, parce qu'à Nanterre c'est le moyen-âge. Ok, message reçu, je ne le prends pas pour moi bien sûr.

Je finis par arriver au 22^{ème} étage, dans l'espace du support IT, je ne sais pas trop comment. Et là j'explique humblement, je suis de Nanterre, j'ai essayé de faire la migration, je ne réussis plus à me connecter, je suis bloquée, on me propose de réimager mon PC, on doit me rappeler dans les 48 prochaines heures, est-ce qu'on ne peut pas tenter quelque chose avant d'en arriver là ?

Il y a pas mal de monde, des collègues des Ulis, de Nanterre, qui viennent pour certains tous les jours depuis deux semaines pour essayer de régler leur problème avec l'aide du support.

Dans une ambiance assez calme.

Henri me demande si j'ai mon PC avec moi et si je peux lui montrer ce que je fais. Je m'installe à côté de lui et j'essaie de me connecter pour la 152^{ème} fois depuis 3 jours. Il constate, récupère mon poste et se lance dans une série de tentatives de sauvetage. Je me fais toute petite (un truc que je sais bien faire) et ne dis rien, j'ai trop peur qu'il me renvoie directement au Moyen-âge.

Cela dure longtemps, il gère plusieurs problèmes à la fois. Il fait ça en plus de son boulot. Le temps passe, il me propose d'aller déjeuner. Il ne va pas à la cantine parce qu'il n'a pas le temps, on prend un sandwich vite fait à côté. Il est sympa. L'après-midi il continue, il se bat avec mon PC, parfois aidé par un autre collègue, c'est un cas compliqué. Son collègue offre des tournées de cafés, il explique que la migration lui coûte cher en mondanités. Bonne ambiance.

On est tous dans la même galère et on discute de sujets très variés. Il y est question de transsexualité, de Renault 4, de régime cétoène, de techniques de réalisation de vitraux. Je ne m'attendais pas à ça dans cet environnement aseptisé, je crois que j'ai fini par trouver les poètes disparus.

Il y a des épisodes assez drôles, à un moment il faut que je me rapproche très rapidement de la fenêtre avec mon téléphone mobile, un papier et un stylo. Je vais être appelée et un robot va me dicter une clé de décryptage interminable. Il ne faut pas se louper et on ne capte pas bien dans le bâtiment. La journée a pris une tournure inattendue, je suis agréablement surprise.

Finalement, vers 19 heures, Henri me donne mon PC et me demande de me connecter.

La migration est terminée. J'ai récupéré toutes mes données et j'ai un poste de travail totalement opérationnel. Service d'excellence. Rien à ajouter.

Je remercie mille fois et m'apprête à partir. Henri va rester, quelqu'un vient d'arriver pour lui soumettre un problème et il va s'en occuper, sa journée n'est pas terminée.

Vers 19h30, je suis dans le métro aux Sablons et je reçois un SMS. J'ai oublié ma batterie dans le bureau. Henri s'en va, il propose de me l'apporter sur son trajet. On se retrouve dans la station et ma batterie est récupérée. Cerise sur le gâteau.

J'ai appris que ce service de support va être supprimé. Que ce serait pour des raisons économiques. Que ça coûterait moins cher avec la hotline à Bangalore. Une décision mûrie avec la même stratégie que celle qui a guidé ce projet de migration ?

Toute relation avec le vécu d'un/e salarié/e DXC ne peut être que fortuite! 😊