

Appendice G

Plan de services de
transition

1 Introduction

Le présent appendice expose l'approche de la transition et le plan préliminaire de services de transition visant le transfert des services de la SCHL au proposant. Les divers services, réalisations attendues et étapes de la transition sont sujets à un examen et à une révision continus de la part des deux parties, et seront mutuellement convenus dans les quinze (15) jours suivant la date d'entrée en vigueur de l'entente.

2 Principes de planification de la transition

Il est convenu que la transition est une responsabilité conjointe des parties. Le proposant sera responsable de la gestion de l'ensemble du programme de transition, et la SCHL, de fournir le niveau approprié de participation de son équipe à la collecte des données, à la définition des besoins, à l'analyse des écarts, au partage des connaissances et à l'évaluation de la préparation. De plus, la SCHL sera chargée de diriger la gestion du changement au sein de ses organismes, des communications avec les intervenants (internes et externes) et d'assurer le niveau approprié de participation de la haute direction à la résolution des problèmes éventuels liés à la transition. Le proposant fournira des ressources et des méthodes pour évaluer les opérations de la SCHL et mettra au point une stratégie et un plan de migration appropriés.

Le proposant et la SCHL doteront leurs équipes de transition du niveau et de la quantité de ressources nécessaires pour soutenir l'exécution du plan de services de transition.

Le proposant convient que l'établissement et l'observation d'étapes clairement définies sont essentiels au succès de la transition des services.

3 Vérification préalable

Le proposant reconnaît et garantit qu'il a l'expérience et l'expertise nécessaires pour mettre au point le plan de services de transition. La vérification préalable peut être menée pendant la transition des services; toutefois, elle n'affectera pas le coût pour la SCHL.

4 Approche de la transition

La SCHL et le proposant conviendront d'une approche globale du plan de services de transition, du plan de travail détaillé nécessaire pour compléter le travail, des niveaux de dotation et des engagements des deux organisations. La production des rapports et la gouvernance du projet seront également convenues et mises en place.

Pour la SCHL, l'approche de la transition comprendra la migration des services au proposant et débutera dès que les plans de projet détaillés auront été établis par le proposant et approuvés par écrit par la SCHL.

L'approche générale de tous les processus liés aux services sera la suivante :

- Là où la SCHL a déjà des processus, le proposant soumettra à l'examen et à l'approbation de la SCHL de nouveaux processus mis au point à partir des processus existants de la SCHL.

- En l'absence de processus, le proposant soumettra des processus préliminaires à l'examen et à l'approbation de la SCHL.

Tous les processus sont soumis à l'examen et à l'approbation écrite de la SCHL au moins trente (30) jours avant la date de début. Les commentaires de la SCHL seront intégrés conformément aux procédures d'examen.

5 Activités de transition

Le gestionnaire de la transition du proposant sera chargé d'intégrer le travail des multiples volets du programme de transition pendant la période de transition. Les réalisations clés qui seront gérées par le fournisseur de services tout au long de la transition comprennent :

- le plan de services de transition global, focalisé sur les étapes et les dépendances clés;
- l'exécution du plan comme prévu au calendrier;
- les rapports d'avancement hebdomadaires produits par le proposant pour mettre au courant les intervenants clés de la SCHL et du proposant quant aux progrès et aux problèmes de la transition;
- un registre des problèmes, indiquant sommairement les problèmes à résoudre pour assurer le succès de la transition;
- les réalisations clés de la planification de la transition, utilisées pour établir les points à l'ordre du jour – les procès-verbaux des réunions, les mesures à prendre et les activités de suivi doivent être documentés et communiqués;
- une formation suffisante de tous les intervenants avant la date de début.

Chacun des sous-comités est responsable, tout au moins, de faire ce qui suit :

- a. **Incidence des changements.** Conjointement, les parties mèneront une analyse de l'incidence des changements afin d'identifier des intervenants internes et externes pour chaque processus et détermineront les informations, les communications, la formation et/ou les changements de comportement nécessaires pour passer au nouveau modèle de prestation des services. L'analyse et le plan de soutien détermineront les mesures et ressources recommandées. Le proposant sera responsable de la mise au point des informations, formations et communications liées à l'approche de la prestation des services. La SCHL sera responsable de la mise en œuvre de l'ensemble des formations, communications et autres interventions, quelles qu'elles soient, pour préparer les employés au changement.
- b. **Mise en œuvre du modèle opérationnel.** Conjointement, les parties élaboreront et mettront en œuvre un modèle opérationnel. Le modèle déterminera les responsabilités opérationnelles de l'organisation, de même que la gestion et les procédures de communication à un échelon supérieur des problèmes courants.
- c. **Mise en œuvre et migration des processus.** Conjointement, les parties mettront en œuvre, comme convenu, les initiatives déterminées pendant l'analyse des écarts afin de compléter le transfert efficace du contrôle des processus au proposant.
- d. **Plan de secours de la transition.** Les parties établiront un plan convenu mutuellement afin de se préparer pour l'éventualité, pendant la transition, d'une défaillance du matériel ou d'un retard d'éléments ou de services essentiels qui ne pourraient pas être corrigés raisonnablement et rapidement.

5.1 Comité de transition

Le proposant et la SCHL formeront un comité de transition conjoint pour superviser la mise au point et la mise en œuvre du plan de services de transition. Le comité de transition sera établi au plus tard quinze (15) jours après la date d'entrée en vigueur. Le comité sera composé de gestionnaires des deux organisations ayant le pouvoir de résoudre les problèmes qui risquent de se présenter pendant la transition. Les réunions seront mensuelles, jusqu'au mois précédant immédiatement la date de début, lors duquel les réunions seront hebdomadaires. Le comité de transition s'assurera que tous les intervenants concernés sont informés pendant le processus.

5.2 Gestion des documents

Les parties détailleront et adopteront une approche globale de la gestion des documents. Cette approche détaillera les types de documents qui seront conservés par la SCHL et les types de documents qui seront tenus par le proposant et établira pour la SCHL et le proposant une méthode de transfert des documents.

Le proposant doit s'assurer que toutes les exigences de confidentialité énoncées dans le contrat sont respectées.

5.3 Calendrier de transition général (étapes)

La période de transition débutera à la date d'entrée en vigueur et se terminera trois (3) mois après la date de début. Le proposant accomplira toutes les activités et tous les services nécessaires pour s'assurer que le niveau de service correspond à celui qui est établi dans les annexes et les appendices du contrat.

Le plan de services de transition devrait tout au moins comprendre les activités suivantes :

- Ressources humaines (embauche d'employés existants, recrutement, etc.);
- Détermination des problèmes potentiels (recrutement dans certains secteurs, notamment pour le RMCA et le RLEM, disponibilité d'un personnel compétent, etc.);
- Politiques, procédures, plans et rapports (rédaction, examen et obtention des approbations);
- Exigences de sécurité (détermination des approches, examen et obtention des approbations).

6 PLAN DE TRANSITION GÉNÉRAL PRÉLIMINAIRE

***** sera fourni par le proposant*****