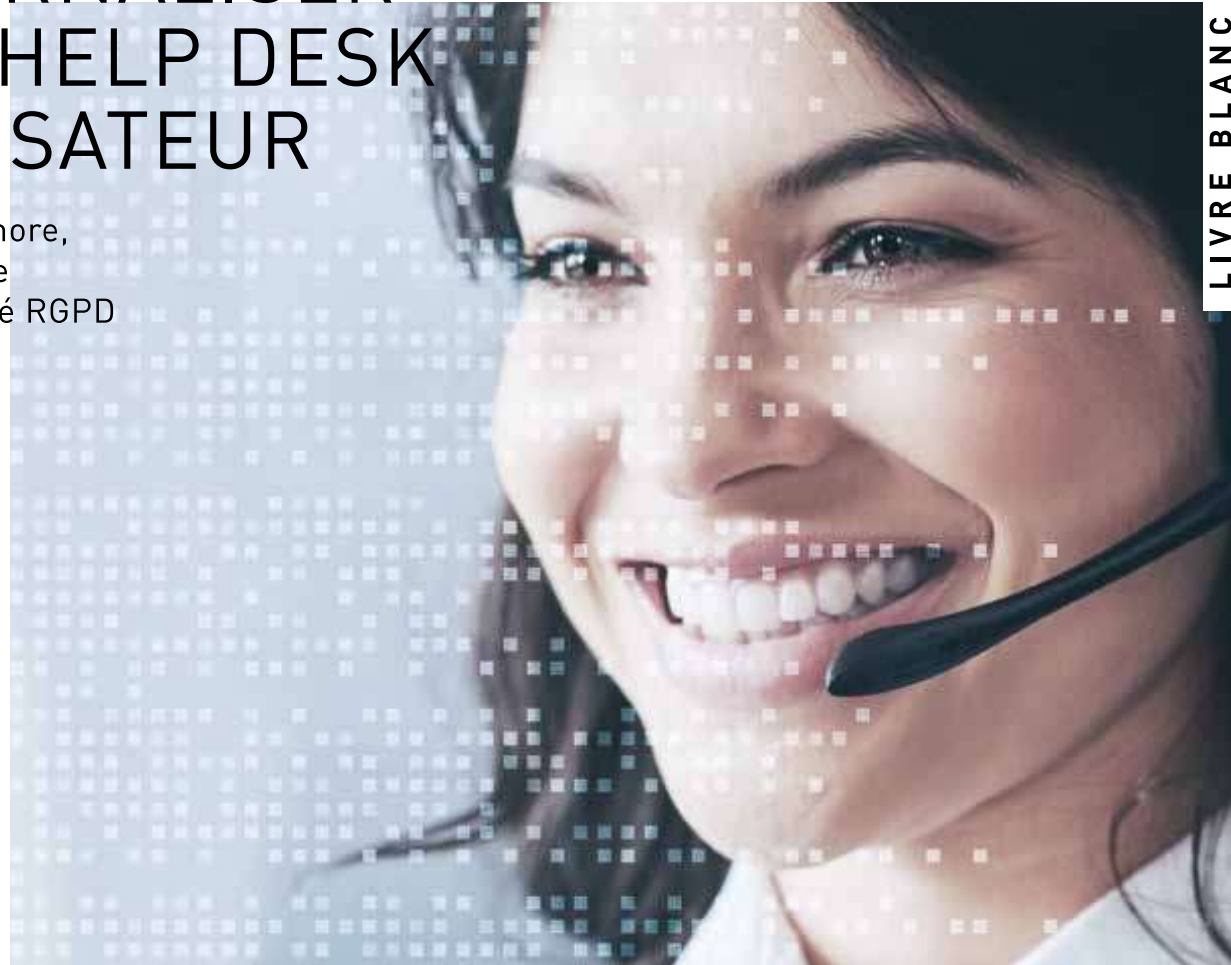
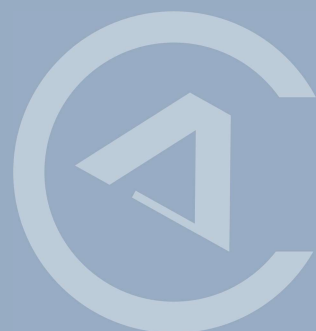


EXTERNALISER SON HELP DESK UTILISATEUR

POC Near Shore,
Performance
& Conformité RGPD



LIVRE BLANC



SOMMAIRE

INTRODUCTION	02
LE MARCHÉ ET SES ENJEUX	03
LES DÉFIS INTERNES DES DSIE	04
LES ÉTAPES CLÉS D'UN PROJET PILOTE (POC) – MODE OPÉRATOIRE DÉTAILLÉ	05
CE QUI PEUT ÊTRE CONFIÉ AU SOUS-TRAITANT (ET COMMENT)	06
GOUVERNANCE, INDICATEURS & CONFORMITÉ	07
ÉTUDE DE CAS SECTORIELLES	08
AVANTAGES DU NEARSHORE HORS UE (ET EXIGENCES RGPD)	09
CE QU'APPORTE ADVANCIA TÉLÉSERVICES	10
CONCLUSION & CALL-TO-ACTION	11
ANNEXES	12

01

CHAPITRE

INTRODUCTION

La pression sur les équipes IT ne cesse de croître : explosion des tickets (+30 à 40 % depuis la généralisation du télétravail) [1] & [2], exigences de disponibilité 24/7, multiplication des outils et responsabilités accrues en matière de protection des données. Parallèlement, le cadre réglementaire se renforce (RGPD, NIS2, cybersécurité) et les budgets sont sous contrainte [3] & [4]. Dans ce contexte, externaliser son Help Desk via un POC bien cadré est une option stratégique pour conjuguer performance et conformité.

Ce livre blanc propose une approche détaillée, avec un mode opératoire pas-à-pas, des matrices de responsabilités, des modèles d'indicateurs (SLA/KPI), des checklists de conformité RGPD/CNIL, ainsi que des annexes pratiques (registre de traitement, plan de réversibilité, RACI, modèle de contrat art. 28).



32

CHAPITRE

LE MARCHÉ ET SES ENJEUX

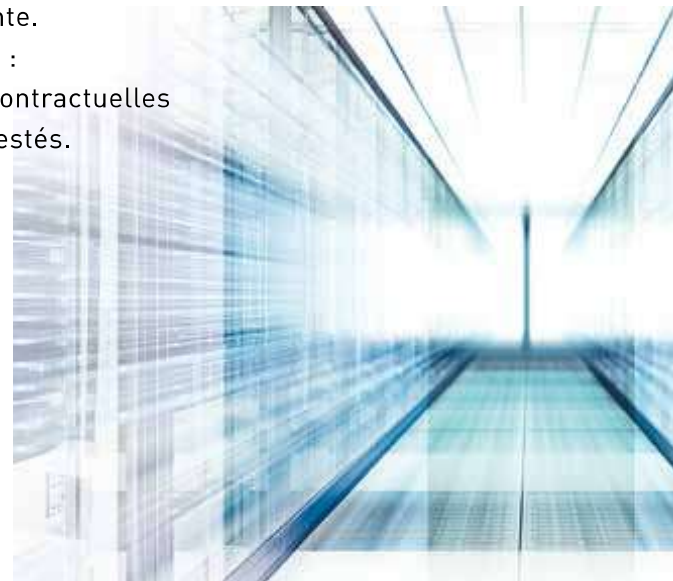
- Marché français du Help Desk : ~1,5 Md€ [5] ; croissance annuelle estimée à 5-7 %. [6]
- Contraintes majeures : pénurie de talents (plus de 10 000 postes IT vacants) [7], hausse des coûts salariaux, saturation des équipes internes et exigences de qualité de service. [3] & [4]
- Transformation des attentes : omnicanal (téléphone, chat, email), selfcare, IA conversationnelle, analytique de la demande, expérience utilisateur continue. [8]
- Cadre réglementaire : RGPD (art. 28 – sous-traitants ; art. 32 – sécurité ; art. 33/34 – notification ; art. 44-49 – transferts hors UE), DSA, NIS2, doctrine CNIL.

3

CHAPITRE

LES DÉFIS INTERNES DES DSI

- Backlog croissant et pression sur les SLA (15 min à 4 h selon criticité). [9]
- Fragmentation du SI et multiplicité des outils (ITSM, MDM, SSO, supervision).
- Compétences rares et turnover élevé sur les postes N1/N2. [7]
- Documentation hétérogène, capitalisation de la connaissance insuffisante.
- Conformité RGPD perfectible : registre incomplet, clauses contractuelles manquantes, PRA/PCA non testés.



LES ÉTAPES CLÉS D'UN PROJET PILOTE (POC) – MODE OPÉRATOIRE DÉTAILLÉ

CHAPITRE



Étape 1 – Cadrage & compréhension (2–3 semaines)

- Cartographie des flux et des canaux (appel, email, chat, portail).
- Définition du périmètre (ex. 5 ETP, 2 langues, horaires 7j/7).
- Analyse des tickets historiques (volumétrie, saisonnalité, priorités, causes racines).
- Mise en place du registre de traitement (RGPD art. 30) et des mesures de sécurité (art. 32).
- Cadrage juridique : projet d'avenant art. 28, clauses contractuelles types (art. 46) si transferts hors UE.

Étape 2 – Conception de la solution (2–4 semaines)

- Dimensionnement (N1/N2/N3), processus ITIL (incident, demande, problème, changement).
- Modèle de staffing et plages horaires (Follow-the-Sun si nécessaire).
- Définition des SLA/KPI (SLA, FCR, MTTR, CSAT, taux de backlog, coût/ticket).
- Conception des parcours (scripts, bases de connaissances, automatisations, intégrations ITSM).
- Plan de sécurité : contrôle d'accès, MFA, journalisation, tests, PRA/PCA, gestion des violations (art. 33/34).

Étape 3 – Phase Pilote / Probatoire (3 mois)

- Mise en production progressive (lot 1 : N1, lot 2 : N2 ; géographie A puis B).
- Comités hebdomadaires : suivi opérationnel & conformité (RGPD/CNIL), points d'amélioration.
- Audit mensuel : qualité, sécurité, documentation, écarts vs. SLA ; plan d'actions.
- Capitalisation : enrichissement de la KB, standardisation des résolutions, macro-automatisations.
- Go/No-Go avec critères objectifs (tableau de bord partagé).

Étape 4 – Montée en charge & transition en nominal

- Scalabilité : +ETP, élargissement de plage, montée en compétence N2/N3.
- Transferts hors UE encadrés (SCC art. 46) et privacy by design (art. 25) sur nouveaux périmètres.
- Passage en mode run : cadence de comités, plan d'amélioration continue (PDCA).

35

CHAPITRE

CE QUI PEUT ÊTRE CONFIÉ AU SOUS- TRAITANT (ET COMMENT)

Niveau 1 (N1)

- Accueil, qualification, diagnostic initial, résolution standard (mots de passe, VPN, messagerie, M365, print, poste).
- Outils : ITSM (ServiceNow, GLPI, Jira Service Management), CTI, KB, remote assist.
- Mesures : FCR, ASA, AHT, CSAT.

Niveau 2 (N2)

- Incidents complexes, applicatifs métiers, patches, MDM poste de travail, M365 avancé, SSO/IdP.
- Coordination avec équipes internes et éditeurs.

Niveau 3 (N3)

- Expertise systèmes, réseaux, cloud (AD/AAD, Intune, Exchange, firewalls, proxies, Azure).
- Changements majeurs, automatisations et architecture. Service Delivery Manager (SDM)
- Gouvernance : pilotage SLA/KPI, comité, plan d'amélioration, reporting RGPD/CNIL, gestion des risques.



36

CHAPITRE



GOVERNANCE, INDICATEURS & CONFORMITÉ

- Comité de pilotage : mensuel (DSI, SDM, Sécurité, Métier), revue des SLA/KPI, risques, sécurité, conformité.
- Indicateurs opérationnels : SLA, FCR, MTTR, backlog, taux de transfert N1→N2, taux d'automatisation.
- Indicateurs conformité : registre à jour (art. 30), notifications CNIL (72 h – art. 33/34), résultats d'audits, segmentation multi-clients (art. 32), tests PRA/PCA.
- Amélioration continue : plans d'actions, design-to-cost, automatisations, IA assistive (privacy by design – art. 25).

37

CHAPITRE

ÉTUDES DE CAS SECTORIELLES – AVEC COUCHE RGPD/CNIL

Éditeurs de logiciels

- Externalisation N1/N2 pour absorber la croissance ;
run confié au partenaire ; équipes internes centrées sur l'innovation.
- RGPD : registre dédié, clauses art. 28 (confidentialité du code et données utilisateurs), SCC si transferts.
- KPI : backlog -35 %, FCR +18 pts, CSAT > 90 % en 4 mois.

GPME

- 24/7 et mutualisation sans alourdir la masse salariale ;
délégation de l'opérationnel, DSI focus cœur de métier.
- RGPD : obligations art. 28/32, procédure de notification 72 h CNIL,
audits semestriels.
- KPI : SLA 95 %, MTTR 2h30→1h15, coût/ticket -22 %.

ETI

- Dispositif évolutif avec PRA ISO 27001, comités de pilotage,
reporting mensuel.
- RGPD : traçabilité fine, registre art. 30, tests de continuité,
privacy by design sur nouvelles automatisations.
- KPI : productivité N2 +25 %, taux d'escalade -30 %, conformité
CNIL audité.



38

CHAPITRE

AVANTAGES DU NEARSHORE HORS UE (ET EXIGENCES RGPD)

- Économie : -50 à -60 % vs. onshore ; capacité de montée en charge rapide (de 5 à 100 ETP).
- Proximité : fuseau horaire, culture de service, équipes francophones.
- Conformité : DPO CNIL, SCC (art. 46) pour transferts, représentant en France (art. 27), registre art. 30, sécurité art. 32, notification art. 33/34.
- Sécurité : XDR 24/7, PRA/PCA 2-5 h, sites redondants, ISO 27001.



39

CHAPITRE

CE QU'APPORTE ADVANCIA TÉLÉSERVICES

- Expérience : 80 000+ interactions/mois, multi-secteurs [Télécom, BTP, Média, Immobiliers, Retail, éditeurs]
- Certifications : ISO 27001, ISO 18295-1, ISO 9001; Label RSE ISO 26000.
- Gouvernance : SDM dédié, comités, reporting, plans d'amélioration continue (PDCA).
- Sécurité : XDR 24/7, PRA/PCA 2-5 h, firewalls et liens redondants, durcissement postes.
- Outillage maîtrisé : ITSM (ServiceNow, Freshdesk...), Call Center As A Service & CTI (Nixxis), bases de connaissances, automatisations.
- Réversibilité : implémentation prise en charge + 1 mois offert (formation & prestation).
- RGPD : DPO CNIL, annexes transferts hors UE, registre de traitement fourni dès le pilote.

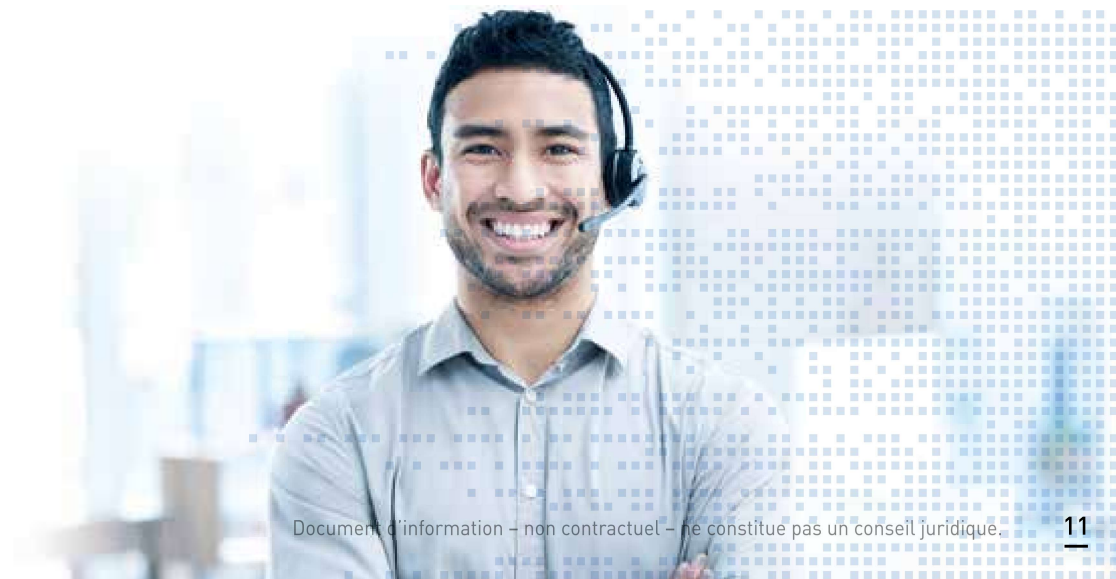
10

CHAPITRE

CONCLUSION & CALL-TO-ACTION

Externaliser le Help Desk via un POC permet de sécuriser la trajectoire de transformation : les SLA s'améliorent, les coûts se stabilisent, l'expérience utilisateur progresse et la conformité RGPD est maîtrisée par la gouvernance et la documentation. Advancia Téléservices offre un cadre nearshore mature, certifié, sécurisé et conforme.

CTA : accompagnement pour initier un POC sécurisé avec registre de traitement, incluant la réversibilité prise en charge (implémentation + 1 mois offert).



ANNEXES

Modèles & Outils « prêts à l'emploi, base de travail à compléter »

Annexe A — Feuille de route POC (12 semaines, livrables & RGPD)

Sem. 1–2 (Cadrage & cartographie)

Livrables : Charte POC validée | Cartographie flux | Registre RGPD (art. 30) initialisé

Critères : périmètre, volumes cibles, SLA, rôles RACI signés.

Sem. 3–4 (Conception & KB)

Livrables : Plan de solution (N1/N2), scripts, KB v1, plan sécu (art. 32), Annexe art. 28 (contrat).

Critères : MFA activé, journaux actifs, PRA/PCA planifiés.

Sem. 5–10 (Pilote progressif)

Livrables : MEP lot 1 → lot 2, rapports hebdo KPI (SLA/FCR/MTTR/CSAT), journal incidents & notifications (art. 33/34).

Critères : SLA ≥ XX %, FCR ≥ YY %, backlog ↓, 0 écarts majeurs RGPD.

Sem. 11 (Go/No-Go)

Livrables : bilan POC, écarts & plan d'actions, SCC (art. 46) si transferts hors UE.

Sem. 12 (Montée en charge)

Livrables : Plan scaling (ETP, horaires), calendrier comités, Registre RGPD à jour.

Annexe B — Matrice RACI (exemple à compléter)

Processus	DSI	SDM Advancia	N1 Advancia	N2 Client/Adv.	RSSI	Métier
Incident	A	R	R	R/C	C	I
Demande	A	R	R	C	I	I
Problème	A	R	C	R	C	I
Changement (CAB)	A	R	C	R	C	C/I
RGPD – Registre (art. 30)	A	R	C	C	C	I
Notification CNIL (art. 33/34)	A	R	C	C	R	I

A = Accountable | **R** = Responsable | **C** = Consulted | **I** = Informed

Annexe C — Matrice SLA (modèle chiffré)

Priorité	Accusé de réception	Prise en charge	Rétablissement	Exemples
P1	< 15 min	< 30 min	< 4 h	SSO global, messagerie down
P2	< 30 min	< 1 h	< 8 h	VPN service, M365 partiel
P3	< 1 h	< 4 h	< 24 h	Imprimantes, poste utilisateur

KPIs : SLA %, FCR %, MTTR, CSAT %, backlog, coût/ticket.

Annexe D — Registre de traitement (art. 30 RGPD)

Champs à remplir pour chaque flux : Responsable, Sous-traitant, Finalités, Catégories de données, Personnes concernées, Base légale, Durées de conservation, Destinataires, Mesures sécurité (art. 32), Pays tiers & garanties (SCC), DPIA (oui/non).

Exemples de flux : tickets N1, enregistrements CTI, logs chatbot, KB utilisateur.

Annexe E — Checklist conformité (art. 28/32/33/34/46)

- Contrat art. 28 signé (finalités, durée, sous-traitants ultérieurs, réversibilité)
- SCC (art. 46) si transferts hors UE
- DPO désigné & représentant UE (art. 27) requis notamment en Near Shore
- Journalisation & MFA actifs
- Procédure notification 72 h (art. 33/34) testée
- PRA/PCA testé (preuves & comptes-rendus)
- Segmentation multi-clients (art. 32) validée
- Registre art. 30 à jour

Annexe F — Plan de réversibilité (checklist & critères)

- Gouvernance de sortie (comité dédié, RACI sortie)
- Transfert documentaire (KB, procédures, scripts)
- Double run 2-4 semaines & critères d'acceptation
- Formation des équipes reprises + attestations
- Export journaux & preuves | Attestation purge/retour des données
- **Offert par Advancia : implémentation + 1 mois de prestation & formation avec minimum 5 ETP et Maximum 10 ETP**

Annexe G — Plan de formation & montée en compétence (4 semaines)

Semaine 1 : onboarding, sécurité, RGPD

Semaine 2 : applicatifs & procédures client

Semaine 3 : supervision, automatisations, qualité

Semaine 4 : autonomie N1 ; passage N2 (test pratique)

Évaluations : quiz sécurité/RGPD, audit coaching, taux d'erreur < X %.

Annexe H — Glossaire des KPI (définitions & formules)

SLA, FCR, MTTR, ASA, AHT, CSAT, NPS, Taux d'escalade, Backlog, Coût/ticket.

Références:

- [1] Étude Gartner «Impact du télétravail sur les services IT» (2023)
- [2] Observatoire BPCE de la transformation digitale (2023)
- [3] Données INSEE et étude Robert Half sur les rémunérations dans l'IT (2024)
- [4] Étude salariale PageGroup/Michael Page IT (2024)
- [5] Étude MARKESS by exaegis, «Le marché français des services IT» (2024);
- [6] Rapport IDC France, «IT Services Market Forecast and Analysis» (2023-2024)
- [7] Étude OPIIEC/DARES, «Les métiers du numérique en France» (2023)
- [8] Étude PAC/CXP Group «L'intelligence artificielle dans le support client» (2024)
- [9] AXELOS – ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, 2019



www.advancia-teleservices.com
commercial@advancia-teleservices.com