CONSUP ON
les conseils d'experts

GUIDE PRATIQUE · ÉDITION 2026

Externaliser son NOC et ses administrateurs réseau sans perdre la maîtrise.

Modèles, cadrage, sécurité, intégration et pilotage : la méthode et les checklists pour réussir votre projet.

Pour les **MSP**, **ESN** et **infogéreurs** francophones

consupon.com

SOMMAIRE

Ce que vous trouverez dans ce guide

Recruter des administrateurs réseau est devenu long et incertain, et monter un centre de supervision 24/7 coûte cher. Externaliser une partie de vos opérations peut résoudre ces deux problèmes, à condition de bien préparer le projet. Ce guide vous donne une méthode simple, étape par étape.

01 Pourquoi externaliser, et quand c'est une bonne idée p. 3

02 Choisir le bon modèle p. 3

03 La checklist de cadrage p. 4

04 Sécurité et conformité : les points non négociables p. 5

05 Réussir les 30 premiers jours p. 6

06 Piloter la relation dans la durée p. 6

07 20 questions à poser à un prestataire p. 7

Comment utiliser ce guide

Imprimez les checklists des pages 4, 5 et 7, et remplissez-les avec votre équipe avant de consulter des prestataires. Vous gagnerez du temps en avant-vente et pourrez comparer les propositions sur des bases identiques.

01 · POURQUOI EXTERNALISER

Quand l'externalisation est une bonne idée

L'externalisation n'est pas qu'une question de coût. Elle répond le plus souvent à l'une de ces quatre situations :

Vous n'arrivez pas à recruter

Les profils réseau sont rares et disputés. Les postes restent ouverts des mois, et la charge retombe sur l'équipe en place.

Vous grandissez plus vite que votre équipe

Nouveaux clients, rachats, migrations : il faut de la capacité tout de suite, sans attendre un cycle de recrutement.

Vous devez couvrir plus d'heures

Vos clients attendent une supervision le soir, le week-end ou 24/7, mais les astreintes épuisent vos équipes.

Vous voulez une nouvelle offre

Proposer une supervision managée à vos clients sans investir dans un centre d'opérations.

02 · CHOISIR LE BON MODÈLE

Quatre modèles, quatre besoins

Modèle	Pour quoi faire	Engagement typique
Renfort ponctuel	Absorber un pic d'activité, une migration, un déploiement ou un poste vacant.	La durée du besoin
Équipe dédiée	Constituer une équipe stable, formée à vos environnements, qui grandit avec vos clients.	Pluriannuel, pour fidéliser les profils
Couverture étendue	Assurer la supervision et la première intervention hors heures ouvrées.	Selon les plages couvertes
NOC en marque blanche	Revendre une supervision 24/7 sous votre marque, réalisée par le prestataire.	Pluriannuel, au forfait

Le bon réflexe : commencez par le besoin le plus urgent et le mieux défini (un poste vacant, une plage horaire à couvrir), puis élargissez une fois la collaboration rodée.

La checklist de cadrage

Plus votre besoin est précis, plus les propositions seront justes et comparables. Remplissez cette liste avant le premier rendez-vous.

Périmètre technique

- [ ] Types d'équipements : commutateurs, routeurs, Wi-Fi, pare-feu, SD-WAN
- [ ] Constructeurs et versions principales
- [ ] Nombre de clients, de sites et d'équipements
- [ ] Outils : supervision, RMM, ITSM, documentation
- [ ] Volume mensuel de tickets et d'alertes

Organisation

- [ ] Horaires à couvrir et jours fériés
- [ ] Niveau d'autonomie attendu (N1, N2, N3)
- [ ] Procédures d'escalade et contacts
- [ ] Langue de travail avec vos équipes et vos clients

Engagements de service

- [ ] Délais de prise en charge attendus par priorité
- [ ] Règles de communication avec vos clients
- [ ] Reporting souhaité et fréquence des revues

Contrat et budget

- [ ] Mode de facturation : forfait ou régie
- [ ] Durée d'engagement et préavis acceptables
- [ ] Conditions de réversibilité en fin de contrat
- [ ] Date de démarrage visée

Astuce

Joignez un export anonymisé de vos tickets sur trois mois : c'est la meilleure base pour dimensionner l'équipe.

Les points non négociables

Confier l'accès à vos réseaux et à ceux de vos clients exige des garanties claires. Vérifiez chacun de ces points, par écrit.

Accès et droits

- [ ] Accès uniquement via **vos** VPN et bastions
- [ ] Comptes **nominatifs**, jamais partagés
- [ ] Authentification multifacteur obligatoire
- [ ] Droits limités au strict nécessaire
- [ ] Révocation immédiate possible à tout moment

Traçabilité

- [ ] Toutes les actions tracées dans votre ITSM
- [ ] Journaux d'accès conservés et consultables
- [ ] Changements soumis à votre processus de validation

Organisation du prestataire

- [ ] Certification **ISO/IEC 27001** couvrant les services achetés
- [ ] Engagement de confidentialité signé par chaque intervenant
- [ ] Sensibilisation régulière à la sécurité
- [ ] Procédure de gestion des incidents de sécurité

Contrat

- [ ] Clauses de confidentialité et de protection des données
- [ ] Prise en compte de vos obligations : RGPD, NIS2, nLPD, Loi 25
- [ ] Réversibilité : documentation et passation garanties

Vérifiez le périmètre du certificat

Une certification ISO 27001 ne vaut que pour le périmètre indiqué sur le certificat. Demandez-le et vérifiez qu'il couvre bien les services que vous achetez (par exemple la supervision et l'administration de réseaux clients).

05 · INTÉGRATION

Réussir les 30 premiers jours

Un démarrage réussi se prépare. Voici un déroulé type pour un ou plusieurs administrateurs dédiés.

SEMAINE 1

Accès et outils

Création des comptes, accès VPN et bastion, présentation des outils et des contacts clés.

SEMAINE 2

Observation

Binôme avec un membre de votre équipe, lecture de la documentation et des procédures.

SEMAINE 3

Premiers tickets

Traitement de tickets simples sous supervision, premiers changements accompagnés.

SEMAINE 4

Autonomie

Prise en charge du périmètre convenu, premier point de revue et ajustements.

Désignez un référent interne. Une personne de votre équipe, disponible pendant le premier mois, accélère nettement la montée en compétence.

06 · PILOTAGE

Piloter la relation dans la durée

Fixez quelques indicateurs simples dès le départ, et passez-les en revue chaque mois avec votre prestataire.

Délai de prise en charge

Temps entre l'alerte ou le ticket et la première action, par priorité.

Taux de résolution

Part des tickets résolus sans escalade, au niveau attendu.

Escalades

Nombre et motifs, pour repérer les besoins de formation.

Volume traité

Tickets, alertes et changements réalisés sur la période.

Qualité de la documentation

Procédures créées ou mises à jour.

Stabilité de l'équipe

Ancienneté des intervenants sur votre compte.

20 questions à poser à un prestataire

Posez ces questions à chaque prestataire consulté et comparez les réponses.

01 Les administrateurs sont-ils dédiés à mon compte ou partagés ?

02 Puis-je mener moi-même les entretiens et tests techniques ?

03 Quel est le délai habituel de démarrage ?

04 Quelle est l'ancienneté moyenne de vos équipes ?

05 Que se passe-t-il si un administrateur quitte la société ?

06 Pouvez-vous couvrir les soirs, week-ends et jours fériés ?

07 Dans quelle langue vos équipes travaillent-elles ?

08 Quel est le décalage horaire avec mes équipes ?

09 Votre certification ISO 27001 couvre-t-elle ces services ?

10 Comment les accès à mes systèmes sont-ils gérés ?

11 Qui signe un engagement de confidentialité ?

12 Travaillez-vous dans mes outils ou dans les vôtres ?

13 Quel reporting fournissez-vous, et à quelle fréquence ?

14 Comment gérez-vous les escalades vers mon équipe ?

15 Pouvez-vous intervenir sur site si nécessaire ?

16 Le prix est-il forfaitaire ? Qu'est-ce qui est inclus ?

17 Quelle est la durée d'engagement minimale ?

18 Quel préavis pour arrêter, et comment se passe la passation ?

19 Avez-vous des références clients comparables ?

20 Peut-on démarrer par un périmètre limité ?

À PROPOS

Consup ON, vos administrateurs réseau intégrés à vos équipes.

Consup ON met à disposition des administrateurs réseaux dédiés, basés à Tunis, pour les MSP, ESN et infogéreurs francophones. Ils travaillent dans vos outils, selon vos procédures, et échangent en français avec vos équipes. Si besoin, notre partenaire local intervient sur site en France.

20
administrateurs réseau chez un opérateur télécom français

27001
services NOC certifiés ISO/IEC 27001:2022

0–1 h
de décalage avec la France, la Belgique et la Suisse

Nos formules	En bref
Renfort ponctuel	Pour la durée de votre besoin
Équipe dédiée	Une équipe stable qui grandit avec vos clients
Couverture étendue	Soirs, week-ends, jusqu'au 24/7
NOC en marque blanche	Votre supervision 24/7, sous votre marque

Parlons de votre projet

Yacine Ouerghemi

yacine.ouerghemi@consupon.com · +33 6 52 51 39 01

Réserver un échange : calendar.app.google/LpXv7b8mVF9asp8YA

consupon.com