



Teams Phone : Calling Plan, Operator Connect ou Direct Routing — le comparatif

Adopter [Teams Phone](#) pour remplacer sa téléphonie ne répond qu'à la moitié de la question. L'autre moitié, souvent découverte trop tard, est architecturale : **comment Teams se raccorde-t-il au réseau téléphonique** — celui qui permet d'appeler et d'être appelé sur de vrais numéros ? Microsoft propose trois voies, aux implications très différentes en coût, en contrôle et en continuité de service : le **Calling Plan**, l'**Operator Connect** et le **Direct Routing**. Voici le comparatif, sans parti pris.

Voie 1 : le Calling Plan — Microsoft devient votre opérateur

Avec le Calling Plan, Microsoft fournit tout : les numéros, les communications, la facturation — sous forme de licences par utilisateur (forfaits d'appels nationaux, ou nationaux + internationaux), ajoutées à la licence Teams Phone. C'est la voie de la **simplicité maximale** : zéro équipement, zéro contrat opérateur tiers, déploiement en quelques clics. Ses limites : un **coût par utilisateur généralement supérieur** aux offres opérateurs pour des usages intensifs, des forfaits à plafonds de minutes, une négociation quasi inexistante, et la relation télécom entière (portabilité, support, numéros spéciaux) confiée à Microsoft. Pertinent pour les petites équipes très bureautiques, plus discutable au-delà.

Voie 2 : Operator Connect — un opérateur partenaire, intégré à Teams

Operator Connect permet de choisir un **opérateur télécom partenaire de Microsoft**, dont les services s'intègrent directement dans la console d'administration Teams : les numéros apparaissent dans le portail, l'infrastructure d'interconnexion est gérée par l'opérateur, **sans SBC à héberger** côté client. On garde un vrai contrat opérateur — tarifs négociables, illimités souvent plus généreux, support télécom dédié, portabilité classique — avec une simplicité proche du Calling Plan. Plusieurs opérateurs actifs en France (grands opérateurs nationaux et acteurs spécialisés) figurent au programme ; la liste évolue régulièrement et se vérifie au

moment du choix. C'est aujourd'hui la **voie médiane** qui s'impose pour la plupart des PME et ETI déjà sous Microsoft 365.

Voie 3 : Direct Routing — le contrôle total, via un SBC

Le Direct Routing raccorde Teams à **l'opérateur de votre choix** — y compris un trunk SIP existant — au travers d'un [SBC certifié](#), hébergé chez vous, dans votre cloud ou opéré par un intégrateur. C'est la voie du **contrôle maximal** : liberté totale d'opérateur et de tarification, conservation de contrats existants, routages avancés (sites, débordements, numéros spéciaux), coexistence avec un IPBX pendant une migration progressive, et options de **survivabilité locale** (continuer à téléphoner si le lien Microsoft 365 tombe). Son prix : de la complexité — un SBC à dimensionner, sécuriser et maintenir — qui réserve cette voie aux organisations outillées ou accompagnées.

Le comparatif en cinq critères

- **Simplicité de déploiement** : Calling Plan > Operator Connect > Direct Routing.
- **Coût à l'usage** : généralement à l'avantage d'Operator Connect et du Direct Routing (tarifs opérateurs négociés) ; Calling Plan premium.
- **Contrôle et flexibilité** (routages, coexistence IPBX, numéros complexes) : Direct Routing loin devant.
- **Continuité / survivabilité locale** : Direct Routing (SBC + secours) > Operator Connect > Calling Plan.
- **Charge d'exploitation** : Calling Plan et Operator Connect quasi nulle ; Direct Routing = un équipement à vivre.

La grille de décision

Moins de ~20 utilisateurs, usages simples, aucune équipe IT télécom : Calling Plan ou Operator Connect — la différence se joue sur le prix et la relation de support souhaitée.

PME/ETI sous Microsoft 365, volumes d'appels réels, besoin d'un vrai contrat opérateur : Operator Connect, le meilleur rapport simplicité/maîtrise. **Multisite, IPBX à faire coexister, exigences de continuité, numéros et routages complexes** : Direct Routing, à condition d'être accompagné. Et dans tous les cas, les fondamentaux d'une migration voix restent : [prérequis réseau](#), [portabilité des numéros](#) et [plan de secours](#).

En synthèse

- **Calling Plan** : tout Microsoft, simplicité maximale, coût premium — petites équipes bureautiques.
- **Operator Connect** : un opérateur partenaire intégré au portail Teams, sans SBC — la voie médiane pour la plupart des organisations.
- **Direct Routing** : votre opérateur via un SBC certifié — contrôle et survivabilité maximum, complexité assumée.
- Le choix se prend sur 5 critères — simplicité, coût, contrôle, continuité, exploitation — pas sur la seule licence.

Les offres, licences et listes d'opérateurs partenaires Microsoft évoluent régulièrement : vérifiez les conditions en vigueur au moment de votre projet. Cet article décrit les architectures à visée d'information et ne constitue pas une recommandation d'éditeur ou d'opérateur.

Pour aller plus loin

- [La téléphonie sur Microsoft Teams \(Teams Phone\) : principe et prérequis](#)
- [Le SBC \(Session Border Controller\) expliqué au décideur](#)
- [Trunk SIP : ce qu'un décideur doit comprendre avant de signer](#)
- [UCaaS vs IPBX sur site : le comparatif de coût complet sur 5 ans](#)

Vous êtes sous Microsoft 365 et votre standard arrive en fin de vie ?

AILERYS Conseil compare les trois voies sur vos chiffres et votre contexte — licences, opérateurs, continuité — en toute indépendance.

[Échanger avec un expert : https://finducuire.info/contact/](https://finducuire.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Les nouveaux usages de la téléphonie cloud : ce que l'UCaaS change concrètement](#)
- [Le Centrex / standard hébergé dans le cloud : principe et bénéfices](#)
- [QoS et qualité de la voix sur IP : les prérequis réseau à vérifier](#)
- [Softphones et mobilité : téléphoner sans poste fixe](#)

Article révisé le 14 septembre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/teams-phone-calling-plan-operator-connect-direct-routing/>