



## La téléphonie sur Microsoft Teams (Teams Phone) : principe et prérequis

À l'occasion de la migration hors du cuivre, de nombreuses organisations déjà équipées de Microsoft 365 s'interrogent : puisque Teams est utilisé au quotidien pour le chat, les réunions et la visioconférence, ne pourrait-il pas aussi servir de téléphone professionnel ? La réponse est oui, grâce à une brique appelée Teams Phone. Mais transformer Teams en système téléphonique suppose de comprendre quelques principes et prérequis, notamment la manière dont Teams se connecte au réseau téléphonique public. Cet article présente le principe de Teams Phone et ses prérequis, à l'usage des décideurs qui envisagent cette voie pour leur migration.

### De l'outil de collaboration au système téléphonique

Par défaut, Microsoft Teams permet d'appeler d'autres utilisateurs Teams, mais pas de joindre un numéro de téléphone externe, fixe ou mobile. Pour cela, il faut activer une brique complémentaire, Teams Phone, anciennement appelée « Système téléphonique ». C'est elle qui transforme Teams en véritable téléphone professionnel : attribution d'un numéro à chaque utilisateur, appels entrants et sortants vers le réseau public, transferts, messagerie vocale, standard automatique, files d'attente. L'intérêt est de centraliser dans un seul environnement les appels, la messagerie et la collaboration, en supprimant le besoin d'un autocommutateur traditionnel. Chaque collaborateur peut alors appeler et être appelé sur son numéro professionnel depuis son ordinateur, son mobile ou un poste compatible.

### Le point clé : connecter Teams au réseau téléphonique

Le cœur du sujet est la connexion de Teams au réseau téléphonique public. C'est ce que l'on appelle la connectivité PSTN, et elle peut se faire de trois manières. La première, le forfait d'appels Microsoft, ou Calling Plan : Microsoft fournit lui-même les numéros et les minutes, la solution la plus simple mais dont la disponibilité et la pertinence varient selon les pays. La deuxième, l'Operator Connect : un opérateur partenaire certifié, choisi dans un annuaire, fournit

la connexion en quelques clics, sans matériel à gérer, l'administration restant dans l'interface Teams. La troisième, le Direct Routing : l'organisation ou son intégrateur raccorde Teams au réseau via un trunk SIP et un équipement de bordure, ce qui offre le maximum de flexibilité, notamment pour conserver son opérateur, son plan de numérotation ou intégrer un standard existant. Le choix entre ces trois voies est structurant.

## **Comment choisir la connectivité**

Chaque option a son profil. Le Calling Plan convient aux structures cherchant la simplicité maximale dans un pays où l'offre est disponible et adaptée. L'Operator Connect offre un bon équilibre pour qui veut un opérateur choisi et un déploiement rapide sans infrastructure à maintenir, avec toutefois des fonctions de standard parfois plus limitées. Le Direct Routing s'impose pour les organisations qui ont un contrat opérateur en cours, un standard à conserver, des sites à l'étranger, ou des besoins avancés de routage et d'intégration ; il repose sur un trunk SIP et un équipement de bordure, ce qui apporte flexibilité et souvent un meilleur tarif d'appels, au prix d'un projet télécom plus construit. Ces options peuvent même se combiner au sein d'une même organisation selon les besoins par site ou par pays.

## **Les prérequis à connaître**

Réussir un projet Teams Phone suppose de réunir plusieurs prérequis. Côté licences, chaque utilisateur disposant d'un numéro a besoin d'une licence Teams Phone, incluse dans certaines formules Microsoft 365 haut de gamme et disponible en complément pour d'autres ; en Calling Plan, un module d'appels supplémentaire est également requis. L'erreur classique consiste à acheter des licences sans la brique de connectivité au réseau, ou l'inverse. Côté technique, en Direct Routing, un équipement de bordure certifié par Microsoft est indispensable, aucune configuration non certifiée n'étant supportée. Côté réseau, la voix étant sensible à la qualité, la priorisation des flux et un réseau maîtrisé sont nécessaires pour éviter une qualité dégradée. Enfin, la gestion de la localisation d'urgence, particulièrement en contexte multisite et télétravail, est un point souvent négligé qui mérite d'être cadré sérieusement.

## **Ne pas oublier les usages spécifiques**

Un projet Teams Phone ne doit pas faire oublier que la téléphonie d'une organisation ne se résume pas aux postes des collaborateurs. L'inventaire préalable doit recenser les numéros, les sélections directes à l'arrivée, les standards et groupes d'appels, mais aussi les usages critiques et techniques : lignes d'ascenseur, alarmes, fax, dispositifs de sécurité. Ces usages ne se migrent pas dans Teams et appellent des solutions dédiées, à traiter en parallèle. Teams Phone

couvre la téléphonie des personnes, non l'ensemble des lignes techniques. La réussite du projet dépend donc d'une vision globale de l'infrastructure télécom, où Teams Phone prend en charge la voix collaborative tandis que les autres usages sont traités par les moyens appropriés.

## Un choix cohérent avec l'écosystème Microsoft

Pour une organisation déjà investie dans Microsoft 365, Teams Phone présente une cohérence naturelle : un seul environnement pour la collaboration et la téléphonie, une administration centralisée, une expérience utilisateur familière, la mobilité native entre ordinateur, mobile et poste. Cette cohérence est un argument fort, à condition de ne pas sous-estimer la dimension télécom du projet : le choix de la connectivité, la conservation des numéros par portabilité, la qualité réseau et le traitement des usages techniques restent des sujets à part entière. Teams Phone n'est pas seulement une case à activer dans Microsoft 365, mais un véritable projet de téléphonie, dont la réussite justifie souvent l'accompagnement d'un intégrateur maîtrisant à la fois l'univers Microsoft et le monde des télécoms.

## En synthèse

Teams Phone transforme Microsoft Teams en système téléphonique professionnel, en y ajoutant numéros, appels externes, standard et messagerie. Son principe repose sur la connexion de Teams au réseau téléphonique, via trois options, forfait Microsoft, Operator Connect ou Direct Routing, dont le choix dépend de la taille, des numéros existants, du budget et des besoins d'intégration. Les prérequis, licence Teams Phone par utilisateur, équipement certifié en Direct Routing, qualité réseau, localisation d'urgence, doivent être réunis, et les usages techniques traités en parallèle. Pour une organisation déjà sous Microsoft 365, c'est une voie cohérente pour la migration, à condition de la mener comme un vrai projet télécom.

---

*Cet article présente un cadre général et ne se substitue pas à une étude adaptée à chaque organisation. Les noms d'offres, licences et tarifs Microsoft évoluent régulièrement et doivent être vérifiés au moment du projet. Sources : documentation Microsoft (Teams Phone, Direct Routing) ; documentation publique d'intégrateurs et d'opérateurs certifiés.*

## Pour aller plus loin

- [Trunk SIP : l'alternative aux accès RNIS T0/T2 pour migrer son IPBX](#)
- [Le SBC \(Session Border Controller\) expliqué au décideur](#)
- [La portabilité des numéros : ce que dit la réglementation Arcep](#)

## Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

Échanger avec un expert : <https://finducuire.info/contact/>

## À lire aussi dans ce dossier

- [QoS et qualité de la voix sur IP : les prérequis réseau à vérifier](#)
- [IPBX sur site ou téléphonie cloud : comment arbitrer ?](#)
- [Panorama des acteurs de la téléphonie cloud en France : éditeurs, équipementiers, pure players](#)
- [Le SBC \(Session Border Controller\) expliqué au décideur](#)

---

*Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info*

<https://finducuire.info/teams-phone-telephonie-microsoft-teams-principe-prerequis-fin-cuivre/>