

Un plan d'action pour la transformation

Déployer des outils numériques pour vos collaborateurs de première ligne



Sommaire

03 →

Une méthode éprouvée
pour améliorer l'efficacité
des collaborateurs
de première ligne

04 →

Principaux facteurs
de réussite

05 →

Un modèle de mise en œuvre progressive

- 01 Établir vos bases Teams
- 02 Tester vos bases Teams
- 03 Déployer vos bases Teams à grande échelle
- 04 Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités
Teams supplémentaires

13 →

Commencez à transformer
votre première ligne avec
Microsoft Teams

Une méthode éprouvée pour améliorer l'efficacité des collaborateurs de première ligne

Les entreprises performantes prêtent attention aux équipes de première ligne et leur donnent les moyens d'agir efficacement. Ce faisant, elles comprennent mieux leurs besoins et peuvent leur fournir des outils sécurisés et optimisés pour mieux travailler. Microsoft a conçu un modèle de mise en œuvre progressive qui aide les organisations à déployer des solutions Microsoft Teams à forte valeur ajoutée pour les travailleurs de première ligne.

En vous appuyant sur votre plateforme, vous pourrez déployer Teams en première ligne et permettre la personnalisation et le déploiement d'autres fonctionnalités en fonction des besoins des collaborateurs. Cet e-book propose des recommandations concrètes et des conseils pratiques pour aider les organisations à déployer Teams auprès des travailleurs de première ligne, afin d'améliorer la communication et l'efficacité opérationnelle.

Vous découvrirez comment :

Identifier les outils et les fonctionnalités Teams qui seront les plus utiles à votre entreprise afin de favoriser le changement

Établir une base initiale solide qui permet à vos collaborateurs de première ligne d'être rapidement opérationnels

Suivre un modèle de mise en œuvre progressive afin d'élaborer des solutions utiles pour vos collaborateurs de première ligne et votre entreprise à grande échelle

Principaux facteurs de réussite

Pour mieux comprendre comment intégrer au mieux les besoins des collaborateurs de première ligne à ceux de votre entreprise, Microsoft a identifié cinq éléments clés de réussite auprès d'entreprises qui ont donné à leurs collaborateurs les moyens de faire leur travail avec Teams.

Ces entreprises :

- Placent les collaborateurs de première ligne au centre de chacune de leurs décisions, en recueillant leurs commentaires dans le cadre de programmes pilotes.
- Communiquent les cas d'utilisation prioritaires aux collaborateurs de première ligne de la manière qui leur convenait le mieux.
- Assurent une collaboration et un engagement structurés entre les parties prenantes de l'entreprise et informatiques en utilisant les bons outils afin de trouver des solutions rapidement et efficacement.
- S'associent aux responsables de première ligne, car ce sont souvent eux qui définissent les méthodes de travail et qui sont le moteur de l'adoption des nouvelles technologies au sein de leurs équipes de première ligne.
- Commencent par des solutions simples pour obtenir une rentabilité rapide, puis ne cessent de développer des solutions pour leurs collaborateurs de première ligne afin d'améliorer les résultats commerciaux.

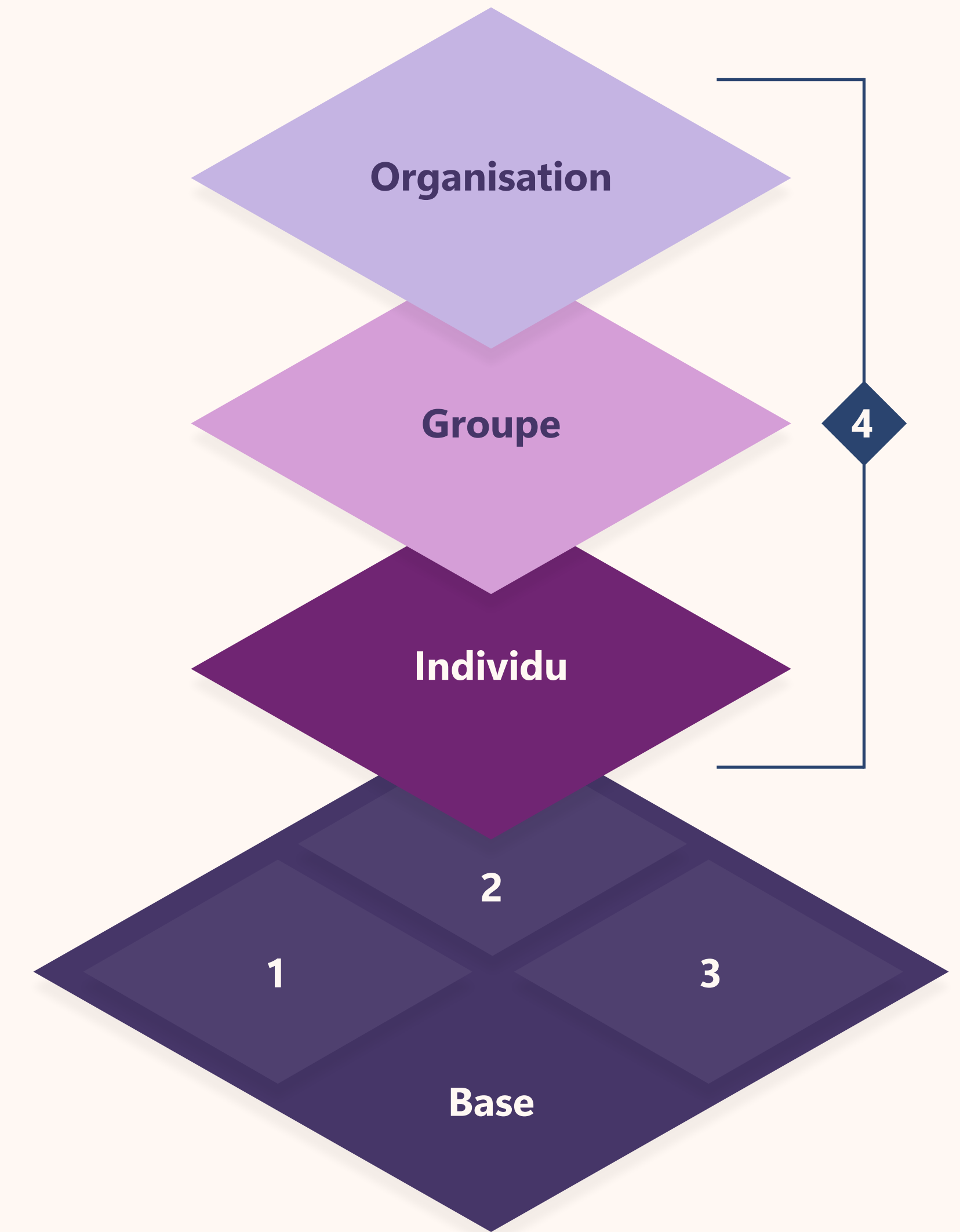
Un modèle de mise en œuvre progressive

Notre modèle commence par la mise en place, le pilote et le déploiement d'un socle de capacités Teams de base. Une fois cette base déployée à grande échelle, vous pouvez explorer et personnaliser des fonctions et des capacités supplémentaires en appliquant le même processus de déploiement que celui que vous avez utilisé pour votre base. Grâce à ces fonctionnalités et applications, vous pourrez améliorer la collaboration au sein des équipes, soutenir la productivité de chacun et favoriser l'engagement à l'échelle de l'organisation, créant ainsi une expérience de terrain plus connectée et plus efficace.

Bien que Teams propose un large éventail de fonctionnalités et d'applications, Microsoft recommande de commencer par cette base afin de simplifier le déploiement et de favoriser une adoption plus rapide.

Les étapes de la mise en œuvre :

- 1/ Établir vos bases Teams
- 2/ Tester vos bases Teams
- 3/ Déployer vos bases Teams à grande échelle
- 4/ Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités Teams supplémentaires
 - Productivité individuelle
 - Productivité collective
 - Engagement dans toute l'entreprise





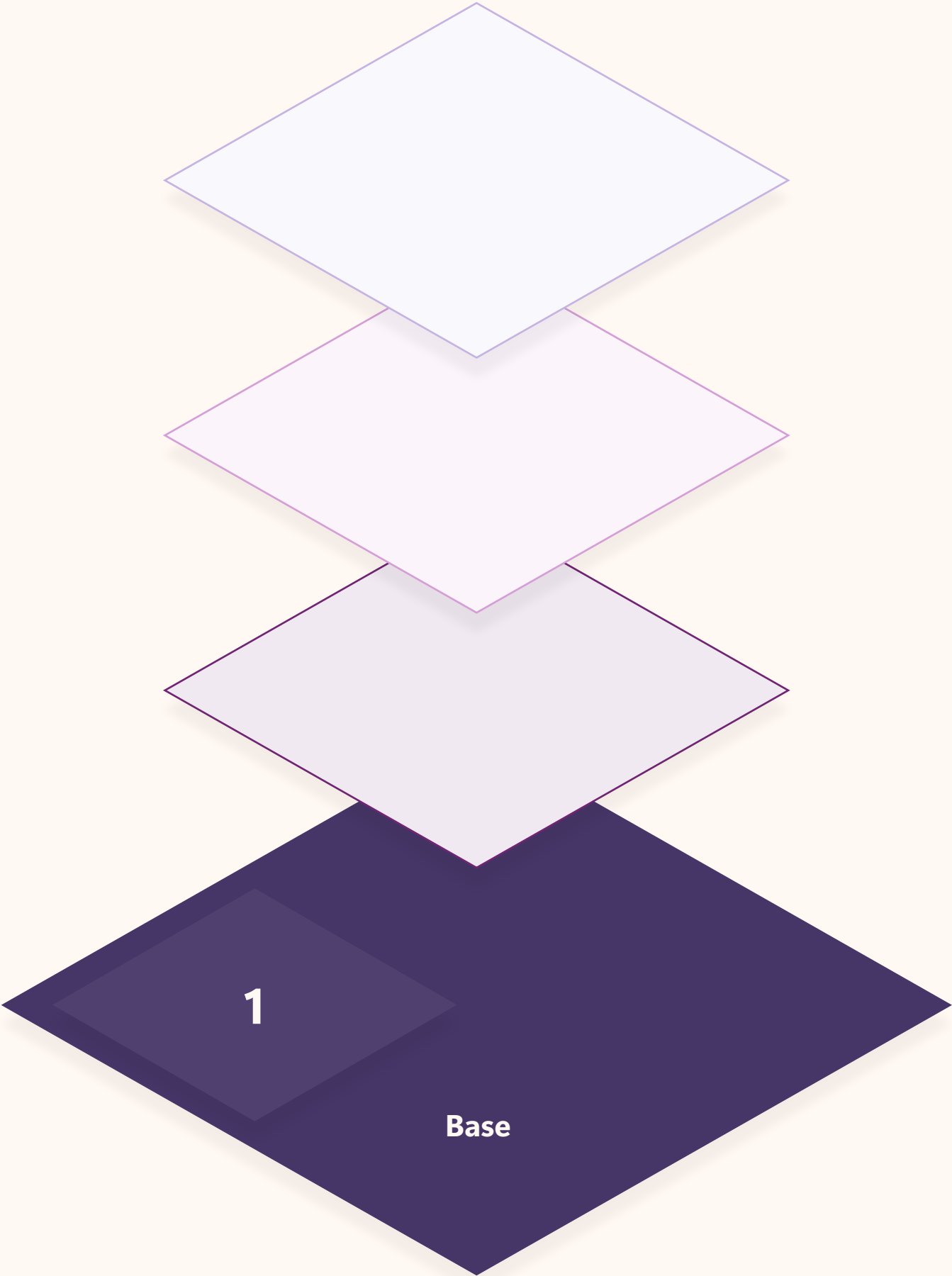
Démarrage :
**Établir vos
bases Teams**

Nous commençons par les éléments fondamentaux de Teams qui permettent une communication ad hoc en première ligne : chat texte, vocal et discussion vidéo, notifications prévisibles et pertinentes, et gestion et sécurité efficaces. Le développement de la base de votre nouveau programme technologique est essentiel pour un déploiement réussi de Teams. Ce faisant, les entreprises et les collaborateurs de première ligne disposent de suffisamment de temps pour s'adapter à cette technologie de base et en reconnaître la valeur.

Cette base offre les capacités suivantes:

- Permettre la communication individuelle en temps réel, la conversation en équipe et la communication par messages vocaux entre les collaborateurs et leurs responsables
- Permettre la communication et la collaboration au niveau du département/local
- Identité, sécurité et gestion
- Client Mobile-first avec notifications prévisibles et recherche pertinente

Posez les bases pour que Teams devienne la plateforme centrale de communication et de collaboration unifiées dans les équipes de première ligne. Une fois ces éléments de base en place, vous êtes prêts à passer à l'étape suivante : le pilote.



CONSEIL : L'épinglage d'applications Teams de base souvent utilisées, comme Chat et Activity, permet aux utilisateurs de collaborer rapidement avec d'autres personnes.



Suivant :

Tester vos bases Teams

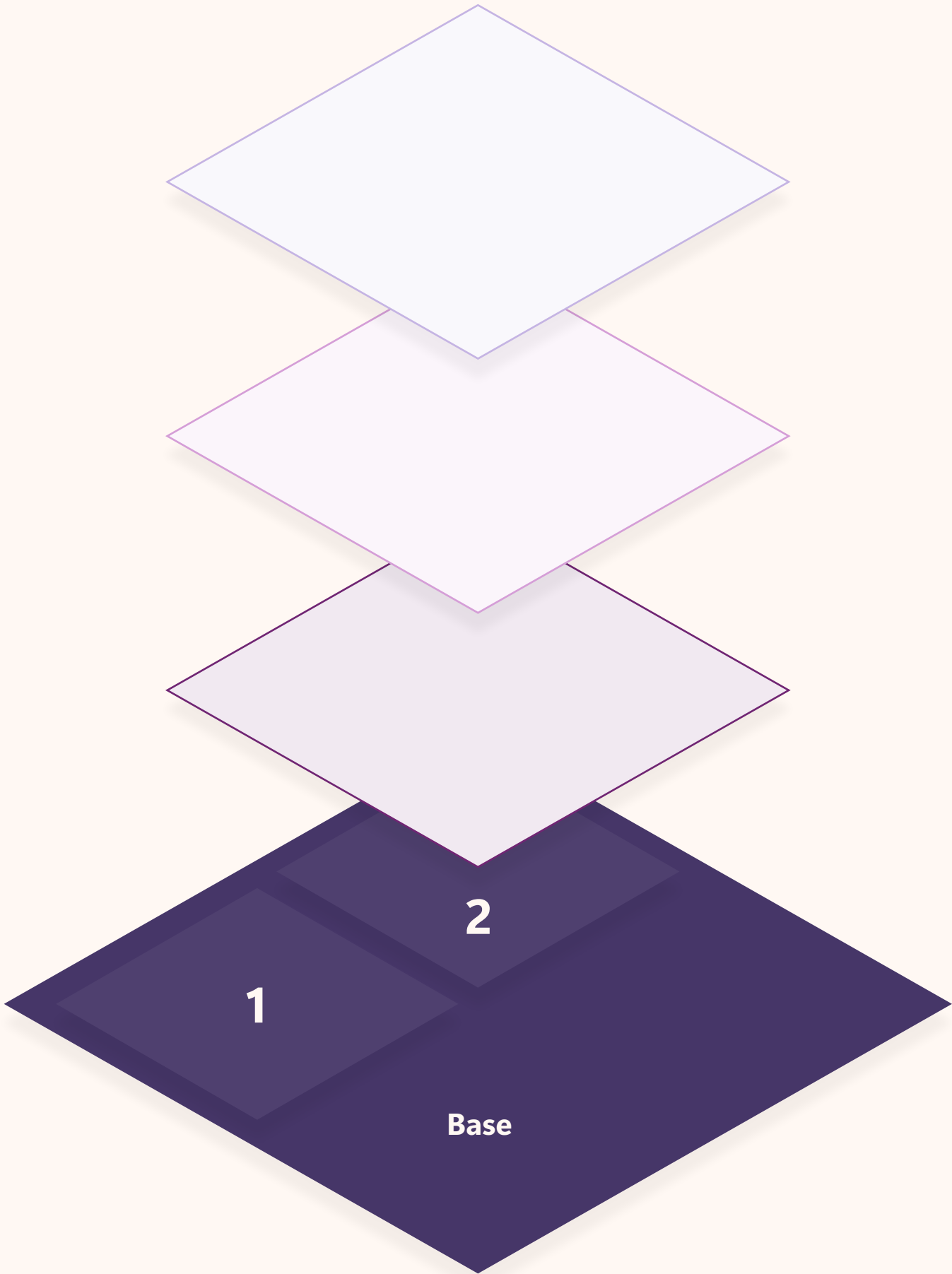
Lorsque vous mettez en œuvre Teams pour la première fois, commencez par tester votre solution sur quelques sites choisis. En commençant par des groupes plus restreints, votre entreprise sera en mesure de tester les outils pilotes avant de les déployer dans toute l'entreprise.

CONSEIL : Microsoft recommande d'activer le paramètre « Afficher les canaux favoris dans Chat » pour les utilisateurs de première ligne de Teams. Configurer Chat de cette manière simplifie l'expérience de l'utilisateur, en lui offrant une présentation qu'il connaît déjà.

L'établissement des identités et des autorisations lors de la mise en place et de l'adaptation de votre programme pilote est facilité par Microsoft Entra, une solution de gestion des identités et des accès basée sur le Cloud de Microsoft 365. Grâce aux attributs d'utilisateur intégrés et personnalisés mis en place pour vous aider à configurer le programme, votre entreprise peut tester les outils de déploiement sur un site pilote, puis les appliquer à un ensemble plus large de sites en plusieurs phases.

Vous pouvez définir des attributs de base comme l'emplacement géographique, les adresses e-mail et les titres de poste, en plus de collecter des informations supplémentaires sur les collaborateurs lors de l'inscription. L'appartenance à des équipes dynamiques de première ligne est déterminée et gérée par ces ensembles d'attributs et gérée automatiquement au fil du temps, à mesure de l'intégration, du départ ou de la relocalisation des collaborateurs de première ligne.

Ce déploiement initial, de moindre ampleur, constitue le bon moment de recueillir des commentaires et de les intégrer dans les changements éventuels. Un partenariat avec les responsables de première ligne peut également vous aider à mieux comprendre ce dont vos collaborateurs de première ligne peuvent avoir besoin afin d'adopter cette nouvelle technologie. Après avoir diagnostiqué les problèmes et identifié les fonctionnalités les mieux adaptées à vos collaborateurs de première ligne, vous pouvez affiner et adapter votre base en fonction de vos besoins après le projet pilote initial.





Nos conseils :

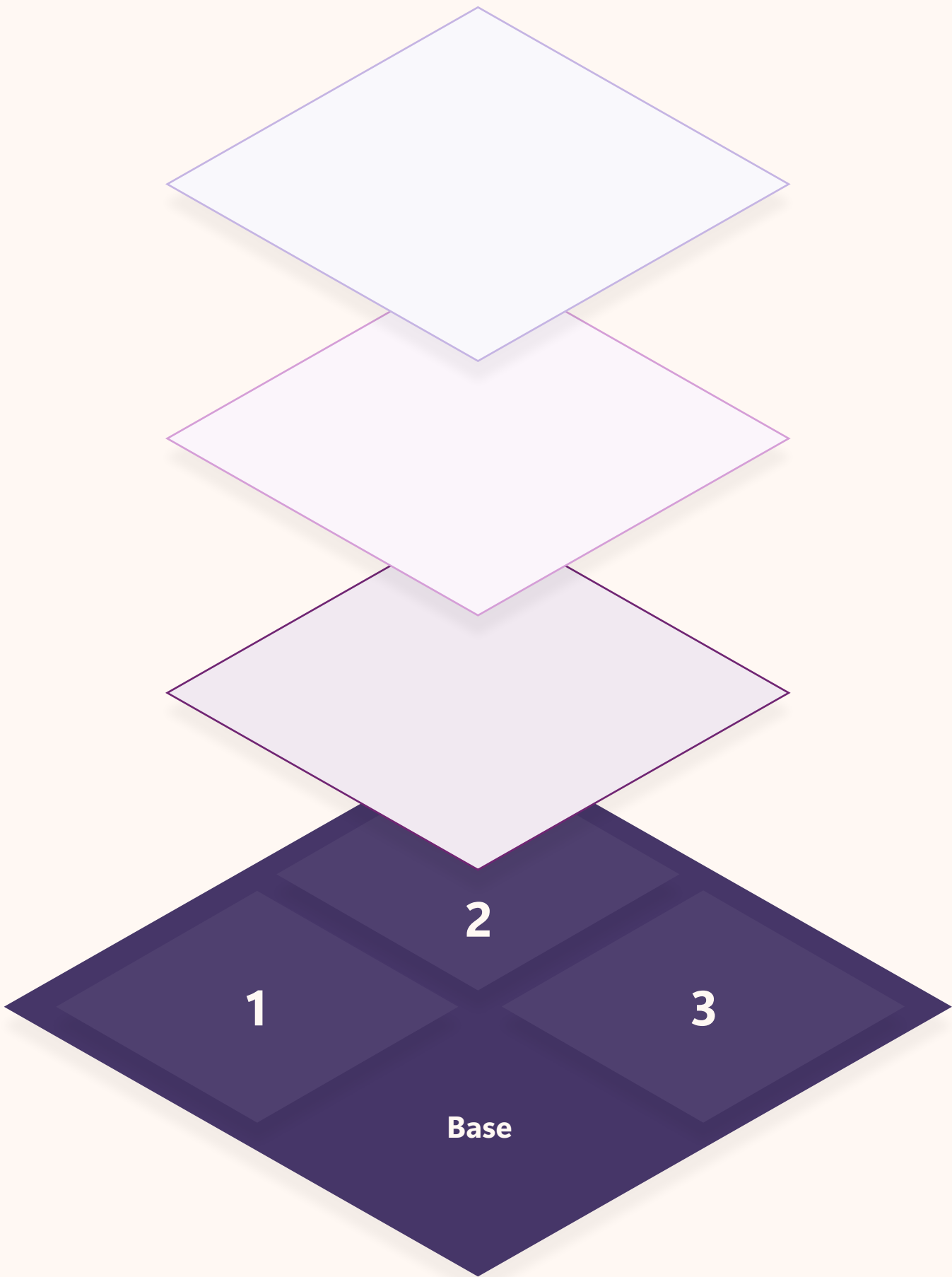
Déployer vos bases Teams à grande échelle

Pour répondre aux besoins des collaborateurs de première ligne dynamiques, les équipes informatiques ont besoin de solutions dynamiques. Pour plus d'efficacité, Microsoft a mis en place un processus étape par étape pour le déploiement de la technologie en première ligne.

CONSEIL : Pour obtenir une liste des identifiants de vos équipes de première ligne, dans le centre d'administration Teams, allez dans Teams > Gérer les équipes de première ligne, puis dans la section Équipes de première ligne, sélectionnez Télécharger le CSV.

- ↓ Une fois que vous avez mis en place et testé Teams, cliquez sur la page « Gérer les équipes de première ligne » pour le déployer.
- ↓ À partir de là, vous pouvez consulter vos paramètres et la liste des sites pour lesquels aucune équipe dynamique de première ligne n'a encore été créée, et sélectionner d'autres sites pour lesquels vous souhaitez créer des équipes.
- ↓ Cliquez sur « Déployer. » Ce processus peut prendre jusqu'à quelques heures en fonction du nombre d'équipes que vous créez. Vous pouvez répéter ce processus à l'avenir pour tous les autres sites de première ligne qui n'ont pas encore d'équipe.
- Vous aurez toujours la possibilité de perfectionner et d'adapter Teams aussi souvent que nécessaire.

Maintenant que le déploiement de Teams a été mené à bien, il est facile de gérer vos équipes dynamiques de première ligne lorsque des changements se produisent au sein de votre entreprise. Dans le centre d'administration Teams, vous pourrez créer de nouvelles équipes pour les nouveaux sites, modifier les paramètres de vos équipes de première ligne et recevoir des rapports d'analyse de données sur l'utilisation de la première ligne. Une fois que l'ensemble de votre première ligne utilise Teams, vous pouvez commencer à déployer des capacités et des outils supplémentaires.



Aller plus loin :

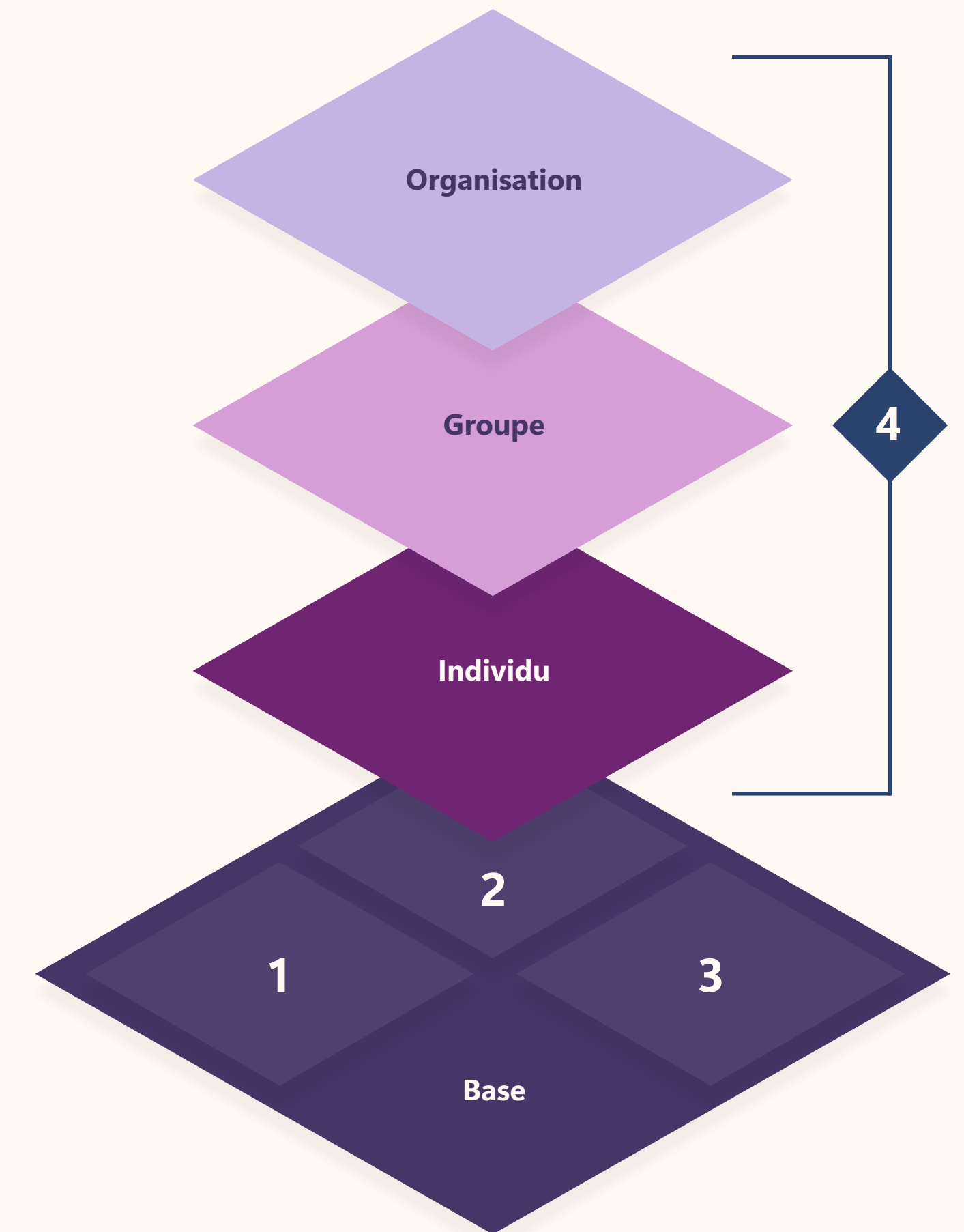
Mettre à l'échelle et déployer des fonctionnalités Teams supplémentaires

À ce stade, vous avez créé et déployé votre base Teams et donné aux collaborateurs de première ligne de votre entreprise les moyens de communiquer sur une seule et même plateforme. Vous pouvez maintenant commencer à déployer des capacités et des outils supplémentaires qui répondent au mieux aux besoins uniques de votre entreprise.

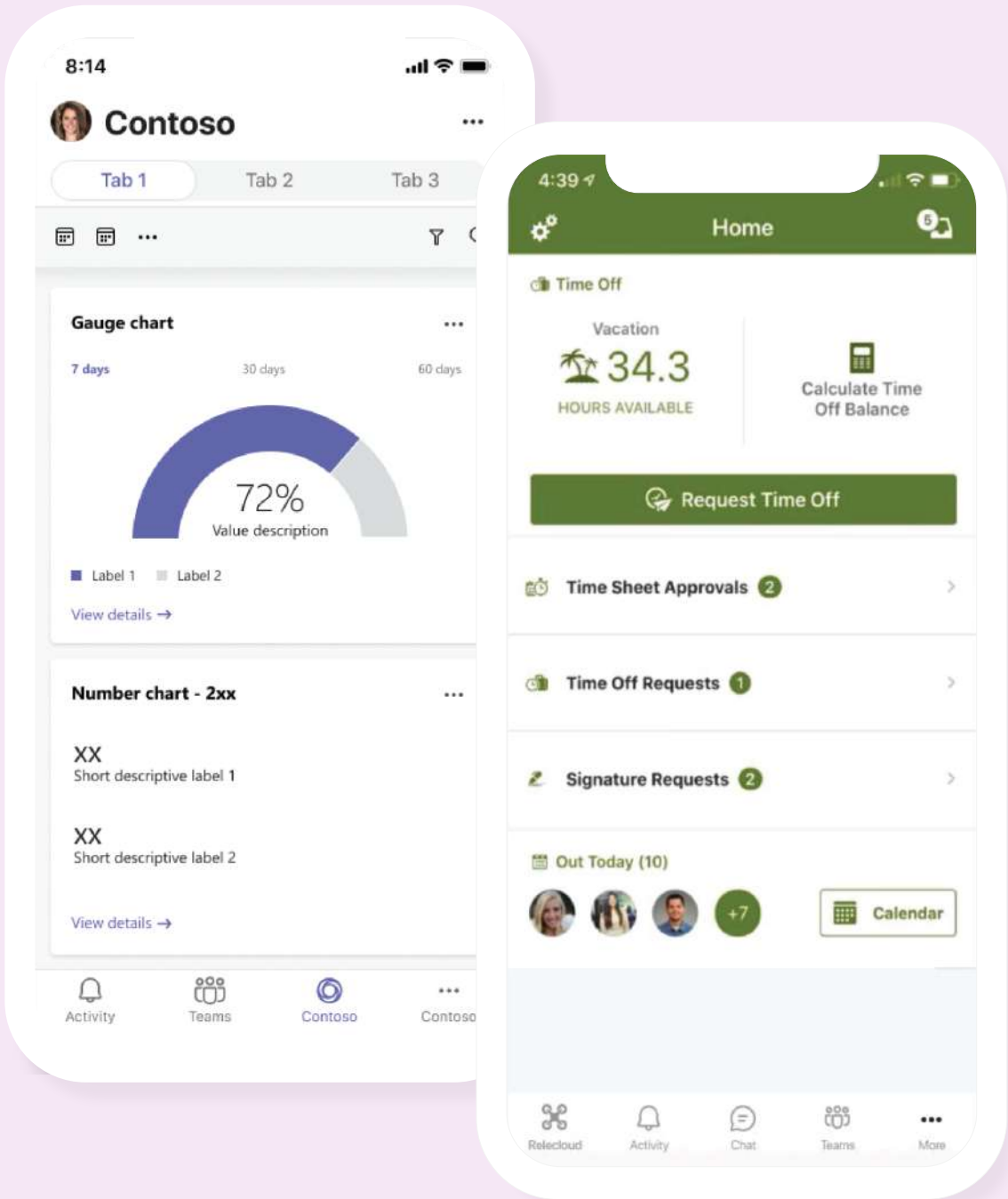
Certaines fonctionnalités et applications sont déjà incluses dans Teams, comme Chat, Channels et Shifts. D'autres sont disponibles à l'achat ou peuvent être développées pour votre entreprise. Parmi celles-ci, on trouve des applications tierces créées par des développeurs indépendants ou des applications personnalisées créées spécifiquement pour votre entreprise.

La superposition de fonctionnalités supplémentaires de Teams s'articule autour de trois axes principaux : **productivité individuelle, productivité de groupe et engagement à l'échelle de l'organisation**

CONSEIL : L'administrateur qui exécute le processus de déploiement doit être un administrateur global.



Productivité individuelle outils et capacités



Utilisez Teams pour augmenter la productivité des collaborateurs de première ligne en leur permettant d'effectuer des tâches sans avoir besoin d'interagir avec le groupe. Envisagez d'appliquer les premières étapes suivantes pour renforcer les moyens d'agir individuels :

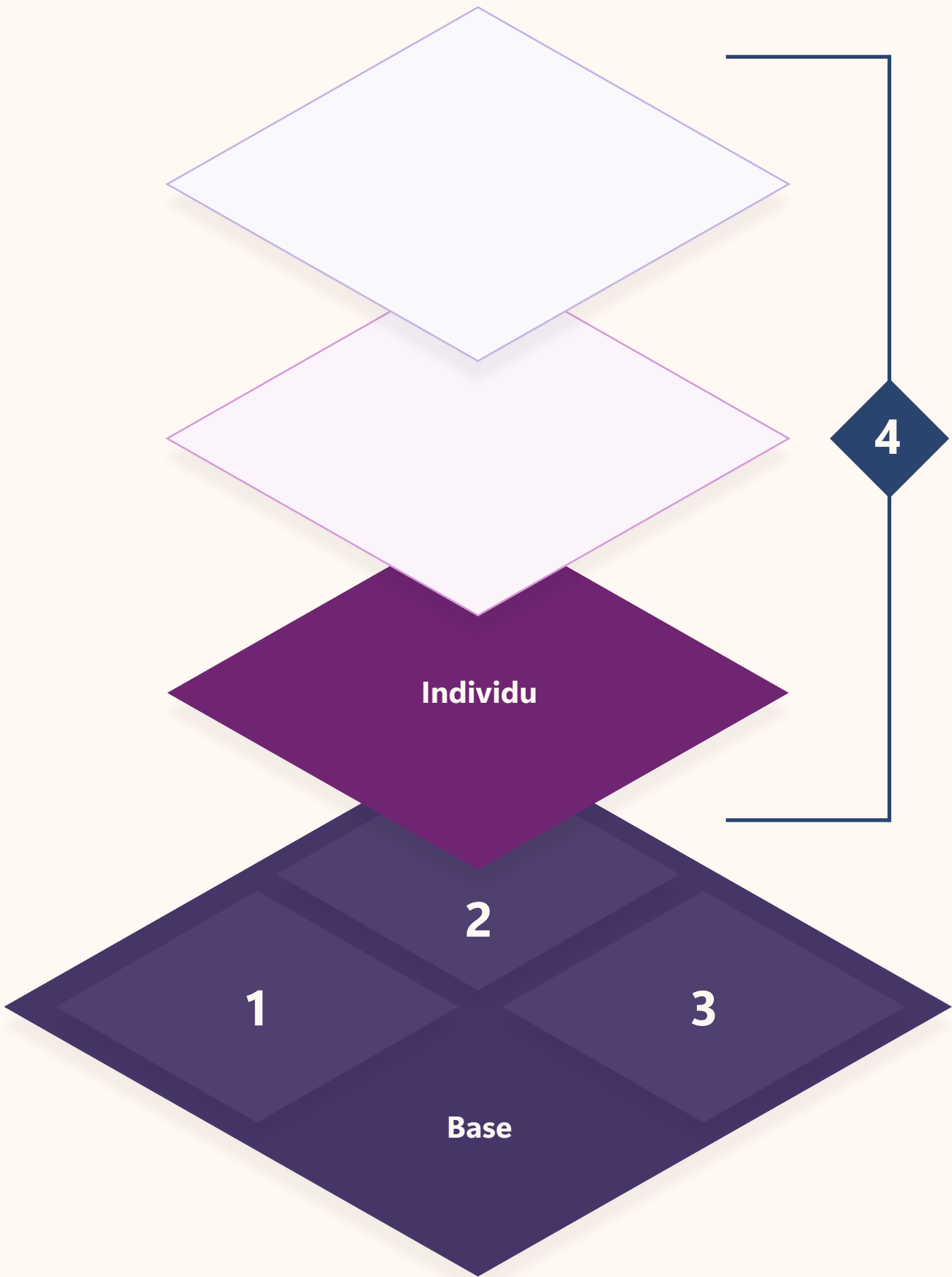
Personnaliser les applications métier créées par votre entreprise afin d'apporter un meilleur soutien aux rôles spécifiques des collaborateurs de première ligne.

Découvrir Viva Learning, un centre d'apprentissage dans Teams où les personnes peuvent partager, recommander et apprendre à partir de bibliothèques de contenu dans toute votre entreprise.

Intégrer des solutions d'applications tierces directement dans Teams pour renforcer la centralisation de votre travail sur une seule plateforme.

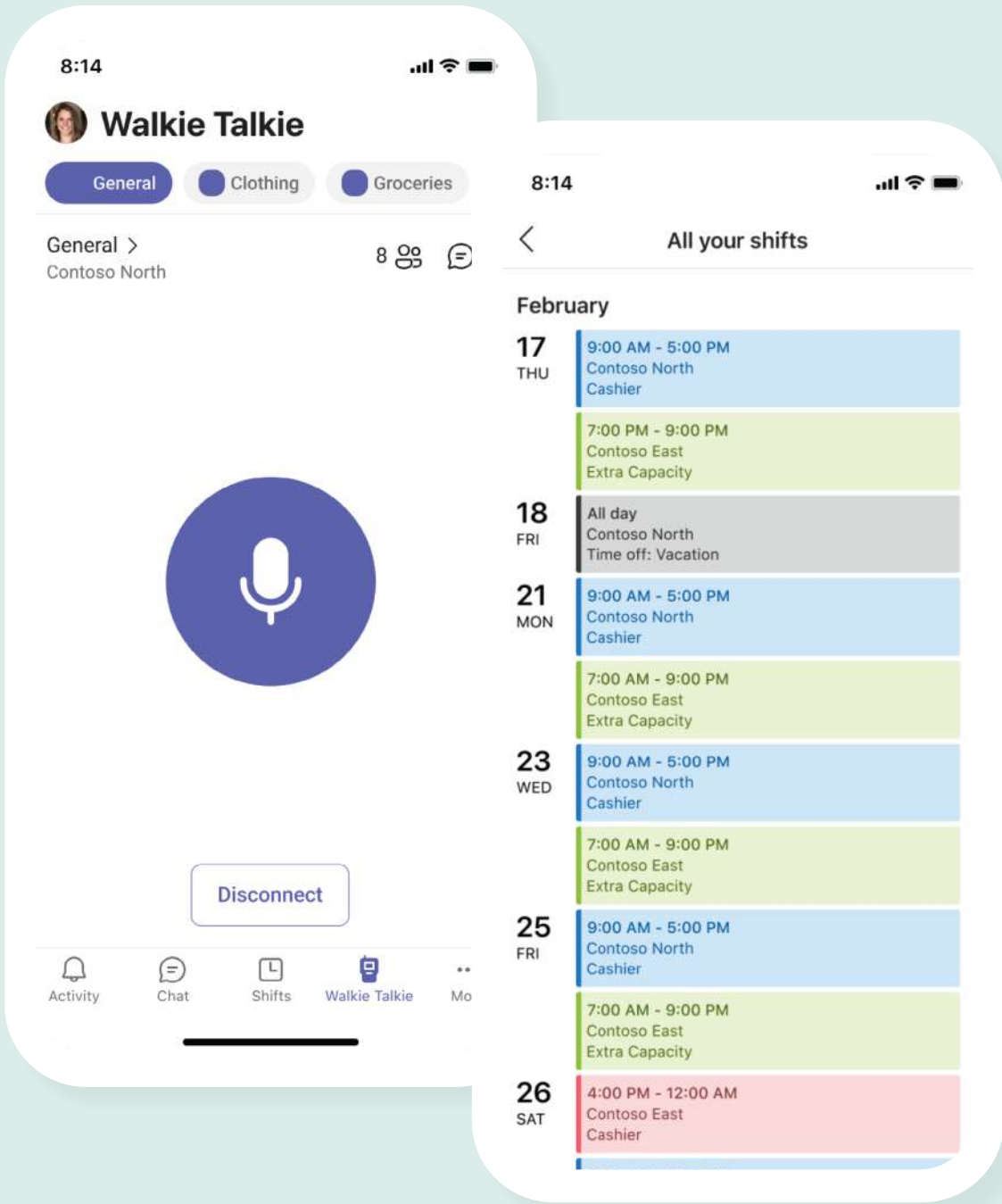
Permettre aux collaborateurs de première ligne de bénéficier d'une plateforme centralisée d'emplois du temps qui leur permet d'échanger des horaires, de demander des congés et de pointer à leur arrivée et à leur départ.

Les personnes ont la possibilité de personnaliser leur propre espace de travail Teams au sein de votre entreprise. Qu'il s'agisse d'épingler certains canaux ou applications pour en faciliter l'accès, ou d'équiper leur espace de travail d'applications métiers ou tierces spécifiques, Teams permet à chacun de personnaliser son expérience grâce à des paramètres et des outils qui soutiennent sa productivité.



Productivité collective

outils et capacités



L'amélioration des fonctionnalités de Teams grâce à des capacités et des applications uniques peut augmenter la productivité collective en première ligne. Pour fédérer une équipe de première ligne, il peut être essentiel de disposer d'un espace partagé géré permettant à des groupes de collaborateurs de communiquer et de collaborer à la réalisation d'un objectif. Voici quelques exemples de la manière dont la productivité collective peut être amplifiée :

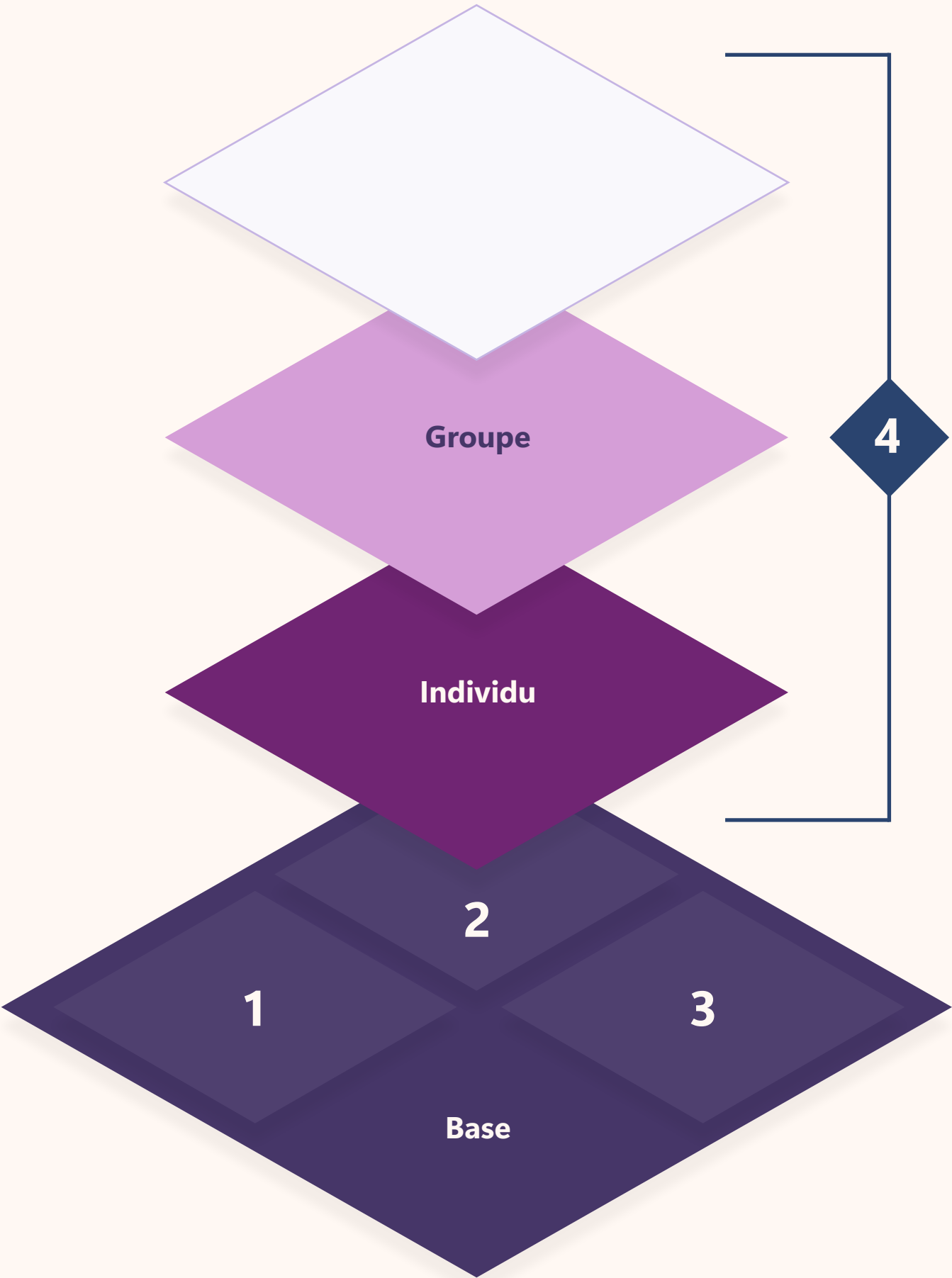
Normaliser les structures de l'entreprise et les emplois du temps grâce à des applications collaboratives comme Bookings, Shifts et Tasks.

Utiliser les communications collaboratives en constituant des équipes et en canalisant les communications de manière à ce qu'elles mettent en relation les membres de l'équipe concernés au mieux.

Utiliser la fonction « talkie-walkie » pour communiquer rapidement avec les équipes par l'intermédiaire d'un chat vocal en temps réel.

Étendre un flux de travail ou un processus d'entreprise à l'aide d'applications tierces qui se synchronisent directement avec Teams pour faire progresser la conception, la gestion de projet et bien plus encore, le tout sur une seule et même plateforme.

Les applications et fonctionnalités de Teams sont entièrement personnalisables pour des groupes distincts au sein de votre entreprise. Cette flexibilité permet de répondre aux besoins spécifiques et uniques de chaque équipe de première ligne, en veillant à ce que ces collaborateurs aient toujours accès aux outils dont ils ont besoin.



Outils et capacités d'engagement dans toute l'entreprise

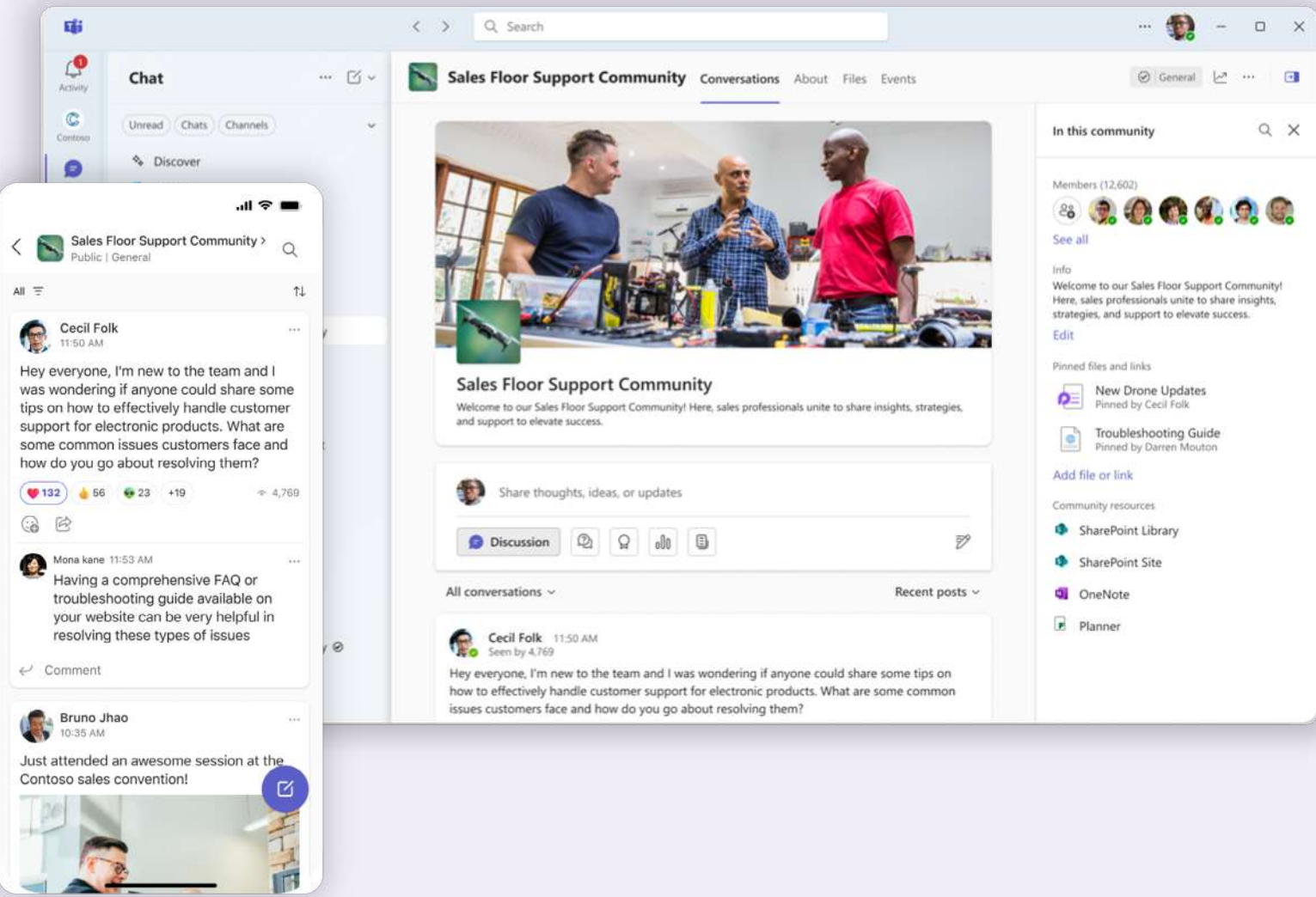
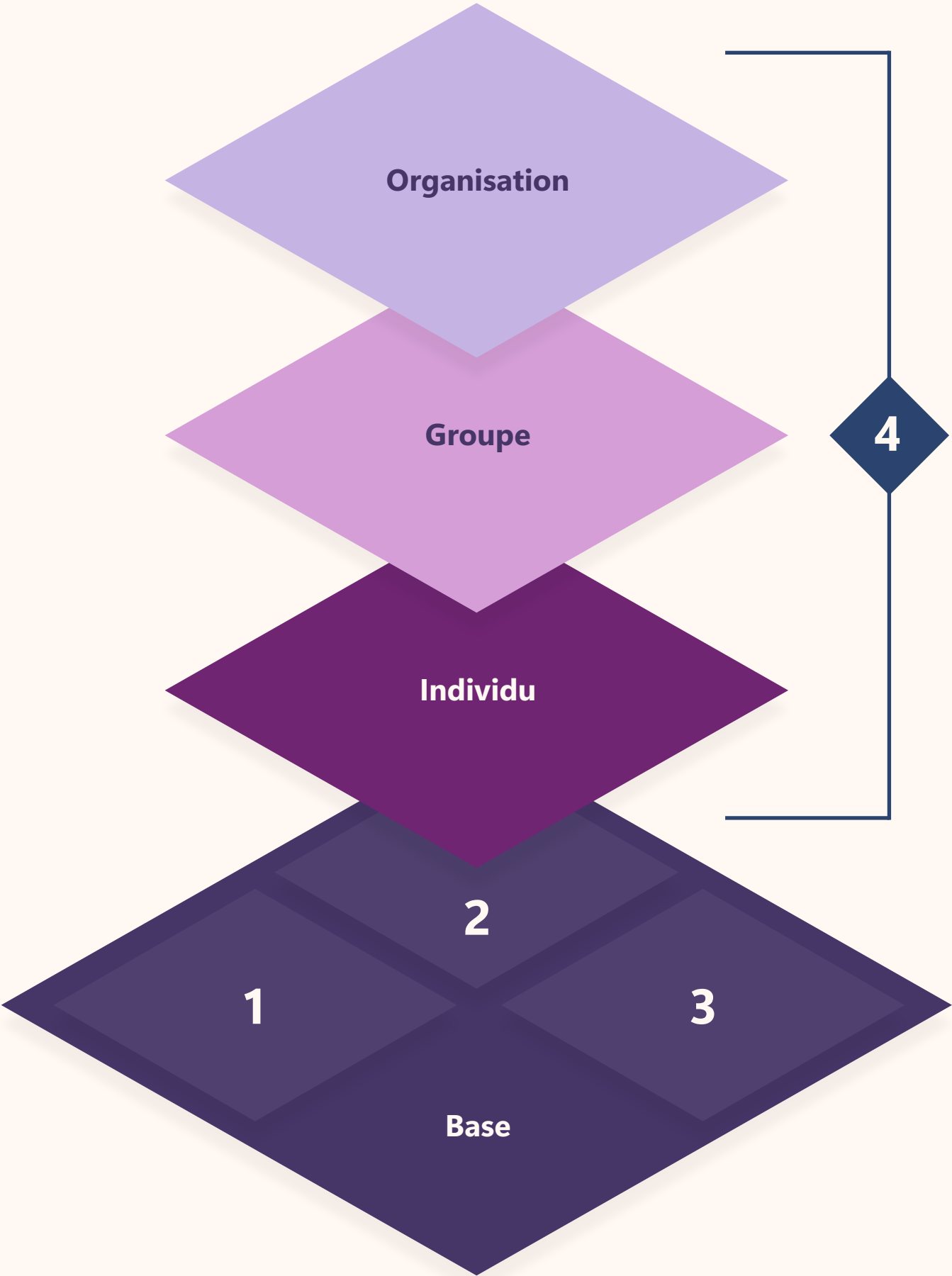
Au-delà de la productivité individuelle ou d'équipe, Teams peut également aligner les collaborateurs sur la mission et augmenter leur engagement dans toute l'entreprise. Les fonctionnalités étendues de Teams offrent aux travailleurs de première ligne des outils pour rester informés et connectés, renforçant leur engagement et leur sentiment d'appartenance. Envisagez d'appliquer ces méthodes susceptibles de stimuler l'engagement dans toute votre entreprise.

Créez des communautés alignées sur des intérêts communs et permettez aux travailleurs de première ligne de dialoguer avec leurs collègues, de partager des idées et de favoriser des liens significatifs.

Reliez vos équipes de première ligne aux informations clés et aidez-les à identifier rapidement les réponses et les experts au sein de l'organisation.

Orchestrez des communications ciblées et diffusez les annonces de l'entreprise pour garder vos équipes de première ligne informées, engagées et connectées, partout et à tout moment.

En créant des communautés au sein de votre entreprise qui permettent aux utilisateurs de partager des informations importantes quelle que soit l'équipe ou la situation géographique, votre personnel de première ligne sentira plus facilement qu'il fait partie intégrante de l'équipe, peu importe la distance qui les sépare.





Commencez à transformer votre première ligne avec Microsoft Teams

Dans ce guide, nous avons appris qu'un modèle de mise en œuvre progressive vous permettra d'introduire Teams de manière fluide dans votre entreprise. Vous pourrez maintenant établir en toute confiance vos bases Teams, étendre votre nouvelle technologie au sein de votre entreprise et développer les fonctionnalités et les outils initiaux de Teams afin d'offrir à votre personnel de première ligne de meilleures conditions de travail.

Le modèle progressif de Microsoft aide les organisations à simplifier l'adoption et à rationaliser le déploiement et la gestion de solutions de première ligne à grande échelle, avec Teams. Commencez dès aujourd'hui à poser les bases d'un succès durable pour vos équipes de première ligne.

Renforcer l'implication des collaborateurs de première ligne



Découvrir les offres et les tarifs



© Microsoft Corporation, 2025. Tous droits réservés. Le présent document est fourni en l'état. Les informations et les points de vue qui y sont exprimés, y compris les URL et autres références à des sites web, sont susceptibles de changer sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez photocopier et utiliser ce document à titre de référence interne.

AVERTISSEMENT : Les suites Microsoft 365 Frontline sont également disponibles sans Teams. [En savoir plus sur les offres et les tarifs des suites Microsoft 365 sans Teams.](#)