Comprendre les problèmes les plus fréquents dans Teams et les applications Microsoft 365

Durée: 0,5 jour
Public cible: Pour tous

À qui s'adresse cette formation ?

Équipes de support utilisateur.

Objectifs de la formation

Découvrir l'ensemble des outils de l'écosystème Microsoft 365 ainsi que les nouveautés en bureautique.

Description sommaire

En tant que membre d’une équipe de support vous accompagné les utilisateurs et vous rencontrez des enjeux récurrents avec Microsoft Teams ou les applications Microsoft 365 ? Cette formation vous aidera à comprendre, diagnostiquer et résoudre les problèmes les plus fréquents afin de limiter les interruptions, améliorer l’expérience utilisateur et gagner en efficacité au quotidien. À travers des situations concrètes, vous développerez une meilleure compréhension du fonctionnement de Teams et de Microsoft 365, tout en adoptant des bonnes pratiques préventives pour éviter les erreurs courantes. L’objectif : devenir plus autonome et réactif face aux défis technologiques liés à la collaboration numérique.

N.B. Il est à noter que ce cours n’est pas un cours pour les administrateurs de la console Microsoft 365.

Contenu du plan de cours

- Comment utiliser OneDrive
- Créer, charger et modifier des fichiers.
- Partager (les différentes façons et comment gérer les partages existants).
- Coéditer (Microsoft 365 pour le web, Client Office et apps mobiles).
- Section des fichiers partagés (avec moi et par moi).
-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Les deux corbeilles.

- Rechercher dans OneDrive et dans la page d'accueil Microsoft 365.
- Découvrir le moteur de recherche intelligent de Microsoft 365.
- Microsoft Online versus le client.
- Comprendre les groupes Microsoft 365 versus Teams.
- Le mur de conversation dans Outlook.
- Comprendre les particularités du calendrier de groupe dans Outlook.
- Pourquoi et comment suivre le site de collaboration.
- Comment utiliser Teams : Créer une équipe (Qui le peut? Via Teams. Via l'admin O365).
- Créer une équipe avec un groupe Microsoft 365 existant.
- Créer une équipe à partir d'un autre Teams.
- Créer et gérer les canaux.
- Comprendre Afficher/Masquer.
- Comprendre l'onglet fichier et la bibliothèque SharePoint qui lui est associée (impact de l'emplacement des dossiers, renommer un canal).
- Trouver et gérer la corbeille d'équipe.
- Visualiser les versions.
- Les différentes façons de partager dans Teams.
- Comprendre les canaux sécurisés.
- Créer et gérer les onglets : OneNote, Planner, Visionneuse et autres contenus Web.
- Modifier l'équipe et gérer les membres dans Teams.
- Gérer les membres dans l'admin Microsoft 365.
- Comprendre la différence entre les propriétaires, les membres et les invités.
- Faire des recherches.
- Clavardage à un ou plusieurs et leurs fichiers.
- Comprendre l'intégration de Teams avec les Groupes Office 365 et toutes les applications d'équipe
- Planner
-

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Forms

- SharePoint
- Streams
- Power BI
- Outlook (Groupes).
- Découvrir des trucs et astuces pour les utilisateurs.
- Enregistrer rapidement des fichiers à partir du client.
- Envoyer des pièces jointes et des liens à partir d'Outlook.
- Comprendre les applications mobiles importantes
- Teams
- OneDrive
- Microsoft 365
- SharePoint
- OneNote
- Word
- Excel
- PowerPoint
- Outlook.
- Gérer « Mon compte »
- Logiciels, abonnements, sécurité.
- Préparer l'équipe de support à pouvoir répondre aux questions des utilisateurs.
- Comprendre les fonctions sensibles pour les utilisateurs pour pouvoir les accompagner.
- Comprendre comment faire le support dans un contexte « VUCA » : volatile, incertain, changeant et ambigu.

Le « Cloud » est en constante évolution, change et est toujours mis à jour. Il est important de bien préparer les équipes de support à ce nouveau paradigme.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.

Approche et méthode pédagogique

- Exposés
- Démonstrations
- Exercices dirigés et individuels.

Recommandations

- Être impliqué.e dans le soutien aux utilisateurs de Microsoft 365, notamment pour Teams, OneDrive, Outlook et SharePoint.
- Posséder une connaissance fonctionnelle de base des principaux outils Microsoft 365 et de leur utilisation au quotidien.
- Être confronté.e à des situations récurrentes de dépannage ou de questions utilisateurs en lien avec la collaboration numérique.
- Disposer d’un environnement Microsoft 365 actif ou de cas concrets à partager afin de favoriser l’apprentissage par des situations réelles.

Copyright © 2026 AFI par Edgenda inc.