Département opérations d'une PME dans Claude : 18 agents, 18 skills, 18 prompts

Le département opérations d'une PME dans Claude : 6 domaines, 18 agents, 18 skills, 18 prompts, 6 modèles et 6 workflows pour documenter, piloter et livrer. Installation et limites.

BLYX-AGENCY.COM · 13 NOVEMBRE 2026 · PAR MELVIN BRETON

Dans la plupart des PME, personne n'a écrit comment la boîte tourne. Les process vivent dans la tête de deux ou trois personnes, et le jour où l'une d'elles s'absente, tout ralentit. Ce pack est un département opérations complet pour Claude : il t'aide à documenter, standardiser, suivre et livrer.

La réponse courte. Pour faire tenir les opérations d'une PME dans Claude, on les découpe en six domaines : pilotage, process, projets, équipe, finance et livraison client. Chaque domaine a trois agents, trois skills, trois prompts, un modèle de document et un workflow. Tu installes ce qui sert, tu l'adaptes à ta boîte, Claude prépare et tu valides.

Tu trouveras ici l'inventaire complet, l'installation dans l'application Claude ou dans Claude Code, les 18 prompts prêts à copier, et surtout les limites : un département opérations qui promet tout est un département dangereux.

1. Que contient le département opérations, domaine par domaine ?

Six domaines. Chacun contient trois agents, trois skills, trois prompts, un modèle de document et un workflow. Au total : 18 agents, 18 skills, 18 prompts, 6 modèles et 6 workflows.

Élément	Combien	Ce que c'est
Agent	18, soit 3 par domaine	Un spécialiste de Claude Code : il lit tes fichiers, travaille de son côté et te rend un livrable
Skill	18, soit 3 par domaine	Une procédure écrite une fois, que Claude charge seulement quand elle sert à la tâche (annonce des Skills)
Prompt	18, soit 3 par domaine	Une consigne complète à coller dans une conversation, sans rien installer
Modèle	6, soit 1 par domaine	Un document à remplir : compte rendu, procédure, suivi, passation, tableau, checklist
Workflow	6, soit 1 par domaine	L'ordre dans lequel enchaîner les trois skills d'un domaine

Domaine	Ce qu'il couvre	Modèle fourni
1. Pilotage	Fixer le cap, les priorités et le rythme de la boîte.	Compte rendu de revue
2. Process & procédures	Écrire des procédures claires que tout le monde suit.	Modèle de procédure
3. Projets & suivi	Planifier, déléguer et livrer sans que rien ne glisse.	Tableau de suivi de projet
4. Équipe & passation	Intégrer, former et transmettre sans tout dire à l'oral.	Fiche de passation

Domaine	Ce qu'il couvre	Modèle fourni
5. Finance & administratif	Garder la main sur les budgets, les fournisseurs et les papiers.	Tableau fournisseurs et budget
6. Livraison client	Livrer chaque client de la même façon, à chaque fois.	Checklist de livraison client

> ***Écrire un process pour Claude, c'est d'abord l'écrire pour ton équipe.*** *Le département opérations te force à faire les deux en même temps.*

2. Où installer chaque élément, dans Claude ou dans Claude Code ?

Le pack tient dans un seul fichier, avec un mode d'emploi à la racine.

Télécharger le département opérations (fichier .zip)

Décompresse-le, puis choisis ta voie. Tu n'as pas besoin de tout installer : les prompts suffisent pour commencer.

Élément	Dans l'application Claude (site ou appli)	Dans Claude Code
18 prompts	Coller dans une conversation, ou dans les instructions d'un projet	Coller dans la session

Élément	Dans l'application Claude (site ou appli)	Dans Claude Code
18 skills	Personnaliser, puis Skills, bouton « + », import du fichier .zip de chaque skill	Copier les dossiers dans `~/.claude/skills`
18 agents	Non disponible : les agents sont une fonction de Claude Code	Copier les fichiers dans `~/.claude/agents`
6 modèles	Ouvrir, remplir, ou ajouter à la base de connaissances d'un projet	Les garder dans le dossier de travail
6 workflows	Lire `workflows.md`, lancer les skills dans l'ordre	Idem, avec les agents si tu les as installés

Pour les skills de l'application, l'exécution de code doit être activée (Skills, support Claude). Sur les offres Team et Enterprise, un Owner peut déployer un skill à tous les membres (même page). Les conditions des abonnements changent : vérifie sur la page de ton compte que les skills sont disponibles pour ton offre.

Dans Claude Code, un skill personnel vit dans `~/.claude/skills/nom-du-skill/SKILL.md` et s'appelle avec `/nom-du-skill` (documentation des skills). Un agent personnel vit dans `~/.claude/agents/` (documentation des sous-agents).

Chaque agent déclare le skill du même sujet dans son en-tête : Claude Code charge alors ce skill dans le contexte de l'agent au démarrage (même source). Installe les deux pour de meilleurs résultats. L'un marche sans l'autre : l'agent contient aussi la méthode.

3. Comment ranger tes procédures dans un projet Claude ?

Un projet Claude est un espace avec son propre historique de conversations et sa base de connaissances, où tu téléverses documents et fichiers (Projets Claude). Ses instructions (ton, rôle, format) s'appliquent à toutes les conversations du projet. C'est l'endroit naturel pour garder tes procédures.

1. Crée un projet par fonction : opérations, équipe, finance, livraison.
2. Dans les instructions, écris le rôle de l'entreprise, le ton attendu et les règles à respecter à chaque fois.
3. Dépose les procédures existantes avec des noms de fichiers clairs, et cite-les par leur nom dans tes questions (bonnes pratiques de la recherche dans les projets).
4. Ajoute les modèles du pack dans la base de connaissances : cite-les par leur nom dans tes demandes.

Sujet	Ce qu'il faut savoir	Source
Offre gratuite	Les projets existent, avec cinq projets au maximum	Projets Claude
Partage	Réservé aux offres Team et Enterprise, en lecture ou en modification	Projets Claude
Google Drive	Un fichier Drive ne s'ajoute pas à un projet partagé	Connecteur Google Drive
Recherche dans le projet	Quand la base devient grande, Claude récupère des passages au lieu de tout lire	RAG pour les projets

Sujet	Ce qu'il faut savoir	Source
Mémoire	Supprimer une conversation ne supprime pas les souvenirs qui en sont issus	Mémoire de Claude

Active la mémoire seulement pour un usage de suivi, et coupe-la dans une conversation sensible.

---

4. Comment fixer le cap et tenir le rythme de la boîte ?

Domaine 1 : Pilotage. Le pilotage tient en trois gestes : choisir peu de priorités, suivre quelques chiffres, se réunir pour décider. Ce domaine prépare chacun de ces trois gestes.

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`cap-trimestre`	`fixer-les-priorites`	Transformer des ambitions en trois priorités mesurables, avec ce qu'on arrête pour les tenir
`analyste-indicateurs`	`suivre-les-indicateurs`	Bâtir un tableau de bord de cinq à sept indicateurs et dire ce qu'ils montrent
`animateur-revues`	`preparer-la-revue`	Préparer la revue et rédiger le compte rendu, avec des actions datées

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 1 : Fixer les priorités du trimestre

```
Tu es mon bras droit opérationnel. Voici mes ambitions pour le trimestre, en vrac : [colle tes idées, projets, envies]. Voici l'état de la boîte : [chiffre d'affaires, équipe, charge, trésorerie]. Propose trois priorités au maximum. Pour chacune : le résultat attendu, comment on le mesure, la date, la personne responsable. Liste ensuite ce que je dois arrêter ou repousser pour les tenir, et la première action de la semaine. Si une information manque, pose-moi la question avant de répondre.
```

Prompt 2 : Tableau de bord et indicateurs

```
Voici mes priorités du trimestre : [liste]. Voici mes chiffres du mois, collés depuis mon tableur ou mon logiciel : [données]. Choisis cinq à sept indicateurs qui disent si j'avance. Pour chacun : la formule, la source, la fréquence et un seuil d'alerte. Calcule-les à partir de mes données en montrant le calcul. Termine par trois constats et trois décisions possibles. Si une donnée manque, dis-le, ne l'invente pas.
```

Prompt 3 : Revues mensuelles et point du lundi

```
Prépare ma revue [du lundi / mensuelle] de [durée]. Participants : [noms]. Voici les chiffres et les sujets en cours : [colle ici]. Propose un ordre du jour en quatre blocs : les chiffres, ce qui coince, les décisions à prendre, les actions. Pour chaque bloc, donne les deux questions à poser. Après la réunion, je te collerai mes notes : tu en feras un compte rendu avec les décisions, les actions, un responsable et une date pour chacune.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Compte rendu de revue** (`compte-rendu-revue.md`) : chiffres, décisions, actions avec responsable et date.

5. Comment écrire des procédures que toute l'équipe suit ?

Domaine 2 : Process & procédures. C'est le cœur du département : une boîte qui tient quand quelqu'un s'absente est une boîte dont les process sont écrits.

La méthode d'une bonne procédure tient en sept étapes : définir l'objectif et le processus, identifier le public, recueillir l'information auprès de ceux qui connaissent le processus, choisir le format, rédiger avec l'équipe, relire, mettre en œuvre (Mailchimp, How to Write an SOP). Le skill `ecrire-procedure` suit cet ordre.

Quatre formats de procédure existent, et `ecrire-procedure` choisit avec toi le bon :

Format	Ce qu'il contient	Quand le choisir
Simple	Objectif, résumé, étapes, responsable	Une tâche courte, faite par une seule personne
Hiérarchique	Tâches et sous-tâches	Une tâche longue, avec des blocs distincts
Organigramme	Un schéma de décisions	Une tâche pleine de « si ceci, alors cela »
Checklist	Une liste à cocher	Un contrôle à refaire à l'identique

Une procédure se teste avec un essai pilote et se révise quand des difficultés apparaissent à l'usage. Un numéro d'identification facilite les renvois d'une procédure à l'autre. Les pièges classiques : un style inadapté à ceux qui la liront, des employés non impliqués, un forma

trop simple pour la tâche, des procédures liées oubliées (même s...c

> ***Une procédure écrite sans ceux qui font le travail reste inutilisée.*** *Relis chaque procédure avec la personne qui l'exécute, avant de la ranger.*

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`redacteur-procedures`	`ecrire-procedure`	Écrire une procédure claire à partir de ce que raconte la personne qui fait le travail
`cartographe-process`	`cartographier-process`	Décrire un process de bout en bout et repérer où l'on perd du temps
`chasseur-automatisation`	`reperer-automatisation`	Trier les tâches répétitives entre à automatiser, à simplifier d'abord et à garder à la main

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 4 : Écrire une procédure

```
Écris la procédure de la tâche suivante : [nom de la tâche]. Elle se déclenche quand [déclencheur]. Elle est faite par [rôle]. Pour la décrire, pose-moi d'abord les questions une par une : ce qui se passe étape par étape, les outils utilisés, les erreurs fréquentes, les cas particuliers. Puis rédige la procédure avec : un objectif, une liste d'étapes numérotées (un verbe d'action par étape), un responsable par étape, la durée, les cas particuliers. Marque « à confirmer » tout ce que je n'ai pas su te dire.
```

```
Cartographie le process suivant : [nom du process, du déclencheur au résultat]. Je te le raconte tel qu'il se passe vraiment : [ton récit]. Pose-moi les questions qui manquent. Rends un tableau avec, pour chaque étape : qui la fait, ce qui est fait, l'outil, le délai, ce qui coince. Signale les attentes, les doublons, les ressaisies et les étapes sans responsable. Propose trois simplifications, classées par gain et par effort.
```

Prompt 6 : Repérer ce qui vaut la peine d'être automatisé

```
Voici les tâches répétitives de mon équipe : [liste avec fréquence et durée approximative]. Pour chacune, dis-moi si elle vaut la peine d'être automatisée, simplifiée d'abord ou gardée à la main. Critères : fréquence, règles claires, volume, risque d'erreur, besoin de jugement humain. Estime le temps gagné par mois en écrivant ton hypothèse. Donne la première piste à lancer et ce que je dois écrire ou clarifier avant de l'automatiser.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Modèle de procédure** (`modele-procedure.md`) : objectif, déclencheur, étapes numérotées, cas particuliers, procédures liées.

---

6. Comment planifier un projet et déléguer sans que rien ne glisse ?

Domaine 3 : Projets & suivi. Un projet glisse rarement d'un coup. Il glisse étape par étape, sans que personne ne le voie. Ce domaine r le plan, la répartition et le point régulier.

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`chef-de-projet`	`planifier-projet`	Transformer un projet en plan : livrables, étapes, jalons, dépendances, risques
`repartiteur-charge`	`repartir-la-charge`	Répartir le travail selon la charge et les compétences, et cadrer chaque délégation
`suiveur-avancement`	`bilan-avancement`	Faire le point d'un projet en cours et rédiger le bilan d'un projet terminé

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 7 : Planifier un projet

```
Planifie le projet suivant : [nom]. Objectif et livrable final : [décris]. Échéance : [date]. Équipe disponible : [noms et disponibilité]. Contraintes : [budget, outils, dépendances]. Découpe-le en étapes de moins d'une semaine avec, pour chacune : un responsable, une durée, un critère « terminé ». Indique les dépendances, les jalons, trois risques avec un plan B, et les trois premières actions. Marque « à estimer » toute durée que tu ne peux pas déduire.
```

Prompt 8 : Répartir la charge et déléguer

```
Voici les tâches à confier : [liste avec durée estimée]. Voici mon équipe, avec la charge actuelle et les compétences de chacun : [liste]. Propose une répartition, avec une personne responsable par tâche. Montre la charge de chacun avant et après. Pour chaque tâche déléguée, rédige un message de délégation : résultat attendu, échéance, ce que la personne peut décider seule, moment du point d'étape.
```

```
Voici le plan de mon projet : [colle le planning]. Voici où on en est : [notes en vrac]. Fais le point : étape par étape, ce qui est fait, en retard ou bloqué. Pour chaque écart, donne la cause probable et une décision à prendre : rattraper, replanifier ou renoncer. Donne une couleur d'avancement du projet (vert, orange, rouge) avec le fait qui la justifie. Si le projet est fini, termine par un bilan : ce qui a marché, ce qui a coincé, trois leçons, la procédure à mettre à jour.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Tableau de suivi de projet** (`tableau-suivi-projet.md`) : étapes, responsables, jalons, risques, état et écart.

---

7. Comment intégrer un arrivant et tenir quand quelqu'un s'absente ?

Domaine 4 : Équipe & passation. Une arrivée ou une absence révèle tout ce qui n'est écrit nulle part. Ce domaine met par écrit ce qui se dit d'habitude à l'oral.

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`accompagnateur-arrivee`	`parcours-arrivee`	Préparer l'intégration d'un nouvel arrivant, de l'avant-premier jour au premier mois
`coach-competences`	`plan-formation`	Bâtir un plan de montée en compétences à partir d'un écart entre le poste et la personne

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`passeur-relais`	`fiche-passation`	Rédiger la fiche de passation d'un poste ou d'une absence, pour que le remplaçant tienne seul

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 10 : Intégrer un nouvel arrivant

```
Prépare l'arrivée de [prénom] au poste de [poste], qui commence le [date]. Ses missions des trois premiers mois : [liste]. Notre façon de travailler : [outils, rituels, personnes clés]. Rédige un parcours en tableau : avant l'arrivée, premier jour, première semaine, premier mois. Pour chaque ligne : quoi, qui s'en occupe, ce qui prouve que c'est fait. Ajoute le message d'accueil et les questions du point de la fin de première semaine.
```

Prompt 11 : Formation et montée en compétences

```
Je veux faire monter [prénom] en compétences sur [domaine]. Le poste demande : [compétences attendues]. Aujourd'hui, il ou elle sait : [ce qu'elle sait faire, avec exemples]. Retiens trois compétences prioritaires au maximum. Pour chacune : un exercice sur du vrai travail, qui peut l'appuyer en interne, comment on saura que c'est acquis, la date du point. Rends un plan sur 90 jours tenant sur une page.
```

Prompt 12 : Passation et remplacement des absences

```
Je m'absente du [date] au [date] et [prénom du remplaçant] me remplace. Voici mes missions récurrentes : [liste]. Voici mes dossiers en cours : [liste avec l'état]. Rédige la fiche de
```

```
passation pour quelqu'un qui n'a jamais fait mon poste : rythme de
la semaine, dossiers en cours (état, prochaine action, échéance),
pièges, contacts, ce qu'il peut décider seul et ce qu'il doit me
remonter. N'écris aucun mot de passe : dis seulement où le trouver.
Termine par dix questions que le remplaçant devrait me poser avant
mon départ.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Fiche de passation** (`fiche-passation.md`) : missions récurrentes, dossiers en cours, pièges, contacts, décisions autorisées.

---

8. Comment garder la main sur les budgets, les fournisseurs et l'administratif ?

Domaine 5 : Finance & administratif. Rien de spectaculaire ici, seulement de la régularité : un budget regardé chaque mois, des fournisseurs revus chaque année, un calendrier qui évite les oublis.

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`suiveur-budget`	`suivre-le-budget`	Bâtir un budget simple, le comparer au réalisé et prévoir les trois mois à venir
`gestionnaire-fournisseurs`	`revue-fournisseurs`	Tenir la liste des fournisseurs, les évaluer et préparer la renégociation
`assistant-administratif`	`calendrier-administratif`	Dresser le calendrier des tâches administratives récurrentes et préparer leur checklist

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 13 : Budgets et prévisions

```
Voici mes recettes et mes charges des trois derniers mois : [colle les chiffres]. Voici mon budget prévu : [chiffres, ou « pas de budget »]. Construis un budget d'une page : recettes, charges fixes, charges variables, investissements. Compare le prévu au réalisé et explique chaque écart de plus de 10 %. Prévois les trois prochains mois en trois scénarios : prudent, central, favorable. Écris chaque hypothèse. Ne donne aucun conseil fiscal.
```

Prompt 14 : Suivi des fournisseurs

```
Voici la liste de mes fournisseurs : [nom, service, coût annuel, échéance du contrat, préavis]. Pour chacun, voici mon ressenti sur la qualité du service et les délais : [notes]. Construis un tableau avec un verdict par fournisseur : garder, renégocier ou remplacer. Pour les trois plus coûteux, prépare un argumentaire de renégociation : trois points et une demande précise. N'invente aucun tarif : travaille avec ce que je te donne.
```

Prompt 15 : Tâches administratives récurrentes

```
Voici les tâches administratives que je connais : [liste]. Mon activité : [secteur, forme juridique, nombre de salariés]. Dresse un calendrier annuel des tâches récurrentes : nom, fréquence, échéance, responsable, pièces à réunir. Complète avec ce que j'oublie probablement : assurances, baux, abonnements, renouvellements. Marque « à confirmer avec mon expert-comptable » toute échéance légale ou fiscale. Ajoute une checklist par tâche et indique ce que je dois traiter dès cette semaine.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Tableau fournisseurs et budget** (`tableau-fournisseurs-budget.md`) : fournisseurs, verdicts, budget prévu contre réalisé.

9. Comment livrer chaque client de la même façon ?

Domaine 6 : Livraison client. La livraison est le moment où le client juge. Ce domaine fait de chaque livraison la même livraison.

Agent	Skill	Ce qu'il fait
`controleur-livraison`	`checklist-livraison`	Construire la checklist de livraison et passer chaque livraison en revue avant de la remettre
`responsable-demarrage`	`demarrer-client`	Préparer la mise en route d'un nouveau client : questions, rendez-vous de lancement, calendrier
`analyste-retours`	`traiter-les-retours`	Trier les retours et réclamations, y répondre et transformer les motifs récurrents en améliorations

Les trois prompts, à coller tels quels dans Claude après avoir remplacé les crochets :

Prompt 16 : Checklists de livraison

```
Construis la checklist de livraison pour : [ce que nous livrons].
Le client attend : [résultat attendu]. Voici les erreurs ou oublis
```

```
passés : [liste]. Rédige vingt lignes au maximum, chacune
vérifiable par oui ou non, avec la preuve à regarder. Sépare les
lignes bloquantes de celles à corriger après coup. Ensuite, je te
décrirai une livraison et tu la passeras en revue ligne par ligne.
```

Prompt 17 : Mise en route d'un nouveau client

```
Un nouveau client démarre : [nom, ce qu'on lui a vendu, date de
signature]. Voici ce qui a été promis : [extraits de la proposition
ou des échanges]. Prépare sa mise en route : les informations et
accès à lui demander (en un seul message), l'ordre du jour du
rendez-vous de lancement, le calendrier des 30 premiers jours, un
mail de bienvenue. Ne promets aucun délai ni prix qui ne figure pas
dans ce que je te donne.
```

Prompt 18 : Retours clients et améliorations

```
Voici les retours et réclamations de nos clients du mois : [colle
les messages, sans données sensibles]. Classe chacun par cause
(process, produit, communication, attente mal posée) et par
gravité. Rédige un brouillon de réponse pour les trois plus
importants : factuel, en reconnaissant avant d'expliquer. Repère
les motifs qui reviennent et propose trois améliorations, avec la
procédure ou la checklist à modifier et la personne qui s'en
charge.
```

Le modèle de document de ce domaine : **Checklist de livraison client** (`checklist-livraison.md`) : lignes vérifiables par oui ou non, preuve à regarder, lignes bloquantes.

---

10. Quels workflows enchaîner, de bout en bout

Un workflow enchaîne les trois skills d'un domaine. Chaque skill termine en disant lequel prend la suite. Rien ne s'enchaîne tout seul : tu lances le premier, tu relis, tu valides, puis tu lances le suivant.

Workflow	Enchaînement	Ce que tu obtiens
1. Le trimestre en une page	fixer-les-priorites, puis suivre-les-indicateurs, puis preparer-la-revue	Trois priorités, un tableau de bord, un compte rendu de revue
2. De la tâche floue à la procédure	cartographier-process, puis ecrire-procedure, puis reperer-automatisation	Un process cartographié, une procédure testée, une liste de pistes d'automatisation
3. Du projet au bilan	planifier-projet, puis repartir-la-charge, puis bilan-avancement	Un planning, une répartition avec messages de délégation, un point d'avancement ou un bilan
4. Du premier jour à l'autonomie	parcours-arrivee, puis plan-formation, puis fiche-passation	Un parcours d'arrivée, un plan sur 90 jours, la fiche de passation du poste
5. Le mois administratif et financier	calendrier-administratif, puis revue-fournisseurs, puis suivre-le-budget	Un calendrier, une revue des fournisseurs, un budget suivi avec ses écarts
6. Du contrat signé au client livré	demarrer-client, puis checklist-livraison, puis traiter-les-retours	Un dossier de démarrage, une livraison contrôlée, des améliorations issues des retours

Le fichier `workflows.md` du pack reprend ces six parcours.

11. Par où commencer ?

Commence par ce qui te fait perdre le plus de temps cette semaine, avec le prompt correspondant. Si le résultat te sert, installe le skill, puis l'agent.

Tu veux	Domaine	Premier outil
Écrire et améliorer tes procédures	Process	`ecrire-procedure` (prompt 4)
Cartographier et simplifier tes process	Process	`cartographier-process` (prompt 5)
Planifier un projet et déléguer	Projets	`planifier-projet` et `repartir-la-charge` (prompts 7 et 8)
Fixer un rythme de revues	Pilotage	`preparer-la-revue` (prompt 3)
Intégrer un nouvel arrivant	Équipe	`parcours-arrivee` (prompt 10)
Tenir budgets, fournisseurs et administratif	Finance	`suivre-le-budget`, `revue-fournisseurs`, `calendrier-administratif` (prompts 13 à 15)
Standardiser la livraison client	Livraison	`checklist-livraison` (prompt 16)
Repérer ce qui vaut la peine d'être automatisé	Process	`reperer-automatisation` (prompt 6)

Ajoute un domaine à la fois. Chaque skill est un simple fichier texte : ouvre-le, remplace les exemples par les tiens, ajoute tes règles et t

vocabulaire. Garde l'ordre des étapes, c'est lui qui donne la qualité du résultat.

12. Ce que le département ne fait pas

- Il ne se connecte à rien : tu lui donnes un texte collé, un export ou un fichier.
- Les agents n'ont que des outils de lecture. Aucun agent, aucun skill, aucun prompt n'envoie, ne paie ni ne signe.
- Il ne remplace ni ton expert-comptable, ni un juriste, ni un responsable des opérations.
- Les échéances légales et fiscales qu'il cite sont à confirmer avec ton expert-comptable.
- Les temps gagnés et les prévisions sont des estimations fondées sur ce que tu lui donnes, jamais des résultats mesurés.
- Il peut se tromper : relis chaque livrable avant de l'utiliser.

Ne mets pas de données sensibles dans un outil d'IA sans avoir vérifié les conditions de ton abonnement : données de santé, pièces d'identité, coordonnées bancaires complètes, mots de passe.

> *Le département prépare, tu décides. La personne responsable reste toujours toi.*

Quelle différence entre un agent, un skill et un prompt ?

Un prompt est une consigne que tu colles dans une conversation. Un skill est une procédure écrite une fois, que Claude charge quand ta demande correspond. Un agent, propre à Claude Code, est un spécialiste qui travaille de son côté et te rend un livrable. Les trois couvrent les mêmes tâches, à des niveaux d'installation différents.

Faut-il Claude Code pour utiliser ce département ?

Non. Les 18 prompts et les 6 modèles marchent dans n'importe quelle conversation Claude, et les 18 skills s'importent dans l'application. Seuls les 18 agents demandent Claude Code, parce que les sous-agents sont une fonction de cet outil. Commence par les prompts, installe le reste si tu en as l'usage.

Faut-il un abonnement payant pour l'utiliser ?

Les prompts fonctionnent sur toutes les offres. Les projets existent aussi en offre gratuite, avec cinq projets au maximum (Projets Claude). Pour les skills, l'exécution de code doit être activée, et les conditions des abonnements changent : vérifie sur la page de ton compte avant d'installer.

Claude peut-il remplacer un responsable des opérations ?

Non, et ce n'est pas l'objectif. Il prépare ce qui prend du temps : la procédure rédigée, le planning, le compte rendu, la checklist. La

décision, la relation avec l'équipe et la responsabilité restent à une personne. Le département retire la préparation, pas le jugement.

Par quoi commencer si aucune procédure n'est écrite ?

Par une seule tâche récurrente, celle qui te gêne le plus quand quelqu'un s'absente. Colle le prompt 4, raconte comment tu la fais, relis la procédure avec la personne qui l'exécute, puis teste-la une fois (méthode de Mailchimp). Ensuite seulement, passe à la suivante.

Les agents peuvent-ils envoyer des mails ou modifier mes fichiers ?

Non. Chaque agent du pack n'a que trois outils de lecture : Read, Grep et Glob, c'est-à-dire lire des fichiers et chercher dedans. Il ne modifie rien, n'envoie rien et ne paie rien. Il te rend un brouillon dans la conversation, et tu décides de ce qui part.

Quelles données ne pas coller dans Claude ?

Les données de santé, les pièces d'identité, les coordonnées bancaires complètes et les mots de passe. Vérifie aussi les conditions de ton abonnement sur l'usage des conversations. Côté mémoire, supprimer un chat ne supprime pas les souvenirs qui en sont issus (Mémoire de Claude) : coupe-la dans un chat sensible.

Peut-on adapter les skills et les agents à son entreprise ?

Oui, c'est fait pour ça. Un skill ou un agent est un fichier texte : ouvre-le, remplace les exemples par les tiens, ajoute tes règles et ton vocabulaire. Garde l'ordre des étapes, qui donne la qualité du résu

Dans l'application, refais l'import du fichier .zip ; dans Claude Code, re[illegible] fichier.