

Formaliser ses process avec Claude : le skill qui mène l'entretien

Le skill Claude qui interroge la personne qui fait le travail, une question à la fois, puis rédige la fiche de process : qui fait quoi, avec quel outil, où ça casse. Les questions et un exemple.

BLYX-AGENCY.COM · 25 SEPTEMBRE 2026 · PAR MELVIN BRETON

Savoir exactement qui fait quoi dans ta boîte, avec quel outil, et où ça casse : tout dirigeant le veut, presque aucun ne l'obtient. Demande à quelqu'un d'écrire son process, tu auras trois lignes. Ce skill Claude mène l'entretien à ta place et te rend la fiche.

La réponse courte. Pour formaliser un process, on ne demande pas à la personne de l'écrire : on l'interroge, en partant d'une situation réelle et récente. Le skill entretien-process pose cinq questions dans un ordre fixe, une à la fois, relance quand la réponse reste vague, puis rédige la fiche : qui fait quoi, avec quel outil, où ça casse.

Tu y trouveras les cinq questions et leur ordre, le skill à télécharger avec son installation, un extrait d'entretien, la fiche complète d'un poste d'administration des ventes, et ce que le skill ne fait pas.

1. Pourquoi personne ne sait écrire son propre process

Celui qui fait un travail depuis dix ans ne voit plus les étapes. Il voit l'évidence, et une évidence ne se raconte pas : elle se fait. Demande



son process, il te donnera la version officielle, celle qui ressemble à ce que tu veux passer. Le fichier tenu à côté du logiciel, le coup de fil qui débloque tout, l'exception que tout le monde connaît : rien de tout ça n'y figure.

Ce n'est pas de la mauvaise volonté, c'est un phénomène connu. La psychologie du travail sait depuis longtemps qu'on obtient une description fidèle en faisant raconter une situation précise, pas en demandant une description générale. C'est le principe de la [technique des incidents critiques](#), publiée par John Flanagan dans le Psychological Bulletin en 1954, et de l'[entretien d'explicitation](#) de Pierre Vermersch (ESF, 1994), qui vise une tâche réelle, située dans le temps et dans l'espace.

Dans une PME de 20 à 100 personnes, le fonctionnement réel tient souvent dans trois ou quatre têtes. Le dirigeant le sait. Il sait aussi qu'il ne peut pas mener ces entretiens poste par poste sans y passer ses soirées, ni demander à chacun de s'interroger lui-même.

Un process ne s'écrit pas. Il s'interroge.

2. Quelles questions poser pour formaliser un process, et dans quel ordre

Le skill ne demande jamais le process en premier. Il demande d'abord ce qui casse. Puis il remonte le fil, toujours dans le même ordre, que soit le métier.





1	Qu'est-ce qui t'a fait perdre du temps cette semaine ?	Une situation réelle et datée	« Raconte la dernière fois que c'est arrivé. C'était quand ? »
2	Quand ça arrive, qui te le signale ?	Le déclencheur	« C'est une personne, un mail, un appel, une date ? »
3	Tu ouvres quoi pour le traiter ?	L'outil réel, pas l'outil officiel	« Et ensuite ? », puis « Tu le notes où ? »
4	Combien de fois dans le mois ?	La fréquence, puis le temps passé	« Le mois dernier, à peu près ? »
5	Et quand tu n'es pas là, il se passe quoi ?	Ce qui ne tient que sur une personne	« Qui d'autre sait le faire ? C'est écrit quelque part ? »

Pourquoi cet ordre. La première question fait parler : un agacement récent se raconte sans effort, et il n'a rien d'une évaluation. Surtout, une histoire vraie contient les vraies étapes, les vrais outils et les contournements. Les quatre questions suivantes rangent ce que la première a fait sortir. Commence par « explique-moi ton process » et tu obtiens un organigramme.

La cinquième question se pose sur un ton neutre, en pensant aux congés. Elle sert à repérer ce qui ne tient que sur une personne, pas à préparer un départ.

Si la personne répond « rien, tout va bien », le skill change d'angle : « Qu'est-ce qui t'a fait attendre quelqu'un cette semaine ? », puis « Qu'est-ce



que tu as dû refaire ? ». Il y a toujours une réponse.



Une fois deux ou trois situations traitées, le skill élargit au reste du poste : « Qu'est-ce que tu fais chaque semaine dont on n'a pas encore parlé ? » Il s'arrête à huit activités par séance, puis résume ce qu'il a compris et fait valider ce résumé avant d'écrire.

3. Télécharger et installer le skill

[Télécharger le skill entretien-process \(fichier .zip, 17 Ko\)](#)

Dans le dossier : un fichier `LISEZ-MOI`, la fiche complète d'un poste d'administration des ventes à lire en premier, une page qui dit où le skill s'arrête, et le skill dans deux formats, pour l'application Claude et pour Claude Code.

Dans l'application Claude, sur claude.ai comme sur ordinateur, d'après [l'aide officielle d'Anthropic](#) :

1. Ouvre les réglages, section Capacités (Settings, puis Capabilities), et active l'exécution de code et la création de fichiers.
2. Va dans Personnaliser, puis Skills (Customize, puis Skills).
3. Clique sur le bouton plus, choisis de créer un skill, puis d'en importer un.
4. Sélectionne le fichier `entretien-process.zip` du dossier `pour-application-claude`, sans le décompresser.

Dans Claude Code, un skill personnel vit dans `~/.claude/skills`, comme l'explique [la documentation de Claude Code](#). Après avoir



dézipper le dossier :



```
mkdir -p ~/.claude/skills  
cp -R skill-entretien-process/pour-claude-code/entretien-process  
~/.claude/skills/
```

Relance Claude Code et tape `/entretien-process` suivi du poste concerné.

Le skill sert de deux façons.

	En direct	À partir d'une transcription
Comment	La personne répond devant l'écran, ou tu lui poses les questions à voix haute et tu tapes ses réponses	Tu enregistres l'entretien, puis tu colles la transcription
Ce que fait le skill	Il pose une question à la fois et relance au bon moment	Il range chaque réponse à sa place et liste les questions restées sans réponse
Le plus	Aucune question n'est oubliée	La conversation reste naturelle, sans écran entre vous
À prévoir	30 à 45 minutes par personne	L'accord de la personne avant d'enregistrer, et un second échange pour les trous



4. Comment se passe un entretien avec le skill

Avant la première question, le skill te donne une phrase d'ouverture à

li Blyx pour entrer à la personne. Elle compte plus que les questions. 

On ne t'évalue pas et on ne cherche pas de coupable. On cherche ce qui te fait perdre du temps, pour pouvoir le réparer. Tu réponds avec tes mots, et tu as le droit de dire « je ne sais pas ».

Une personne qui se sent jugée récite la version officielle. Une personne à qui l'on demande ce qui l'agace raconte sa semaine. Voici le début d'un entretien, sur un exemple fictif : l'administration des ventes d'un fabricant de mobilier de 45 salariés.

Claude : Qu'est-ce qui t'a fait perdre du temps cette semaine ?
ADV : Les commandes, comme d'habitude.
Claude : Raconte la dernière fois que c'est arrivé. C'était quand ?
ADV : Mardi. Une commande de 40 chaises, sans l'adresse de livraison.
J'ai rappelé le client, il a répondu le lendemain.
Claude : Quand ça arrive, qui te le signale ?
ADV : Personne. Je m'en rends compte en la saisissant.
Claude : Tu ouvres quoi pour la traiter ?
ADV : Le mail. Puis je vérifie le stock.
Claude : Et ensuite ?
ADV : J'appelle l'atelier. Avant 10 h, personne ne décroche.

En six échanges, trois lignes de la fiche sont déjà là : les commandes incomplètes, l'absence de contrôle à la réception, le stock qu'on ne connaît qu'en appelant. Aucune n'aurait été dite en réponse à « explique-moi comment tu traites une commande ».

Pendant l'entretien, le skill ne juge rien et ne propose aucune solution. Pas de « tu pourrais automatiser ça ». Il écoute, il note, il garde les mots



de la personne, et il écrit « à préciser » plutôt que d'inventer.

5. Ce que contient la fiche de process

La fiche tient en deux pages au plus. Elle est écrite pour le dirigeant, lisible par un humain avant de l'être par une machine.

1. **En une phrase** : ce que fait le poste, dans les mots de la personne.
2. **Qui fait quoi** : une ligne par étape, avec le déclencheur, l'outil réel, la fréquence et le temps passé.
3. **Où ça casse** : chaque point de rupture, ce qui le déclenche et ce qui est fait pour le contourner.
4. **Ce qui ne tient que sur une personne** : l'activité, si elle est écrite quelque part, et ce qui se passe en son absence.
5. **Les outils** : à quoi sert chacun, et où la même information est saisie deux fois.
6. **Le temps, en ordre de grandeur** : les heures par mois, et les trois activités les plus lourdes.
7. **À préciser** : ce qui manque, et à qui le demander.

Voici un extrait de la fiche de l'exemple. La version complète, huit lignes et toutes les sections, est dans le dossier à télécharger.

Qui fait quoi	Outil	Par mois	Où ça casse
L'ADV reçoit la commande	Mail	60	Infos manquantes une fois sur trois



L'ADV vérifie le stock	Appel à l'atelier	60	Personne ne décroche avant 10 h
L'ADV saisit la commande	ERP + tableur	60	Double saisie
Le chef d'atelier valide le délai	De tête	20	Tient sur lui seul

Sur ce circuit, la fiche compte environ 36 heures par mois côté ADV et 5 heures côté chef d'atelier. Ce sont des chiffres déclarés en entretien, pas mesurés : un ordre de grandeur, suffisant pour voir où partent les heures.

6. Que faire de la fiche une fois écrite

Cette fiche sert d'abord à celui qui dirige. Pour la première fois, il voit son entreprise comme elle tourne vraiment : où partent les heures, ce qui ne tient que sur une personne, les endroits où une information est saisie deux fois.

Cette fiche sert au dirigeant bien avant de servir à une IA.

Beaucoup d'entreprises s'arrêteront là. Elles n'automatiseront rien, et elles auront raison : un circuit écrit se transmet, se remplace p



les congés et se corrige. C'est déjà sécuriser le fonctionnement de la

blyx automatiser vient après.



Quand tu veux aller plus loin, trois usages :

1. **Décider quoi réparer en premier.** Classe les lignes de « Où ça casse » par fréquence. Un contournement qui revient soixante fois par mois passe avant une panne annuelle.
2. **Savoir s'il faut automatiser une ligne.** Fais-la passer dans [l'arbre de décision pour savoir s'il faut automatiser une tâche](#). Beaucoup de lignes en sortent avec une réponse plus simple et moins chère.
3. **Transmettre une tâche précise.** Pour une activité qui ne tient que sur une personne, le skill `mode-operatoire` du [pack des 10 skills Claude](#) écrit la page qu'un remplaçant peut suivre.

7. Où le skill s'arrête

Ce que le skill fait	Ce qu'il ne fait pas
Pose les questions dans l'ordre et relance	Aller sur le terrain et voir le travail se faire
Écrit ce que la personne raconte	Entendre les silences, les hésitations, le « enfin, normalement »
Interroge une personne par séance	Croiser les versions de plusieurs postes
Note des ordres de grandeur déclarés	Mesurer, ou chiffrer un projet



Il ne crée pas non plus la confiance : si la personne se sent évaluée, la fiche sera propre et fausse. Et ce n'est pas une fiche de poste, qui décrit les missions attendues. Celle-ci décrit le travail réel.

C'est un cadre d'entretien, pas un cadrage. Un cadrage interroge tous les postes, va voir le travail, croise les versions, chiffre ce que chaque amélioration rapporte et tranche ce qu'on fait ou pas. Ce skill en fait la première brique.

8. Questions fréquentes

Combien de temps dure un entretien de process ?

Compte 30 à 45 minutes par personne. Au delà, les réponses raccourcissent et la fiche perd en précision. Le skill s'arrête à huit activités par séance et propose une seconde séance si le poste en compte davantage. Mieux vaut deux entretiens courts qu'un long entretien où la personne finit par abréger.

La personne interrogée doit-elle utiliser Claude elle-même ?

Non. Tu peux lui poser les questions à voix haute et taper ou dicter réponses, ou enregistrer la conversation et coller la transcription



ensuite. Dans ce second cas, le skill range les réponses à leur place et lie les questions restées sans réponse, à poser lors d'un court second échange.

Comment éviter que l'entretien soit vécu comme une évaluation ?

Dis-le avant de commencer : on ne note personne, on cherche ce qui fait perdre du temps pour le réparer. Le skill donne une phrase d'ouverture en ce sens. Ensuite, sa première question porte sur ce qui agace, pas sur ce qui est bien fait, et il ne juge ni ne conseille pendant l'entretien.

Quelle différence entre une fiche de process et une fiche de poste ?

Une fiche de poste décrit les missions attendues d'un poste, souvent pour recruter. Une fiche de process décrit le travail tel qu'il se fait aujourd'hui : les étapes, les outils réellement ouverts, les fréquences, les points de rupture et ce qui ne tient que sur une personne. L'une dit ce qui devrait se passer, l'autre ce qui se passe.

Peut-on enregistrer l'entretien ?

Oui, à condition de prévenir la personne et d'obtenir son accord avant d'enregistrer. L'enregistrement rend la conversation plus naturelle, sans écran entre vous. La transcription se colle ensuite dans Claude. Le skill ne reprend dans la fiche ni nom de collègue, ni salaire, ni information de santé, même si la personne en parle.

Par quel poste commencer ?



Par le poste dont ta boîte dépend le plus : celui qui bloque tout le

B Blyx n'importe quand la personne est en congé. C'est souvent l'administration des ventes, la planification, la comptabilité fournisseurs ou le chef d'atelier. Une seule fiche suffit pour voir si la méthode te convient avant de l'étendre aux autres postes.

Faut-il un abonnement payant pour utiliser ce skill ?

Non. D'après l'aide d'Anthropic, les skills sont disponibles sur les offres Free, Pro, Max, Team et Enterprise, à condition d'activer l'exécution de code dans les réglages. Sur une offre Team ou Enterprise, le propriétaire de l'organisation doit d'abord autoriser les skills pour ses membres.

Et une fois la fiche écrite, faut-il automatiser ?

Pas forcément. La fiche montre d'abord ce qui peut se simplifier sans rien développer : une double saisie supprimée, un bon de commande imposé, une information enfin écrite. Automatiser ne vaut le coup que pour ce qui revient souvent, prend du temps et suit des règles claires. L'arbre de décision de Blyx aide à trancher ligne par ligne.

