

Déployer Claude en 90 jours : la checklist PME

Une action par case, un livrable par semaine, un point de passage tous les trente jours. Cochez au fil de l'eau, notez qui porte chaque action et à quelle date. Si une case reste vide trop longtemps, c'est elle qu'il faut traiter avant d'avancer.

Entreprise _____

Référent IA _____

Sponsor (direction) _____

Cas d'usage pilote _____

Date de démarrage (J1) _____

Avant J1

Les 6 prérequis

- ☐ Données : les sources que Claude devra lire sont listées (CRM, documents, e-mails, agenda) et les données qui ne sortent jamais sont repérées.
 - ☐ Sécurité : une politique d'usage écrite dit quelles données peuvent passer dans l'outil, sur des comptes professionnels.
Point de départ : le modèle de charte IA Waimia.
 - ☐ Cas d'usage : un seul cas pilote est choisi, avec un volume chaque semaine, un risque faible en cas d'erreur et un résultat mesurable.
 - ☐ Formation : une demi-journée de prise en main est planifiée et un référent IA interne est nommé.
 - ☐ Mesure : le temps passé et le taux d'erreur actuels du cas pilote sont notés (la baseline).
 - ☐ Gouvernance : on sait qui valide un nouveau cas d'usage et qui révisé la politique.
-

Cadrer et lancer

Objectif. Un premier agent qui tourne sur un périmètre limité, avec un gain mesurable.

Semaine 1 · Cadrer le pilote

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Écrire le cas pilote en une phrase : qui, quelle tâche, quel résultat attendu.	_____	_____
☐ Fixer l'objectif chiffré à 30 jours (heures rendues, délai, taux d'erreur).	_____	_____
☐ Lister 10 exemples réels de la tâche, bons et mauvais, pour tester l'agent.	_____	_____
☐ Ouvrir les comptes professionnels des 2 à 5 premiers utilisateurs.	_____	_____
☐ Livable : Fiche pilote d'une page : périmètre, objectif, utilisateurs, exemples.	_____	_____

Semaine 2 · Rassembler le contexte

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Réunir les documents de référence : procédures, modèles, ton de la maison, FAQ.	_____	_____
☐ Nettoyer les doublons et les versions périmées avant de les donner à Claude.	_____	_____
☐ Décider ce que l'agent ne touche jamais et l'écrire dans ses consignes.	_____	_____
☐ Rédiger les consignes de l'agent et les tester sur les 10 exemples.	_____	_____
☐ Livable : Consignes de l'agent + base de documents propre.	_____	_____

Semaine 3 · Lancer en conditions réelles

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Mettre l'agent entre les mains des premiers utilisateurs sur des cas réels.	_____	_____
☐ Garder une relecture humaine sur 100 % des sorties.	_____	_____
☐ Noter chaque erreur dans un journal partagé (cas, sortie, correction).	_____	_____
☐ Livable : Journal des erreurs alimenté chaque jour.	_____	_____

Semaine 4 · Mesurer et décider

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Comparer temps passé et taux d'erreur à la baseline.	_____	_____
☐ Recueillir l'avis des utilisateurs : ce qui aide, ce qui gêne.	_____	_____
☐ Corriger les consignes à partir du journal des erreurs.	_____	_____
☐ Livable : Bilan J30 : chiffres avant/après et décision de poursuivre.	_____	_____

Point de passage J30

Passage en phase 2 si le gain est mesurable et qu'aucune erreur grave n'est restée sans correction.

Décision prise le _____

Par _____

Fiabiliser et former

Objectif. Un agent fiable, adopté par l'équipe, et une compétence qui reste dans l'entreprise.

Semaine 5 · Former l'équipe

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Animer la demi-journée de prise en main : formuler, vérifier, signaler.	_____	_____
☐ Ouvrir l'accès au reste de l'équipe concernée par le cas pilote.	_____	_____
☐ Livable : Équipe formée, liste des participants.	_____	_____

Semaine 6 · Capitaliser

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Créer une bibliothèque de demandes types qui marchent, partagée.	_____	_____
☐ Écrire la marche à suivre quand une réponse est fausse ou sensible.	_____	_____
☐ Livable : Bibliothèque de demandes + procédure d'escalade.	_____	_____

Semaine 7 · Alléger la relecture

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Passer d'une relecture totale à une relecture par échantillon sur les cas simples.	_____	_____
☐ Garder la relecture totale sur les cas sensibles (clients, chiffres, juridique).	_____	_____
☐ Livable : Règle de relecture écrite, par type de cas.	_____	_____

Semaine 8 · Point d'étape J60

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Mesurer à nouveau : gain, taux d'erreur, taux d'usage par personne.	_____	_____
☐ Choisir le deuxième cas d'usage avec les trois critères du pilote.	_____	_____
☐ Livable : Bilan J60 + fiche du deuxième cas d'usage.	_____	_____

Point de passage J60

Passage en phase 3 si l'usage est régulier et que le référent IA répond aux questions sans aide extérieure.

Décision prise le _____

Par _____

Étendre et gouverner

Objectif. Un deuxième cas d'usage lancé sur des bases saines et des règles qui tiennent sans vous.

Semaine 9 · Lancer le deuxième cas

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Rejouer les semaines 1 à 3 en accéléré sur le deuxième cas d'usage.	_____	_____
☐ Réutiliser consignes, documents et bibliothèque du pilote.	_____	_____
☐ Livvable : Deuxième agent en conditions réelles.	_____	_____

Semaine 10 · Brancher les outils

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Identifier les tâches où l'agent doit agir dans un outil (CRM, agenda, ticketing).	_____	_____
☐ Cadrer les accès : lecture seule par défaut, écriture seulement là où c'est validé. Les connecteurs MCP permettent de limiter et de tracer ces accès.	_____	_____
☐ Livvable : Carte des accès de chaque agent.	_____	_____

Semaine 11 · Gouverner

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Écrire qui valide un nouveau cas d'usage et sur quels critères.	_____	_____
☐ Fixer la date de révision de la politique d'usage (au moins tous les six mois).	_____	_____
☐ Tenir un registre des agents : rôle, données lues, accès, responsable.	_____	_____
☐ Livvable : Registre des agents + règle de validation.	_____	_____

Semaine 12 · Bilan J90

ACTION	RESPONSABLE	DATE
☐ Chiffrer le gain total : heures rendues par mois et leur valeur.	_____	_____
☐ Présenter le bilan à la direction et décider des trois prochains cas.	_____	_____
☐ Livvable : Bilan J90 + feuille de route du trimestre suivant.	_____	_____

Point de passage J90

Le déploiement est installé quand deux agents tournent, mesurés, avec un référent et des règles écrites.

Décision prise le _____

Par _____

À chaque bilan

Indicateurs à suivre

Notez la baseline avant J1, puis la même mesure à chaque point de passage.

Indicateur	Baseline	J30	J60	J90
Temps passé sur la tâche (heures par semaine)				
Taux d'erreur ou de reprise (%)				
Volume traité (par semaine)				
Utilisateurs actifs (nombre)				
Satisfaction de l'équipe (note sur 5)				

Stop

Signaux d'alerte

Si l'un de ces signaux apparaît, on s'arrête et on corrige avant d'avancer.

- ! Personne n'a de date ni de nom en face d'une action depuis deux semaines.
- ! Des données sensibles passent par des comptes personnels.
- ! Le gain n'est pas mesuré parce que la baseline n'a jamais été notée.
- ! L'équipe contourne l'agent ou refait le travail derrière lui sans le signaler.
- ! On ouvre un troisième cas d'usage avant que le premier soit fiable.

La méthode détaillée derrière chaque phase est dans le guide [Déployer Claude dans votre PME](#). Checklist de travail, pas un avis juridique.