Fiche mémo | Leçon 35 | 27 min

Du devis envoyé à la relance au bon moment, sans relancer un client qui a signé

Une relance fiable ne s'attend pas, elle se décide chaque matin. Un tableau des devis tient le statut à jour, un déclencheur planifié le relit à 9 h les jours ouvrés, compte les jours ouvrés, vérifie la validité, puis prépare un brouillon de relance ou une tâche d'appel. Un devis signé, perdu ou en discussion n'est jamais relancé.

Objectifs

- Remplacer une attente de sept jours par un passage quotidien qui relit le statut au moment d'agir
- Tenir un tableau des devis dont le statut passe à « signé » ou « répondu » sans oubli
- Régler le fuseau horaire et compter les jours ouvrés pour relancer au bon moment

À retenir

- Une relance se décide le jour de la relance : un passage quotidien relit le tableau des devis au lieu d'attendre sept jours.
- Le tableau des devis est la source de vérité : statut, relances faites, validité, prochaine action.
- Signature électronique, réponse du client et commercial ferment un devis ; le flux ne relance jamais un devis fermé ou expiré.
- Le déclencheur tourne les jours ouvrés à 9 h, fuseau Europe/Paris réglé dans le workflow ; les jours fériés se retirent du calcul.
- La première relance est un brouillon relu ; la deuxième est un appel, par une personne.

Attendre, ou relire chaque matin

Attendre, lancé à l'envoi

- Une exécution en attente par devis, pendant des jours
- Le statut du jour de l'envoi, pas celui du jour de la relance
- Une modification du flux peut casser les attentes en cours
- Impossible de voir d'un coup d'œil ce qui partira demain

Relire le tableau chaque matin

- Un passage par jour ouvré, à 9 h, sur tous les devis ouverts
- Le statut relu au moment d'agir
- Le tableau dit ce qui partira, et chacun peut le corriger
- Un devis signé hier n'est jamais relancé

La première méthode décide le jour de l'envoi. La seconde décide le jour de la relance, avec ce qui est vrai ce jour-là.

La demande à recopier

Demande à recopier La consigne du brouillon de relance

```
Tu prépares le brouillon d'une relance de devis pour [Prénom], [métier] chez [entreprise],
[ville]. [Prénom] relira et enverra.
```

```
Tu reçois : le nom du contact, le numéro et la date du devis, son objet en une ligne, le montant HT, la date de fin de validité.
Règles : cinq lignes au plus, vouvoiement. Rappelle le numéro, la date et l'objet du devis tels quels. Une seule question, ouverte. Mentionne la fin de validité seulement si elle tombe dans les dix jours. Aucune remise, aucun délai nouveau, aucune formule de pression (« dernière chance », « sans réponse de votre part »). Termine par la signature : [Prénom], [téléphone]. Réponds par le corps du message seul.
```

Le code à recopier

Le nœud Code qui décide de l'action du matin — JAVASCRIPT

```
// Jours fériés à tenir à jour chaque année
const FERIES = ["2026-11-11", "2026-12-25", "2027-01-01", "2027-03-29", "2027-05-01", "2027-05-06",
  "2027-05-08", "2027-05-17", "2027-07-14", "2027-08-15", "2027-11-01", "2027-11-11", "2027-12-25"];
function joursOuvres(debut, fin) { // jours ouvrés après « debut », jusqu'à « fin » inclus
  let n = 0;
  const d = new Date(debut + "T12:00:00Z");
  const f = new Date(fin + "T12:00:00Z");
  while (d < f) {
    d.setUTCDate(d.getUTCDate() + 1);
    const jour = d.getUTCDay(); // 0 dimanche, 6 samedi
    if (jour > 0 && jour < 6 && FERIES.includes(d.toISOString().slice(0, 10)) === false) n = n + 1;
  }
  return n;
}
const aujourdhui = $now.setZone("Europe/Paris").toISODate(); // date du jour à Paris, AAAA-MM-JJ
const FERMES = ["signe", "perdu", "repondu", "clos"];
return $input.all().map(item => {
  const q = item.json;
  const j = joursOuvres(q.date_envoi, aujourdhui);
  let action = "rien";
  if (FERMES.includes(q.statut)) action = "rien";
  else if (q.validite < aujourdhui) action = "proposer_cloture";
  else if (q.relances === 0 && j >= 5) action = "brouillon_relance_1";
  else if (q.relances === 1 && j >= 10) action = "tache_appel";
  else if (q.relances >= 2 && j >= 20) action = "proposer_cloture";
  return { json: { ...q, jours_ouvres: j, action } };
});
```

Exécuté sous Node le 15/11/2026 avec une date fixe à la place de $now : un devis envoyé le lundi 9 novembre compte 4 jours ouvrés le lundi 16 (le 11 novembre est férié). Un nœud Switch sur « action » mène ensuite à chaque branche.

Les erreurs fréquentes

L'erreur, et pourquoi elle coûte	La correction
Programmer la relance au moment de l'envoi du devis, avec une attente de sept jours, sans relire le statut ensuite. L'exécution en attente garde ce qui était vrai le jour de l'envoi. Une signature, un refus ou une réponse arrivés entre-temps ne changent rien : la relance part.	Un passage quotidien qui relit le tableau des devis, ou au minimum une recherche du statut juste après l'attente, suivie d'un filtre qui arrête tout devis fermé.
Laisser le fuseau du workflow vide sur un n8n auto-hébergé. Le Schedule Trigger suit alors le fuseau de l'instance, America/New York par défaut : les brouillons arrivent l'après-midi, et les calculs de date peuvent tomber sur la veille.	Europe/Paris dans les réglages de chaque workflow planifié, et une vérification de l'heure réelle de la première exécution dans l'onglet des exécutions.
Filtrer sur « statut différent de signe » avec des statuts écrits à la main. « Signé », « signé » ou « SIGNE » sont différents de « signe » pour le filtre : le devis signé passe et reçoit sa relance.	Une liste fermée de statuts en minuscules sans accent, imposée par une liste déroulante, et un filtre en liste blanche des seuls statuts ouverts.