12 recettes d'automatisation CRM, prêtes à copier

Chaque recette se lit en trois temps : quand ceci arrive, si cette condition est vraie, alors le CRM agit seul. Les recettes 1 à 7 tiennent dans les automatisations de votre CRM ; les recettes 8 à 10 passent le plus souvent par n8n ou Make.

LEADS Capter, répartir, relancer

RECETTE	QUAND	SI	ALORS	OUTIL
1 **Enregistrer le lead**	un formulaire du site est envoyé	l'adresse e-mail n'existe pas encore	créer le contact et l'affaire, avec la source	**CRM**
2 **Attribuer le lead**	un lead est créé	secteur, région ou taille connus	l'assigner au bon commercial et le prévenir	**CRM**
3 **Relancer sans réponse**	3 jours après le premier e-mail	aucune réponse, statut « contacté »	créer une tâche ou envoyer l'e-mail suivant	**CRM**
4 **Avancer après un rendez-vous**	le rendez-vous est passé	affaire encore en « premier contact »	passer à l'étape suivante, demander le compte rendu	**CRM et agenda**
5 **Signaler une affaire immobile**	14 jours sans activité	affaire encore ouverte	alerter le commercial et son responsable	**CRM**

APRÈS LA VENTE Projet, facture, gestion

6 **Créer le projet**	l'affaire passe à « gagnée »	type de prestation renseigné	créer le projet, ses tâches et son responsable	**CRM ou n8n**
7 **Accueillir le client**	l'affaire passe à « gagnée »	c'est un nouveau client	e-mail de bienvenue, lancement planifié	**CRM**
8 **Préparer la facture**	l'affaire passe à « gagnée »	le devis est signé	brouillon de facture dans l'outil de facturation	**n8n ou Make**
9 **Relancer un impayé**	échéance dépassée de 7 jours	facture non payée	rappel, puis tâche à 15 jours	**CRM ou facturation**
10 **Synchroniser la gestion**	toutes les 15 minutes	une fiche a changé d'un côté	mettre l'autre outil à jour, alerter en cas d'échec	**n8n**

IA ET PILOTAGE Trier, résumer

11 **Trier une demande**	un e-mail arrive au support	pas encore rattaché à une affaire	l'IA résume, classe, propose une réponse ; un humain valide	**CRM avec IA**
12 **Rapport du lundi**	chaque lundi à 8 h	toujours	résumer le pipeline de la semaine pour le responsable	**CRM avec IA**

Avant de lancer vos automatisations

Quatre points à vérifier pour que vos recettes tournent sans surprise et restent conformes, puis les cinq erreurs à éviter.

Le plan qui débloque les automatisations

- monday CRM : Standard, 250 actions par mois ; Pro, 25 000 et les séquences d'e-mails.
- HubSpot : quelques automatisations en Starter, workflows complets en Pro.
- Pipedrive : automatisations à partir de Growth.
- Chaque exécution compte : une règle lancée cent fois consomme cent actions.

Quand passer à n8n ou Make

- Le flux rejoint un autre logiciel (facturation, logiciel de gestion).
- Il suit des conditions en cascade.
- Il dépasse le quota du CRM.
- Les données doivent rester chez vous : n8n s'installe sur votre serveur.

Prospection B2B : les règles de la CNIL

- Le message concerne le métier du destinataire.
- Il est informé de l'usage de ses données.
- Il peut s'opposer simplement : un lien de désinscription dans chaque e-mail.
- Un prospect sans échange depuis trois ans sort de la base.

IA : trois précautions

- Un agent qui parle à un prospect dit qu'il est une IA (AI Act, article 50, depuis le 2 août 2026).
- L'IA des CRM se paie en crédits : vérifiez la dotation de votre plan.
- Gardez une validation humaine avant tout envoi.

5 ERREURS qui font casser une automatisation

Processus encore instable	faites-le tourner à la main quelques semaines, puis automatisez ce qui ne change plus.
Règles sur un compte personnel	utilisez un compte de service, partagé par l'équipe.
Aucune surveillance	une alerte dans Slack ou par e-mail à chaque échec.
Deux outils créent la même fiche	désignez le logiciel qui fait foi, dédoublonnez sur l'e-mail.
Personne ne maintient	un registre : chaque automatisation, son but, son responsable.

Vos relances se font encore à la main ?

En 30 minutes de visio, Léo regarde votre CRM et vous dit par quoi commencer.

Réservez votre créneau