



FICHE MÉMO

Les 4 briques d'un workflow

Déclencheur, délai, condition, action — les quatre questions essentielles à se poser avant d'ouvrir le moindre logiciel.

Un workflow peut contenir de nombreuses étapes et prendre des formes très différentes. Pourtant, sa logique repose toujours sur quelques éléments fondamentaux.

Garde cette fiche sous la main lorsque tu réfléchis à tes propres workflows : elle te permettra de revenir rapidement aux 4 questions essentielles.

01 Le déclencheur

Qu'est-ce qui fait démarrer mon workflow ?

Le déclencheur est le point de départ. C'est l'événement qui indique que le workflow doit commencer.

Il peut s'agir d'un formulaire rempli, d'un rendez-vous réservé, d'un paiement reçu, d'un devis accepté, de l'arrivée d'un nouveau prospect ou encore du passage d'une opportunité à une nouvelle étape.

Pour identifier ton déclencheur, pose-toi simplement la question : « Quel événement doit se produire pour que ce parcours commence ? »

EXEMPLE

Un prospect remplit le formulaire de demande de devis sur ton site. Cette action déclenche le workflow.

À VÉRIFIER

Ton déclencheur doit être précis et facilement identifiable. Si tu ne sais pas exactement quand ton workflow doit commencer, toute la suite sera difficile à construire.

02 Le délai

Quand la suite doit-elle avoir lieu ?

Tout ne doit pas nécessairement se produire immédiatement.

Un workflow peut attendre quelques minutes, plusieurs heures ou plusieurs jours avant de poursuivre. Ces délais permettent notamment d'organiser les relances et de respecter le rythme naturel d'un parcours.

La bonne question est : « Combien de temps faut-il attendre avant de poursuivre le parcours ? »

Un délai n'est donc pas simplement une attente technique. Il participe directement à l'expérience vécue par ton prospect ou ton client.

EXEMPLE

Un devis est envoyé. Attendre trois jours avant de vérifier si le prospect a répondu.

À VÉRIFIER

Évite les délais choisis au hasard. Demande-toi toujours pourquoi tu attends 2 heures, 2 jours ou 7 jours et si ce rythme correspond réellement à la situation.

03 La condition

Que se passe-t-il selon la situation ?

Les conditions permettent au workflow de prendre des chemins différents selon ce qui se passe réellement.

Si le prospect répond	→	Parcours A
Si le prospect ne répond pas	→	Parcours B
Si le devis est accepté	→	Démarrage du parcours client
Si le devis reste sans réponse	→	Relance

C'est grâce aux conditions qu'un workflow cesse d'être une simple succession d'étapes identiques pour tout le monde et commence à s'adapter au comportement de chaque personne.

Pour construire une condition, pose-toi la question : « Existe-t-il plusieurs réponses ou situations possibles à cette étape ? »

EXEMPLE

Trois jours après l'envoi du devis, vérifier son statut. S'il est accepté, arrêter les relances et commencer l'onboarding. S'il n'a pas été accepté, poursuivre le parcours de relance.

À VÉRIFIER

Ne cherche pas à prévoir toutes les situations imaginables. Commence par les cas les plus fréquents et enrichis ton workflow lorsque de nouveaux besoins apparaissent.

04 L'action

Que doit-il se passer maintenant ?

Les actions correspondent à tout ce qui doit être réalisé lorsque le workflow arrive à une étape donnée.

Envoyer un email, créer une tâche, modifier une information, prévenir un collaborateur, envoyer un SMS, créer un dossier ou demander un document sont autant d'actions possibles.

Une action n'a pas nécessairement besoin d'être automatique. Ton workflow peut parfaitement prévoir : « Créer une tâche pour que Paul appelle le prospect. » Le workflow organise l'action ; il n'est pas obligé de l'exécuter lui-même.

Pour identifier tes actions, demande-toi : « Maintenant que je connais la situation, que doit-il se passer ? »

EXEMPLE

Trois jours après l'envoi du devis, le workflow vérifie son statut. Si le devis n'a pas été accepté, envoyer un email de relance.

À VÉRIFIER

Chaque action doit avoir une utilité. Si tu ne sais pas pourquoi une étape existe, demande-toi si elle mérite réellement de rester dans le workflow.

Ton mémo en 4 questions

1

DÉCLENCEUR

Qu'est-ce qui fait démarrer mon workflow ?

2

DÉLAI

Combien de temps faut-il attendre avant de poursuivre ?

3

CONDITION

Quelle est la situation au moment où le workflow reprend ?

4

ACTION

Que doit-il se passer en fonction de cette situation ?

Si tu es capable de répondre clairement à ces quatre questions, tu as déjà posé l'essentiel de la logique de ton workflow.

IMPORTANT

Ces 4 briques ne suivent pas obligatoirement cet ordre dans tous les workflows. Elles peuvent se combiner, se répéter et apparaître à différents moments selon le parcours que tu construis. Cet ordre te sert avant tout de repère pour comprendre et construire plus facilement ta logique.

À RETENIR

Ne commence pas par ton logiciel. Commence par ta logique.

On organise d'abord. On automatise ensuite.