



// drupal commerce · guide d'utilisation

Relance des paniers abandonnés

Version 1.0.0
ecom-
addons.com

Abandoned Cart Recovery écrit aux clients qui ont laissé des produits dans leur panier : jusqu'à trois courts rappels par e-mail, avec les produits, un bouton qui les remet dans le panier et, si vous le souhaitez, un code de réduction à usage unique. Les rappels s'arrêtent dès que le client commande ou se désinscrit, et votre back-office montre combien de paniers reviennent.

Demo Store <admin@example.com> → chloe@cart.test

-10 % sur le panier laissé chez Demo Store

Bonjour Chloé,

Vous avez laissé ces produits dans votre panier chez Demo Store. Nous l'avons gardé pour vous : vous pouvez reprendre là où vous vous étiez arrêté.

- 1 × Canvas Tote : 25,00 €
- 2 × Ceramic Mug : 36,00 €
Total : 61,00 €

1

Utilisez le code BACK-JEGFQRJT pour bénéficier de 10 % de réduction sur cette commande, jusqu'au 30 octobre 2026. Il est appliqué quand vous ouvrez votre panier avec le bouton ci-dessous.

1 Code à usage unique, seulement si vous l'activez.

2

Retourner à mon panier : <http://localhost:8083/fr/cart-recovery/restore/1/41913f3a3fa4d8583f7f3a1272d6836e4>

2 Lien signé : il remplit le panier, sans jamais connecter personne.

3

Vous recevez cet e-mail parce que vous avez laissé des produits dans votre panier chez Demo Store.

Ne plus m'envoyer de rappels de panier : <http://localhost:8083/fr/cart-recovery/unsubscribe/1/4e6138b24cd4f2820c9f8c92551aa7b1>

3 Désinscription en un clic, dans chaque e-mail.

Le rappel : les produits laissés dans le panier, un coupon facultatif et un bouton pour y revenir.

Prérequis

Composant	Version
Drupal	11.3
Commerce	3.x, avec Cart, Checkout et Promotion (activé avec le module)
PHP	8.3 ou plus
Cron	Toutes les 10 à 15 minutes
Envoi d'e-mails	Fonctionnel (la boutique envoie déjà les e-mails de commande)

Installation

1. Téléchargez la dernière version dans **Mon compte > Téléchargements** sur ecom-addons.com.
2. Décompressez-la dans `modules/custom/` et activez **Abandoned Cart Recovery** dans **Étendre** (ou `drush en ecom_addons_cart_recovery`). Commerce Promotion est activé avec lui.
3. Lancez le cron toutes les 10 à 15 minutes depuis le serveur, par exemple `*/10 * * * * drush --uri=https://votre-boutique cron`. Le cron automatique de Drupal passe au mieux toutes les quelques heures, trop tard pour un rappel une heure après l'abandon. Sans `--uri`, les liens des e-mails pointent vers une mauvaise adresse.
4. Mentionnez les rappels de panier dans votre politique de confidentialité.

Les paniers abandonnés avant l'installation ne reçoivent jamais de rappel.

Quels paniers reçoivent des rappels

Un panier est suivi quand Drupal Commerce connaît l'adresse e-mail du client : clients connectés, et invités qui ont terminé l'étape de contact du paiement. Un panier reçoit des rappels quand :

- c'est toujours un panier (aucune commande passée) et il n'a pas changé pendant le délai du prochain rappel ;
- son total atteint le minimum choisi (0 par défaut : tous les paniers) ;
- l'adresse ne s'est pas désinscrite des rappels.

Chaque rappel compte à partir de la dernière modification du panier. Deux rappels sont toujours espacés d'au moins 12 heures, et un panier plus ancien que le dernier délai plus 48 heures ne reçoit plus rien (par exemple si le cron était arrêté). Si le client modifie son panier après un rappel, le suivant compte à partir de cette modification.

L'e-mail de rappel

Il est rédigé dans la langue dans laquelle le client faisait ses achats : une salutation avec le prénom de l'adresse de facturation s'il y en a un, un court texte différent à chaque rappel, les produits avec quantités et montants, le total du panier, le coupon quand vient son tour, un lien **Retourner à mon panier** et, en bas, **Ne plus m'envoyer de rappels de panier**. Il part par le système d'e-mail de Drupal en texte brut, avec des en-têtes `List-Unsubscribe` pour que les messageries affichent leur propre bouton de désinscription.

Le lien de retour au panier

Le lien **Retourner à mon panier** est signé avec un secret de votre boutique : il ne peut être ni deviné ni modifié. Quand le client l'ouvre, sur n'importe quel appareil, les produits sont ajoutés au panier de la personne qui l'ouvre, sans doubler les lignes déjà présentes, le coupon est appliqué et la page du panier s'ouvre. **Le lien ne connecte personne** : un e-mail transféré n'ouvre jamais le compte du client. Les produits qui ne sont plus publiés sont ignorés.

Panier

Élément	Prix	Quantité	Retirer	Total
1 Canvas Tote	25,00 €	1	Retirer	25,00 €
Ceramic Mug	18,00 €	2	Retirer	36,00 €
Sous-total				61,00 €
				-10% -6,10 €
Total				54,90 €

[Mettre à jour le panier](#)[Passer la commande](#)

1 Ajoutés au panier du visiteur, sans doubler ce qui s'y trouve déjà.

2 Réduction appliquée automatiquement.

Le client suit le lien : les produits reviennent dans le panier et le coupon est appliqué.

Le coupon

Désactivé par défaut. Quand vous choisissez un rappel pour lui, chaque panier reçoit son propre code (**BACK-** et huit caractères) la première fois que ce rappel part : un pourcentage de réduction sur la commande, à usage unique, valable le nombre de jours choisi. Les codes appartiennent à une promotion Commerce nommée « Abandoned cart recovery: N% » (une par pourcentage : modifier le réglage ne change jamais les codes déjà envoyés) qui ne se cumule pas avec d'autres promotions. Le cron supprime les codes expirés jamais utilisés. Ne supprimez pas ces promotions tant que des codes peuvent servir.

La désinscription

Un clic sur **Ne plus m'envoyer de rappels de panier**, ou sur le bouton de désinscription de la messagerie, arrête pour de bon les rappels de cette adresse : elle rejoint une liste d'opposition (enregistrée sous forme de hash SHA-256, pas en clair) et ses paniers sont arrêtés.

Les paniers abandonnés dans votre back-office

Allez dans **Commerce > Paniers abandonnés**. En haut : paniers relancés au moins une fois, paniers récupérés (une commande du même panier ou de la même adresse dans les 14 jours suivant un rappel), ventes récupérées et taux de récupération. En dessous, chaque panier suivi avec sa dernière modification, son adresse, ses articles, son total, les rappels envoyés, le coupon et l'état (rappels programmés, sans réponse, récupéré, arrêté).

- **WhatsApp** ouvre WhatsApp (web ou application) avec un message dans la langue du client et le lien vers son panier ; vous choisissez la conversation et décidez de l'envoyer. Rien n'est envoyé automatiquement. Les profils Commerce n'ont pas de téléphone par défaut ; si votre profil de facturation a un champ téléphone, la conversation s'ouvre avec ce numéro.
- **Arrêter les rappels** met fin aux rappels d'un panier.
- **Envoyer maintenant les rappels dus** traite la file sans attendre le cron.

Paniers abandonnés ☆

1

3

Paniers relancés

1

Paniers récupérés

25,00 €

Ventes récupérées

33 %

Taux de récupération

1 Commandes passées dans les 14 jours suivant un rappel.

Envoyer maintenant les rappels dus

Réglages

Les rappels partent avec le cron. Lancez le cron toutes les 10 à 15 minutes pour qu'ils partent à l'heure.

Dernière modification	E-mail	Ar-ticles	Total	Rap-pels	Coupon	État	
2026-10-23 07:01	noah@cart.test	1	18,00 €	0 / 3		Rappels programmés	2 Ouvre WhatsApp avec un message prêt : vous décidez de l'envoyer. WhatsApp Arrêter les rappels
2026-10-23 05:31	chloe@cart.test	3	61,00 €	1 / 3	BACK-JEGFQRJT	Rappels programmés	WhatsApp Arrêter les rappels
2026-10-23 02:31	mia@cart.test	3	75,00 €	1 / 3	BACK-5J3E5T28	Arrêté	WhatsApp
2026-10-23 01:31	sam@cart.test	1	25,00 €	1 / 3	BACK-5EE95NJJ	Récupéré (25,00 €)	WhatsApp

Commerce > Paniers abandonnés : résultats, chaque panier suivi et un lien WhatsApp pour un message personnel.

Réglages

Allez dans **Commerce > Configuration > Paniers abandonnés**.

Réglage	Effet
Envoyer des rappels	Met tous les rappels en pause sans désinstaller. Activé par défaut.
Rappel 1, 2, 3 après	Heures après la dernière modification du panier : 1, 24 et 72 par défaut. Laissez le 2 ou le 3 vide pour en envoyer moins ; chacun doit arriver après le précédent.
Coupon dans le rappel	Le rappel qui porte le coupon, ou « Pas de coupon » (par défaut).
Réduction	Pourcentage sur la commande, 10 par défaut (de 1 à 90).
Valable pendant	Jours d'utilisation du code, 7 par défaut (de 1 à 60).
Montant minimum du panier	Les paniers en dessous ne reçoivent pas de rappel. 0 par défaut.

Les clients qui laissent un panier avec leur adresse e-mail (connectés, ou après l'étape de contact du paiement) reçoivent jusqu'à trois rappels, qui s'arrêtent dès qu'ils commandent ou se désinscrivent. Mentionnez ces rappels dans votre politique de confidentialité. [Voir les paniers abandonnés](#)

☒ Envoyer des rappels

^ Rappels

Heures après la dernière modification du panier. Laissez le deuxième ou le troisième vide pour envoyer moins de rappels. Deux rappels sont toujours espacés d'au moins 12 heures.

1

Rappel 1 après *

1 heures

1 Jusqu'à trois rappels : 1 h, 24 h et 72 h par défaut.

Rappel 2 après

24 heures

Rappel 3 après

72 heures

^ Coupon

2

Coupon dans le rappel

1 ▼

Un code à usage unique, créé pour chaque panier et appliqué quand le client ouvre le lien.

2 Pas de coupon sauf si vous choisissez un rappel pour lui.

Réduction

10 %

Valable pendant

7 jours

Commerce > Configuration > Paniers abandonnés.

Données personnelles et confidentialité

Pour chaque panier suivi, l'addon enregistre l'identifiant de la commande, l'adresse e-mail, le compte client, la langue, le nombre d'articles et le total, les rappels envoyés, le code du coupon et, s'il revient, la commande récupérée et son total. Les lignes sont supprimées 90 jours après la dernière modification du panier. Supprimer un compte utilisateur supprime les lignes de son adresse. Désinstaller le module supprime ses tables ; les promotions et codes déjà envoyés restent. Rien n'est transmis à des tiers et les e-mails ne contiennent aucun pixel de suivi.

Les rappels sont des messages commerciaux. Dans l'UE, la directive 2002/58/CE (art. 13) exige un consentement préalable pour l'e-mail commercial, sauf pour les adresses de vos propres clients

obtenues lors d'une vente, pour des produits similaires, s'ils ont pu s'y opposer lors de la collecte et dans chaque message ; le RGPD (art. 21) rend le droit d'opposition absolu. Qu'un rappel de panier entre dans cette exception dépend de votre pays et de son autorité : vérifiez-le, décrivez les rappels dans votre politique de confidentialité et gardez le lien de désinscription. Ce guide n'est pas un conseil juridique.

Langues

L'addon est traduit en anglais, espagnol et français. Le rappel suit la langue dans laquelle le client naviguait (ou celle de son compte) et les pages après les liens suivent la langue du lien.

Mises à jour et support

Votre licence comprend toutes les nouvelles versions et 6 mois de support. Les nouvelles versions sont dans **Mon compte > Téléchargements** ; pour de l'aide, ouvrez un ticket dans **Mon compte > Support**.