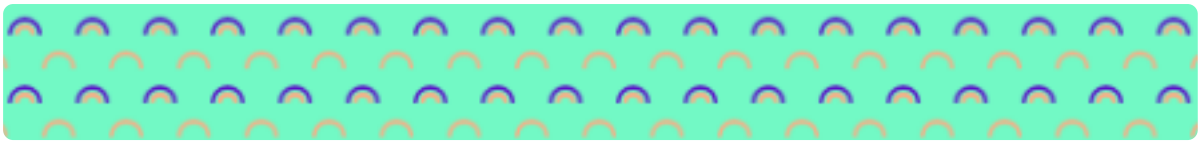
LES GUIDES PATOUMATIC



Proposer la réservation en ligne

La réservation en ligne s'est banalisée à peu près partout, sauf chez les thérapeutes. Faut-il laisser ses clients prendre rendez-vous tout seuls ? La question paraît technique, elle l'est rarement. Elle touche à qui vient vous voir, à ce que devient le premier contact, à votre façon de tenir votre agenda. Vous trouverez ici de quoi en faire le tour sereinement, et vous lancer si vous le décidez.

12 minutes de lecture Dernière mise à jour : Mai 2026

PESEZ LE POUR ET LE CONTRE

Pourquoi s'y mettre, et pourquoi on hésite.

Ce que ça vous apporte, à vous et à vos clients

- **Disponible 24h/24**
  Un client peut prendre rendez-vous depuis son lit le soir à 23h, entre deux réunions, le dimanche : quand ça l'arrange lui et dès qu'il y pense. Peu importe ce que vous êtes en train de faire de votre côté.

- **Moins intimidant**
  Décrocher son téléphone pour demander un rendez-vous à un thérapeute, devoir se présenter et éventuellement expliquer sa problématique à quelqu'un qu'on ne voit pas et qu'on a peur de déranger : pour certaines personnes c'est facile, pour d'autres c'est un obstacle.

- **Moins d'allers-retours**
  La gestion des rendez-vous par SMS ou par téléphone prend du temps : proposer un créneau, attendre une réponse, confirmer, rappeler. La réservation en ligne supprime ces allers-retours fastidieux.

- **Moins de charge mentale**
  Ne plus avoir à répondre à chaque demande en temps réel libère de l'espace, votre espace, pendant les séances, le soir, le week-end.

- **Plus de temps pour ceux qui en ont besoin**
  Une partie de vos clients continuera de vous appeler, parce qu'ils ne sont pas à l'aise en ligne ou parce qu'ils souhaitent vérifier avec vous que votre pratique correspond à ce qu'ils cherchent. Tous les autres réservent seuls, et vous gardez du temps pour ceux-là.

- **Moins de questions pratiques**
  Le client reçoit immédiatement un mail de confirmation avec tout ce dont il a besoin : les instructions d'accès, les modes de paiement acceptés, etc. Il n'a plus à se poser de questions, et vous n'avez plus à y répondre.

> « La prise de rendez-vous n'est, la plupart du temps, qu'une étape logistique. »

Ce qui vous fait peut-être hésiter

- **Moins de maîtrise sur qui vient vous voir ?**
  Qui prend rendez-vous ? Est-ce que la personne a compris ce qu'est ma pratique ? Pourquoi m'a-t-elle choisie ? Vous n'aurez plus les réponses à ces questions en amont. Ça vous demandera une certaine forme de lâcher-prise au début. Mais vous pouvez aussi passer du temps à améliorer votre présentation sur votre site web, votre compte Instagram ou votre fiche d'établissement Google. Plus elle reflète votre vision et votre pratique, plus elle parle aux clients qui vous correspondent.

- **Un lien humain qui disparaît ?**
  Ce qui est important, c'est ce qui se passe pendant la séance. C'est là qu'est le cadre thérapeutique. La prise de rendez-vous n'est, la plupart du temps, qu'une étape logistique. Pour les clients qui ont besoin d'échanger avec vous avant de réserver : proposer la réservation en ligne ne veut pas dire devenir injoignable. Continuez à afficher clairement votre numéro de téléphone comme vous le faites aujourd'hui.

- **Un outil de plus à apprendre ?**
  C'est vrai, et si cela vous angoisse, la simplicité d'utilisation doit être un critère de choix de votre outil. Dans tous les cas, ça vous demandera de changer vos habitudes pour gérer votre agenda et de vérifier régulièrement que vos disponibilités en ligne sont à jour.

- **Des journées plus hachées ?**
  En effet, les clients pourront plus facilement prendre des rendez-vous qui laissent des trous dans votre journée. Si cela vous gêne, veillez à choisir un outil qui vous permet d'ouvrir et de fermer facilement des créneaux pour pouvoir ajuster quand et comme vous le souhaitez.

- **Plus de lapins ?**
  C'est un risque réel, mais il tient davantage à la façon dont vos clients vous ont trouvée qu'à la façon dont ils ont pris rendez-vous. S'ils vous ont connue via votre site web détaillant votre vision et votre pratique, ils seront plus engagés que s'ils vous ont connue via une plateforme générique parce que vous aviez de la disponibilité immédiate. Vous pouvez réduire ce risque en choisissant un outil qui vous permet de décider si un client peut annuler, et jusqu'à combien de temps avant la séance.

COMPAREZ AVANT DE VOUS ENGAGER

Quel outil pour quelle pratique.

Les outils qui proposent la réservation en ligne se distinguent sur trois questions : est-ce qu'ils vous amènent des clients, est-ce que votre fichier client reste le vôtre, et est-ce qu'ils savent faire autre chose que de la réservation.

Outil généraliste de prise de rendez-vous

Type Calendly

AVANTAGES

Simple et rapide à mettre en place, formule basique gratuite

LIMITES

Aucune visibilité apportée, pas de dossiers clients, non pensé pour les métiers du soin, peu de paramétrages possibles

ADAPTÉ SI

Besoin basique de réservation en ligne, budget très serré, activité complémentaire

---

Annuaire avec réservation intégrée

Type Médoucine ou Résalib

AVANTAGES

Visibilité apportée par la plateforme, apport potentiel de clientèle

LIMITES

Clientèle potentiellement moins bien ciblée, forte concurrence avec les autres thérapeutes de la plateforme, fichier client difficilement récupérable si vous quittez la plateforme

ADAPTÉ SI

Démarrage, besoin de visibilité immédiate en complément de sa propre communication

---

Outil complet de gestion de cabinet

Type Patoumatic

AVANTAGES

Dossiers clients intégrés, fichier client qui vous appartient, fonctionnalités adaptées aux métiers du soin

LIMITES

Aucune visibilité apportée, gains conditionnés à une utilisation régulière, transition plus longue si historique à reprendre

ADAPTÉ SI

Activité principale, envie d'un outil qui accompagne la pratique au-delà de la seule réservation

---

Module intégré à un site web

Type Wix ou Squarespace

AVANTAGES

Cohérence de l'expérience client avec votre site web

LIMITES

Aucune visibilité apportée, pas de dossiers clients, non pensé pour les métiers du soin

ADAPTÉ SI

Site web déjà existant sur ces plateformes, besoin simple de prise de rendez-vous sans gestion de cabinet

---

Il existe évidemment des nuances et des croisements entre ces catégories. Avant de vous engager, posez les mêmes questions à tous : quel engagement de durée, que se passe-t-il si vous partez et que récupérez-vous, que pouvez-vous paramétrer vous-même sans passer par le support, et combien ça coûte vraiment une fois toutes les options comptées. Prenez le temps de tester, la plupart proposent une période d'essai.

METTEZ VOTRE PRATIQUE AU CLAIR

Ce qu'il faut avoir défini avant.

Pour paramétrer votre réservation en ligne, vous devrez répondre à quelques questions. Autant y avoir réfléchi avant.

Quelle est votre carte de soins ?

Écrivez clairement le détail de vos soins comme vous souhaitez qu'ils apparaissent : noms, descriptions courtes si besoin (une ou deux phrases), durées et tarifs.

Quels soins seront réservables en ligne ?

La majorité du temps, c'est tous. Mais peut-être avez-vous des cas particuliers dans votre carte de soins ? Une spécialité sur laquelle vous venez juste de vous former et que vous souhaitez proposer uniquement à des clients que vous connaissez par exemple.

Si vous exercez dans plusieurs lieux, souhaitez-vous rendre réservables en ligne tous vos lieux ? Peut-être souhaitez-vous commencer par un, puis ajouter un deuxième quelques mois plus tard, le temps de vous habituer à ce changement ?

Quels créneaux rendre disponibles ?

Est-ce que vous souhaitez mettre à disposition en ligne tous vos créneaux disponibles ? Ou préférez-vous garder certaines plages horaires hors ligne pour les habitués, les urgences ou les imprévus ? Cet équilibre évoluera sûrement au fur et à mesure que vous prendrez vos marques.

Quel sera votre horizon de réservation ? Est-ce que vous ouvrirez vos disponibilités 1 mois à l'avance ? 3 mois ? 6 mois ? 3 mois est souvent un bon compromis.

Quels délais prévoir ?

Avez-vous besoin d'un temps de battement entre deux séances pour aérer, remettre le cabinet en place, prendre quelques notes ? Si oui, de combien de temps ?

Combien de temps avant la séance un client peut encore réserver ? Jusqu'à 2h avant ? 24h ? Nous vous conseillons de mettre au moins 12h pour éviter les surprises au réveil.

Quelle est votre politique d'annulation ?

Jusqu'à quand un client peut-il annuler sans frais ? 24h ou 48h sont les usages courants. Si vous souhaitez appliquer une politique d'annulation, le passage à la réservation en ligne est un bon moment pour la clarifier et la formaliser.

Voulez-vous envoyer des rappels ?

La plupart des outils peuvent envoyer un rappel automatique avant la séance, par mail ou par SMS. À vous de décider si vous en voulez, et combien de temps avant : 24h laisse au client le temps de s'organiser, 48h lui laisse le temps d'annuler et à vous celui de reproposer le créneau. Veillez à ce que ces délais d'envoi soient alignés avec votre politique d'annulation.

Quels éléments préciser dans le mail de confirmation ?

Quel que soit l'outil de réservation en ligne que vous choisissez, il enverra automatiquement un mail de confirmation de rendez-vous au client. Prenez soin d'y mettre toutes les informations nécessaires au client pour arriver serein en séance sans avoir à vous poser de questions en amont.

- L'adresse complète avec les instructions d'accès spécifiques au lieu.
- Les options de stationnement et de transport, si l'accès n'est pas évident.
- Les modes de paiement acceptés, en particulier si vous ne prenez pas la carte bleue.
- Ce que le client doit apporter ou savoir avant de venir (tenue spécifique par exemple).
- Un numéro de téléphone pour vous contacter en cas d'imprévu.

CE DONT VOUS N'AVEZ PAS BESOIN

Vous n'avez pas besoin d'avoir un site web pour proposer la réservation en ligne. Vous pouvez très bien mettre le lien vers votre page de réservation en ligne directement sur votre fiche d'établissement Google ou dans la bio de votre compte Instagram par exemple.

GARDEZ LA MAÎTRISE DE VOTRE AGENDA

Ce que ça change au quotidien.

La réservation en ligne n'est pas un paramétrage qu'on fait une fois et qu'on oublie. Elle implique de nouvelles habitudes, légères mais réelles.

> « Trouvez le rythme et le rituel qui vous conviennent pour que cela devienne naturel. »

Tenir ses disponibilités à jour

C'est la nouvelle habitude la plus importante. Un client qui réserve un créneau que vous devrez annuler car il était déjà pris par ailleurs, ou qui ne trouve jamais de disponibilité, ne réessaiera pas. Quelques réflexes à prendre :

- Fermez les créneaux où vous serez absente dès que vous les connaissez (congés, formations, rendez-vous perso, etc.).
- Ouvrez de nouveaux créneaux à intervalle régulier pour maintenir votre horizon de réservation : une semaine de plus chaque semaine, un mois de plus tous les deux mois. Peu importe le rythme tant qu'il est tenu.
- Vérifiez les disponibilités sur votre page de réservation en ligne après chaque modification de planning.

Consulter son agenda régulièrement

Lors du paramétrage de votre outil de réservation en ligne, vérifiez comment vous serez notifiée d'une nouvelle réservation, et éventuellement d'une annulation. Pour avoir une vision complète de votre remplissage ou le détail des rendez-vous de votre journée du lendemain, vous devrez prendre l'habitude de consulter votre outil en ligne. Trouvez le rythme et le rituel qui vous conviennent pour que cela devienne naturel.

Il vous faudra donc une connexion internet au cabinet, ou au moins sur votre téléphone. Certains locaux captent mal, vérifiez-le avant de compter dessus.

Ramener les demandes dans l'outil

Certains clients continueront à envoyer des SMS ou à appeler pour prendre rendez-vous, par habitude ou par préférence. En dehors des cas très particuliers (personne âgée non connectée par exemple), prenez l'habitude de renvoyer systématiquement vers votre page

de réservation. Préparez un message en ce sens dans les notes de votre téléphone avec le lien : vous n'aurez plus qu'à le coller.

Si vous êtes amenée à fixer des rendez-vous de vive voix ou par SMS, saisissez-les immédiatement dans votre outil. Vous ferez d'une pierre deux coups : votre agenda en ligne sera automatiquement à jour et le client recevra un mail de confirmation de rendez-vous. Chaque rendez-vous qui reste en dehors est un créneau que votre page de réservation continue d'afficher comme libre.

ACCOMPAGNEZ LE CHANGEMENT

Comment y amener ses clients.

Pour une clientèle habituée à vous contacter directement, passer à la réservation en ligne est un changement qui demande un peu d'accompagnement. Cela dit, avec le déploiement massif de Doctolib depuis la covid, la grande majorité des gens ont déjà l'habitude de réserver en ligne pour de nombreux autres rendez-vous et services.

> « La réservation en ligne doit vous simplifier la vie, pas créer des tensions avec votre clientèle existante. »

Annoncer le changement une semaine ou deux avant

Un message simple, par SMS ou par email, suffit :

- vous passez à la réservation en ligne,
- comment ça marche : quelles prestations sont réservables et jusqu'à quand à l'avance,
- voici le lien.

Pas besoin de justification longue.

Accompagner les moins à l'aise avec le numérique

Montrez-leur comment faire lors d'une prochaine séance. Ou fixez le rendez-vous suivant à la fin de la séance et saisissez-le directement. Ou continuez simplement comme vous le faisiez, pour ceux pour qui vous sentez que le changement est trop important. La réservation en ligne doit vous simplifier la vie, pas créer des tensions avec votre clientèle existante.

Garder les exceptions exceptionnelles

Deux ou trois clients pour qui vous continuez à fixer les rendez-vous vous-même suite à un SMS ou à un coup de fil, c'est une exception, et ça ne pose aucun problème. La moitié de votre clientèle, c'est autre chose : vous tenez votre agenda à deux endroits, avec les oublis et les doubles réservations que ça suppose.

Donnez-vous une échéance. Quelques semaines après l'annonce, tout le monde réserve en ligne, à part les clients que vous aurez identifiés nommément. Sans date, la transition n'en finit jamais et ce que vous vouliez simplifier finit par vous en demander plus.

> **N'ABANDONNEZ PAS TROP VITE !**
> Les premières semaines sont toujours un peu inconfortables. On vérifie plus souvent l'agenda, on s'inquiète les jours où il n'y a aucune réservation, on s'interroge sur chaque nouvelle réservation. C'est normal. Le confort vient avec les habitudes. Un soir, vous vous rendrez compte que vous n'avez pas ouvert votre agenda de la journée, et que trois rendez-vous se sont pris sans vous.

METTEZ EN PRATIQUE

Avec Patoumatic.

Tout ce que vous venez de définir se paramètre dans Patoumatic :

- vos soins, leurs durées, leurs tarifs, et le temps de battement dont vous avez besoin,
- autant de lieux que vous en avez, réservables en ligne ou non, un par un,
- vos créneaux, que vous ouvrez et fermez en un clic, avec votre délai minimum et votre horizon,
- votre page de réservation, avec vos mots,
- votre mail de confirmation, avec vos informations pratiques.

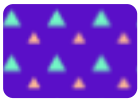
Et votre fichier client se remplit tout seul au passage, sans que vous ayez à le maintenir à part.

Vous pouvez démarrer avec un seul lieu et 2 ou 3 soins, puis compléter quand vous serez à l'aise. Vous ne paramétrez pas seule : nous le faisons ensemble. Je prends 45 minutes en visio avec chaque thérapeute qui démarre.

Raphaële Rodellar, réflexologue et co-créatrice de Patoumatic

Rendez-vous sur patoumatic.fr pour 30 jours d'essai gratuit, sans engagement, sans carte bleue.

Autres guides qui pourraient vous intéresser :



Gérer son temps et son agenda

Développer sa visibilité

Soigner chaque contact avec ses clients

Tenir ses dossiers clients à jour

Guides consultables sur patoumatic.fr/guides