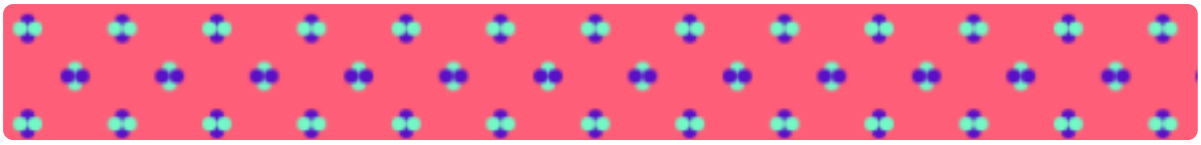
LES GUIDES PATOUMATIC



Tenir ses dossiers clients à jour

Le dossier client est le seul document de votre activité qui ne serve qu'à vous. Personne ne vous l'impose, et c'est pour cela qu'il passe souvent à la trappe. Puis un jour, un client revient six mois après sa dernière séance : lui, il reprend là où il s'était arrêté comme si c'était hier ; vous, vous ne vous souvenez plus des sujets abordés.

Ce guide décrit ce que contient un dossier client, sur quel support le tenir et à quel rythme le mettre à jour. Ce que vous y noterez finira par vous apprendre autant sur votre pratique que sur vos clients.

13 minutes de lecture Mis à jour : Juin 2026

RÉUNISSEZ TOUT AU MÊME ENDROIT

Trois parties dans chaque dossier.

Un dossier client réunit trois choses : qui est ce client, quand il est venu, et ce qu'il s'est passé pendant vos séances.

Le plus souvent, ces trois choses vivent à trois endroits différents : les coordonnées dans le téléphone, les dates dans l'agenda, les comptes-rendus dans un cahier ou nulle part. Difficiles à retrouver, elles ne se consultent jamais. Mises ensemble, elles disent d'un coup d'œil où vous en êtes avec ce client.

Les informations de contact

Son nom, son prénom, son téléphone, son email. Même quand le rendez-vous se prend par téléphone ou de vive voix en fin de séance, demandez-les systématiquement :

- le nom et le prénom pour l'identifier sans hésiter, y compris deux ans plus tard,

- le téléphone pour le joindre le jour où il est en retard,
- l'email pour lui envoyer une confirmation de rendez-vous, une facture, une information pratique.

L'historique des rendez-vous

Les dates, les horaires, les lieux et les prestations effectuées. Une ligne par séance.

Les comptes-rendus de séance

Ce que vous écrivez, après la séance, sur ce qui s'y est passé. C'est la partie la plus riche du dossier, et celle dont vous décidez entièrement le contenu et la profondeur.

FAITES-EN UN OUTIL DE TRAVAIL

À quoi sert vraiment un dossier client.

Garder le fil

Vous reprenez un projet thérapeutique entamé le mois dernier, ou vous revoyez quelqu'un qui n'est pas venu depuis l'hiver. Le dossier vous rend ce que vous avez fait, où vous en étiez, et ce que vous vous étiez dit de reprendre. Selon ce qui l'amène cette fois, vous pouvez tout à fait partir sur un autre chemin, mais vous gardez le contexte.

Le client est rassuré de voir que vous suivez. Et vous n'êtes pas obligée de tout garder en mémoire.

Voir ce qui revient

Sur un an ou deux, un dossier laisse apparaître ce qu'aucun souvenir de séance seul ne restitue : cette épaule qui se réveille à chaque automne, ce sommeil qui se dégrade dès que la charge de travail monte. Vous y retrouvez aussi ce que vous aviez fait la dernière fois qu'il est arrivé dans cet état, et si ça avait donné quelque chose.

Relire sa propre pratique

En relisant vos comptes-rendus, vous ne lisez pas seulement vos clients, vous vous lisez : le protocole vers lequel vous allez toujours, la question que vous posez à tout le monde et celle que vous ne posez jamais, les sujets dans lesquels vous n'osez pas entrer. Relire ce que vous écriviez il y a un an est la façon la plus simple de voir ce qui a bougé chez vous.

C'est là que le dossier cesse d'être une corvée : il vous apprend autant sur votre façon de travailler que sur les gens que vous recevez.

> « En relisant vos comptes-rendus, vous ne lisez pas seulement vos clients, vous vous lisez. »

ÉCRIVEZ POUR VOUS RELIRE

Le compte-rendu de séance, ni trop ni trop peu.

Il n'existe pas de bon format de compte-rendu. Il existe un bon dosage, et il n'est le même ni d'une thérapeute à l'autre, ni d'un client à l'autre dans votre propre journée.

La trame d'un compte-rendu

Un compte-rendu suit le fil de la séance, du motif de la venue à ce que vous voulez reprendre la prochaine fois.

- Le motif de la venue : ce qu'il vient chercher, avec ses mots.
- Vos premières impressions : sa posture, son énergie, sa voix dans les premières minutes.
- Votre projet pour la séance : l'objectif que vous vous êtes donné, et le chemin que vous avez choisi.
- Le déroulé : ce qu'il vous a partagé, ce que vous avez fait ensemble.
- Les points marquants : les douleurs, les réactions, les ressentis, les vôtres comme les siens.
- La sortie de séance : dans quel état il repart, et ce qui a changé entre l'entrée et la sortie.

- Ce que vous voulez reprendre : la piste laissée en suspens, la question à poser la prochaine fois.

C'est une palette, pas une grille à cocher. Prenez les points qui ont quelque chose à dire ce jour-là et laissez les autres.

- *Si vous venez juste de vous installer, notre guide Profiter des premiers mois explique pourquoi c'est le moment d'écrire des comptes-rendus longs, et ce que cet exercice vous apprend.*

> **LES SÉANCES QUI COLLENT**
>
> Il y a des séances qui touchent plus que d'autres. Quelqu'un vous confie une histoire lourde, et elle est encore là le soir. Écrire est un des moyens de ne pas la garder pour vous, et c'est une raison d'écrire à part entière.
>
> Dans le compte-rendu, gardez ce que vous avez observé pendant la séance, y compris sur vous : ce moment où vous vous êtes sentie démunie, la question que vous n'avez pas osé poser. Ce que ça a remué chez vous après, mettez-le dans un carnet à vous, où le client n'a pas besoin d'être nommé.

Un dosage par client

La profondeur n'a pas à être la même pour tout le monde. Trois lignes pour une personne venue une fois pour un torticolis, une page pour un suivi qui dure depuis deux ans : c'est cohérent.

« RAS » en revanche ne dit rien. On en a toutes écrit, parce que nous sommes humaines et que la journée a été longue, mais relu six mois plus tard, il ne dit même pas s'il ne s'était rien passé ou si vous n'aviez pas eu le temps d'écrire. Deux lignes sur les sujets abordés et sur ce que vous avez senti valent mieux qu'une note générique, et écrire qu'il n'y a pas eu de point marquant est déjà une information.

À l'autre bout, écrire beaucoup n'est pas un défaut. Ce qui compte, c'est de pouvoir relire un compte-rendu en trente secondes, et c'est l'ordre qui le permet : les mêmes rubriques, toujours dans le même sens, et votre œil retrouve seul ce qu'il cherche.

Le dosage bouge aussi avec l'expérience. Ce que vous écriviez longuement la première année tiendra en quelques lignes la troisième, sans que le dossier y perde quoi que ce soit.

« Écrire qu'il n'y a pas eu de point marquant est déjà une information. »

PROTÉGEZ CE QU'ON VOUS CONFIE

Données sensibles, RGPD et confidentialité.

Le RGPD est le règlement européen sur la protection des données personnelles. Il vise avant tout à ce que les informations sur les gens ne circulent pas d'une entreprise à l'autre et ne servent pas à des fins commerciales sans leur accord : si vous ne partagez ni ne vendez rien, vous n'êtes pas la cible du texte. Il vous rend en revanche responsable de ce que vous détenez sur vos clients.

C'est à vous et vous seule qu'on confie ces histoires de vie, et tout se joue dans la façon dont vous tenez vos dossiers au quotidien.

Deux types de données

- **Les données personnelles**
  Les informations de contact et l'historique des rendez-vous sont des données personnelles standard, les mêmes que celles que collecte n'importe quel commerce. Votre client vous les donne lui-même et s'attend à ce que vous les ayez.

- **Les données sensibles**
  Vos comptes-rendus sont d'une autre nature. Ils touchent à la santé physique et émotionnelle d'une personne, et c'est ce qu'on appelle des données sensibles. C'est ce qui vous demande plus de précautions que la plupart des activités.

Les gestes qui protègent

- Verrouillez votre téléphone et votre ordinateur, par mot de passe, par empreinte ou par reconnaissance du visage.
- Sur un outil en ligne, mettez un mot de passe long, douze caractères au moins, et que vous n'utilisez nulle part ailleurs.
- Ne laissez jamais un dossier ouvert sur votre écran en quittant la pièce, même pour deux minutes.

- Sur un cahier, changez de page à chaque client. Sur des feuilles, rangez celles du précédent avant d'accueillir le suivant.
- Ne communiquez les coordonnées d'un client à personne, pas même aux thérapeutes qui partagent votre cabinet.
- Ne nommez jamais un client, ni à la machine à café, ni chez vous le soir. Si vous voulez échanger sur un cas avec une collègue, faites-le sans le nommer et dans un endroit privé.

Le risque le plus probable n'est pas qu'on vous pirate, c'est que vous perdiez vos dossiers. Un cahier oublié dans un train, un téléphone volé, un ordinateur qui ne redémarre pas. Deux questions valent donc d'être posées à n'importe quel support : qui peut le lire en dehors de vous, et que reste-t-il si vous le perdez.

Questions fréquentes

- **Combien de temps faut-il conserver les données de ses clients ?**
  Il n'existe pas de durée imposée aux thérapeutes non médicaux. Vos obligations comptables, elles, vous imposent de conserver la liste détaillée de vos séances pendant dix ans après l'année concernée. Nous vous recommandons de garder vos dossiers tant que vous exercez, et plusieurs années après la dernière séance d'un client donné.

- **Faut-il un hébergement HDS pour ses données clients ?**
  L'Hébergement de Données de Santé est une certification qui s'impose aux hébergeurs travaillant pour les professions médicales réglementées, et non pour les thérapeutes ou professionnels du soin ou du bien-être.

CHOISISSEZ UN SUPPORT POUR DURER

Papier, tableur ou outil numérique ?

Aucun support n'est le bon pour tout le monde, et le vôtre doit encore tenir quand votre clientèle aura doublé. Quatre critères à prendre en compte :

- Est-ce que vous pouvez y écrire juste après la séance où que vous soyez ?
- Est-ce que vous retrouvez un client en quelques secondes deux ans plus tard ?
- Qui peut le lire à part vous ?
- Qu'est-ce qu'il en reste si vous le perdez ?

SUPPORT	AVANTAGES	LIMITES	ADAPTÉ SI
Papier (type carnet ou fiches)	Aucun coût, aucune dépendance, et le geste le plus immédiat : vous écrivez pendant ou juste après la séance	Un seul exemplaire et aucune sauvegarde : perdu ou volé, il n'en reste rien. Recherche fastidieuse, rien de consultable à distance	Peu de clients, à l'aise avec l'écriture manuscrite
Notes sur votre téléphone (type application native)	Toujours sur vous, rapide, sans coût supplémentaire	Aucune structure, mélange avec vos notes personnelles, vue d'ensemble impossible. Verrouillage et sauvegarde à vérifier vous-même	Dépannage et faible volume, en attendant de choisir autre chose
Fichiers sur votre ordinateur (type Word ou Excel)	Structure et modèles à votre main, données chez vous et nulle part ailleurs	Sauvegarde à organiser vous-même, sinon une panne suffit à tout perdre. Non consultable ailleurs qu'à votre bureau	Volume modéré, travail sédentaire, envie de votre propre système
Outil générique en ligne (type Google Docs, Notion, Google Sheets)	Structure et modèles à votre main, sauvegarde automatique, accessible de partout, gratuit ou peu coûteux	Tout repose sur votre rigueur, dans la conception comme dans les réglages de partage : un document partagé par erreur reste partagé	Volume modéré, à l'aise avec ces outils et attentive aux réglages de confidentialité
Outil de gestion dédié (type Patoumatic)	Prêt à l'emploi, sauvegarde automatique, accessible de partout, les dossiers se remplissent depuis vos rendez-vous	Un coût mensuel et un outil sur lequel vous n'avez pas la main : quand il change c'est à vous de suivre	Volume qui augmente, envie de ne pas construire son système soi-même

Commencer sur un support et changer plus tard est un parcours normal. Beaucoup débutent sur le papier, le temps de comprendre comment elles aiment travailler, puis passent au numérique pour la recherche et la sauvegarde.

Le coût du changement augmente avec le nombre de dossiers à reprendre. C'est la seule raison de trancher tôt plutôt que tard.

NE LAISSEZ PAS REFROIDIR

Le bon moment, celui que vous tiendrez.

Le jour de la séance, ou le lendemain : c'est là qu'un compte-rendu s'écrit vite et ressemble à ce qu'il s'est passé. Le jeudi pour une séance du lundi, ce n'est plus la séance que vous écrivez, c'est le souvenir que vous en gardez.

Le factuel, tout de suite

La date, la prestation, le lieu, les coordonnées d'un nouveau client : ça ne se réfléchit pas, ça ne vous demande aucune décision et ça prend quelques secondes. Notez-le au moment où ça se produit, pendant que le client remet son manteau ou juste après son départ. Si vous n'avez pas pu le faire sur place, le trajet du retour convient pour ça. Pas pour vos comptes-rendus, qui demandent un endroit où personne ne lit par-dessus votre épaule.

Si vos rendez-vous sont pris en ligne, cette partie se remplit sans vous.

La tenir à jour en temps réel vous évitera en plus de reconstituer un mois de séances de mémoire quand vous ferez votre comptabilité.

Le compte-rendu, à chaud

Là, c'est vous qui décidez du moment, et le bon est celui que vous tiendrez encore dans un mois.

Trois créneaux fonctionnent :

- entre deux clients pendant que la pièce s'aère,
- à la fin de la journée avant de quitter votre cabinet,
- le lendemain matin avant votre premier client.

Ce qui les rend tenables, c'est qu'ils sont accrochés à quelque chose qui existe déjà dans votre journée. Un créneau qui ne s'accroche à rien, « le soir quand j'aurai un moment », est beaucoup plus difficile à tenir.

Si vous prenez les transports en commun, vous pouvez noter les dates et les prestations sur le trajet du retour. Évitez les comptes-rendus pour garantir la confidentialité des données de vos clients.

Le rattrapage

Vous prendrez du retard à un moment donné. Une journée qui déborde, une semaine à cinq séances par jour, et vous vous retrouvez avec une dizaine de comptes-rendus en attente.

Ne cherchez pas à tout reconstituer, vous n'y arriverez pas, et c'est comme ça qu'on abandonne. Écrivez ce qui vous revient des deux ou trois dernières séances, complétez les dates et les prestations pour toutes les autres, et repartez à jour. Un dossier avec un trou de quinze jours reste un dossier utile.

ENRICHISSEZ VOTRE SUIVI CLIENT

Avec Patoumatic.

Dans Patoumatic, à chaque client son dossier :

- ses coordonnées, remplies directement par le client s'il a réservé en ligne,
- l'historique complet de ses séances avec les dates, les lieux et les prestations, qui se remplit aussi automatiquement à partir des rendez-vous saisis,
- vos comptes-rendus attachés à chaque séance et non rangés à part, avec des rubriques qui suivent le déroulé de la séance et des intitulés que vous renommez comme vous voulez.

Vous ouvrez son dossier avant qu'il entre, et les trois sont là.

Et pour faciliter le quotidien :

- un accès depuis votre téléphone comme depuis votre ordinateur,
- la liste des séances qui attendent encore leur compte-rendu, pour savoir où vous en êtes sans avoir à y penser.

Tous vos comptes-rendus sont entièrement chiffrés.

> ### Pourquoi je continue à faire des comptes-rendus de séance ?
>
> Il m'arrive de laisser un compte-rendu vide. Mais il y a deux cas où je le remplis systématiquement : quand la personne a partagé une histoire personnelle lourde, pour m'aider à la remettre à la bonne distance, et quand c'est un client régulier, pour vérifier que je ne laisse pas la routine s'installer.

Si vous vous prenez au jeu d'un compte-rendu par séance, il y a de quoi aller plus loin : un tableau pour suivre les points marquants d'une séance à l'autre, un autre pour construire l'histoire de votre client au fil des années. Si vous le souhaitez, je prends 30 minutes de visio avec vous pour vous montrer comment les utiliser et les adapter à votre pratique.

Raphaële Rodellar, réflexologue et co-créatrice de Patoumatic.

Rendez-vous sur patoumatic.fr pour 1 mois d'essai gratuit, sans engagement, sans carte bleue.

À lire aussi



GUIDE

Faire parler son fichier clients

01/07/2026



GUIDE

Proposer la réservation en ligne

01/05/2026



GUIDE

Organiser son administratif

01/06/2026

ARTICLE

Pourquoi prendre des notes ?

03/06/2025

Guides et articles consultables sur patoumatic.fr

Nous écrivons ces guides pour les praticiennes du bien-être et des médecines complémentaires : réflexologues, naturopathes, sophrologues, hypnothérapeutes, kinésiologues, énergéticiennes,

massothérapeutes. Et plus largement pour toute thérapeute qui travaille à son compte, ou qui s'y prépare.