



Prise de rendez-vous en ligne et synchronisation de votre agenda

Kit d'onboarding agences — version du 22/09/2026

Guide destiné aux responsables d'agence. Il explique **comment un prospect prend rendez-vous** avec vous depuis les pages de campagne, **ce que vous recevez**, puis comment **relier votre agenda** (Google ou Microsoft) pour que les rendez-vous s'y inscrivent tout seuls. Comptez 10 minutes, une seule fois.

- L'outil de prise de rendez-vous : <https://rdv.crm.ecf.asso.fr>
- Votre CRM : <https://<votre-agence>.crm.ecf.asso.fr>

En bref

Vous faites...	...et il se passe
Rien (mais c'est bien de savoir)	Un prospect qui clique « Prendre rendez-vous » sur une page de campagne remplit ses coordonnées, choisit un jour et une heure, et confirme. Il reçoit un e-mail de confirmation. Vous recevez un e-mail « nouveau rendez-vous », et le rendez-vous apparaît dans votre CRM (dossier + tâche « Appeler ... »).
1. Vous définissez votre mot de passe (e-mail reçu de notre part, 2 min)	Vous pouvez ouvrir l'outil, voir vos rendez-vous et régler vos horaires.
2. Vous reliez votre agenda (Google ou Microsoft, 5 min)	Chaque rendez-vous s'inscrit dans votre agenda habituel, et l'outil ne propose plus les créneaux où vous êtes déjà pris.

Sans l'étape 2, tout fonctionne quand même : les rendez-vous sont visibles dans l'outil (**Réservations**) et dans le CRM, et les créneaux proposés sont vos horaires d'ouverture bruts.

1. Comment fonctionne la prise de rendez-vous

Côté prospect

1. Sur la page de campagne (ex. « Votre permis B en moins d'un mois »), il clique **Prendre rendez-vous** et arrive sur la page de votre agence.

2. Il renseigne **prénom, nom, e-mail, téléphone** et quelques précisions (quand il souhaite démarrer, ou sa situation pour le permis C), puis coche son accord pour être rappelé.



Permis B – Stage accéléré

Votre permis B en moins d'un mois

Un membre de l'équipe ECF Paris 12 vous rappelle pour construire votre projet : dates, délai réaliste jusqu'à l'examen et coût selon votre situation.

✓ Appel gratuit

✓ Sans engagement

✓ Certifié Qualiopi

Vos coordonnées

Prénom *

Nom *

E-mail *

Téléphone *

3. Il choisit **le jour puis l'heure** du rappel, parmi vos créneaux libres, et confirme.

Choisissez votre créneau de rappel

Merci ! Indiquez le jour puis l'heure à laquelle nous vous appelons au **+33 6 12 34 56 78**.

Septembre 2026 < > **Lun 21**
8 créneaux disponibles

LUN	MAR	MER	JEU	VEN	SAM	DIM
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

APRÈS-MIDI

16:00

16:30

17:00

17:30

SOIR

18:00

18:30

19:00

19:30

4. Il reçoit un **e-mail de confirmation** avec un lien pour modifier ou annuler. La veille, un rappel lui est envoyé.

Côté agence

- Un **e-mail « nouveau rendez-vous »** vous parvient à l'adresse de l'agence, avec le nom, l'e-mail et le **numéro de téléphone** du prospect.
- Dans votre **CRM**, le prospect apparaît avec ses réponses au formulaire, son dossier passe en « **Créneau de rappel réservé** », et une **tâche « Appeler <prénom> — RDV ... »** est créée à l'heure du créneau.
- Si le prospect **annule** ou **déplace** son rendez-vous, l'outil vous prévient par e-mail et le CRM se met à jour (tâche « RDV annulé — à relancer », ou tâche déplacée).
- **Vous appelez le prospect à l'heure convenue**, puis vous notez le compte rendu dans le CRM (voir ci-dessous). C'est le compte rendu qui déclenche la suite.

Le rendez-vous type dure **15 minutes**, par téléphone : c'est vous qui appelez.

Après l'appel : saisir le compte rendu

Ouvrez le **dossier** du prospect dans le CRM (depuis la tâche « Appeler ... », ou dans **Opportunités**), section « **Rendez-vous téléphonique** », champ « **Compte-rendu de l'appel** ». Choisissez une des quatre valeurs : le CRM fait le reste.

Rendez-vous téléphonique

Date du ...

Date du rendez-vous

Téléphone du...

Téléphone du rendez-vous

Compte-rend...

Compte-rendu de l'appel

Rendez-vous ...

Rendez-vous non honorés

Vous choisissez...	...et il se passe
Inscription finalisée	Le dossier passe en Gagné . Plus aucun message automatique.
Client joint — décision reportée	Le dossier passe en Nurturing (projet reporté) : plus de relance automatique. Une tâche « Recontacter (reporté) ... » vous rappelle de revenir vers lui.
Client absent au créneau	Le prospect reçoit un e-mail « Nous n'avons pas réussi à vous joindre » avec un lien pour reprendre un créneau ; le dossier passe en Rappel non honoré . S'il réserve à nouveau, vous recevez une nouvelle tâche. Au troisième créneau manqué, le dossier repart dans la séquence d'e-mails de relance.
Appel non passé par l'agence	Rien n'est envoyé au prospect. Une tâche « ⚠ Appel non passé — reprogrammer avec ... » vous est créée : recontactez-le pour convenir d'un nouveau créneau.

Si aucun compte rendu n'est saisi deux heures après le créneau, une tâche « ⚠ Créneau passé sans compte-rendu — ... » vous le rappelle, sans rien envoyer au prospect.

Où noter ce que le prospect vous a dit

Le compte rendu ci-dessus est un choix dans une liste : c'est lui que le CRM lit. Pour le détail de l'échange (ce que le prospect souhaite, ses contraintes, ce qui a été convenu), utilisez l'onglet **Notes** de la fiche, en haut de la partie droite (à côté de Chronologie et Tâches), puis « **Ajouter une note** ». La note reste attachée au dossier et apparaît dans la Chronologie ; elle ne déclenche rien, mais c'est elle qui permet à un collègue de reprendre le dossier.

L'ordre naturel après un appel : **1.** écrire la note, **2.** choisir le compte rendu, **3.** cocher la tâche « Appeler ... » comme faite.

1 bis. Faire vivre le suivi dans le CRM

Les automatismes (e-mails de relance, rappels, alertes) lisent en permanence la fiche du dossier. Ils fonctionnent tant que ces quelques informations restent à jour :

Quand...	Vous faites...	Ce que ça déclenche
Vous avez appelé le prospect	Compte rendu de l'appel (section « Rendez-vous téléphonique ») + note	Voir le tableau ci-dessus : Gagné, Nurturing, relance ou nouveau créneau.
Le prospect s'inscrit, quel que soit le moment	Étape du dossier → Gagné (ou compte rendu « Inscription finalisée »)	Arrêt immédiat de toutes les relances automatiques.
Le prospect renonce	Étape → Perdu + Motif de perte	Arrêt des relances ; le motif alimente les statistiques.
Le prospect ne veut plus être contacté	Fiche contact : décocher Opt-in communication	Plus aucun e-mail automatique (le lien de désinscription des e-mails fait la même chose).
Vous avez traité une tâche	Cocher la tâche comme faite	Rien d'automatique, mais votre liste de tâches reste fiable et les alertes ne se répètent pas.
Un prospect revient plus tard	Étape « Nurturing » → repasser en Demande de rappel reçue ou réserver un créneau	La séquence reprend là où elle s'était arrêtée.

Ce qu'il **ne faut pas** faire : changer l'étape d'un dossier « à la main » pendant qu'un rendez-vous est réservé (le CRM la pilote jusqu'au compte rendu), ni supprimer un dossier pour « faire du ménage » (passez-le en Perdu avec un motif : l'historique est conservé).

Si vous ne faites rien pendant un rendez-vous réservé, rien ne se casse : deux heures après le créneau, une tâche vous rappelle de saisir le compte rendu.

2. Prérequis pour que la synchronisation fonctionne

À réunir **avant** de commencer l'étape 4 :

1. **Votre compte activé** : vous avez reçu l'e-mail « Réinitialisation de mot de passe » de `rdv.crm.ecf.asso.fr` et défini votre mot de passe (étape 3). Le lien de cet e-mail expire au bout de quelques heures : s'il est périmé, cliquez **Forgot?** sur la page de connexion pour en recevoir un nouveau.
2. **Un agenda compatible** : votre agenda de permanence doit être un agenda **Google** (Gmail ou Google Workspace) ou **Microsoft 365** (Outlook, adresse professionnelle Microsoft). Les boîtes **Orange**, **Wanadoo**, **Free**, **SFR**... n'ont pas d'agenda synchronisable : dans ce cas, sautez l'étape 4 ; vos rendez-vous restent visibles dans l'outil et dans le CRM, et vous pouvez créer un compte Google gratuit pour l'agence si vous voulez la synchronisation.
3. **Les identifiants de cette boîte** (adresse + mot de passe de l'agenda de l'agence), demandés **une seule fois**, par Google ou Microsoft directement — jamais par nous.

4. Un **navigateur récent** (Chrome, Edge, Firefox ou Safari) sur un ordinateur.
5. Lors de l'autorisation, Google ou Microsoft peuvent afficher un avertissement « **application non validée** » : c'est attendu (l'outil est hébergé par ECF, pas publié sur leurs boutiques). Cliquez **Paramètres avancés** → **Continuer** (Google) ou **Accepter** (Microsoft). Si Microsoft indique qu'un **administrateur doit approuver**, c'est votre service informatique qui doit donner l'accord ; signalez-le nous.

3. Se connecter

À la toute première connexion, ouvrez l'e-mail « Réinitialisation de mot de passe », cliquez sur le lien et choisissez un mot de passe. Ensuite (et les fois suivantes), allez sur <https://rdv.crm.ecf.asso.fr> : saisissez votre **adresse e-mail** (celle à laquelle vous avez reçu l'e-mail) et votre **mot de passe**, puis **Se connecter** (« Sign in » si la page s'affiche en anglais).

Cal.com

Welcome back

Email address
john.doe@example.com

Password

Forgot?

Sign in Last used

Don't have an account?

Mot de passe oublié ? Cliquez **Forgot?** sur cette page : vous recevrez un nouveau lien pour le redéfinir.

Une fois connecté, vous arrivez sur **Types d'évènements** : votre agenda « **RDV téléphonique — ECF «agence»** » est déjà créé, avec son lien de réservation rdv.crm.ecf.asso.fr/<agence>/rdv-telephonique. C'est lui que les pages de campagne utilisent ; vous pouvez aussi le donner directement à un prospect.

ECF Ariège

Types d'évènements

Réservations

Disponibilités

Équipes

Applications

Routage

Workflows

Statistiques

Voir la page publique

Copier le lien de la page publique

Paramètres

© 2026 Cal.com, Inc. v.8.136-ph

Types d'évènements

Créez des événements à partager pour que les personnes puissent réserver des créneaux sur votre calendrier.

Rechercher

+ Nouveau

RDV téléphonique — ECF Tarbes

/ariego/tarbes

20m

RDV téléphonique — ECF Ariège

/ariego/rdv-telephonique

20m

4. Relier votre agenda (synchronisation)

Objectif : que les rendez-vous pris en ligne s'ajoutent **automatiquement dans l'agenda de l'agence**, et que l'outil **évite les doubles réservations** en tenant compte de ce qui s'y trouve déjà.

4.1 — En bas à gauche, ouvrez **Paramètres** puis **Calendriers**. Au départ, aucun calendrier n'est connecté. Cliquez **Ajouter un calendrier**.

Retour

ECF Ariège

Profil

Général

Calendriers

Visioconférence

Apparence

Absent du bureau

Notifications push

Fonctionnalités

Sécurité

Mot de passe

Emprunt d'identité

Double authentification

Conformité

Authentification unique

Facturation

Gérer la facturation

Développeur

Webhooks

Calendriers

Configurez la manière dont vos types d'événements interagissent avec vos calendriers.

+ Ajouter un calendrier

Aucune application calendrier

Ajoutez une application de calendrier pour vérifier les conflits et éviter les doubles réservations.

Connect your first calendar

4.2 — Choisissez le type d'agenda : **Google Calendar** (Gmail / Google Workspace) ou **Outlook Calendar** (Microsoft 365).

ECF Agence

Event types

Bookings

Availability

Teams

Apps

App store

Installed apps

Routing

Workflows

Insights

View public page

Copy public page link

Settings

© 2026 Cal.com, Inc. v.6.136-sh

App store / Calendar apps

Google Calendar

Google Calendar is a time management and scheduling service developed by Google. Allows users to create and edit events, with...

Details

Outlook Calendar

Microsoft Office 365 is a suite of apps that helps you stay connected with others and get things done. It includes but is not limited to...

Details

Apple Calendar

Apple calendar runs both the macOS and iOS mobile operating systems. Offering online cloud backup of calendars using Apple's iCloud...

Details

Microsoft Exchange 2013 Calendar

For calendars hosted on on-premises Microsoft Exchange 2013 servers

Details

Microsoft Exchange 2016 Calendar

For calendars hosted on on-premises Microsoft Exchange 2016 servers

Details

Microsoft Exchange

Fetch Microsoft Exchange calendars and availabilities using Exchange Web Services (EWS).

Details

4.3 — Cliquez Installer l'application (c'est gratuit), puis connectez-vous avec le compte de l'agence et autorisez l'accès demandé (voir le point 5 des prérequis pour l'avertissement).

ECF Agence

Event types

Bookings

Availability

Teams

Apps

App store

Installed apps

Routing

Workflows

Insights

View public page

Copy public page link

Settings

© 2026 Cal.com, Inc. v.6.136-sh

App store

Outlook Calendar

Calendar • Published by Cal.com

✓ 1 active install

Disconnect

Microsoft Office 365 is a suite of apps that helps you stay connected with others and get things done. It includes but is not limited to Microsoft Word, PowerPoint, Excel, Teams, OneNote and OneDrive. Office 365 allows you to work remotely with others on a team and collaborate in an online environment. Both web versions and desktop/mobile applications are available.

Pricing
Free

Contact
cal.com/
help@cal.com

Every app published on the Cal.com App Store is open source and thoroughly tested via peer reviews. Nevertheless, Cal.com, Inc. does not endorse or certify these apps unless they are published by Cal.com. If you encounter inappropriate content or behaviour please report it.

ECF Agence

Event types

Bookings

Availability

Teams

Apps

App store

Installed apps

Routing

Workflows

Insights

View public page

Copy public page link

Settings

© 2026 Cal.com, Inc. v6.136-sh

App store

Calendar

Calendar

1 active install

Disconnect

Google Calendar

Calendar • Published by Cal.com

Google Calendar is a time management and scheduling service developed by Google. Allows users to create and edit events, with options available for type and time. Available to anyone that has a Gmail account on both mobile and web versions.

Pricing

Free

Contact

cal.com/
help@cal.com

Every app published on the Cal.com App Store is open source and thoroughly tested via peer reviews. Nevertheless, Cal.com, Inc. does not endorse or certify these apps unless they are published by Cal.com. If you encounter inappropriate content or behaviour please report it.

Report app

⚠ C'est le **seul** moment où l'on vous demande vos identifiants Google ou Microsoft : ils vont directement à Google ou Microsoft, jamais à nous.

4.4 — De retour dans **Paramètres** → **Calendriers**, cochez le ou les calendriers que l'outil doit **consulter** pour éviter les conflits (en général, l'agenda de l'agence).

5. Envoyer chaque rendez-vous dans le bon agenda

Ouvrez votre agenda (**Types d'évènements** → cliquez dessus) → onglet **Avancé** → champ « **Ajouter au calendrier** » : choisissez le calendrier que vous venez de connecter, puis **Enregistrer**.

ECF Ariège

Types d'évènements

Réservations

Disponibilités

Équipes

Applications

Routage

Workflows

Statistiques

Voir la page publique

Copier le lien de la page publique

Paramètres

© 2026 Cal.com, Inc. v.8.136-ah

RDV téléphonique — ECF Tarbes

Configuration20 minutes

DisponibilitésHoraires ECF Tarbes

LimitesFréquence de réservation

AvancéParamètres du calendrier, etc.

RécurrenceConfigurer une disponibilité récurrente

Applications0 apps, 0 actif

Workflows0 actif

Webhooks1 actif

Nom de l'évènement dans le calendrier

RDV téléphonique — ECF Tarbes entre ECF Ariège et {Scheduler}

Ajouter au calendrier

Par défaut agenda@votre-agence.fr

Nous afficherons cette adresse e-mail en tant qu'organisateur et enverrons les e-mails de confirmation à cette adresse.

Mise en page

Vous pouvez en sélectionner plusieurs, vos utilisateurs peuvent basculer entre les vues.

Mensuelle

Hebdomadaire

Colonnes

Vue par défaut

Mensuelle

Hebdomadaire

Colonnes

Sur la capture, l'adresse est un exemple ; chez vous, vous choisirez le vrai calendrier connecté à l'étape 4.

6. Vérifier vos disponibilités

Menu **Disponibilités** : votre planning (horaires d'ouverture aux rendez-vous) est pré-rempli à partir des horaires connus de l'agence.

ECF Ariège

Types d'évènements

Réservations

Disponibilités

Équipes

Applications

Routage

Workflows

Statistiques

Voir la page publique

Copier le lien de la page publique

Paramètres

© 2026 Cal.com, Inc. v.8.136-ah

Disponibilités

Définissez les moments où vous êtes disponible pour les réservations.

Mes disponibilités

Disponibilités de l'équipe

+ Nouveau

Horaires ECF Ariège

Par défaut

lun. - ven., 2:00 PM - 6:00 PM

mar. - ven., 9:00 AM - 12:00 PM

sam., 9:00 AM - 3:00 PM

Europe/Paris

Horaires ECF Tarbes

mer., sam., 9:00 AM - 1:00 PM

mer., 2:00 PM - 6:00 PM

jeu. - ven., 2:00 PM - 5:00 PM

Europe/Paris

Temporairement absent du bureau? [Ajouter une redirection](#)

Vérifiez et corrigez pour coller à la réalité de vos permanences téléphoniques : cliquez le planning, ajustez les plages, **Enregistrer**. Ce sont ces plages, moins vos rendez-vous existants, que le prospect voit.

Si votre agenda connecté a un problème (mot de passe changé, autorisation retirée), l'outil **ne propose plus aucun créneau** par prudence. Revenez dans **Paramètres** → **Calendriers** pour reconnecter l'agenda.

7. Où retrouver vos rendez-vous

- **Dans l'outil** : menu **Réservations** (à venir, passés, annulés).
- **Dans votre agenda** Google ou Outlook, si vous l'avez relié (étape 4).
- **Dans votre CRM** : la tâche « Appeler ... » dans vos tâches du jour, et le dossier du prospect en « Créneau de rappel réservé ».

Annexe — un responsable, plusieurs agences

Si vous gérez **plusieurs agences** (par exemple une agence grand public et une agence formation pro, ou deux villes), vous avez **un seul identifiant** et retrouvez **tous vos agendas** au même endroit : un agenda « RDV téléphonique » par agence, chacun avec son propre lien de réservation (ex. /mon-agence/rdv-telephonique et /mon-agence/autre-ville).

- Un rendez-vous pris sur l'agenda d'une agence n'apparaît que dans celui-ci.
- À l'étape 4, **ajoutez un calendrier par agence** (deux calendriers connectés).
- À l'étape 5, pour **chaque** agenda, choisissez **le calendrier de cette agence** dans « Ajouter au calendrier » : un rendez-vous pris sur le lien de la seconde ville atterrit bien dans l'agenda de cette ville.
- À l'étape 6, chaque agenda a **son propre planning** d'horaires : vérifiez les deux.

Points utiles

- **Type de RDV** : « RDV téléphonique », 15 minutes. Le prospect laisse son numéro ; c'est vous qui l'appellez au créneau choisi.
- **Sécurité** (recommandé) : **Paramètres** → **Mot de passe** pour renforcer votre mot de passe, **Paramètres** → **Double authentification** pour activer la 2FA.
- **Besoin d'aide ?** Répondez à l'e-mail qui vous a transmis ce guide.