



Emplacement pour votre logo

Utilisation des Logiciels PMS (OPERA, Protel, Mews, OTIX)

Formation Masterclass - Direction d'Hébergement

Conçu pour les Futurs Directeurs d'Hébergement

Sommaire

Introduction : Le PMS, Cerveau Opérationnel de l'Hôtel	3
Module 1 : Qu'est-ce qu'un PMS (Property Management System) ?	4
Module 2 : L'Écosystème Technologique et les Interfaces	5
Module 3 : Les Principaux Acteurs du Marché (Panorama)	6
Module 4 : L'Évolution vers le Cloud (SaaS vs On-Premise)	7
Module 5 : Fonctionnalités Clés du Front Office	8
Module 6 : Gestion des Profils Clients (Card & CRM)	9
Module 7 : Le Module Housekeeping & Maintenance	10
Module 8 : Gestion des Groupes et Allotissements	11
Module 9 : Caisse, Facturation et Night Audit	12
Module 10 : Sécurité des Données (RGPD & PCI-DSS)	13
Module 11 : Exploitation des Données et Reporting (BI)	14
Module 12 : Rôle du DO : Paramétrage et Droits d'Accès	15
Étude de Cas N°1 : Migration d'un PMS "On-Premise" vers le Cloud	16
Étude de Cas N°2 : Protocole de Gestion d'un "Crash Système"	17
Étude de Cas N°3 : Le Nettoyage de la Base de Données (Merge Profiles)	18
Plan d'Action : Auditer et Optimiser l'Usage du PMS en 90 Jours	19
Conclusion Générale : La Technologie au Service de l'Humain	20

Introduction Générale

Le PMS, Cerveau Opérationnel de l'Hôtel

L'hôtellerie moderne ne peut plus se concevoir sans un outil central puissant pour orchestrer sa complexité. Si le personnel est le cœur de l'hôtel, le **PMS (Property Management System)** en est incontestablement le cerveau. Il centralise, traite et diffuse chaque information vitale, de la réservation d'une chambre jusqu'à la facturation finale, en passant par le nettoyage et les préférences du client.

Pour un **Directeur d'Hébergement**, maîtriser le PMS n'est pas une simple compétence technique réservée aux réceptionnistes. C'est une obligation stratégique. C'est via cet outil que se pilote l'inventaire, que se fixent les tarifs, que s'analyse la performance financière (RevPAR) et que se garantit la sécurité des données (RGPD/PCI-DSS).

L'Ère de l'Inter-connectivité

Aujourd'hui, un PMS ne fonctionne plus en vase clos (en silo). Il est le centre d'un écosystème interconnecté, communiquant en temps réel avec le Channel Manager, les terminaux de paiement, le système de serrures de portes, le logiciel de comptabilité et les applications mobiles des clients.

L'Objectif de cette Masterclass : Nous n'allons pas faire un manuel de clics ("Où cliquer pour faire un check-in"), car chaque logiciel diffère. Notre objectif est de vous donner la **vision managériale** des PMS (OPERA, Protel, Mews, OTIX...). Vous apprendrez comment structurer la donnée, gérer les droits d'accès de vos équipes, piloter une transition logicielle, et utiliser la data pour optimiser les revenus de votre division.

Sur les 20 pages qui suivent, nous explorerons les modules clés des PMS, les différences entre les grands acteurs du marché, les stratégies d'audit de votre base de données, ainsi que la gestion des crises informatiques (le redouté "Système en panne").

Module 1 : Qu'est-ce qu'un PMS ?

Fondations et Rôle Global (Property Management System)

Le sigle PMS (Property Management System) désigne le système de gestion de propriété. Historiquement, c'était un simple "planning numérique". Aujourd'hui, c'est l'outil de pilotage central qui couvre toutes les activités opérationnelles de l'établissement hôtelier.

Les Fonctions Fondamentales d'un PMS

Quel que soit le fournisseur (OPERA, Mews, Protel), tout PMS est structuré autour de modules fonctionnels de base :

- **Le Front Desk (Réception)** : Check-in, check-out, attribution des chambres, gestion des clés, facturation et tenue des caisses.
- **Les Réservations** : Saisie des clients individuels ou groupes, gestion des disponibilités (Inventaire), tarification, gestion des arrhes et acomptes.
- **Le Housekeeping (Étages)** : Mise à jour du statut des chambres (Propre, Sale, Inspectée, Hors Service).
- **Le Night Audit (Clôture)** : Processus de fin de journée, postant automatiquement le prix des chambres sur le compte des clients et générant les rapports financiers pour la direction.

Le PMS n'est pas un CRM ou un RMS

Le DO doit comprendre les limites sémantiques de l'outil :

- Le **PMS** gère l'opérationnel (L'hôtel).
- Le **CRM (Customer Relationship Management)** gère le marketing relationnel (L'avant et l'après séjour). Bien qu'un PMS stocke des profils, il n'est souvent pas conçu pour envoyer des newsletters ciblées.
- Le **RMS (Revenue Management System)** est un algorithme qui recommande les prix en fonction du marché. Le PMS applique ces prix, mais ne les calcule pas seul de manière prédictive.

L'Importance de la "Single Source of Truth"

Pour le Directeur d'Hébergement, le PMS doit être la source **unique et absolue de vérité**. Si une réservation ou une information vitale est notée sur un post-it, un tableau Excel externe ou un cahier papier, l'opération est en danger de perte de données.

Module 2 : L'Écosystème Technologique

L'Art des Interfaces (API & Intégrations)

La puissance d'un PMS moderne réside dans sa capacité à communiquer avec les autres logiciels et matériels de l'hôtel. Sans intégration, l'équipe passe son temps à faire de la double saisie (Muda de processus).

Les Interfaces Essentielles (Two-Way Integrations)

Le DO doit s'assurer de la bonne configuration des ponts suivants :

- **PMS $\longleftrightarrow$ Channel Manager (CM)** : Le PMS informe le CM (ex: SiteMinder) qu'il reste 5 chambres. Le CM les met en vente sur Booking et Expedia. Si Expedia vend une chambre, le CM l'injecte automatiquement dans le PMS en quelques secondes. C'est la base pour éviter le surbooking.
- **PMS $\longleftrightarrow$ POS (Point of Sale)** : Le système de caisse du restaurant (ex: Micros). Si un client dîne et demande un "Room Charge", le serveur tape le numéro de chambre sur le POS. Le POS interroge le PMS en direct pour vérifier si le client existe et a laissé une garantie bancaire suffisante.
- **PMS $\longleftrightarrow$ PBX & VOD** : L'interface téléphonique et télévisuelle. À l'arrivée du client, le PMS débloque la ligne téléphonique et affiche "Bienvenue M. Dupont" sur l'écran plat de la chambre.

Les "API" (Application Programming Interface)

Les PMS modernes (Cloud) sont conçus sur la base d'"API ouvertes". Cela signifie qu'un hôtel peut acheter une application tierce (ex: une application de web check-in pour smartphone) et la connecter très facilement à son PMS. L'API est le traducteur qui permet à deux logiciels de langages différents de se parler.

Le "Fallback" (Le Risque de Coupure) : Que se passe-t-il si l'interface avec le système de serrures électroniques (Door Locks) saute ? Le DO doit avoir une SOP stricte de "Fallback". Les réceptionnistes devront encoder les clés magnétiques manuellement via le logiciel des portes, indépendamment du PMS, et tout noter scrupuleusement pour la régularisation ultérieure.

Module 3 : Les Principaux Acteurs du Marché

Comprendre le Panorama des PMS

Un Directeur d'Hébergement peut être amené à participer au choix d'un nouveau système (RFP - Request for Proposal). Il doit connaître les spécificités des leaders du marché.

1. OPERA (Oracle Hospitality)

C'est le géant historique de l'industrie, incontournable dans les grandes chaînes internationales (Marriott, IHG, Accor).

- **Les points forts** : Une profondeur fonctionnelle immense, capable de gérer des resorts complexes avec de multiples codes tarifaires et des gestions de commissions d'agences très fines.
- **Les défis** : Son ergonomie est souvent jugée lourde et vieillissante (bien que la version Cloud s'améliore). Le temps de formation des nouveaux réceptionnistes est très long.

2. Protel

Très présent en Europe et très apprécié par les hôtels indépendants de grande taille.

- **Les points forts** : Robustesse reconnue, excellente gestion des profils et modules très complets pour le MICE (Banqueting & Groupes).

3. Mews

Le disrupteur majeur des dernières années. C'est un système natif "Cloud" et "Mobile-First".

- **Les points forts** : Une ergonomie exceptionnelle (interface très claire), prise en main ultra-rapide pour les jeunes collaborateurs. Il est conçu nativement pour l'automatisation (Web check-in, paiements en ligne intégrés) et dispose d'un "Marketplace" d'applications géant.

- **Les défis** : Parfois moins profond sur la gestion des gros contrats de tour-opérateurs complexes comparativement à Opera.

4. OTIX (et autres PMS locaux/spécialisés)

Des logiciels souvent choisis par des établissements de taille moyenne ou des groupes régionaux.

- **Les points forts** : Un coût souvent plus maîtrisé, une interface adaptée aux réalités fiscales et légales d'un pays spécifique, et un support client parfois plus réactif que les géants mondiaux.

Le Choix Stratégique du DO

Le bon PMS dépend de l'ADN de l'hôtel. Un hôtel MICE de 500 chambres aura besoin d'Opera ou Protel pour la puissance de leur moteur "Groupes". Un hôtel Lifestyle de 80 chambres misant sur une réception sans comptoir (tablettes) et le self-check-in se tournera vers Mews ou un équivalent Cloud.

Module 4 : L'Évolution vers le Cloud

SaaS vs On-Premise

Pendant des décennies, l'hôtellerie a fonctionné avec des PMS dits "On-Premise" (sur site). Aujourd'hui, la migration vers le "Cloud" (SaaS - Software as a Service) est inévitable. Le DO doit comprendre cette transition technologique.

Le Modèle "On-Premise" (Le Système Local)

Le logiciel (comme Opera V5) est physiquement installé sur un serveur (une grosse tour informatique) caché dans une salle climatisée de l'hôtel.

- **Avantages** : En cas de coupure internet générale de la ville, l'hôtel continue de fonctionner en interne. Les données restent physiquement dans les murs de l'hôtel.
- **Inconvénients** : L'hôtel doit payer des serveurs coûteux (CAPEX), la salle serveur consomme de l'énergie. Les mises à jour du logiciel nécessitent l'intervention d'un technicien informatique sur place (Downtime).

Le Modèle "Cloud" (SaaS)

Le logiciel (comme Mews ou Opera Cloud) n'est pas dans l'hôtel. Il est hébergé sur des serveurs sécurisés externes (Amazon AWS, Microsoft Azure). L'hôtel y accède via un simple navigateur internet (Chrome, Safari).

- **Avantages** :
 - Le DO peut consulter le taux d'occupation ou les arrivées VIP depuis son smartphone, chez lui ou en déplacement.
 - Pas de serveurs coûteux à acheter ou à refroidir (On passe d'un coût CAPEX à un abonnement OPEX mensuel).
 - Les mises à jour se font automatiquement la nuit, sans interrompre les opérations.

- **L'Inconvénient (Le Défi)** : Une dépendance totale à la connexion Internet. Si la fibre optique de l'hôtel tombe en panne, le PMS est inaccessible. **La solution du DO** : Imposer l'installation d'une "Ligne Internet de Secours" (Backup line) en 4G/5G automatique.

Module 5 : Fonctionnalités Front Office

La Gestion des Arrivées et Départs

Le module Front Desk est l'interface la plus utilisée de l'hôtel. Le Directeur d'Hébergement doit imposer des standards stricts d'utilisation (SOP) pour garantir la qualité de la donnée et la fluidité de l'accueil.

Le Tableau de Bord des Arrivées (Arrivals Dashboard)

Le matin, le Chef de Réception prépare sa journée via l'écran des arrivées. Le DO exige que l'équipe vérifie les points suivants pour chaque dossier :

- **Le "Rate Code" (Code Tarifaire) :** Correspond-il bien à la bonne entreprise ou agence ?
- **Le Statut VIP et Traces :** Y a-t-il des demandes spéciales (Lits bébés, champagne) ? Si oui, le réceptionniste doit vérifier que le Housekeeping et le Room Service ont "Clôturé" la tâche dans le système.
- **Le Routing (Routage de facture) :** Si c'est un client "Corporate", la facture de la chambre va à l'entreprise (Fenêtre 1), et les extras vont au client (Fenêtre 2). Ce paramétrage doit être fait *avant* l'arrivée pour éviter une erreur fatale au départ.

Le Check-in et l'Attribution (Room Assignment)

Le PMS propose souvent une attribution automatique (Auto-Assign) des chambres. Mais dans l'hôtellerie de qualité, le "Pre-blocking" (attribution manuelle) est de rigueur pour les VIPs.

- Le PMS affiche un code couleur : Vert = Prête (Inspected), Jaune = Propre mais non inspectée, Rouge = Sale.
- **Règle d'or imposée par le DO :** *Interdiction absolue* de faire le check-in d'un client dans une chambre "Jaune" ou "Rouge". Le système doit d'ailleurs techniquement bloquer la remise de la clé si le statut n'est pas "Inspected".

Le Surclassement dans le PMS (Upsell vs Free Upgrade) : Si un réceptionniste surclasse un client gratuitement, il doit obligatoirement saisir un code justifiant l'action (ex: "Free Upgrade - Overbooking" ou "Free Upgrade - VIP"). Si c'est un Upsell payant, le montant additionnel doit être "tracké" (tracé) sur un code spécifique ("Upsell Revenue") pour que le DO puisse calculer les primes de ses employés à la fin du mois.

Module 6 : Gestion des Profils Clients

Profile Card et Hygiène de la Base de Données

La "Profile Card" (Fiche Client) est l'or noir de l'hôtellerie. C'est elle qui permet la personnalisation du séjour et la fidélisation. Si le PMS est mal utilisé, la base de données devient un cimetière d'informations fausses.

L'Architecture d'un Profil PMS

Un bon PMS structure les fiches en différentes entités pour éviter les confusions tarifaires :

- **Guest Profile** : La personne physique (M. Jean Dupont). Elle contient l'historique des séjours, les préférences (Lit King size), les plaintes précédentes.
- **Company Profile** : L'entreprise (ex: L'Oréal). Elle détient les tarifs négociés annuels (Corporate Rates).
- **Travel Agent Profile** : L'agence (ex: Booking.com ou Amex). Elle contient le pourcentage de commission à reverser (ex: 18%).

Le Problème des Doublons (Duplicates)

C'est le cauchemar des Directeurs d'Hébergement. Si "Jean Dupont" vient 5 fois dans l'hôtel via Booking.com, Expedia, son entreprise et le site direct, de mauvais réceptionnistes créeront 5 fiches différentes. Résultat : le système ne reconnaît pas M. Dupont comme un client hyper-fidèle (VIP), et il ne reçoit aucune attention.

La SOP de Saisie (Data Entry Standard)

Le DO doit instaurer une procédure stricte :

1. Avant de créer une nouvelle réservation, la première étape est de **rechercher** si le client existe déjà dans le PMS.
2. Mettre à jour l'email et le numéro de téléphone à *chaque* check-in.
3. Utiliser les champs officiels ("Preferences") et non les champs texte libre ("Notes") pour inscrire qu'un client aime le thé vert, afin que le système puisse faire des statistiques croisées.

L'Anonymisation (RGPD)

Le PMS doit permettre "l'Anonymisation" ou la suppression définitive d'un profil. Si un client exerce son "Droit à l'oubli", le DO doit avoir paramétré le logiciel pour remplacer le nom du client par "X" tout en conservant la trace financière de la facture pour la comptabilité.

Module 7 : Le Module Housekeeping

Coordination Étages et Maintenance

Le PMS n'est pas réservé à la réception. C'est l'outil de gestion principal de la Gouvernante Générale, permettant d'aligner le travail des étages avec les flux de clients.

Le "Task Assignment" (Feuille de Route Numérique)

Auparavant, la Gouvernante imprimait un tableau papier. Aujourd'hui, le PMS génère des plannings dynamiques (souvent via une application sur tablette) :

- Le PMS calcule le "Credit" (Le temps de nettoyage). Par exemple, 1 Recouche = 0.5 point, 1 Départ = 1 point.
- Il répartit automatiquement la charge de travail équitablement entre les femmes de chambre en évitant les surcharges (Muri).
- Si un client demande à la réception un "Late Check-out" (Départ tardif), la réception le note dans le PMS. La chambre passe automatiquement en bas de la liste de la femme de chambre sur sa tablette. Elle ne perd plus de temps à frapper à une porte occupée.

Le Cycle des Statuts de Chambre

Le DO supervise l'utilisation rigoureuse de la terminologie PMS par les équipes :

- **Vacant/Dirty (VD)** : Le client est parti, la chambre est sale.
- **Vacant/Clean (VC)** : La femme de chambre a fini, mais la chambre *ne peut pas* être louée.
- **Vacant/Inspected (VI)** : La Gouvernante a contrôlé la chambre. C'est le feu vert pour la réception.

Le "Discrepancy Report" (Rapport des Écarts) : C'est l'outil de contrôle financier du DO. À 12h00, la gouvernante vérifie physiquement les chambres. Si le PMS dit "Occupée" (La réception pense que le client dort encore), mais que la gouvernante indique "Physiquement Vide/Sans bagage" (C'est un "Skip"), le DO est alerté immédiatement : un client est parti sans payer (Walk-out) ou la réception a oublié de faire son check-out. Le PMS confronte la réalité terrain avec la réalité informatique.

Module 8 : Groupes et Allotissements

Maîtriser les Inventaires Massifs

Gérer une réservation individuelle est simple. Gérer un congrès (MICE) de 200 personnes arrivant sur 3 jours différents demande une maîtrise pointue du module "Block" ou "Group" du PMS.

La Gestion du "Block" (Allotissement)

Lorsqu'un contrat est signé par les Ventes (Sales), ils créent un "Block" dans le PMS. L'hôtel réserve virtuellement (isole) 50 chambres pour ce groupe. Ces 50 chambres disparaissent de l'inventaire public (Booking.com ne peut plus les vendre).

Le Wash et la Date de Cut-off (Rétrocession)

Le danger pour le Directeur d'Hébergement est que le groupe ne remplisse pas ses 50 chambres. C'est là qu'interviennent deux fonctions clés du PMS :

- **Le Cut-off Date** : Paramétrée dans le PMS (ex: J-30). Si le groupe n'a fourni que 30 noms (Rooming list) à 30 jours de l'événement, le PMS va automatiquement *relâcher* les 20 chambres invendues (Release) dans l'inventaire public pour que l'hôtel ait une chance de les revendre à des clients individuels.
- **Le Wash (Érosion)** : Si l'historique de l'hôtel montre que ce groupe perd toujours 10% de ses participants à la dernière minute, le DO et le Revenue Manager peuvent paramétrer un "Wash" de 10% dans le PMS pour continuer à vendre (surréserver) légèrement par-dessus le bloc du groupe.

Le PM Account (Master Folio)

La facturation de groupe est complexe. Le PMS gère cela via un "PayMaster Account" (Compte Maître).

- **Fenêtre 1 (Master)** : Tous les tarifs des chambres et les pauses café sont routés (redirigés) automatiquement sur le compte maître, payé par la société organisatrice.
- **Fenêtre 2 (Individuel / Extras)** : Les consommations du minibar et du bar sont laissées sur la facture individuelle du participant, qui devra payer avec sa carte personnelle au check-out. Un paramétrage parfait en amont évite le chaos au moment du départ du groupe.

Module 9 : Caisse, Facturation et Clôture

La Fiabilité Financière (Night Audit)

Le PMS est la caisse enregistreuse de l'hôtel. Le Directeur d'Hébergement est comptable (face au DAF) de l'intégrité des fonds perçus. La maîtrise du module financier du PMS est une obligation absolue.

Postings et Rebates

Chaque transaction est un "Posting". Les réceptionnistes doivent comprendre qu'ils manipulent de l'argent réel.

- **Le "Rebate" (Annulation/Ajustement)** : Si un réceptionniste se trompe ou doit rembourser un client (Service Recovery), il fait un Rebate. Le DO doit paramétrer le PMS pour que tout Rebate supérieur à un certain montant (ex: 50€) nécessite un mot de passe manager (Override) et l'obligation de saisir une raison textuelle, afin d'éviter la fraude interne (un employé qui annule une facture payée en espèces et garde l'argent).

Le City Ledger (Les Débiteurs)

Lorsqu'un client (ex: Équipage Air France) ne paie pas au comptoir, sa facture est clôturée sur un "City Ledger" (Compte Débiteur). Le PMS transfère cette dette virtuelle (A/R - Accounts Receivable) au service comptabilité qui se chargera d'envoyer la facture à la compagnie. Le DO doit s'assurer que ses agents ont collecté le bon "Voucher" (Bon de commande) avant de transférer la dette.

La Procédure du Night Audit (Clôture Journalière) : C'est l'instant le plus critique de l'hôtel. À une heure précise (ex: 3h du matin), le PMS "change de jour". Il gèle les transactions du jour précédent et **poste automatiquement les tarifs des chambres (Room Rates)** sur le compte de tous les clients dormants.

Le rôle du DO : S'assurer que l'équipe de jour a vérifié 100% des tarifs et des "Rate Codes" avant que l'auditeur de nuit ne lance la clôture. Si le système poste 15€ (au lieu de 150€) sur 50 chambres parce que quelqu'un a fait une erreur de saisie, c'est un désastre comptable le lendemain.

Module 10 : Sécurité des Données

Conformité RGPD et PCI-DSS dans le PMS

Le PMS contient une mine d'or d'informations : identités, habitudes, passeports, et données bancaires. Une fuite de données (Data breach) peut détruire la réputation d'une chaîne et entraîner des amendes colossales.

La Norme PCI-DSS (Payment Card Industry)

C'est la norme mondiale de sécurité des cartes de crédit. L'hôtel n'a pas le droit de stocker le numéro de carte complet (le PAN) et le cryptogramme (CVV) en clair.

- **La "Tokenisation"** : Un PMS conforme (PCI Compliant) ne stocke jamais la carte. Lorsqu'un client tape son code sur le TPE (Terminal), le système remplace la carte par un "Token" (un code alphanumérique incompréhensible). Si le PMS est piraté, les hackers ne volent que des tokens inutilisables.
- **Règle Managériale** : Le DO doit *interdire* et punir la saisie de numéros de carte de crédit dans le champ texte libre "Notes de réservation" du PMS par des agents étourdis.

La Conformité RGPD

Le Règlement Général sur la Protection des Données impose des règles strictes sur la gestion des profils dans le PMS :

1. **Le Consentement (Opt-In)** : Le PMS doit posséder une case à cocher formelle "Accepte les emails marketing". Un agent ne peut pas la cocher par défaut.
2. **Principe de Minimisation** : On ne saisit que l'utile. Inscrire dans un profil PMS "Client lourd et radin" est non seulement non-professionnel, mais illégal si le client demande son droit d'accès à ses données.
3. **Droit à l'Oubli** : La fonctionnalité du PMS permettant d'anonymiser totalement la fiche d'un client s'il en fait la demande, transformant "Jean Dupont" en "Guest X" tout en gardant l'historique financier de la chambre.

Module 11 : L'Exploitation des Données

Reporting et Business Intelligence (BI)

Le Directeur d'Hébergement ne gère pas son hôtel "au doigt mouillé". Il prend des décisions basées sur des données. Le PMS est une machine à générer des rapports (Reporting).

Les Rapports Opérationnels (Le Quotidien)

Ce sont les rapports générés chaque jour par les équipes pour faire fonctionner l'hôtel :

- **Arrival / Departure List** : Pour préparer les accueils et les factures.
- **VIP in House** : Pour informer le F&B et la Direction des attentions à apporter.
- **High Balance Report** : Extrêmement critique. Ce rapport liste les clients dont la facture dépasse la garantie bancaire pré-autorisée. Le DO le lit tous les matins. Si M. X a 2000€ de notes de Room Service et seulement 500€ bloqués sur sa carte, le DO demande au réceptionniste d'appeler le client pour "rafraîchir" sa garantie bancaire.

Les Rapports Stratégiques et d'Analyse (BI)

Les PMS modernes intègrent des tableaux de bord visuels ou sont connectés à des outils de Business Intelligence (ex: PowerBI) :

- **Pace Report (Rythme de réservation)** : Compare la courbe de réservation de l'année en cours (On the books - OTB) avec celle de l'année précédente à la même date. Si la courbe plonge, le DO et le Yield Manager doivent réagir (promotions, relance commerciale).
- **Market Segmentation Report** : Quel est le pourcentage de chiffre d'affaires généré par les OTA, les groupes, les individuels (Direct) ? Cela permet de calculer la dépendance de l'hôtel (et le coût des commissions) envers Booking.com ou Expedia.
- **Nationality Report** : Permet d'adapter l'offre de l'hôtel. Si l'analyse montre une explosion (trend) de la clientèle du Moyen-Orient, le DO peut anticiper en ajoutant des chaînes arabes à la VOD et des produits Halal au minibar.

Module 12 : Paramétrage et Sécurité

Managériale

Droits d'Accès et User Management

Le Directeur d'Hébergement est souvent le "Key User" (Utilisateur Référent) ou l'Administrateur du PMS pour sa division. Il a le pouvoir de structurer le logiciel et de définir qui a le droit de faire quoi. Une mauvaise configuration crée le chaos financier et opérationnel.

La Philosophie des Droits d'Accès (User Rights)

L'accès au PMS ne doit jamais être "Générique" (Tout le monde a les droits administrateur). Le DO doit appliquer le principe du **Moindre Privilège** : un employé ne reçoit que les droits informatiques strictement nécessaires à l'accomplissement de sa tâche (Job Description).

Rôle / Niveau d'Accès	Droits et Restrictions (Exemples)
Réceptionniste (Agent)	Check-in, Check-out, Encaissement. <i>Interdit</i> : Annuler un No-Show avec pénalité, accorder un remboursement (Rebate) > 50€, modifier un tarif (Rate Override).
Superviseur / Shift Leader	Autorisation d'Overbooking léger (+2), validation des remboursements (Rebates) modérés, surclassements (Upgrades).
Directeur d'Hébergement / RM	Création de nouveaux codes tarifaires, validation des Overbookings massifs, accès aux statistiques financières complètes.

Le Contrôle de la Fraude (Audit Trail)

Le DO doit utiliser la fonction "**Audit Trail**" (ou **Journal des modifications**) du PMS. Cette fonction enregistre, à la seconde près, *qui* a fait *quoi* dans le système. Si un tarif d'une chambre a été baissé de 200€ à 20€ par magie le jour de l'arrivée du client, le DO consulte l'Audit Trail pour voir quel identifiant (Login) d'employé a effectué cette manipulation frauduleuse.

Conséquence de sécurité : Interdiction formelle et absolue de prêter son mot de passe ou d'utiliser le compte d'un collègue encore "loggé" sur l'ordinateur.

Étude de Cas N°1

Migration d'un PMS "On-Premise" vers le Cloud (Mews)

Contexte : L'Hôtel Indépendant "Le Métropolitain" (120 chambres) utilise un vieux logiciel hébergé sur un serveur bruyant au sous-sol depuis 15 ans. Le serveur plante régulièrement. Le Propriétaire décide, sur les conseils de son Directeur d'Hébergement, de passer à une solution Cloud SaaS (Software as a Service) moderne : Mews. Le défi du DO est de réussir la migration sans paralyser les opérations.

Les Risques de la Transition (Pain Points)

- La résistance au changement du personnel historique (qui connaît les raccourcis clavier de l'ancien système par cœur et craint de paraître incompetent sur le nouveau).
- La perte des historiques clients (Data Migration Failure).
- L'impossibilité de faire des check-ins le "Jour du Go-Live" (Switch over).

Le Plan d'Action du Directeur d'Hébergement (Project Management)

1. **Le Nettoyage Préalable (Data Cleansing) :** Deux mois avant, le DO organise une "Nuit de la donnée". L'équipe fusionne les profils en double et efface les tarifs obsolètes. On ne migre pas une base de données "poubelle" (Garbage in, garbage out).
2. **Les Super-Users et le Sand-box :** Le DO sélectionne deux jeunes réceptionnistes enthousiastes. Il les nomme "Ambassadeurs PMS". Ils s'entraînent pendant des semaines sur une fausse version du logiciel (Mode Training / Sandbox). Ce sont eux (et non un formateur externe intimidant) qui vont former leurs collègues plus âgés.
3. **Le "Go-Live" (Jour J) :** Le basculement se fait à 3h00 du matin (période de calme absolu). L'ancien système est "Figé" (Read-Only). Le nouveau est allumé. Le DO, le Night Auditor et un technicien de la société Mews vérifient que tous les soldes des clients présents correspondent au centime près (Balance Transfer).

Résultat

La migration est un succès. Les réceptionnistes, initialement effrayés, découvrent qu'ils peuvent faire un check-in en 3 clics sur tablette au lieu de 15 clics sur ordinateur. Le temps d'attente à l'accueil diminue de 40%, et l'hôtel peut désormais proposer le Check-in en ligne (Mobile Check-in) directement relié au nouveau PMS cloud.

Étude de Cas N°2

Protocole de Gestion d'un "Crash Système"

Contexte : Hôtel d'Affaires "City Hub" (200 chambres). C'est mardi, 17h00. Une grue d'un chantier voisin arrache la fibre optique du quartier. Le PMS Cloud de l'hôtel est totalement inaccessible (Downtime). 40 clients (hommes d'affaires pressés) attendent dans le hall pour le check-in, et 10 clients attendent de payer leur note pour partir. C'est la crise opérationnelle absolue.

L'Erreur Classique (La Panique)

L'équipe regarde les écrans avec effroi, relance le routeur 10 fois, et dit aux clients : "Notre système est en panne, il faut attendre, nous ne pouvons rien faire." La frustration des clients explose, les cris fusent dans le hall, TripAdvisor va s'enflammer.

L'Intervention du DO : Le Protocole "Downtime / Fallback"

Le Directeur d'Hébergement a anticipé ce désastre. Il sort son manuel d'urgence "Manuel PMS Downtime" :

- 1. L'Outil de Secours Automatique :** Le DO a mis en place un système qui génère (à 6h, 12h et 16h) des rapports PDF cruciaux (Liste des arrivées, liste des clients en chambre, Soldes actuels des factures) enregistrés *localement* sur un ordinateur d'urgence hors réseau, ou imprimés sur papier.
- 2. Le Mode Manuel (Paper Check-in) :** La réception passe instantanément en mode dégradé (Offline). L'équipe utilise le rapport papier imprimé à 16h00. Les clients remplissent une "Registration Card" papier (préparée dans un classeur d'urgence).
- 3. Les Clés de Secours :** L'interface des portes étant coupée, l'équipe utilise la "Fail-Safe Key Machine" connectée à un ordinateur portable autonome pour encoder les clés manuellement.
- 4. La Communication Client :** Le DO sort dans le lobby, fait servir du champagne ou des boissons fraîches, explique la coupure externe avec transparence, et transforme l'attente en moment d'hospitalité chaleureuse (Service Recovery).

Le Retour à la Normale

À 19h30, la connexion revient. Le défi commence pour l'équipe de nuit. Tous les check-ins effectués sur papier doivent être saisis dans le système (Data Catch-up) *avant* de pouvoir lancer le Night Audit. Sans cette procédure de secours (Downtime SOP) imposée par le DO, l'hôtel aurait dû refuser 40 clients.

Étude de Cas N°3

Le Nettoyage de la Base de Données (Merge Profiles)

Contexte : L'Hôtel "Palace Riviera" (5 étoiles). Le Directeur Général est furieux : un client ultra-fidèle (VVIP) est venu la veille. L'agent de réception l'a accueilli en disant "C'est votre premier séjour chez nous ?" et ne lui a offert aucune attention. Le client s'est senti humilié. Le Directeur d'Hébergement mène l'enquête dans le PMS.

Le Diagnostic (La Multiplicité des Profils)

Le DO tape le nom du client "Martin, Paul" dans le système (OPERA). Il découvre 8 fiches différentes (Guest Profiles) pour la même personne :

- Martin, Paul (Créé il y a 3 ans via une réservation directe, statut VIP).
- Martin, P. (Créé l'an dernier via Booking.com, aucun historique).
- Martins, Paul (Faute de frappe d'un réceptionniste il y a 6 mois).

L'erreur : Le réceptionniste qui a accueilli le client la veille a regardé la mauvaise fiche, celle créée automatiquement par Booking.com, qui indiquait en effet "0 Séjour précédent". Le système est aveugle à la fidélité.

Le Plan d'Action Qualité du DO (Data Hygiene)

Le PMS n'est utile que si la donnée est propre. Le DO instaure le projet "Data Excellence" :

1. **Le Grand Nettoyage (Merge) :** Le DO affecte un agent du Back-Office à un projet de 2 semaines. L'agent a pour mission de "fusionner" (Merge) les profils en doublon. Les 8 profils de M. Martin sont fusionnés en un seul "Golden Record" qui concentre tout son historique de séjour, son revenu généré, et ses préférences.
2. **La SOP "Recherche avant Création" :** Le DO modifie la procédure de réservation. La règle absolue devient : *"Rechercher le client par Nom, Téléphone, ou Email. S'il existe, l'utiliser. La création d'un "New Profile" n'est autorisée qu'après épuisement complet de la recherche."*

3. **L'Automatisation (CRM Link)** : Le DO fait paramétrer le système (Interface PMS-CRM) pour que l'algorithme "Merge" automatiquement les profils arrivant de Booking avec les profils internes existants, en se basant sur la correspondance des adresses e-mail.

Résultat

La base de données est assainie. Le PMS reconnaît désormais instantanément 100% des clients "Repeaters". Le programme de fidélité et le traitement VIP fonctionnent de manière infallible, augmentant la satisfaction et l'effet "Waouh" des retours clients.

Plan d'Action Stratégique

Auditer et Optimiser l'Usage du PMS en 90 Jours

En tant que futur Directeur d'Hébergement, votre prise de poste nécessite une évaluation rapide de la santé technologique de votre division. Le PMS étant votre outil principal, voici votre feuille de route pour le premier trimestre.

Mois 1 : L'Audit de l'Existant (Le Diagnostic)

- **Semaine 1 (Le Test du Front Desk)** : Asseyez-vous avec un réceptionniste expérimenté et un junior. Observez-les faire un Check-in, une facture (Routing), et un paiement (Posting). S'ils "bricolent" avec le système ou mettent 5 minutes, il y a un déficit de formation aux raccourcis PMS.
- **Semaine 2 (L'Audit de Sécurité des Droits)** : Demandez la liste des utilisateurs du PMS. Les stagiaires partis il y a 6 mois ont-ils encore un accès actif ? Des réceptionnistes ont-ils les droits "Administrateur" permettant d'effacer des factures sans trace ? Purgez les accès (Principe de moindre privilège).
- **Semaine 3-4 (La Synergie des Interfaces)** : Vérifiez le "Discrepancy Report". L'interface entre les serrures de chambres (VingCard/Salto), le système de téléphone (PABX) et le PMS est-elle fluide ? Si le statut "Propre" du Housekeeping met 10 minutes à apparaître à la réception, l'interface est défectueuse. Contactez l'IT.

Mois 2 : Nettoyage et Standardisation (SOP)

- **Semaine 5-6 (Le Projet "Data Clean")** : Lancez la guerre contre les profils clients en doublon. C'est un travail fastidieux mais vital pour la fidélisation. Imposez la fusion (Merge) quotidienne des doublons de la veille par le Shift Leader de Nuit.
- **Semaine 7-8 (Le Fallback Plan)** : Testez votre plan d'urgence (Downtime Protocol). Coupez le Wi-Fi d'un poste de réception et observez la réaction. L'équipe sait-elle utiliser la machine d'urgence pour faire des clés manuelles et des check-ins papiers ? Rédigez le manuel de secours si inexistant.

Mois 3 : Formation et Exploitation Stratégique (BI)

- **Semaine 9-10 (L'Exploitation Financière)** : Avec le Revenue Manager, auditez les "Rate Codes" (Codes Tarifaires) dans le PMS. Supprimez les 150 vieux codes qui ne sont plus utilisés et qui "polluent" les écrans de réservation. Rendez le système "Lean" (épuré).
- **Semaine 11-12 (La Formation "Astuces")** : Le PMS n'est utilisé qu'à 20% de ses capacités par la plupart des hôtels. Organisez des "15 minutes Training" chaque matin pour enseigner un raccourci clavier (Hotkeys) ou une fonctionnalité cachée qui fait gagner du temps. Célébrez la maîtrise technique de vos équipes.

Conclusion Générale

La Technologie au Service de l'Humain

Le Property Management System (PMS) est une machine complexe, froide et mathématique. Et pourtant, dans l'industrie hôtelière, c'est cette machine qui rend possible l'Hospitalité chaleureuse et personnalisée.

Tout au long de ces 20 pages, nous avons démontré que le **Directeur d'Hébergement** n'est pas un informaticien (IT Manager), mais il doit être un **leader technologique**. Le PMS n'est pas une fin en soi, c'est un outil stratégique au service de trois objectifs fondamentaux :

- **Protéger les Revenus** : En s'assurant que la facturation est parfaite, que les tarifs sont justes, et que les arrhes sont sécurisés (Audit financier).
- **Protéger l'Opération** : En connectant la réception, la maintenance et les étages (Housekeeping) en temps réel, détruisant les silos de communication qui génèrent retards et conflits (Fluidité opérationnelle).
- **Protéger l'Expérience** : En capturant les préférences et les habitudes (Data & Profiling) pour transformer un simple client en un ambassadeur fidèle qui se sent reconnu dès la seconde où il franchit les portes de l'hôtel (Hospitalité Émotionnelle).

"Plus la technologie est invisible, plus l'humain devient visible."

Le but ultime de la maîtrise d'un PMS (OPERA, Mews ou Protel) est de faire en sorte que vos réceptionnistes passent moins de temps les yeux fixés sur un écran, et plus de temps à regarder vos clients dans les yeux.

En domptant le PMS, en imposant une hygiène de la donnée (Data Quality) et en structurant les droits d'accès, vous garantisiez un cadre sécurisant pour vos équipes. Un Directeur d'Hébergement qui maîtrise la data et la technologie démontre une capacité analytique et de gestion des risques qui le propulsera naturellement vers les plus hautes fonctions de la Direction Générale.

Fin de la Masterclass - Utilisation et Pilotage des Logiciels PMS