

trainingcenterin

ENCAISSEMENT ET CONTRÔLE DES PAIEMENTS

Manuel de Formation Spécialisé - Réceptionniste de Nuit
(Night Audit)

Sommaire du Programme

MODULE 1	Le Rôle Stratégique de l'Auditeur de Nuit
MODULE 2	Les Moyens de Paiement et leurs Spécificités
MODULE 3	La Gestion des Espèces (Cash Handling)
MODULE 4	Sécurisation des Cartes Bancaires (TPE / PLBS)
MODULE 5	Gestion des Débiteurs Divers (City Ledger)
MODULE 6	Procédure d'Encaissement au Départ (Check-out)
MODULE 7	La Main Courante : Rapprochement et Contrôle
MODULE 8	La Clôture Informatique (End of Day)
MODULE 9	Édition et Analyse des Rapports de Nuit
MODULE 10	Cas Pratiques et Résolution de Litiges à l'Hôtel FAHO
MODULE 11	Prévention des Fraudes Internes et Externes

MODULE 1 : Le Rôle Stratégique de l'Auditeur de Nuit

1.1. Définition de la fonction

Le métier de réceptionniste de nuit (ou Night Auditor) est souvent perçu à tort comme une simple fonction de veille. Dans l'hôtellerie moderne, il s'agit du pivot central de l'administration financière de l'établissement. L'auditeur de nuit est le trait d'union entre la journée d'exploitation qui s'achève et celle qui va commencer.

Sa mission principale est d'assurer l'exactitude de tous les flux financiers générés par l'hôtel au cours des 24 dernières heures. Sans son intervention de contrôle, d'ajustement et de validation, la comptabilité de l'hôtel serait inexploitable.

1.2. Le double profil du Night Auditor

Le réceptionniste de nuit exerce une double fonction :

- **Commerciale et Opérationnelle** : Il accueille les clients en arrivée tardive (late check-in), gère les départs matinaux (early check-out), répond au standard téléphonique, assure le service en chambre (room service de nuit) et garantit la sécurité des biens et des personnes.
- **Financière et Analytique** : Il vérifie les encaissements, rapproche les revenus des différents points de vente (restaurants, bars, spa), corrige les erreurs de facturation, et clôture la journée informatique.

RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE

La nuit, l'auditeur est souvent le représentant légal de la direction. Il doit prendre des décisions financières importantes (remboursements, relogements, ajustements tarifaires) sans pouvoir consulter sa hiérarchie de manière immédiate. Une maîtrise parfaite des procédures d'encaissement est donc vitale.

MODULE 2 : Les Moyens de Paiement et leurs Spécificités

L'industrie hôtelière accepte une multitude de modes de paiement, chacun possédant ses propres règles de sécurisation et de traitement comptable. Le PMS (Property Management System) doit refléter exactement la réalité des encaissements physiques.

2.1. Les Espèces (Cash)

C'est le moyen de paiement le plus liquide et donc le plus sensible. Il est utilisé pour régler des factures, mais aussi pour les pourboires (tips) ou les opérations de change. Chaque transaction en espèces doit impérativement être accompagnée d'un reçu informatique.

2.2. Les Cartes Bancaires (Crédit et Débit)

Elles représentent plus de 80% des transactions hôtelières. On distingue plusieurs flux :

- **Le paiement de proximité (TPE) :** Le client est présent avec sa carte.
- **La Vente à Distance (VAD) :** Paiement en ligne ou débit d'une carte fournie en garantie (No-show, prépaiement).
- **La Carte Virtuelle (VCC - Virtual Credit Card) :** Émise par les agences de voyages en ligne (OTA) comme Booking.com ou Expedia. Elle est chargée d'un montant précis et n'est activable qu'à une date précise.

2.3. Les Virements Bancaires

Le Night Auditor ne manipule pas les virements, mais il doit vérifier sur les factures (folios) que l'acompte (deposit) reçu par virement a bien été déduit du solde restant dû par le client avant son départ matinal.

2.4. Les Prises en Charge (Vouchers)

Un bon d'échange (voucher) est un document par lequel une agence ou une société s'engage à payer tout ou partie du séjour. La maîtrise de la facturation "Extra" (à la charge du client) vs "Prise en charge" (envoyée en facturation différée) est une compétence clé évaluée lors de cette formation.

MODULE 3 : La Gestion des Espèces (Cash Handling)

3.1. Le Fond de Caisse (Float)

Lors de sa prise de poste, le Night Auditor se voit confier un fond de caisse (par exemple 5 000 MAD). La première action de son service (Shift) consiste à compter ce fond à l'abri des regards et à signer le registre de caisse. Toute différence (manquant ou excédent) doit être immédiatement signalée par écrit au manager de garde ou au responsable financier.

3.2. Le Change de Devises

Si l'établissement offre le service de change, la procédure est stricte :

1. Vérifier le cours officiel de la devise affiché (taux d'achat de l'hôtel).
2. Contrôler l'authenticité des billets étrangers (détecteur UV, filigranes).
3. Saisir la transaction dans le PMS pour éditer un bordereau de change.
4. Remettre la contre-valeur en monnaie locale au client avec le bordereau.
5. Isoler les devises étrangères du fond de caisse local.

RISQUE DE FAUSSE MONNAIE

La nuit est le moment propice pour l'écoulement de faux billets, car l'éclairage est plus faible et le personnel souvent moins vigilant. Le passage systématique de toute coupure supérieure à 100 MAD/EUR au détecteur est obligatoire.

3.3. La Remise de Caisse (Le Drop)

En fin de service, avant l'arrivée de l'équipe de jour, le Night Auditor doit "droper" (déposer) ses recettes en espèces. Le calcul est simple :

Total en caisse - Fond de caisse initial = Recette à déposer.

Ce montant est glissé dans une enveloppe scellée (Drop Envelope), détaillée et signée, puis insérée dans le coffre-fort de dépôt (Drop Safe).

MODULE 4 : Sécurisation des Cartes Bancaires

4.1. La Procédure PLBS (Pré-autorisation)

La règle d'or de l'hôtellerie : *Aucun client ne dort sans garantie*. La PLBS n'est pas un débit, c'est le blocage d'une provision sur le compte du client.

PROCESSUS DE GARANTIE AU CHECK-IN TARDIF

- Estimer le montant total du séjour + un forfait journalier (ex: 500 MAD) pour le minibar, le restaurant, etc.
- Insérer la carte dans le TPE et sélectionner "Pré-autorisation".
- Saisir le montant. Le TPE édite un ticket avec un **Code d'Autorisation**.
- Saisir ce code dans le PMS pour relier la garantie au dossier du client.

4.2. Le Complément (Clôture de PLBS)

Lors du check-out, pour encaisser la facture, le Night Auditor ne doit PAS faire un paiement classique. Il doit utiliser la fonction "Complément" du TPE et rappeler la pré-autorisation initiale. Cela transforme la garantie en paiement final et libère instantanément le reste des fonds sur le compte du client.

4.3. Normes PCI-DSS

Le secteur hôtelier est soumis aux normes mondiales PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Le Night Auditor doit veiller à :

- Ne jamais noter un numéro complet de carte bancaire sur un post-it ou un carnet.
- Ne jamais demander le CVV (cryptogramme) à voix haute au comptoir.
- Détruire (broyeur) tout document obsolète contenant des données bancaires.

MODULE 5 : Gestion des Débiteurs Divers

(City Ledger)

5.1. Le principe du crédit client

Transférer une facture en "Débiteurs" revient à faire crédit au client. L'hôtel lui permet de partir sans payer, car une entreprise partenaire règlera la facture plus tard (généralement à 30 jours). Ce processus représente un risque financier majeur si le dossier est incomplet.

5.2. Les contrôles de nuit sur les débiteurs

L'auditeur édite le rapport des arrivées du jour "Prise en Charge". Pour chaque dossier, il doit vérifier :

Type de Réservation	Document Requis (Preuve)	Action du Night Auditor
Agence de Voyage (OTA type Expedia)	Bon d'échange électronique (Voucher) et Carte Virtuelle (VCC).	Vérifier que le "Routage" (transfert automatique) isole bien la chambre (payée par OTA) des extras (à payer par le client).
Société en Compte (Corporate)	Bon de Commande officiel signé par la société, ou email de confirmation.	Vérifier la validité du bon, les limites (ex: pas d'alcool pris en charge), et rattacher physiquement le bon à la facture PMS.

Type de Réservation	Document Requis (Preuve)	Action du Night Auditor
Tour Opérateur (Groupes)	Rooming list et contrat signé.	Vérifier le statut des acomptes versés.

L'ERREUR CLASSIQUE

Le transfert d'une facture complète (Chambre + Minibar + Blanchisserie) vers le compte d'une entreprise alors que le bon de commande stipule "Room & Breakfast only". Le Night Auditor doit impérativement scruter ces dossiers et séparer la facture en deux folios distincts.

MODULE 6 : Procédure d'Encaissement au Départ

6.1. Préparation des départs (Early Check-outs)

Durant la nuit, l'auditeur prépare les factures des clients partant tôt le matin. Il doit notamment vérifier la bonne imputation des petits-déjeuners anticipés (early bird) commandés la veille.

6.2. Le processus d'encaissement pas-à-pas

1. **Présentation** : Imprimer la facture Pro-forma et la soumettre au client pour vérification.
2. **Question clé** : "Avez-vous consommé quelque chose dans le minibar cette nuit ou ce matin ?" (Cette question sauve des milliers de dirhams par an).
3. **Validation** : Si le client valide, lui demander son mode de règlement.
4. **Exécution TPE** : Utiliser la carte en garantie, ou insérer une nouvelle carte.
5. **Saisie PMS** : Saisir le paiement dans le système (le solde du client passe à zéro).
6. **Acquittement** : Imprimer la facture définitive (Tax Invoice) avec la mention "Soldé".

6.3. Le "Late Charge" (Facturation tardive)

Si un ticket de consommation (ex: un petit-déjeuner) arrive à la réception après le départ du client, le Night Auditor devra effectuer un "Late Charge". Si l'hôtel dispose d'une autorisation signée, il débitera la carte à distance en VAD et enverra la facture par email avec un mot d'excuse et d'explication.

MODULE 7 : La Main Courante :

Rapprochement et Contrôle

7.1. L'esprit de la main courante

Le contrôle de nuit n'est pas une simple formalité informatique. Il s'agit de croiser les informations de différents départements pour prouver qu'aucune erreur ou perte n'a eu lieu.

7.2. Rapprochement Restauration (F&B) vs Hébergement

La majorité des clients ne paient pas au restaurant, ils demandent à ce que la note soit transférée sur leur chambre ("Room Charge"). Le Night Auditor doit :

- Récupérer le rapport Z de caisse du système du restaurant (ex: Micros, Symphony).
- Récupérer les tickets physiques signés par les clients.
- Vérifier ligne par ligne que le montant total des transferts du rapport restaurant correspond exactement au montant total réceptionné par le PMS de l'hôtel.
- Si une erreur apparaît (ticket transféré sur une mauvaise chambre), le Night Auditor procède à l'ajustement.

7.3. Contrôle des Tarifs (Rate Check)

L'auditeur imprime le "Rate Variance Report". Il compare le prix vendu de chaque chambre par rapport au prix système. Toute différence inexplicquée (par exemple, une chambre vue mer vendue au prix d'une chambre standard sans autorisation de surclassement) doit être documentée dans le journal de bord (Logbook).

MODULE 8 : La Clôture Informatique (End of Day)

8.1. Pré-requis avant lancement

La clôture est un processus irréversible. Avant d'appuyer sur "Run Night Audit", l'auditeur s'assure que :

- Toutes les arrivées du jour sont soit "Check-in" soit basculées en "No-show".
- Tous les départs prévus ont été gérés.
- Les interfaces (Téléphone, Télévision payante, Serrures) sont synchronisées.
- L'équilibre des caisses est parfait.

8.2. Le processus de roulement (The Run)

Lors du lancement, le PMS effectue les tâches suivantes :

1. Fige les factures.
2. Poste automatiquement le prix de la chambre et la taxe de séjour sur le compte de tous les clients présents ("Room & Tax posting").
3. Change la date système de l'hôtel (passage au lendemain).
4. Génère les rapports statistiques et comptables.
5. Sauvegarde la base de données.

Durant ce processus (qui peut durer de 5 à 30 minutes selon les systèmes), l'utilisation du logiciel est figée. L'auditeur doit prévoir des procédures manuelles si un client souhaite partir à ce moment précis (Downtime procedure).

MODULE 9 : Édition et Analyse des Rapports de Nuit

Le produit final du Night Audit est la liasse de rapports (Night Audit Pack). L'auditeur n'est pas qu'un exécutant, il doit savoir interpréter ces chiffres.

LES 4 RAPPORTS INDISPENSABLES

- **Manager's Flash (Le Journalier)** : Synthèse du chiffre d'affaires, du Taux d'Occupation (TO), du Prix Moyen (ADR) et du RevPAR. Il est envoyé à la Direction Générale et aux investisseurs.
- **Trial Balance (Balance de Vérification)** : Rapport comptable prouvant l'équilibre parfait des comptes. *Actif = Passif*. L'écart doit toujours être de zéro.
- **Rebates & Allowances (Rapport des Ajustements)** : Liste de toutes les annulations de factures et gestes commerciaux. À analyser rigoureusement pour éviter les fraudes.
- **High Balance Report (Rapport des Hauts Soldes)** : Liste les clients présents dont la facture dépasse la garantie bancaire accordée. Action requise au matin : demander une nouvelle autorisation.

MODULE 10 : Cas Pratiques et Résolution de Litiges à l'Hôtel FAHO

10.1. Cas : La contestation de frais

Scénario : Monsieur Dupont, en départ à 4h00 du matin, refuse de payer une note de bar de 250 MAD apparaissant sur sa facture. Il affirme dormir depuis 22h00.

Résolution : L'auditeur de nuit retrouve le ticket physique du bar dans le classement de la veille. La signature est floue et ne correspond pas à la fiche de police. Pour ne pas bloquer un client qui a un vol, l'auditeur procède à un ajustement (Rebate) pour retirer les 250 MAD, encaisse le reste du séjour, et crée un "Dossier Litige" transmis au Directeur de la Restauration pour enquêter auprès du barman (erreur de numéro de chambre probable).

10.2. Cas : Le terminal de paiement en panne

Scénario : À 5h00, le TPE affiche "Connexion serveur impossible". Un client doit régler 12 000 MAD.

Résolution : L'auditeur utilise le "Fer à repasser" (sabot manuel) pour prendre l'empreinte physique de la carte, appelle le centre d'autorisation bancaire 24/7 pour obtenir un code d'accord vocal, note ce code sur la facture, et laisse le client partir. La transaction sera saisie manuellement dans le TPE dès le rétablissement du réseau.

10.3. Cas : Le "Walk-out" (Départ sans payer)

Scénario : Lors de la vérification des clés, l'auditeur s'aperçoit que la chambre 210 est vide, la clé laissée sur le lit, mais la facture de 3 000 MAD n'est pas soldée. La carte en garantie a été rejetée.

Résolution : Le Night Auditor bloque immédiatement le compte (Checkout to City Ledger - Bad Debt) pour stopper la facturation des nuits suivantes, informe la direction par le Logbook, et fige la chambre dans le système pour que le service d'étage fasse un inventaire précis des vols éventuels.

MODULE 11 : Prévention des Fraudes Internes et Externes

Le Night Auditor est le premier maillon du contrôle de gestion. Il est formé pour détecter des anomalies comportementales au sein même des équipes.

TYPOLOGIE DES FRAUDES HÔTELIÈRES À DÉTECTER

- **Le Coulage (Cash Theft)** : Un réceptionniste encaisse une chambre en espèces, mais annule la facture dans le PMS (en prétextant une erreur) pour garder l'argent. *Le contrôle de nuit : surveiller le volume des "Rebates" par utilisateur.*
- **Le Sur-classement abusif** : Accorder une suite au prix d'une chambre standard à un ami, sans autorisation. *Le contrôle de nuit : Analyser le "Rate Variance Report".*
- **Le "Sleeper"** : Laisser une chambre en statut "occupée" dans le système alors que le client est parti, pour y loger une connaissance gratuitement la nuit suivante. *Le contrôle de nuit : Rapprocher le statut système avec le rapport des gouvernantes.*

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

Ce document est la propriété exclusive de trainingcenterin. Toute reproduction non autorisée est interdite.