

trainingcenterin

GESTION DES ANOMALIES ET CORRECTIONS

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

Sommaire du Programme

MODULE 1	Comprendre l'Anomalie dans le Cycle de l'Hôtel
MODULE 2	Identification des Erreurs de Réception (Front Office)
MODULE 3	Anomalies des Points de Vente (F&B / Restauration)
MODULE 4	Les Discordances avec les Étages (Housekeeping Discrepancy)
MODULE 5	Pannes et Défaillances des Interfaces Systèmes
MODULE 6	Le Protocole de Correction (Rebates, Allowances, Voids)
MODULE 7	Corrections sur les Comptes Débiteurs (City Ledger)
MODULE 8	Procédures Dégradées : La Gestion des Pannes (Downtime)
MODULE 9	Reporting et Communication des Anomalies
MODULE 10	Cas Pratiques : Scénarios Critiques à l'Hôtel FAHO
MODULE 11	Auto-Évaluation et Synthèse

MODULE 1 : Comprendre l'Anomalie dans le Cycle de l'Hôtel

1.1. Définition de l'anomalie en Night Audit

Dans le contexte de la réception de nuit, une **anomalie** est toute donnée, transaction financière, ou situation opérationnelle qui s'écarte des standards prévus par les procédures de l'établissement. Elle empêche le bon déroulement de la clôture informatique journalière (End of Day).

L'auditeur de nuit (Night Auditor) agit comme le dernier filet de sécurité avant que les chiffres de la journée ne soient définitivement figés et transmis à la comptabilité générale. Toute anomalie non corrigée à 5h00 du matin deviendra un problème comptable complexe à résoudre le lendemain.

1.2. Typologie des anomalies

Nous classons les anomalies rencontrées la nuit en trois catégories principales :

- **Opérationnelles** : Chambres occupées non facturées, écarts entre le système et la réalité physique des chambres (Statuts des femmes de chambre).
- **Financières** : Écarts de caisse (manquants ou excédents), erreurs de facturation (tarifs erronés, transferts oubliés), limites de crédit dépassées.
- **Techniques** : Pannes d'interfaces (le restaurant ne parvient plus à envoyer les notes sur les chambres, les clés magnétiques ne se codent plus, le PMS plante).

LA PHILOSOPHIE DE LA CORRECTION

Corriger ne signifie pas simplement "effacer pour que ça passe". La philosophie de la correction enseignée par trainingcenterin repose sur trois piliers : **Identifier, Justifier, Documenter**. Chaque correction laisse une trace informatique. L'auditeur doit toujours pouvoir expliquer pourquoi il a modifié une donnée à 3h00 du matin.

MODULE 2 : Identification des Erreurs de Réception (Front Office)

2.1. Les erreurs de Check-in

L'équipe de jour gère souvent un flux important d'arrivées, ce qui augmente le risque d'erreurs de saisie. Le Night Auditor doit scanner la liste des arrivées du jour pour détecter :

- **Les doublons de profils** : Un client existant a été recréé, divisant ainsi son historique de fidélité.
- **L'absence d'empreinte bancaire (PLBS)** : La chambre est cochée "Occupée", mais la case "Garantie" est vide ou le montant bloqué est insuffisant (ex: 1 MAD bloqué au lieu de 1000 MAD).
- **Les erreurs de routage** : L'entreprise paie le séjour, mais la fenêtre de facturation (Routing) n'a pas été configurée. Résultat : le client risque de recevoir la facture totale au départ.

2.2. Les anomalies tarifaires (Rate Variances)

C'est l'anomalie la plus surveillée. Le "Rate Variance Report" édité la nuit liste toutes les chambres où le prix facturé est différent du prix système (Rate Code).

ACTION CORRECTIVE FACE À UNE VARIANCE DE TARIF

1. Identifier la variance : Ex. Chambre vendue 1200 MAD, facturée 900 MAD.
2. Chercher la justification : Y a-t-il une "Trace" (Commentaire) laissée par le réceptionniste ? (ex: "Remise 300 MAD suite à problème de climatisation").
3. Si justifié : Signer le rapport à côté de la ligne pour validation.
4. Si non justifié : Remettre le prix à 1200 MAD (si c'est une erreur de manipulation du réceptionniste) OU laisser 900 MAD mais rédiger un rapport d'incident pour demander des explications à l'équipe du matin (Suspicion de fraude ou coulage).

MODULE 3 : Anomalies des Points de Vente (F&B / Restauration)

3.1. Les tables non clôturées (Open Tables)

Avant de lancer la clôture du PMS, le Night Auditor doit s'assurer que le système de caisse du restaurant (POS : Point Of Sale) a été correctement clôturé par le Maître d'Hôtel. Si des tables restent ouvertes informatiquement alors que le restaurant est physiquement fermé, cela génère une anomalie bloquante.

Correction : L'auditeur doit forcer la fermeture de ces tables dans le POS, soit en les transférant sur le compte "Pertes/Offerts" (si le client est parti sans payer), soit en les facturant sur la chambre correspondante après enquête (recherche du ticket signé).

3.2. Les transferts rejetés (Failed Room Charges)

Lorsqu'un serveur tente d'envoyer la note du restaurant sur une chambre, le système peut la rejeter si :

- La chambre est au statut "No Post" (Le client n'a pas laissé de garantie bancaire).
- Le nom saisi par le serveur ne correspond pas au nom enregistré en chambre.

Ces rejets finissent souvent sur un compte "Master" d'attente (Dummy Room). L'auditeur de nuit doit analyser cette chambre d'attente, lire les tickets originaux, et transférer manuellement (Post) les sommes vers les bons clients avant l'édition des factures matinales.

MODULE 4 : Les Discordances avec les Étages (Housekeeping Discrepancy)

4.1. L'origine de l'anomalie

L'anomalie "Discrepancy" survient lorsque l'information saisie à la réception (le système PMS) contredit le rapport physique des femmes de chambre (Gouvernante). C'est le signal d'alarme d'une faille de sécurité ou d'une perte financière.

4.2. Grille de résolution des statuts

Statut Réception (PMS)	Statut Étages (Physique)	Nom de l'Anomalie	Action Corrective de Nuit
Occupée	Libre / Propre	Sleeper (Dormeur fantôme)	Vérifier le dossier. Le client est parti sans passer par la réception. Faire un check-out immédiat, encaisser avec la carte en garantie, envoyer la facture par email.

Statut Réception (PMS)	Statut Étages (Physique)	Nom de l'Anomalie	Action Corrective de Nuit
Occupée	Libre mais Sale (Bagages partis)	Skip (Départ furtif)	Le client est parti discrètement. Risque d'impayé (Walk-out). Si aucune carte n'est en garantie, alerter la direction, bloquer le compte en City Ledger (Créances Douteuses).
Libre	Occupée (Bagages, lit défait)	Occupied Unassigned (Locataire non enregistré)	Anomalie GRAVE. Soit une clé a été donnée sans faire le check-in, soit c'est une fraude (chambre vendue au noir). L'auditeur doit appeler la chambre, identifier le client, et forcer le check-in + facturation.

MODULE 5 : Pannes et Défaillances des Interfaces Systèmes

5.1. Rôle des interfaces

Le PMS de l'hôtel (cerveau central) est connecté à des sous-systèmes (interfaces) :

- Interface Clés (Vingcard, Salto) : création des clés magnétiques.
- Interface PABX : facturation des appels téléphoniques.
- Interface POS : réception des notes de restaurant.
- Interface Pay-TV / VOD.

5.2. Anomalie de connexion (Interface Down)

La nuit, les micro-coupures de serveur sont fréquentes. Si une interface tombe, l'auditeur doit la redémarrer (Restart Interface Service depuis l'ordinateur serveur). Si le redémarrage échoue, il doit passer en **mode manuel** :

- S'il s'agit des clés : Utiliser la tablette de secours "Encoder" pour faire les clés hors-réseau.
- S'il s'agit du PABX : Éditer le listing papier du standard téléphonique et saisir le montant des appels manuellement sur la facture du client avant son départ.

MODULE 6 : Le Protocole de Correction (Rebates, Allowances, Voids)

6.1. La définition de l'ajustement

Une erreur de facturation (ex: 2 petits-déjeuners facturés au lieu d'un seul) ne s'efface pas en appuyant sur "Supprimer". La comptabilité exige une trace. Il faut procéder à un ajustement (Crédit) pour annuler le Débit erroné.

6.2. Les trois types de corrections

- **Void (Annulation le jour même)** : Transaction annulée le jour de sa saisie. Elle n'apparaîtra pas sur la facture finale du client, mais restera dans le journal des caissiers.
- **Allowance / Rebate (Ajustement jours précédents)** : Transaction négative passée pour annuler une erreur d'un jour passé (qui a déjà été clôturé informatiquement). Obligatoire pour corriger la facturation des nuits précédentes.
- **Paid Out (Débours)** : Sortie d'espèces de la caisse pour rembourser un client (ex: il a payé 1000 MAD en cash, la facture finale est de 900 MAD). Soumis à un reçu signé par le client.

RÈGLE DE VALIDATION (ANTI-FRAUDE)

Le rapport des "Rebates" édité la nuit est le document le plus épluché par la direction financière. Chaque ajustement dépassant un certain seuil (ex: 500 MAD) doit être documenté par un formulaire papier d'ajustement, justifiant le motif exact, et comportant impérativement la signature de l'employé ET celle du Chef de Réception ou Night Manager.

MODULE 7 : Corrections sur les Comptes Débiteurs (City Ledger)

7.1. Les anomalies de transfert

Les factures prises en charge par une entreprise ou une agence OTA (Booking, Expedia) sont transférées (check-out) vers un compte "City Ledger". L'anomalie la plus courante est le transfert partiel ou le transfert sans numéro de bon de commande (Voucher).

7.2. Correction d'un Folio mal routé

Si l'auditeur repère qu'une facture de 5000 MAD a été transférée à l'entreprise X, alors que le bon de commande limite la prise en charge à 3000 MAD :

1. Ouvrir le module "City Ledger" (Débiteurs).
2. Retrouver la facture clôturée, et la ré-ouvrir (Re-open Folio).
3. Séparer les charges (Split transaction) : 3000 MAD sur la fenêtre 1 (Société), 2000 MAD sur la fenêtre 2 (Client).
4. Transférer uniquement la fenêtre 1 vers la société.
5. Si le client est encore à l'hôtel, imprimer la facture de 2000 MAD et la glisser sous sa porte. S'il est parti, débiter sa carte bancaire en VAD (Late Charge).

MODULE 8 : Procédures Dégradées : La Gestion des Pannes (Downtime)

8.1. Le Crash du PMS (System Down)

C'est la pire anomalie pour un Night Auditor. À 3h00 du matin, l'ordinateur central s'éteint ou le logiciel plante. L'hôtel continue de fonctionner, des clients peuvent arriver ou partir.

LE CRASH KIT (KIT DE SURVIE)

L'auditeur doit immédiatement utiliser le "Crash Kit" imprimé en début de service. Il contient :

- La liste des arrivées restantes.
- La liste des départs prévus (Early check-out) avec le solde exact de leurs factures.
- Le plan de l'hôtel avec les chambres libres et propres.

Action : Les check-outs sont faits manuellement (facture papier, encaissement TPE ou sabot manuel). Les factures seront saisies dans l'ordinateur au retour du système. Les clés sont codées avec le passe-partout manuel de secours.

MODULE 9 : Reporting et Communication des Anomalies

9.1. Le rôle du Logbook (Cahier de Consignes)

Une anomalie corrigée ne disparaît pas dans l'oubli. Elle doit être rapportée pour former les équipes de jour et éviter qu'elle ne se reproduise.

Le Logbook de nuit doit être factuel, précis, et professionnel (pas de jugements de valeur, uniquement des faits).

9.2. Exemple de rédaction professionnelle

- **Mauvaise rédaction** : "Karim a encore oublié de prendre la caution de la chambre 205, j'ai dû le faire."
- **Rédaction professionnelle** : "Chambre 205 arrivée sans PLBS. Dossier repris. Appel en chambre à 23h, autorisation de 1500 MAD prise avec succès sur la carte Mastercard se terminant par 4512. Merci de rappeler la procédure de check-in à l'équipe du soir."

MODULE 10 : Cas Pratiques : Scénarios

Critiques à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La chambre occupée deux fois (Double Booking physique)

Contexte (Hôtel FAHO) : Un client arrive à 2h00 du matin (Late arrival). Dans le système, la chambre 312 lui est attribuée et est notée "Libre/Propre". Vous lui donnez la clé. Cinq minutes plus tard, il redescend furieux : il y a déjà quelqu'un qui dort dans le lit !

Gestion de l'anomalie :

1. **Gérer l'humain d'abord** : Présenter des excuses immédiates et sincères au client. Lui proposer de patienter au bar avec une boisson offerte.
2. **Reloger** : Chercher une autre chambre de catégorie supérieure (Surclassement compensatoire) et lui faire une nouvelle clé.
3. **Enquête système** : Pourquoi la 312 est-elle physiquement occupée ? Le réceptionniste du soir a dû donner la clé de la 312 à un autre client, tout en faisant le "Check-in" informatique sur la chambre 315.
4. **Correction** : Vous déplacez informatiquement le client de la 315 vers la 312 (Room Move). Vous attribuez la 315 à votre client de 2h00 du matin.
5. **Trace** : Rédiger un rapport d'incident pour que la direction sensibilise l'équipe de jour au risque gravissime que représente l'erreur de remise de clés (atteinte à la sécurité et à l'intimité).

Cas N°2 : Le TPE qui refuse la télécollecte

Contexte (Hôtel FAHO) : Avant de lancer votre clôture, vous devez clôturer les Terminaux de Paiement Électronique (TPE) pour envoyer l'argent à la banque (Télécollecte). L'un des TPE affiche "Ticket Annulé : Montant hors limite". En cherchant, vous vous rendez compte qu'un réceptionniste a encaissé une facture de 120 MAD en tapant 120 000 MAD sur le TPE.

Gestion de l'anomalie :

1. Ce montant pharaonique bloque le terminal.
2. Si vous avez la carte bancaire du client : vous effectuez l'annulation (Annulation transaction) directement sur le TPE.
3. Si le client est parti : Le Night Auditor DOIT contacter le support technique bancaire d'urgence (centre d'appel 24/7) pour demander l'extourne (annulation à distance) de la transaction spécifique avant que la télécollecte ne passe, afin d'éviter que le compte du client ne soit débité de 120 000 MAD, ce qui générerait une plainte majeure.
4. Laisser une consigne pour contacter le client au matin et procéder à l'encaissement correct de 120 MAD par VAD.

Cas N°3 : L'Ajustement "suspect"

Contexte (Hôtel FAHO) : En épluchant le rapport des ajustements (Rebates Report), vous voyez qu'à 22h30, le réceptionniste du soir a annulé (Void) 3 factures de petit-déjeuner pour un montant total de 450 MAD. Aucune note ni justificatif papier n'est présent dans la caisse.

Gestion de l'anomalie :

1. La suspicion de vol (coulage) est forte. Le réceptionniste a pu encaisser ces 450 MAD en espèces auprès de clients de passage, mettre l'argent dans sa poche, et annuler l'opération informatique.
2. Le Night Auditor ne doit PAS confronter le réceptionniste si celui-ci est encore

dans les vestiaires.

3. Il doit imprimer les historiques de transactions (Transaction Audit Trail) de l'utilisateur concerné.

4. Il annexe ces impressions au rapport de caisse avec une note confidentielle agrafée à l'attention exclusive du Directeur Financier et du Directeur Général :

"Rebates non justifiés de 450 MAD constatés sous le login X. Pas de vouchers signés."

L'enquête (visionnage des caméras) sera menée le lendemain par la direction.

MODULE 11 : Auto-Évaluation et Synthèse

Quiz de vérification des acquis

1. Que doit faire l'auditeur face à un écart entre le prix système et le prix vendu (Rate Variance) non justifié ?
 - a) Effacer la ligne du rapport.
 - b) Modifier le tarif pour qu'il corresponde au système.
 - c) Laisser l'anomalie et rédiger un rapport à la direction pour explication.

2. Un "Sleeper" est :
 - a) Un client qui refuse de se réveiller pour son check-out.
 - b) Une chambre marquée occupée dans le système mais physiquement vide et propre.
 - c) Un employé dormant pendant son service de nuit.

3. Quelle est la règle primordiale pour valider un ajustement (Rebate) ?
 - a) Il doit toujours être inférieur à 100 MAD.
 - b) Il doit être soutenu par un formulaire imprimé, justifié et signé.
 - c) Il doit être supprimé du système avant le matin.

RÉPONSES ET SYNTHÈSE

Réponses : 1. c) / 2. b) / 3. b)

Le Night Auditor est la clé de voûte de la sécurité financière de l'hôtel. Sa capacité à détecter, analyser et corriger les anomalies (ou à les documenter si la correction immédiate est impossible) garantit l'intégrité de la comptabilité et la pérennité de l'établissement. La rigueur, l'honnêteté et le sens de l'observation sont vos meilleurs atouts.

trainingcenterin

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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