

trainingcenterin

UTILISATION DES SYSTÈMES PMS (OPERA, PROTEL, MEWS)

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

Sommaire du Programme

MODULE 1	Introduction aux PMS (Property Management Systems)
MODULE 2	Panorama des Leaders : OPERA, Protel, Mews
MODULE 3	Ergonomie et Navigation de Base (Tableaux de Bord)
MODULE 4	La Gestion des Arrivées et Départs sur le PMS
MODULE 5	La Clôture de Nuit (End of Day / Night Run)
MODULE 6	Gestion des Folios et Facturation Informatique
MODULE 7	Édition et Impression des Rapports du Night Audit
MODULE 8	Les Interfaces Systèmes (POS, Clés, PABX)
MODULE 9	Sécurité, Sauvegarde et Accès Utilisateur
MODULE 10	Procédures de Secours (Downtime & Crash PMS)
MODULE 11	Cas Pratiques de Manipulation à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : Introduction aux PMS

1.1. Qu'est-ce qu'un PMS ?

Le **PMS (Property Management System)** est le cœur informatique de l'hôtel. Il centralise toutes les opérations liées à l'hébergement et à la facturation. Historiquement appelé "logiciel de réception" ou "main courante informatisée", il a évolué pour devenir un écosystème complexe reliant tous les départements (Étages, Restauration, Maintenance, Ventes, Comptabilité).

1.2. Le rôle du PMS pour le Réceptionniste de Nuit

Pour l'équipe de jour, le PMS est principalement un outil d'accueil et de saisie de réservations. Pour le **Night Auditor**, le PMS est avant tout un outil d'**audit, de contrôle et de consolidation comptable**. La nuit, le réceptionniste devient un administrateur du système : il est responsable du passage à la date suivante et de la génération des statistiques financières journalières.

L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE : CLOUD VS ON-PREMISE

Aujourd'hui, l'industrie est divisée entre deux types d'architectures :

- **On-Premise (Sur site)** : Le logiciel est installé sur un gros serveur physique caché dans un bureau de l'hôtel (ex: anciennes versions d'OPERA v5, Protel On-Premise). La sauvegarde de nuit (Backup) est souvent manuelle.
- **Cloud (En ligne)** : Le PMS est accessible via un navigateur web (Chrome, Safari). Les données sont stockées à distance (ex: Mews, OPERA Cloud). L'hôtel dépend entièrement de sa connexion internet.

MODULE 2 : Panorama des Leaders : OPERA, Protel, Mews

Chaque logiciel a sa propre logique, mais les principes comptables hôteliers restent identiques. Un bon Night Auditor doit comprendre la philosophie de chaque système.

2.1. OPERA (Oracle Hospitality)

OPERA est le géant incontesté de l'hôtellerie mondiale, utilisé par les grandes chaînes (Marriott, Accor, Hilton). C'est un système extrêmement puissant et paramétrable, mais qui nécessite une longue formation en raison de son interface dense.

- **Philosophie** : Tout est organisé par profils (Client, Société, Agence) et par blocs (Groupes).
- **End of Day** : La procédure de clôture d'OPERA est très stricte. Elle bloque (Downtime) le système pendant l'exécution des procédures automatiques (Postings).
- **Points forts** : Richesse des rapports, gestion complexe des routages.

2.2. Protel (Access)

Très présent en Europe et dans l'hôtellerie indépendante haut de gamme. Protel propose un affichage très visuel (le "Tape Chart" ou plan de réservation).

- **Philosophie** : Une navigation centrée sur le plan des chambres.
- **Night Audit** : Le module de clôture est souvent plus rapide qu'OPERA, avec des points de contrôle clairs avant de pouvoir cliquer sur "Lancer la clôture".

2.3. Mews

Mews est le leader de la nouvelle génération "Cloud-native". Son interface ne ressemble pas aux logiciels traditionnels, elle s'apparente plus à une application web moderne (design épuré, navigation au clic).

- **Philosophie** : Centré sur l'automatisation et le "Self-Service". Les paiements sont automatisés via des cartes virtuelles (Mews Payments).
- **Night Audit** : Avec Mews, la clôture n'existe presque plus au sens traditionnel ! Le système est en "roulement continu". Les revenus se postent à minuit pile sans bloquer la réception. Le Night Auditor passe donc plus de temps à vérifier qu'à attendre que le système "tourne".

MODULE 3 : Ergonomie et Navigation de Base

3.1. Les Tableaux de Bord (Dashboards)

À sa prise de poste (vers 22h30 ou 23h00), le Night Auditor consulte immédiatement le tableau de bord du PMS. Il doit lire les chiffres clés de la journée :

Indicateur PMS	Signification pour la nuit	Action du Night Auditor
Arrivals (Arrivées restantes)	Clients attendus qui ne sont pas encore là.	Préparer les clés. En fin de nuit, basculer les absents en "No-Show".
Departures (Départs restants)	Clients qui devaient partir mais sont toujours notés "In-House".	Investigation : Sont-ils restés ? Le réceptionniste de jour a-t-il oublié de faire le check-out ?
House Count (Occupants)	Nombre de chambres et personnes physiquement dans l'hôtel.	Rapprocher ce chiffre avec la liste d'évacuation d'urgence.

3.2. Raccourcis et Recherche (Search)

La rapidité est essentielle la nuit. Dans OPERA, on utilise l'écran "Update Reservation". Dans Mews, la barre de recherche globale (en haut de l'écran) permet de taper un nom,

un numéro de chambre, ou un nom de société pour accéder directement au profil souhaité.

MODULE 4 : La Gestion des Arrivées et Départs sur le PMS

4.1. Les arrivées tardives (Late Check-in)

Le réceptionniste de nuit gère les "Walk-in" (clients de passage sans réservation) et les arrivées tardives. Sur le PMS, l'opération implique obligatoirement :

- La vérification de l'identité.
- La saisie de la carte bancaire via le terminal et la liaison avec l'interface du PMS (Tokenisation dans Mews ou lien d'autorisation dans OPERA).
- L'affectation de la chambre et l'encodage direct de la clé via le bouton "Create Key" du PMS.

PROCESSUS DE GESTION DES NO-SHOWS

1. À 3h00 du matin, aller sur la liste des "Arrivées attendues".
2. Sélectionner les réservations garanties par carte de crédit.
3. Cliquer sur le bouton "No-Show" (Ne jamais cliquer sur "Cancel").
4. Le PMS génère automatiquement la facture de pénalité de non-présentation (généralement 1 nuit).
5. Débiter la carte enregistrée et envoyer la facture par email.

4.2. Les départs matinaux (Early Check-out)

Le client partant à 5h00 du matin veut de la rapidité. Dans le PMS, le Night Auditor doit aller sur le module "Billing" ou "Cashiering", vérifier le solde, poster le mode de paiement (ex: Cash, Visa) pour ramener le solde à 0, et générer la facture fiscale au format PDF.

MODULE 5 : La Clôture de Nuit (End of Day / Night Run)

5.1. Qu'est-ce que le "Night Run" ?

C'est l'exécution d'un script informatique (une suite de commandes) qui fige les données. Cette procédure est omniprésente dans OPERA, Fidelio et Protel. Dans les systèmes modernes (Cloud), cette étape est plus fluide mais la préparation reste la même.

5.2. Les étapes de préparation (Pre-Audit)

Le PMS refusera de lancer la clôture si les conditions suivantes ne sont pas remplies :

- Toutes les arrivées doivent être traitées (Check-in ou No-Show).
- Tous les départs doivent être traités (Check-out ou Prolongation/Extend).
- Toutes les caisses utilisateurs de la journée (Cashier Shifts) doivent être fermées et balancées.
- L'interface du restaurant (POS) doit avoir envoyé sa clôture (Z de caisse).

5.3. Le Lancement de la procédure

Dans OPERA, le module s'appelle "End of Day Routine". L'auditeur clique sur "Start". Le PMS effectue les actions suivantes de façon automatisée :

1. **Room & Tax Posting** : Facturation massive des prix des chambres et des taxes de séjour sur tous les comptes des clients présents.

2. **No-Show Posting** : Facturation automatique des garanties.
3. **Roll Date** : Changement de la date du système. Par exemple, passage du 14 au 15 septembre.
4. **Report Generation** : Création de dizaines de rapports financiers envoyés vers les imprimantes ou stockés en PDF.

DOWNTIME DURANT LA CLÔTURE

Durant l'exécution du "Night Run" sur OPERA, le système est inaccessible pour faire des réservations ou des factures (pendant environ 10 à 30 minutes). Si un client veut régler sa note à ce moment précis, l'auditeur doit appliquer la procédure manuelle.

MODULE 6 : Gestion des Folios et Facturation Informatique

6.1. La structure des fenêtres (Windows)

Sur les PMS, une facture (Folio) peut être divisée en plusieurs sous-factures, appelées "Fenêtres" ou "Windows" (OPERA) ou "Bill" (Mews). Cela permet de séparer qui paie quoi.

- **Window 1** : Routée vers l'entreprise (ex: Chambre et PDJ).
- **Window 2** : À la charge du client (ex: Minibar, Pressing).

Le Night Auditor passe une grande partie de sa nuit à glisser/déposer (Drag & Drop) les codes de transaction (Transaction Codes) d'une fenêtre à l'autre pour corriger les erreurs de routage de l'équipe de jour.

6.2. Les Ajustements (Rebates) dans le PMS

Si une erreur a été commise, on ne "supprime" pas une ligne dans le PMS. On crée une ligne d'annulation (Rebate ou Allowance) avec un montant négatif. Dans le PMS, cette action requiert un "Code Raison" (Reason Code) obligatoire (ex: "Erreur de saisie", "Geste commercial"). Le Night Auditor doit s'assurer que les codes utilisés sont justifiés et accompagnés d'une note explicative.

MODULE 7 : Édition et Impression des Rapports du Night Audit

7.1. Le "Night Audit Pack"

À la fin de sa clôture, le PMS génère un lot de rapports. L'auditeur doit les vérifier, les classer, les envoyer par email à la Direction, et en imprimer certains pour la réunion du matin.

Nom du Rapport (OPERA/Protel)	Ce que l'auditeur doit vérifier dessus
Manager's Report (Flash)	Le Taux d'Occupation (TO), le Prix Moyen (ADR) et le chiffre d'affaires total. Doit être envoyé au Directeur Général.
Trial Balance (Balance)	Prouver l'équilibre comptable. L'écart entre les débits et les crédits doit toujours être "0,00".
Rate Variance Report	Justifier pourquoi une chambre a été vendue moins cher que le tarif système.
High Balance Report	Lister les clients dont les dépenses dépassent la garantie de la carte de crédit sur le système.
Credit Card Reconciliation	Prouver que le total des transactions par carte sur le PMS correspond au rapport du Terminal de paiement bancaire.

MODULE 8 : Les Interfaces Systèmes (POS, Clés, PABX)

8.1. Fonctionnement des interfaces (IFC)

Le PMS ne travaille pas seul. Le module IFC (Interface Control) gère les connexions avec l'extérieur.

- **POS (Restaurant) :** Le serveur tape la note sur Micros, le POS interroge le PMS "Le client Dupont est-il bien en 401 ?". Si le PMS dit "Oui", le POS envoie la somme sur le Folio de la 401.
- **Key Card System :** Lors du Check-in sur le PMS, celui-ci envoie un ordre au logiciel des portes (ex: Salto, Assa Abloy) pour coder la carte.

8.2. Gestion des pannes d'interface la nuit

Il arrive fréquemment que le lien informatique coupe ("Link Down"). Le Night Auditor doit alors :

1. Ouvrir le module d'administration du PMS (IFC Controller ou Mews Connect).
2. Vérifier le statut du service ("Running" ou "Stopped").
3. Tenter de relancer le service (Restart).
4. Si cela échoue, appliquer la procédure manuelle (saisir les tickets de restaurant à la main sur le PMS).

MODULE 9 : Sécurité, Sauvegarde et Accès Utilisateur

9.1. Niveaux de droits d'accès

Le profil utilisateur (Login) du Night Auditor a généralement plus de droits qu'un réceptionniste de jour. Il peut :

- Faire des ajustements (Rebates) sur des factures fermées.
- Forcer la clôture de journée.
- Accéder à des rapports financiers confidentiels.

Il est donc **STRICTEMENT INTERDIT** de partager son mot de passe ou de laisser sa session ouverte au comptoir.

9.2. Sauvegarde des données (Backup)

Pour les systèmes "On-Premise", l'une des tâches de l'auditeur de nuit est de s'assurer de la bonne exécution de la sauvegarde de la base de données. Il peut s'agir de vérifier qu'une copie a bien été envoyée sur un disque dur externe ou un serveur distant, afin de ne rien perdre en cas d'incendie de la salle serveur.

MODULE 10 : Procédures de Secours (Downtime & Crash PMS)

10.1. Le "Downtime Reports"

Si le PMS tombe en panne (serveur brûlé, coupure internet générale, attaque informatique), l'hôtel doit continuer à tourner. C'est pourquoi le Night Auditor doit imprimer et sauvegarder en local chaque nuit les "Downtime Reports" (Rapports de secours).

COMPOSITION DU DOSSIER DE SECOURS

- **In-House Guest List** : La liste de tous les clients présents avec leur numéro de chambre et tarif.
- **Arrival List** : Les arrivées du lendemain (pour préparer les clés).
- **Departure List & Balances** : La liste des départs avec le solde exact de leur facture. (Si un client part pendant la panne, on sait combien il doit payer).
- **Room Status** : Le plan des chambres vides et propres.

10.2. Reprise d'activité (Recovery)

Lorsque le PMS revient en ligne, le Night Auditor doit saisir manuellement toutes les opérations physiques réalisées pendant la panne (Check-ins papier, paiements par terminal autonome) pour remettre le système à jour avec la réalité.

MODULE 11 : Cas Pratiques de Manipulation à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La chambre occupée deux fois sur le système

Contexte (Hôtel FAHO sous OPERA) : Vous arrivez pour votre service de nuit. La chambre 312 apparaît deux fois dans le système avec deux noms de clients différents (un "Share" ou partage accidentel). En réalité, l'un des clients est parti ce matin mais le réceptionniste a fait une fausse manipulation. La clôture est bloquée.

Action sur PMS :

1. Vous ne pouvez pas faire un Check-out normal car le solde n'est pas à 0.
2. Vous transférez (Routing) la facture du client "fantôme" vers un compte Master d'attente.
3. Vous séparez les profils (Break Share).
4. Vous effectuez un Check-out forcé avec "Zero Balance" sur le client fantôme pour libérer la chambre et permettre la clôture.

Cas N°2 : Le problème d'automatisation sur Mews

Contexte (Hôtel FAHO sous Mews) : Dans Mews, le Night Audit se fait seul à minuit. Cependant, le tableau de bord affiche 5 "Unresolved Tasks" (Tâches non résolues). Mews refuse de poster le prix de la chambre 205 car le client n'a pas de tarif assigné (Rate null).

Action sur PMS :

1. Vous cliquez sur la tâche dans la "Timeline".
2. Vous constatez que la réservation vient d'Expedia mais que la connexion tarifaire a échoué.

3. Vous regardez les notes (Comments) de la réservation, vous trouvez le prix convenu.
4. Vous éditez manuellement le prix sur le calendrier du client.
5. Vous forcez la facturation de la nuit écoulée via le bouton "Charge night manually".
Le système est corrigé.

Cas N°3 : Le solde débiteur bloqué sur Protel

Contexte (Hôtel FAHO sous Protel) : Vous lancez la clôture, mais Protel affiche "Attention, caisses non balancées". Vous trouvez une différence de 50 MAD en espèces dans la caisse du réceptionniste de l'après-midi.

Action sur PMS :

1. L'employé de jour a mal rendu la monnaie, ou oublié de facturer un produit. La caisse informatique affiche "5050 MAD espèces" mais vous n'avez que "5000 MAD" en physique.
2. Vous ne pouvez pas imprimer un faux billet. Vous devez saisir l'anomalie.
3. Vous ouvrez une facture "PM" (Paymaster - Écarts de Caisse).
4. Vous postez (ajoutez) une ligne de paiement de 50 MAD en espèces (pour ramener la caisse informatique au niveau de la réalité physique).
5. Vous transférez ce débit de 50 MAD vers le compte "City Ledger - Écarts Employés".
6. La caisse système correspond enfin à la réalité, vous pouvez clore. Un rapport sera fait à la direction financière le matin.

trainingcenter**in**

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.