

trainingcenterin

GESTION DES RAPPORTS ET SUIVI DES ACTIVITÉS NOCTURNES

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

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module Reporting & Opérations - Édition Complète

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'importance du Reporting en Hôtellerie
MODULE 2	Le Journalier : Le Tableau de Bord de la Direction
MODULE 3	Les Rapports Financiers et Comptables
MODULE 4	Les Rapports Opérationnels (Arrivées, Départs, VIP)
MODULE 5	Les Rapports de Contrôle et d'Anomalies
MODULE 6	Le Suivi des Activités Nocturnes (Sécurité & Opérations)
MODULE 7	Gestion des Plaintes et Incidents de Nuit
MODULE 8	Le Logbook (Cahier de Consignes) : Rédaction Pro
MODULE 9	Préparation du Handover (Passation au Shift du Matin)
MODULE 10	Archivage et Conservation des Documents Légaux
MODULE 11	Cas Pratiques : Scénarios à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : L'importance du Reporting en Hôtellerie

1.1. Pourquoi le Night Auditor est-il le "Reporter" de l'hôtel ?

L'hôtel est une entreprise qui ne dort jamais, mais ses dirigeants (Directeur Général, Directeur Financier, Chef de Réception) ont besoin de faire le point chaque matin sur les performances de la veille. Le **Night Auditor (Réceptionniste de nuit)** est la personne chargée de cristalliser les données de la journée écoulée, de les vérifier, et de les mettre en forme via des rapports standards.

Le reporting n'est pas une simple formalité administrative : c'est l'outil d'aide à la décision par excellence. Si le Night Auditor fournit des données erronées, c'est toute la stratégie tarifaire de l'hôtel qui peut être impactée le lendemain.

1.2. La distribution de l'information

Chaque rapport a un destinataire précis. La compilation de l'ensemble de ces rapports est appelée le "**Night Audit Pack**" ou Liasse de Nuit.

- **La Direction Générale** : A besoin d'une vision macro (Chiffre d'affaires, Taux d'occupation).
- **La Comptabilité** : A besoin de détails micro (TVA, Ajustements, balances de comptes).
- **L'Opérationnel (Réception, Housekeeping, F&B)** : A besoin d'informations d'action (Qui arrive ? Qui part ? Qui a une allergie ?).

MODULE 2 : Le Journalier : Le Tableau de Bord de la Direction

2.1. Qu'est-ce que le Manager's Report (Le Journalier) ?

Aussi appelé "Flash Report" ou "Daily Report", c'est le rapport le plus important de l'hôtel. Il est généralement envoyé par e-mail automatique à 6h00 du matin à la Direction et aux investisseurs. Il résume en une page la santé financière de la journée.

2.2. Les KPI (Key Performance Indicators) à maîtriser

Le Night Auditor doit être capable de lire et de comprendre les chiffres qu'il envoie. Si un chiffre lui semble aberrant, il doit enquêter avant d'envoyer le rapport.

Indicateur (KPI)	Signification	Mode de Calcul
TO (Taux d'Occupation)	Pourcentage de chambres louées par rapport au total disponible.	$\left(\frac{\text{Chambres louées}}{\text{Chambres disponibles}} \right) \times 100$
ADR (Average Daily Rate) ou PM (Prix Moyen)	Le prix moyen auquel les chambres ont été louées.	$\frac{\text{Revenu Hébergement}}{\text{Chambres louées}}$
RevPAR (Revenue Per Available Room)	Le revenu généré par chaque chambre disponible (incluant les vides).	$\frac{\text{Revenu Hébergement}}{\text{Chambres disponibles}}$

Indicateur (KPI)	Signification	Mode de Calcul
Total Revenue	Le chiffre d'affaires global (Hébergement + F&B + Spa + Autres).	Somme de tous les départements

VÉRIFICATION DE BON SENS

Si l'hôtel a 100 chambres et que le rapport indique 101 chambres louées, le Night Auditor doit immédiatement vérifier s'il y a un "Day Use" (chambre louée deux fois dans la journée) ou si c'est une erreur de clôture avant d'envoyer ce chiffre au Directeur.

MODULE 3 : Les Rapports Financiers et Comptables

3.1. Le Trial Balance (La Balance de Vérification)

Ce rapport est le Saint-Graal du Directeur Financier. Il garantit que l'équation comptable fondamentale de l'hôtel est respectée. Il compare les transactions de la journée avec les soldes d'ouverture et de fermeture.

- **Guest Ledger** : L'argent dû par les clients actuellement dans l'hôtel (In-House).
- **City Ledger** : L'argent dû par des entreprises ou agences pour des clients déjà partis.
- **Deposit Ledger** : L'argent reçu en avance (acomptes) pour des clients qui ne sont pas encore arrivés.

Règle d'or : La balance doit toujours être équilibrée. Si le rapport indique un "Imbalance" (Écart), le Night Auditor ne peut pas terminer son service sans avoir trouvé d'où vient le centime manquant.

3.2. Le Cashier Audit (Journal des Caissiers)

Ce rapport détaille toutes les encaissements réalisés par les réceptionnistes de la journée, triés par utilisateur (Login) et par mode de paiement (Espèces, Carte Visa, Mastercard). Le Night Auditor le croise avec les enveloppes de remise de caisse (Drop Envelopes) pour vérifier que l'argent déposé correspond à l'argent saisi dans le système.

MODULE 4 : Les Rapports Opérationnels (Arrivées, Départs, VIP)

4.1. Pourquoi imprimer des listes la nuit ?

L'équipe du matin (Morning Shift) qui arrive à 7h00 n'a pas le temps d'analyser le système. Elle a besoin de documents prêts à l'emploi pour gérer les départs (Rush de 8h à 10h) et préparer les arrivées.

4.2. La liasse opérationnelle (Front Desk Pack)

DOCUMENTS À PRÉPARER POUR LA RÉCEPTION DE JOUR :

1. **Expected Departures (Départs Prévus)** : Permet au réceptionniste de demander "Avez-vous consommé au minibar ?" aux bonnes personnes.
2. **Expected Arrivals (Arrivées Prévue)** : Utilisé pour préparer les clés et attribuer les chambres.
3. **In-House Guest List (Clients Présents)** : Document de sécurité, imprimé en cas de panne informatique pour savoir qui dort dans l'hôtel.
4. **VIP Arrival List** : À remettre d'urgence au Chef de Réception et au Directeur de la Restauration pour préparer les accueils personnalisés (corbeilles de fruits, lettres de bienvenue).

MODULE 5 : Les Rapports de Contrôle et d'Anomalies

5.1. Le Rate Variance Report (Rapport des écarts de prix)

Liste toutes les réservations où le prix facturé ne correspond pas au prix officiel du système. Le Night Auditor doit justifier chaque ligne par écrit (ex: Surclassement gratuit, Geste commercial, Erreur de saisie corrigée).

5.2. Le High Balance Report (Rapport des dépassements de crédit)

Identifie les clients dont les dépenses en extras ont dépassé la garantie laissée sur leur carte bancaire (PLBS). Ce rapport est accompagné de commentaires du Night Auditor (ex: "Demander au client de repasser sa carte au comptoir ce matin").

5.3. Le Rebates & Voids Report (Rapport des Ajustements)

C'est le rapport anti-fraude. Il liste toutes les factures qui ont été annulées ou remises. L'auditeur de nuit agrafe les bons d'annulation papier signés à ce rapport pour prouver au contrôleur de gestion qu'aucun vol n'a eu lieu.

MODULE 6 : Le Suivi des Activités Nocturnes (Sécurité & Opérations)

6.1. La spécificité de la nuit : L'isolement

Contrairement au jour où le Directeur, la Gouvernante Générale et la Sécurité sont présents, le Réceptionniste de Nuit est souvent le seul responsable à bord (Manager on Duty). Il doit surveiller le bâtiment entier.

6.2. Les Rondes de Nuit (Security Walks)

L'auditeur de nuit (ou le gardien sous sa supervision) doit effectuer des rondes à des heures régulières. Le rapport de ronde (Patrol Log) doit être rempli :

- **Contrôle incendie** : Vérifier que les issues de secours sont dégagées et que les extincteurs sont en place.
- **Contrôle des accès** : Vérifier que les portes extérieures, de la cuisine et des locaux administratifs sont verrouillées.
- **Contrôle énergétique** : Éteindre les lumières inutiles dans les salles de séminaire, vérifier qu'il n'y a pas de fuites d'eau ou d'odeur de gaz.

6.3. Le Room Service et le nettoyage

Dans de nombreux hôtels, l'auditeur de nuit prépare les plateaux des "Early Breakfasts" (Petits-déjeuners anticipés) ou assure le service en chambre (Room Service) nocturne. Il est aussi responsable de maintenir l'ordre et la propreté du hall d'accueil (Lobby) pour qu'il soit impeccable à 6h00 du matin.

MODULE 7 : Gestion des Plaintes et Incidents de Nuit

7.1. Tapage nocturne et nuisance sonore

Le problème n°1 de la nuit. Si la chambre 204 se plaint du bruit de la chambre 205 à 3h00 du matin :

PROCÉDURE D'INTERVENTION :

1. Appeler la chambre 205 avec diplomatie : "Monsieur, la réception à l'appareil. Nous avons reçu des plaintes de vos voisins concernant le bruit. Pourriez-vous baisser le volume s'il vous plaît ?"
2. Si cela continue, se déplacer physiquement devant la porte.
3. En cas de débordement ou d'agressivité, ne pas jouer au héros : contacter la police si l'intégrité des autres clients est menacée.
4. Tout noter scrupuleusement dans le Logbook.

7.2. Urgences Médicales

En cas de malaise d'un client :

- Appeler immédiatement les secours (Pompiers / SAMU).
- Ne jamais administrer de médicaments soi-même.
- Isoler la zone pour respecter l'intimité du client.

- Rédiger un Rapport d'Incident détaillé (Heure de l'appel, heure d'arrivée des secours, hôpital de destination).

MODULE 8 : Le Logbook (Cahier de Consignes) : Rédaction Pro

8.1. L'outil de communication principal

Le **Logbook** (numérique ou papier) est le relais entre la nuit et le jour. C'est le seul moyen pour l'équipe du matin de savoir ce qui s'est passé pendant son sommeil.

8.2. Les règles de rédaction d'une consigne

Un bon Logbook doit être Factuel, Précis, Actionnable, et Professionnel. Aucun jugement de valeur ne doit y figurer, car il peut être produit en justice en cas de litige.

Mauvaise Rédaction (À bannir)	Bonne Rédaction (Standards TCIN)
"La 412 a encore fait un scandale, il est insupportable, débrouillez-vous avec lui au départ."	"Le client ch. 412 (M. Dupont) a exprimé une forte insatisfaction à 2h00 concernant la climatisation. Intervention technique impossible. Surclassement refusé par le client. Merci au Duty Manager de le rencontrer lors de son check-out ce matin."
"J'ai pris de l'argent dans la caisse pour payer le taxi."	"Paid-Out (Débours) de 150 MAD réalisé pour payer le taxi de la chambre 305. Reçu signé par le client agrafé au rapport de caisse. Le montant a été facturé sur la chambre."

Mauvaise Rédaction (À bannir)	Bonne Rédaction (Standards TCIN)
"Rien à signaler, bonne nuit."	"Clôture PMS effectuée à 03h15. Balances OK. Ronde sécurité effectuée à 04h00 (RAS). Arrivée tardive ch. 102 honorée à 01h30. Arrivée ch. 105 passée en No-Show."

MODULE 9 : Préparation du Handover (Passation au Shift du Matin)

9.1. Le Briefing du Matin

À 7h00, l'équipe de jour arrive. Le Night Auditor ne doit pas simplement fuir vers la sortie. Un "Handover" (Passation de consignes) efficace dure environ 15 minutes.

- **Faire le point sur l'occupation** : "Nous sommes à 85% d'occupation. Il nous reste 5 départs tardifs d'hier, et 45 départs prévus aujourd'hui."
- **Pointer les urgences** : "Attention au High Balance de la 415, sa carte est bloquée. Le VIP de la 501 a demandé un journal spécifique qui est commandé."
- **Passation de caisse** : Transmettre physiquement le fond de caisse (Float) au caissier du matin en effectuant un comptage commun, suivi de la signature du registre.

MODULE 10 : Archivage et Conservation des Documents Légaux

10.1. L'organisation de la "Night Audit Box"

Une fois les rapports imprimés et signés, le Night Auditor doit les archiver proprement. Ces documents seront réclamés par les auditeurs externes ou les services fiscaux en cas de contrôle de l'entreprise.

COMPOSITION DE L'ARCHIVE JOURNALIÈRE :

Généralement classée dans une grande enveloppe ou un classeur daté du jour d'exploitation (ex: 15 Septembre 2026) :

1. Page de garde : Le Manager's Report signé par le Night Auditor.
2. La liasse des rapports d'anomalies (Rate Variance, Rebates) signés.
3. Les Z de caisse de tous les points de vente (Restaurant, Bar).
4. Les clôtures des terminaux bancaires (Tickets de télécollecte TPE).
5. Les factures des cartes de crédit, bons de commandes, et reçus de débours (Paid-out).
6. Les fiches de police des arrivées du jour (classées souvent à part pour des raisons de RGPD).

MODULE 11 : Cas Pratiques : Scénarios à l'Hôtel FAHO

Cas N°1 : La variance inexpliquée sur le Flash Report

Contexte (Hôtel FAHO) : Vous éditez votre Manager's Report à 5h00 du matin. Vous constatez que le chiffre d'affaires F&B (Restauration) indique 1 200 MAD, alors que le Z de caisse papier remis par le Maître d'Hôtel indique 5 200 MAD.

Gestion de l'anomalie :

1. Le rapport ne peut pas être envoyé à la direction avec un tel écart (4 000 MAD volatilisés).
2. Vous enquêtez sur le journal des transactions du PMS.
3. Vous trouvez une facture de banquet de 4 000 MAD.
4. Vous remarquez que le réceptionniste du soir a transféré cette facture de 4 000 MAD sur un code comptable erroné (ex: "Location de Salle" au lieu de "Nourriture et Boissons").
5. Vous corrigez la ligne comptable dans le PMS.
6. Vous ré-imprimez le Manager's Report : le chiffre d'affaires F&B affiche bien 5 200 MAD. Vous pouvez clôturer votre service.

Cas N°2 : L'arrivée VIP non préparée

Contexte (Hôtel FAHO) : En éditant la "VIP Arrival List" pour le lendemain, vous constatez l'arrivée d'un client "VIP Niveau 1" (PDG de la chaîne). Aucune note (Trace) n'a été laissée par les réservations pour préparer la chambre.

Gestion de l'anomalie :

1. Le Night Auditor prend l'initiative (Proactivité).

2. Il prépare une carte de bienvenue manuscrite au nom du Directeur.
3. Il informe le Room Service nocturne de préparer un plateau de courtoisie (Fruits, Chocolats) à installer dans la chambre au petit matin.
4. Il pré-affecte (Block Room) la meilleure suite disponible.
5. Il écrit un rapport détaillé dans le Logbook pour informer le Directeur Général à son arrivée à 8h00.

Cas N°3 : Déclenchement de l'alarme incendie

Contexte (Hôtel FAHO) : À 4h15, le panneau SSI (Système de Sécurité Incendie) se met à sonner. Détection de fumée en chambre 410.

Gestion de l'anomalie :

1. L'auditeur ne panique pas et regarde immédiatement le rapport "In-House" : la 410 est occupée par 2 personnes.
2. Il prend la clé pass-partout et un talkie-walkie, et se rend sur place en moins de 3 minutes (pendant que l'agent de sécurité reste à la réception).
3. Arrivé devant la 410, pas de chaleur sur la porte. Il ouvre : le client est en train de fumer sous le détecteur de fumée.
4. L'auditeur demande au client d'éteindre sa cigarette (chambre non-fumeur), réarme le détecteur.
5. De retour à la réception, il remplit le **Registre de Sécurité Incendie** (Obligation Légale) et note l'incident dans le Logbook, en facturant la pénalité de nettoyage (Smoking Fee) sur le folio du client.

Document certifié conforme - Programme d'Audit Hôtelier

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