

trainingcenterin

VÉRIFICATION DES FACTURES ET COMPTES CLIENTS

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

Sommaire du Programme

MODULE 1	L'Enjeu Financier de la Vérification des Comptes
MODULE 2	Anatomie du Folio Hôtelier (Facture)
MODULE 3	Le Routage et les Instructions de Facturation (Routing)
MODULE 4	Le Contrôle des Tarifs (Rate Variance Report)
MODULE 5	Les Comptes Master, Paymasters (PM) et Groupes
MODULE 6	Contrôle des Limites de Crédit (High Balance Report)
MODULE 7	Rapprochement avec les Points de Vente (F&B / Spa)
MODULE 8	Validation des Ajustements (Rebates, Allowances, Voids)
MODULE 9	L'Audit Croisé des Statuts (Housekeeping Discrepancy)
MODULE 10	Préparation de la Facturation des Départs Matinaux
MODULE 11	Cas Pratiques : Scénarios à l'Hôtel FAHO

MODULE 1 : L'Enjeu Financier de la Vérification des Comptes

1.1. Pourquoi vérifier les factures la nuit ?

L'hôtellerie est une industrie fonctionnant 24h/24 et 7j/7, impliquant de multiples départements (réception, restaurant, bar, spa, blanchisserie). Les clients consomment des services tout au long de la journée, et ces charges sont "postées" (ajoutées) sur leurs comptes (folios) en temps réel ou de manière différée.

La nuit offre le seul moment de "calme" opérationnel permettant de faire une pause analytique. Le Réceptionniste de Nuit (Night Auditor) a la responsabilité de figer l'activité de la journée et de vérifier que **tous les revenus générés ont été correctement facturés et alloués aux bons comptes.**

1.2. Les conséquences d'un manque de vérification

Une erreur non détectée par le Night Auditor avant la clôture informatique (End of Day) aura des répercussions graves :

- **Perte de chiffre d'affaires** : Un petit-déjeuner consommé mais non facturé est une perte sèche pour l'hôtel.
- **Insatisfaction client** : Une erreur de facturation découverte par le client au moment du départ (check-out) génère du stress, des litiges, et nuit gravement à la réputation de l'établissement (avis négatifs sur TripAdvisor/Google).
- **Problèmes comptables** : Les erreurs transférées dans la comptabilité générale nécessitent des procédures lourdes de correction (avoirs, refacturation).

LA RÈGLE DE L'EXHAUSTIVITÉ ET DE L'EXACTITUDE

Le Night Auditor ne se contente pas de vérifier que les totaux correspondent. Il doit s'assurer de l'exhaustivité (tout a été facturé) et de l'exactitude (le bon montant a été facturé à la bonne personne, avec le bon taux de TVA).

MODULE 2 : Anatomie du Folio Hôtelier (Facture)

2.1. Qu'est-ce qu'un Folio ?

Dans le jargon hôtelier (et dans des PMS comme Opera, Mews, Protel), le **Folio** désigne le compte du client, c'est-à-dire l'enregistrement de toutes les transactions financières (débits et crédits) liées à une réservation spécifique.

Le folio doit toujours être à l'équilibre au moment du départ : *Total des charges (Débits) = Total des paiements (Crédits). Le solde final doit être de 0,00 MAD.*

2.2. La structure Multi-Folios (Fenêtres de facturation)

La règle d'or pour une vérification efficace est la séparation des charges. Un dossier client bien tenu comporte généralement plusieurs "fenêtres" (windows) de facturation :

Fenêtre (Window)	Description et Contenu standard	Responsabilité du Night Auditor
Folio 1 (Principal)	Hébergement (Chambre) et Taxes de séjour. Parfois le petit-déjeuner si inclus dans le tarif (Package).	Vérifier que ce folio est bien pris en charge par l'agence/ société si applicable.
Folio 2 (Extras)	Toutes les dépenses annexes : Minibar, Restaurant, Bar, Téléphone, Blanchisserie, Parking.	Vérifier que le client a laissé une empreinte bancaire (PLBS) suffisante pour couvrir ces frais.

Fenêtre (Window)	Description et Contenu standard	Responsabilité du Night Auditor
Folio 3 (Routage tiers)	Charges spécifiques prises en charge par une tierce personne (ex: une entreprise qui paie les repas mais pas les boissons alcoolisées).	Contrôler la stricte application du bon de commande (Voucher).

ERREUR FRÉQUENTE À CORRIGER LA NUIT

Il est très fréquent que l'équipe de jour regroupe toutes les charges sur la Fenêtre 1. Lors de l'édition de la facture pro-forma la nuit, le Night Auditor doit séparer ces charges manuellement (drag & drop dans le PMS) pour présenter une facture claire au client le lendemain.

MODULE 3 : Le Routage et les Instructions de Facturation (Routing)

3.1. Le concept de "Routing"

Le routage (Routing) est une fonction du PMS qui transfère automatiquement certains codes de transaction (Transaction Codes) vers un folio spécifique ou vers une autre chambre.

Exemple : M. Dupont est invité par l'entreprise X. L'entreprise X paie la chambre et le petit-déjeuner. M. Dupont paie ses consommations au bar. Le PMS est configuré avec un "Routing" qui envoie automatiquement les codes "1000-Chambre" et "2000-Petit-Déjeuner" sur le Folio 2 (destiné au compte société).

3.2. Le rapport des instructions de facturation

Chaque nuit, l'auditeur édite le "Billing Instructions Report". Sa mission est de vérifier :

- **La présence du Voucher :** Tout routage vers un compte Débiteur (City Ledger) doit être justifié par un bon de commande physique, un email de prise en charge, ou une carte virtuelle (VCC) d'une agence en ligne (Booking, Expedia).
- **L'exactitude du transfert :** L'auditeur vérifie manuellement quelques dossiers pour s'assurer que le système de routage n'a pas commis d'erreur. Par exemple, vérifier que la taxe de séjour n'a pas été routée si elle est à la charge du client.

PROCÉDURE DE VÉRIFICATION DU VOUCHER (BON D'ÉCHANGE)

1. Identifier le nom de la société ou de l'agence sur le PMS.
2. Ouvrir le dossier physique ou numérique du client.
3. Lire les conditions de prise en charge (ex : "Room & Tax only").
4. Vérifier sur la facture (Folio) que seules la chambre et la taxe sont sur la fenêtre de transfert.
5. Corriger immédiatement en cas d'erreur de la réception de jour.

MODULE 4 : Le Contrôle des Tarifs (Rate Variance Report)

4.1. L'importance du Rate Check

L'une des fraudes ou erreurs les plus courantes en réception est la modification manuelle du prix de la chambre. L'édition du **Rate Variance Report** (Rapport des écarts de tarifs) est la tâche d'audit la plus importante de la nuit.

Ce rapport met en évidence la différence entre :

- Le **Tarif configuré** dans le système (ex: Tarif Corporate Renault = 1000 MAD).
- Le **Tarif forcé (Overridden Rate)** par le réceptionniste (ex: saisi manuellement à 800 MAD).

4.2. Comment traiter un écart tarifaire ?

Face à un écart (Variance), le Night Auditor doit agir comme un enquêteur :

- **Rechercher la justification** : Y a-t-il une "Trace" (note) dans le dossier ? (ex: "Remise de 20% accordée suite à plainte pour bruit").
- **Vérifier l'autorisation** : Le réceptionniste qui a baissé le prix avait-il l'autorisation du Chef de Réception ou du Directeur ? Est-ce signé ?
- **Les surclassements (Upgrades)** : Si un client a payé pour une Chambre Standard mais a été placé dans une Suite, le PMS affichera une variance. L'auditeur doit vérifier si c'est un "Free Upgrade" autorisé (ex: fidélité VIP, surréservation de la catégorie standard) ou une erreur.

ACTION REQUISE (RED FLAG)

Toute baisse de tarif non documentée et non autorisée doit être signalée immédiatement dans le cahier de consignes (Logbook) à l'attention de la Direction pour investigation dès le lendemain matin.

MODULE 5 : Les Comptes Master, Paymasters (PM) et Groupes

5.1. Qu'est-ce qu'un compte Paymaster (PM) ?

Un compte "Paymaster" ou "Pseudo-Room" est une chambre virtuelle dans le PMS (qui n'existe pas physiquement). Il est utilisé pour centraliser des factures qui ne sont pas liées à une personne dormant à l'hôtel.

Exemples d'utilisation :

- **Compte PM Événement (Banquet)** : Centralisation de la location de salle, des pauses café et du déjeuner d'un séminaire.
- **Compte PM Groupe (Master Folio)** : Un compte qui rassemble le prix des 30 chambres d'un groupe touristique, pour éditer une seule facture globale à l'agence de voyage.
- **Compte PM "Caisse Réception"** : Utilisé pour vendre un produit à un client de passage (ex: vente d'une carte postale ou d'un soin Spa à un non-résident).

5.2. L'Audit des comptes PM

Les comptes PM sont des nids à erreurs. La nuit, l'auditeur doit imprimer la liste de toutes les "chambres PM" ouvertes et vérifier :

1. **Le solde** : Un compte PM de passage (Passer-by) doit TOUJOURS avoir un solde à zéro à la fin de la journée. Si le solde est positif, cela signifie qu'une prestation a été vendue mais non encaissée.

2. La facturation des groupes : Sur le Master Folio d'un groupe, vérifier que toutes les chambres du groupe ont bien été "routées" (liées) vers ce compte maître. Si une chambre manque, l'agence ne sera pas facturée en totalité !

MODULE 6 : Contrôle des Limites de Crédit (High Balance)

6.1. Le concept de High Balance

Chaque client séjournant à l'hôtel se voit accorder une limite de crédit dans le PMS. Cette limite est généralement définie par le montant bloqué sur sa carte bancaire lors du check-in (PLBS).

Si un client consomme énormément (ex: grand cru classé au restaurant, nombreux soins au Spa) et que la somme de ses factures dépasse l'empreinte bancaire, l'hôtel prend un risque financier majeur : le **High Balance**.

6.2. Le Rapport des Hauts Soldes (High Balance Report)

Édité obligatoirement chaque nuit, ce rapport met en surbrillance (en rouge) tous les dossiers dont les dépenses (Folio Balance) dépassent l'autorisation bancaire (Approval Amount).

TRAITEMENT DES HIGH BALANCE PAR LE NIGHT AUDITOR

- **Analyse** : Imprimer le rapport et repérer les écarts significatifs (ex: dépassement > 1000 MAD).
- **Top-up automatique (selon PMS/TPE)** : Si l'hôtel dispose de l'interface sécurisée, l'auditeur tente de prendre une autorisation supplémentaire (Top-up) silencieuse sur la carte du client.
- **Procédure matinale** : Si la carte est refusée ou absente, l'auditeur rédige une "Trace" urgente pour l'équipe du matin : *"Bloquer le client au petit-déjeuner, l'inviter discrètement à la réception pour régulariser son compte (Prendre nouvelle PLBS de 5000 MAD)."*

MODULE 7 : Rapprochement avec les Points de Vente (F&B / Spa)

7.1. L'Interface POS (Point of Sale) vers PMS

Lorsqu'un client dîne au restaurant de l'hôtel, il peut demander à ce que l'addition soit ajoutée à sa facture de chambre (Room Charge). Le système de caisse du restaurant (POS : Micros, Symphony, Lightspeed) envoie électroniquement le montant au système de la réception (PMS).

7.2. Le contrôle de cohérence nocturne

L'interface informatique peut tomber en panne, ou un serveur peut se tromper de numéro de chambre. Le Night Auditor doit procéder au rapprochement comptable (Reconciliation) :

1. Imprimer le "Z de Caisse" (Rapport financier de fin de journée) du restaurant.
2. Regarder le total de la ligne "Transferts Chambres" (City Ledger / Room Charges).
Exemple : 14 500 MAD.
3. Éditer le journal des revenus du PMS (Transaction Report). Regarder le total du code comptable "Revenu Restaurant". Il DOIT être exactement de 14 500 MAD.
4. En cas d'écart, pointer les tickets physiques (Chits) un par un avec la liste informatique pour trouver le ticket manquant (non transféré) ou le ticket en double.
5. Saisir manuellement (Post) le ticket manquant sur le compte du client pour corriger l'erreur avant la clôture.

MODULE 8 : Validation des Ajustements (Rebates & Allowances)

8.1. Définition des Ajustements

Un ajustement (Rebate, Allowance ou Void) est une transaction négative (crédit) visant à annuler une charge précédente. Ils sont légitimes en cas d'erreur de saisie ou de compensation commerciale (ex: annuler la facture de parking pour s'excuser d'un désagrément).

8.2. Pourquoi auditer les ajustements ?

C'est la méthode de fraude la plus utilisée dans l'hôtellerie : le **Coulage**. Un employé encaisse le client en espèces, met l'argent dans sa poche, et fait un "Rebate" sur la facture en prétextant une erreur. Le solde du client est bien à zéro, mais l'argent n'est pas dans la caisse.

LA PROCÉDURE DE VÉRIFICATION (REBATE REPORT)

L'auditeur de nuit doit vérifier que CHAQUE ajustement apparaissant sur le rapport est accompagné de son justificatif papier (Rebate Voucher) contenant :

- La date, le montant, et le numéro de chambre.
- Le motif **détaillé** de l'annulation (Pas de "erreur" ou "test", mais "Annulation du PDJ facturé à tort au lieu de la ch. 210").
- La signature de l'employé ayant fait l'opération.
- **La signature de validation du manager de service.**

Sans ce document, le Night Auditor signale l'anomalie financière au contrôleur de gestion.

MODULE 9 : L'Audit Croisé des Statuts (Housekeeping Discrepancy)

9.1. Le conflit Réception / Étages

Une étape vitale avant de générer la facturation des chambres (Room Posting) est de vérifier qui est réellement dans l'hôtel. L'auditeur compare l'état du PMS avec le rapport physique des femmes de chambre (Housekeeping Report).

9.2. Les Discrepancies (Discordances)

Scénario	PMS (Réception)	Housekeeping (Étages)	Diagnostic & Action du Night Auditor
Sleeper (Dormeur fantôme)	Occupée	Libre / Propre	Le client est parti sans passer par la réception. L'auditeur doit "Check-out" le client, encaisser avec la carte en garantie, et clôturer la facture.
Skip (Départ furtif)	Occupée	Bagages partis, chambre sale, lit défait	Idem que Sleeper, mais suspicion de "Walk-out" (départ sans payer). Sécuriser l'encaissement immédiatement.

Scénario	PMS (Réception)	Housekeeping (Étages)	Diagnostic & Action du Night Auditor
Occupied / Unassigned	Libre / Prête	Occupée (Bagages, lit défait)	GRAVE. Quelqu'un dort dans l'hôtel sans être enregistré ni facturé. Risque de sécurité et vol. L'auditeur doit investiguer (clé donnée par erreur ? fraude interne ?) et facturer la chambre.

MODULE 10 : Préparation de la Facturation des Départs Matinaux

10.1. Anticiper le Rush du Matin

Entre 6h00 et 8h30, la réception connaît une affluence massive de départs (Check-out). Le Night Auditor doit préparer le terrain pour l'équipe du matin, ou pour lui-même s'il gère les départs avant 7h00.

10.2. Édition et Glissage des Factures (Folio Drop)

La procédure "Folio Drop" consiste à imprimer la copie des factures (Pro-forma) des clients devant partir le lendemain, et de la glisser sous la porte de leur chambre durant la ronde de nuit (vers 4h00 du matin).

OBJECTIFS DU FOLIO DROP :

- Permettre au client de vérifier sa facture tranquillement dans sa chambre.
- Lui permettre de détecter une erreur avant d'arriver au comptoir, évitant ainsi le blocage de la file d'attente (Queue).
- Si le client bénéficie de l'Express Check-out, il signe simplement la facture, coche "prélever sur ma carte bancaire", et la dépose dans une boîte dédiée dans le hall, sans faire la queue.

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

Cas N°1 : Le transfert de Room Service introuvable

Contexte à l'Hôtel FAHO : Vous faites votre rapprochement F&B. Le restaurant "La Table de Faho" affiche un transfert de 850 MAD vers la chambre 405. Dans le PMS, la chambre 405 n'a aucune consommation. Le client de la 405 est un membre VIP (Directeur d'une banque partenaire).

Résolution :

1. Vous retrouvez le ticket physique. La signature ressemble plus à un gribouillis, mais le numéro de chambre écrit à la main est 405.
2. Vous regardez le rapport des arrivées. La chambre 405 n'est arrivée qu'à 23h, alors que le ticket est horodaté à 20h30. Ce n'est donc pas le bon client.
3. Vous cherchez des homonymies ou des numéros similaires (450, 504). Vous trouvez le bon client en chambre 450 (Même nom de famille détecté).
4. Vous postez (facturez) les 850 MAD sur la chambre 450, et vous laissez une trace pour que le manager de la restauration briefe le serveur sur la nécessité d'écrire lisiblement.

Cas N°2 : Le problème du "Routing" de la Société X

Contexte à l'Hôtel FAHO : Un groupe de l'entreprise "TechCorp" occupe 10 chambres. Le bon de commande stipule "Hébergement, Petit-déjeuner et Taxe de séjour pris en charge. Extras à la charge du client". Lors de votre audit des factures, vous constatez que le PMS a routé TOUTES les dépenses (y compris le minibar et le pressing) vers le Master Folio de TechCorp.

Résolution :

1. Le paramétrage du PMS par l'équipe de réservation était incorrect (Routing Code

"ALL" au lieu de "Room/Tax/Bkf").

2. Avant la clôture de nuit, vous devez intervenir sur chaque dossier.
3. Vous déplacez (Split/Transfer) manuellement les charges de pressing et de minibar du compte Master vers les Folios individuels de chaque occupant (Fenêtre 2).
4. Vous éditez les "Early departure letters" à glisser sous les portes, rappelant aux clients qu'ils doivent s'arrêter à la réception pour régler leurs extras.

Cas N°3 : Le High Balance bloquant

Contexte à l'Hôtel FAHO : Le rapport "High Balance" indique que la chambre Suite 601 a un solde de 15 000 MAD. La carte bloquée en PLBS à l'arrivée n'est que de 5 000 MAD. Le client a commandé du champagne millésimé. Le Top-up (demande d'autorisation additionnelle) est refusé par la banque du client (Fonds insuffisants).

Résolution :

1. Vous ne bloquez pas la porte de la chambre en pleine nuit (pratique interdite).
2. Vous désactivez l'interface de crédit du PMS pour cette chambre : le client ne pourra plus transférer d'extras du restaurant ou du bar sur sa chambre ("No Post" status). Il devra payer ses futures consommations directement au point de vente.
3. Vous laissez une consigne stricte (Red Trace) pour le Shift Leader du matin, lui demandant d'intercepter le client avec tact pour lui demander une autre carte de crédit.

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.