



UTILISATION DES LOGICIELS HÔTELIERS (PMS)

Manuel de Formation Opérationnelle

Document Confidentiel - Propriété de trainingcenterin

Programme Hôtelier - Module "Management & Technologies" - Édition Complète

PARCOURS D'EXCELLENCE

Gouvernante générale

Sommaire du Programme

- **MODULE 1** : Introduction au PMS (Property Management System)
- **MODULE 2** : Les Principaux PMS du Marché (Opera, Mews, Protel)
- **MODULE 3** : L'Interface Housekeeping : Navigation et Vue d'ensemble
- **MODULE 4** : La Gestion des Statuts de Chambre (VD, VC, VCI, OD, OC)
- **MODULE 5** : Les Statuts Spécifiques : "Out of Order" (OOO) et "Out of Service" (OOS)
- **MODULE 6** : Résolution des Conflits de Statut (Discrepancy : Sleep vs Skip)
- **MODULE 7** : L'Édition des Feuilles de Route (Task Sheets et Boards)
- **MODULE 8** : Gestion des Profils Clients, Traces et Préférences (Guest Preferences)
- **MODULE 9** : Suivi de la Productivité via le PMS (Crédits et Temps)
- **MODULE 10** : Gestion du Minibar et Facturation Directe (Posting)
- **MODULE 11** : Le Module "Objets Trouvés" (Lost & Found) intégré
- **MODULE 12** : Gestion des "Rush Rooms" et Synchronisation avec la Réception
- **MODULE 13** : L'Écosystème Connecté : HotSOS, Hotelkit, Optii
- **MODULE 14** : La Mobilité : Utilisation des Tablettes et Smartphones dans les Étages
- **MODULE 15** : Cas Pratique N°1 : Conflit de statut (Discrepancy) et résolution
- **MODULE 16** : Cas Pratique N°2 : Assigner les "Rush" lors d'une arrivée de groupe

- **MODULE 17** : Cas Pratique N°3 : Procédure d'urgence en cas de panne (Downtime)
- **CONCLUSION** : Grille d'Évaluation "Gouvernante Connectée"

MODULE 1: Introduction au PMS

1.1. Le Cerveau de l'Hôtel

Le **PMS (Property Management System)** est le logiciel central qui gère toutes les opérations d'un hôtel : réservations, check-in, facturation, et bien sûr, l'entretien des chambres. Pour la Gouvernante Générale, le PMS n'est pas un simple outil administratif, c'est le cœur de son pilotage opérationnel.

1.2. Pourquoi le PMS est-il vital aux Étages ?

- **Communication en temps réel** : Avant le PMS, une chambre nettoyée nécessitait un appel téléphonique à la réception. Aujourd'hui, un clic sur une tablette suffit pour libérer la chambre à la vente.
- **La Data Client** : Le PMS stocke les habitudes et les demandes spéciales (allergies, type d'oreiller), permettant un service hyper-personnalisé.
- **L'Optimisation** : L'algorithme aide à distribuer les tâches équitablement et à calculer la productivité.

La Règle de l'Écran

Ce qui n'est pas dans le PMS n'existe pas. Si une chambre est physiquement propre mais marquée "Sale" dans le PMS, elle est invendable. La rigueur informatique est aussi importante que la rigueur du nettoyage.

MODULE 2: Les Principaux PMS du Marché

2.1. Connaître son environnement

Bien que chaque chaîne hôtelière ait ses préférences, les grands PMS fonctionnent tous sur la même logique. Une Gouvernante Générale doit s'adapter rapidement à ces différentes interfaces.

2.2. Les Géants de l'Hôtellerie

Logiciel PMS	Spécificités et Utilisation (Housekeeping)
Oracle OPERA (Micros)	Le standard mondial des hôtels 4/5 étoiles et Palaces. Très robuste, il offre un module "Rooms Management" extrêmement détaillé pour gérer les statuts, les OOO, et les rapports de productivité.
Mews	Le challenger moderne (Cloud-based). Très intuitif, visuel, conçu "Mobile First". Il facilite grandement le travail sur smartphone ou tablette pour les équipes dans les étages.
Protel / Sihot	Souvent utilisés en Europe, ces systèmes offrent d'excellents modules de gestion des "Traces" et de la facturation des minibars depuis les étages.

MODULE 3: L'Interface Housekeeping

3.1. Le Tableau de Bord Quotidien

Dès sa prise de poste, la Gouvernante Générale ouvre le module "Rooms Management" ou "Housekeeping". Ce tableau de bord offre une radiographie instantanée de l'hôtel.

3.2. Ce qu'il faut lire en un coup d'œil

- **Le Taux d'Occupation (Occupancy)** : Nombre total de chambres vendues pour la nuit passée et la nuit à venir.
- **Les Arrivées (Arrivals) et Départs (Departures)** : Détermine le volume de "Chambres à blanc" (Check-outs) à nettoyer par rapport aux "Recouches" (Stay-overs).
- **Le Statut Global** : Combien de chambres sont encore Sales (Dirty) à midi ? Sommes-nous en retard sur le planning ?
- **Les VIPs** : Une vue filtrée permet de repérer instantanément les arrivées de clients très importants pour prioriser l'inspection de leurs Suites.

MODULE 4: La Gestion des Statuts de Chambre

4.1. Le Langage Universel

Le statut d'une chambre est le code qui indique à la réception si elle peut ou non donner la clé au client. La maîtrise absolue de ces acronymes (souvent en anglais) est obligatoire.

4.2. Les Statuts Fondamentaux

Acronyme (Statut)	Signification Opérationnelle
VD (Vacant Dirty)	Libre et Sale. Le client est parti. La chambre doit être nettoyée "à blanc". (Invendable).
VC (Vacant Clean)	Libre et Propre. La femme de chambre a fini le nettoyage. (Invendable car non vérifiée).
VCI (Vacant Clean Inspected)	Libre, Propre et Inspectée. La Gouvernante a validé la chambre. (Vendable).
OD (Occupied Dirty)	Occupée et Sale. Le client reste une nuit de plus, sa chambre doit être faite en "Recouche".
OC (Occupied Clean)	Occupée et Propre. La recouche a été effectuée par la femme de chambre.

MODULE 5: Statuts Spécifiques (OOO & OOS)

5.1. Bloquer une chambre

Parfois, une chambre ne peut pas être louée pour des raisons techniques ou de nettoyage profond. La Gouvernante doit savoir utiliser les bons statuts pour ne pas fausser les statistiques de vente (RevPAR) de l'hôtel.

5.2. Différence entre Out of Order et Out of Service

- **OOO (Out Of Order - Hors Service Majeur) :**
 - Cas : Dégât des eaux, panne de climatisation, réfection totale.
 - *Conséquence PMS* : La chambre est **déduite de l'inventaire** de l'hôtel. Si l'hôtel a 100 chambres et 1 OOO, le taux d'occupation se calculera sur 99 chambres. Le Revenue Manager doit souvent valider ce statut.
- **OOS (Out Of Service - Hors Service Mineur) :**
 - Cas : Télécommande manquante, petite tache sur la moquette en cours de séchage, ampoule à changer.
 - *Conséquence PMS* : La chambre **reste dans l'inventaire**. Elle n'est pas vendue en priorité, mais peut l'être en cas de surréservation (Overbooking) si le défaut est tolérable.

MODULE 6: Le Conflit de Statut (Discrepancy)

6.1. Quand le système et la réalité s'opposent

Le "Room Discrepancy" est un conflit grave entre le rapport de la Réception (ce que dit l'ordinateur) et le rapport des Étages (ce que voit la femme de chambre physiquement).

6.2. Les deux types de conflits

Le Conflit	La Réalité Terrain (Action)
SLEEP (Dort)	Le PMS dit que la chambre est <i>Vacant</i> (Vide). Mais la femme de chambre entre et trouve des bagages ou un client qui dort. Action : Alerte immédiate ! La Réception a fait une erreur de Check-out ou a oublié d'enregistrer le client.
SKIP (A sauté)	Le PMS dit que la chambre est <i>Occupied</i> (Occupée). Mais la femme de chambre trouve la chambre vide, lit défait, aucun bagage. Action : Le client est parti sans payer ou sans prévenir la réception. Le statut doit être corrigé pour relouer la chambre.

MODULE 7: L'Édition des Feuilles de Route

7.1. Le "Board" Automatisé

Avant, la Gouvernante répartissait les chambres à la main. Aujourd'hui, le PMS génère les "Task Sheets" (Feuilles de route ou Boards) en répartissant équitablement la charge de travail.

7.2. L'Optimisation par le PMS

- **Le Système de Crédits** : Le logiciel sait qu'un départ "VD" vaut 1 crédit (30 min) et qu'une recouche "OD" vaut 0,5 crédit (15 min). Il va générer des feuilles de route pour que chaque femme de chambre atteigne exactement 14 crédits par jour, garantissant l'équité.
- **Le Filtrage Géographique** : Le logiciel regroupe les chambres par étage ou aile pour éviter à la femme de chambre de parcourir 3 kilomètres avec son lourd chariot.
- **L'Impression vs Digital** : Les "Task Sheets" sont soit imprimées (et agrafées avec un stylo), soit envoyées directement sur la tablette/smartphone (PDA) de l'employée, permettant une mise à jour en temps réel.

MODULE 8: Traces, Profils et Préférences

8.1. La mémoire de l'hospitalité

Le luxe, c'est l'hyper-personnalisation. Le PMS est la base de données (Cardex) qui permet de mémoriser les exigences de chaque client pour le surprendre lors de son prochain séjour.

8.2. Gestion des "Guest Preferences"

- **Les "Traces"** : Ce sont des messages d'action clignotants liés à une réservation. *Exemple sur le PMS : "Trace HK : Ajouter 2 oreillers ergonomiques + Lit Bébé avant arrivée"*. La Gouvernante doit valider la trace (Resolve) une fois l'action effectuée.
- **Le "Guest Profile" (Profil Client)** : C'est l'historique permanent. Si la femme de chambre remarque que le client a vidé tout le gel douche mais n'a pas touché au shampoing, la Gouvernante ajoute une note permanente au profil PMS : *"Mettre double dose de Gel Douche"*.
- **Allergies** : Le PMS contient des champs "Medical/Allergy" qui déclenchent des alertes (ex: Nettoyage sans produits parfumés, retrait des plumes).

MODULE 9: Suivi de la Productivité

9.1. L'outil de management RH

Le PMS n'est pas qu'un outil de gestion de chambres, c'est aussi un outil analytique qui permet à la Gouvernante Générale de mesurer la vitesse et la qualité de son équipe.

9.2. Les Rapports de Performance

Indicateur PMS	Utilisation par la Gouvernante
Time Stamp (Horodatage)	Si l'employée utilise une tablette, le PMS enregistre l'heure où elle clique "Start cleaning" et "Stop". La Gouvernante peut voir si une chambre a été faite en 10 minutes au lieu de 30 (travail bâclé).
Turnaround Time	Le temps écoulé entre le départ d'un client (VD) et le moment où la chambre est inspectée et libérée (VCI). Indique la fluidité de l'équipe face à la pression.
First Time Yield (FTY)	Le pourcentage de chambres validées du premier coup, sans que la Gouvernante ne doive rappeler la femme de chambre pour corriger une erreur.

MODULE 10: Gestion du Minibar et Facturation

10.1. Le Posting direct depuis la chambre

La gestion du minibar incombe souvent au Housekeeping. Avant le PMS mobile, les consommations étaient notées sur papier, puis saisies à la réception, générant d'énormes pertes financières (clients partis sans payer).

10.2. La Facturation en Temps Réel (Posting)

- **La Saisie Mobile** : En nettoyant la chambre "OD" (Recouche) ou "VD" (Départ), la femme de chambre constate qu'un Coca-Cola et des cacahuètes manquent. Elle saisit ces deux articles sur sa tablette PMS ou tape un code spécifique sur le téléphone de la chambre (PBX interface).
- **Facturation Instantanée** : La dépense est immédiatement débitée (Postée) sur le "Folio" (facture) du client à la réception.
- **Le "Late Charge"** : Si le client est en train de faire son Check-out au rez-de-chaussée pendant que la femme de chambre vérifie le minibar en haut, le PMS alerte le réceptionniste en temps réel qu'une consommation de dernière minute doit être ajoutée.

MODULE 11: Le Module "Objets Trouvés"

11.1. Digitaliser le Lost & Found

Finis le cahier d'écolier raturé. La gestion légale des objets trouvés (qui engage la responsabilité de l'hôtel) est aujourd'hui intégrée dans les PMS modernes.

11.2. La Procédure Informatisée

1. **Saisie** : La femme de chambre trouve une montre. Elle la descend au bureau. La Gouvernante crée une entrée "Lost & Found" dans le PMS.
2. **Renseignements** : Elle indique la date, l'heure, le numéro de chambre, le nom du client (que le PMS retrouve automatiquement), une description de l'objet, et un numéro de sac de sécurité.
3. **L'Alerte** : Si le client appelle la réception deux jours plus tard, le réceptionniste tape "Montre" dans le PMS et trouve immédiatement l'enregistrement du Housekeeping. Le suivi d'expédition (FedEx/DHL) sera également noté dans le dossier.

MODULE 12: Gestion des "Rush Rooms"

12.1. Apaiser la tension avec la Réception

Le conflit historique entre la Réception (qui veut la chambre tout de suite) et les Étages (qui ont besoin de temps pour nettoyer) est résolu par la fonctionnalité "Rush" du PMS.

12.2. Le Protocole Rush System

- **La Demande** : Un client arrive à 11h. Sa chambre (VD) n'est pas prête. Le réceptionniste active l'option "RUSH" ou "Queue" (File d'attente) sur la chambre 412 dans le PMS.
- **L'Alerte** : La tablette de la Gouvernante Générale bip. La chambre 412 clignote en rouge sur son écran.
- **Le Déploiement** : La Gouvernante contacte la femme de chambre du 4ème étage (ou y va elle-même avec un équipier) pour stopper la chambre en cours et nettoyer la 412 en priorité absolue (Délai : 20-30 min maximum).
- **La Libération** : Dès que le statut passe à "VCI", la réception reçoit un Pop-up vert : "Chambre 412 prête, vous pouvez donner la clé".

MODULE 13: L'Écosystème Connecté

13.1. Le PMS ne fait pas tout

Le PMS (ex: Opera) est souvent connecté à des logiciels "métiers" (Third-Party Integrations) spécialisés dans la communication et la gestion des tâches pour le Housekeeping et la Maintenance.

13.2. Les Outils Complémentaires

Logiciel / App	Fonctionnalité pour la Gouvernante
HotSOS (Amadeus)	Spécialisé dans les "Tickets" de maintenance et requêtes clients. Si la femme de chambre voit une ampoule grillée, elle ouvre un ticket HotSOS. Le technicien reçoit l'alerte sur son téléphone et clôture le ticket une fois réparé.
Optii Solutions	Intelligence artificielle qui calcule les temps de nettoyage selon le profil du client et optimise les trajets des femmes de chambre en temps réel.
Hotelkit	Réseau social interne de l'hôtel. Remplace les cahiers de consignes. Permet les "Handovers" (Passations de consignes entre le shift du matin et du soir) numérisés.

MODULE 14: La Mobilité (Tablettes et PDA)

14.1. Couper le cordon avec le bureau

La Gouvernante Générale d'aujourd'hui ne gère plus son service depuis une chaise face à un ordinateur fixe. L'opérationnel se fait "On the Go" (en mouvement).

14.2. L'Utilisation de l'Outil Mobile

- **L'Inspection en Direct** : La Gouvernante parcourt les étages avec sa tablette. Elle coche la check-list LQA directement dans la chambre, prend des photos des défauts, et bascule la chambre en VCI.
- **Messagerie Instantanée** : Envoi de messages push aux employées : *"Maria, merci de redescendre au 2ème étage, un VIP vient d'arriver."* Fini les talkies-walkies bruyants dans les couloirs luxueux.
- **L'Hygiène Informatique** : Les tablettes et smartphones doivent être désinfectés régulièrement (ils sont touchés en permanence pendant le nettoyage).

MODULE 15: Cas Pratique N°1

Conflit de statut (Discrepancy) et résolution

Contexte : Vous imprimez le rapport "Room Discrepancy" à 14h. Le PMS indique que la chambre 310 est **OCCUPIED** (Le client est censé être là). La femme de chambre a mis la chambre en statut **SKIP** (Elle est entrée, la chambre est totalement vide, aucun bagage, lit défait).

L'Action d'Urgence (Gouvernante Générale) :

1. **Vérification Physique** : Vous (ou une superviseuse) montez immédiatement constater de vos propres yeux. La chambre est bien abandonnée. Aucun vêtement dans les placards.
2. **Alerte Réception** : Vous appelez le Front Office Manager. Le client est parti (Early Check-out) sans prévenir ni payer, ou la réception a oublié de traiter son départ informatique.
3. **Correction** : La réception clôture le dossier du client. Le système rebascule la chambre en **VD (Vacant Dirty)**. Vous pouvez alors ordonner son nettoyage pour la relouer le soir même, évitant une perte de chiffre d'affaires.

MODULE 16: Cas Pratique N°2

Assigner les "Rush" lors d'une arrivée de groupe

Contexte : 11h30. Un car de touristes asiatiques arrive à l'hôtel. La réception a besoin de 40 chambres immédiatement. Le PMS clignote en rouge, 40 chambres passent en "RUSH". Votre équipe est dispersée dans tout l'hôtel sur des recouches.

La Maîtrise de l'Algorithme :

1. **Gel des Tâches :** Via le PMS ou votre logiciel métier (Optii/Hotelkit), vous envoyez un message global ("Broadcast") : *"Toutes les recouches (OD) sont suspendues. Priorité absolue aux départs (VD) des étages 3 et 4."*
2. **Ré-assignation en masse (Drag & Drop) :** Sur l'écran tactile, vous déplacez les chambres Rush sur les profils des femmes de chambre et équipiers disponibles les plus proches.
3. **Délégation d'Inspection :** Le goulot d'étranglement n'est pas le nettoyage, c'est l'inspection (VC -> VCI). Vous mobilisez vos assistantes pour inspecter exclusivement ces 40 chambres à la chaîne, libérant l'inventaire dans le PMS en moins de 45 minutes.

MODULE 17: Cas Pratique N°3

Procédure d'urgence en cas de panne (Downtime)

Contexte : 8h00 du matin. Le serveur principal de l'hôtel plante. Le PMS (Opera) est totalement "Down". Aucune tablette ne fonctionne. Impossible de savoir qui part et qui reste.

Le Plan de Continuité (Business Continuity Plan - BCP) :

1. **Le Rapport "Downtime" (La Bouée de Sauvetage)** : Heureusement, la procédure exige que la réception imprime 3 fois par jour le rapport "In House" & "Expected Departures" sur papier (Hard Copy). Vous courez chercher ce document.
2. **Retour au Papier (Paper Boards)** : L'assistante gouvernante ressort les grilles Excel vierges et rédige les feuilles de route à la main à partir du rapport papier de la nuit.
3. **Communication par Radio** : Le PMS ne peut plus vous dire quand une chambre est prête. Le Front Office utilise la radio pour vous demander une chambre. Vous utilisez la radio pour confirmer à la réception : "La 212 est Inspectée". Dès que le système redémarre (11h00), vous mettez tout à jour manuellement.

CONCLUSION: Grille d'Évaluation

La Gouvernante Connectée

La technologie ne remplace pas l'œil humain pour repérer une tache, mais elle décuple l'efficacité managériale. La Gouvernante Générale doit maîtriser son PMS comme un pilote de ligne maîtrise son tableau de bord.

Checklist "PMS & Technology Management" :

- [] Je maîtrise parfaitement les acronymes des statuts de chambre (VD, VC, VCI, OOO, OOS) et je veille à leur mise à jour en temps réel ?
- [] Le rapport des conflits (Discrepancy Report - Sleep/Skip) est-il vérifié quotidiennement en coordination avec le Chef de Réception ?
- [] Mon équipe utilise-t-elle correctement le PMS/Téléphone pour poster les consommations du Minibar sans délai (Zéro Late Charge) ?
- [] Les demandes spéciales (Traces / Guest Preferences) sont-elles intégrées automatiquement aux feuilles de route de mon équipe ?
- [] Est-ce que j'utilise les données du PMS (Turnaround time, FTY) pour analyser la productivité et la vitesse de mon département ?
- [] Les objets trouvés (Lost & Found) sont-ils immédiatement saisis dans le module logiciel dédié pour une traçabilité parfaite ?
- [] Le plan de secours "Downtime" (Panne informatique) est-il maîtrisé par l'ensemble de l'encadrement des étages ?

Fin du Manuel de Formation

Document certifié conforme - Programme Management & Technologies

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