

IvoirePMS

Guide Complet des Workflows

Documentation de Formation

Version 1.0 - Janvier 2026

Table des Matières

1. Réservations (Booking)
2. Check-in
3. Gestion du Folio Client
4. Check-out et Paiement
5. Housekeeping (Ménage)
6. Maintenance
7. Gestion RFID & Anti-fraude
8. Caisse & Encaissements
9. Point de Vente (POS)
10. Stocks & Inventaires
11. Comptabilité & Exports
12. Rapports & Alertes
13. Notifications Email
14. Gestion SaaS Multi-Hôtels
15. Hub de Paiement
16. Conformité Fiscale (DGI)
17. Rôles et Permissions

1. Workflow Réservations (Booking)

1.1 Création de Réservation

Le processus de réservation permet de créer une nouvelle réservation pour un client, que ce soit en ligne, par téléphone ou en personne.

1. Sélectionner les dates d'arrivée et de départ
2. Choisir le type de chambre souhaité
3. Vérifier la disponibilité en temps réel
4. Renseigner les informations du client (nom, email, téléphone)
5. Ajouter des demandes spéciales si nécessaire
6. Confirmer la réservation et envoyer la confirmation par email

1.2 Modification de Réservation

Les modifications peuvent inclure le changement de dates, de type de chambre, ou d'informations client.

- Accéder à la réservation via le calendrier ou la liste
- Modifier les champs nécessaires
- Vérifier les impacts sur la disponibilité
- Sauvegarder et notifier le client si nécessaire

1.3 Annulation

L'annulation d'une réservation libère la chambre et met à jour les statistiques.

- Sélectionner la réservation à annuler
- Choisir le motif d'annulation
- Appliquer les frais d'annulation selon la politique
- La chambre redevient disponible automatiquement

1.4 Gestion des No-Shows

Lorsqu'un client ne se présente pas, le système permet de marquer la réservation comme "no-show".

- Identifier les réservations du jour non arrivées
- Marquer comme no-show après l'heure limite
- Appliquer les pénalités configurées
- Libérer la chambre pour une nouvelle vente

1.5 Liste d'Attente (Waitlist)

Quand l'hôtel est complet, les demandes peuvent être placées en liste d'attente.

- Enregistrer la demande avec les coordonnées
- Notification automatique si une chambre se libère
- Priorité par ordre d'inscription

2. Workflow Check-in

2.1 Arrivée du Client

1. Rechercher la réservation par nom ou numéro
2. Vérifier l'identité du client (pièce d'identité)
3. Confirmer les détails de la réservation
4. Attribuer une chambre spécifique (si pas déjà fait)

2.2 Enregistrement Client

Les informations du client sont enregistrées dans le système pour conformité et marketing.

- Nom complet, date de naissance, nationalité
- Type et numéro de pièce d'identité
- Adresse, email, téléphone
- Société (si voyage d'affaires)
- Signature électronique des conditions

2.3 Dépôt de Garantie (Optionnel)

Un dépôt peut être demandé pour couvrir les extras et dommages éventuels.

- Montant configurable par type de chambre
- Encaissement en espèces, carte ou Mobile Money
- Génération d'un reçu de dépôt
- Remboursement automatique au check-out si pas d'extras

2.4 Attribution de Carte RFID

Une carte d'accès est programmée et remise au client.

- Scanner la carte vierge
- Association au séjour et à la chambre
- Définition de la validité (dates du séjour)
- Remise au client avec explications

Notification Automatique

Un email est automatiquement envoyé aux directeurs et managers lors de chaque check-in avec les détails du client, de la chambre et du paiement.

3. Workflow Folio Client

3.1 Gestion des Consommables

Tous les extras et consommations du client sont ajoutés à son folio.

- Minibar, room service, restaurant, bar
- Spa, piscine, blanchisserie
- Téléphone, internet premium
- Produits boutique

3.2 Application de Remises

Des remises peuvent être appliquées sur les charges du folio.

- Remises en pourcentage ou montant fixe
- Remises par ligne ou sur le total
- Justification obligatoire pour audit
- Approbation manager selon le montant

3.3 Prolongation de Séjour

1. Client demande une extension
2. Vérification de la disponibilité de la chambre
3. Mise à jour des dates dans la réservation
4. Recalcul automatique du montant
5. Extension de la validité de la carte RFID

3.4 Changement de Chambre

1. Sélectionner une nouvelle chambre disponible
2. Transférer le folio vers la nouvelle chambre
3. Mettre à jour la carte RFID
4. L'ancienne chambre passe en "À nettoyer"

3.5 Registre des Incidents/Demandes

Toutes les demandes et incidents sont consignés dans le folio.

- Demandes: oreiller supplémentaire, réveil, taxi...
- Incidents: plaintes, problèmes techniques
- Suivi du statut: ouvert, en cours, résolu
- Historique complet pour référence future

4. Workflow Check-out & Paiement

4.1 Préparation du Check-out

1. Rechercher le séjour en cours
2. Vérifier que toutes les charges sont enregistrées
3. Vérifier le minibar (dernière consommation)
4. Confirmer l'état de la chambre

4.2 Génération Automatique de Facture

Le système génère automatiquement une facture détaillée.

- Récapitulatif des nuitées avec tarifs
- Détail de tous les extras consommés
- Application des taxes (TVA, taxe de séjour)
- Déduction du dépôt de garantie
- Calcul du solde à régler

4.3 Modes de Paiement

IvoirePMS supporte de nombreux moyens de paiement adaptés à l'Afrique de l'Ouest.

- Espèces (FCFA)
- Orange Money - avec vérification SMS
- MTN Money - avec vérification SMS
- Wave - avec vérification SMS
- Carte bancaire (via Stripe)
- Virement bancaire
- Paiement entreprise (compte client)

4.4 Paiement Différé (Entreprises)

Pour les entreprises partenaires, le paiement peut être différé.

- Société pré-enregistrée avec limite de crédit
- Facturation à la société au lieu du client
- Suivi des créances par société
- Relances automatiques selon les échéances

4.5 Récupération de la Carte RFID

- Demander la carte au client
- Scanner pour désactivation
- Alerte si carte non retournée (anti-fraude)
- Facturation de pénalité si nécessaire

Notification Automatique

Un email récapitulatif est envoyé aux directeurs/managers avec la durée du séjour, le montant total et le solde restant.

5. Workflow Housekeeping (Ménage)

5.1 Statuts des Chambres

Chaque chambre a un statut de propreté visible en temps réel.

- Propre - Prête pour l'arrivée
- À nettoyer - Après un départ
- En cours de nettoyage - Femme de chambre en action
- À vérifier - Nettoyage terminé, en attente de validation
- Hors service - Maintenance requise

5.2 Attribution des Tâches

1. Liste des chambres à nettoyer générée automatiquement
2. Attribution aux femmes de chambre par étage
3. Prise en charge via l'application mobile
4. Mise à jour du statut en temps réel

5.3 Signalement d'Anomalies

Les femmes de chambre peuvent signaler des problèmes découverts.

- Équipement défectueux (TV, climatisation, robinetterie)
- Dommages à signaler
- Objets trouvés
- Besoin de réapprovisionnement

5.4 Journal de Nettoyage

Chaque intervention est tracée pour audit et qualité.

- Date et heure de début/fin
- Personnel ayant effectué le nettoyage
- Produits utilisés
- Observations particulières

6. Workflow Maintenance

6.1 Création de Demande

Une demande de maintenance peut être créée par le personnel ou automatiquement.

- Description du problème
- Localisation (chambre, espace commun)
- Priorité (basse, normale, haute, urgente)
- Photos jointes si nécessaire

6.2 Cycle de Vie d'une Demande

1. Nouveau - Demande créée
2. Assignée - Technicien désigné
3. En cours - Travail commencé
4. En attente pièces - Si matériel nécessaire
5. Terminée - Intervention complète
6. Vérifiée - Validation par responsable

6.3 Mise Hors Service Longue Durée

Pour les réparations importantes nécessitant plusieurs jours.

- Approbation du directeur requise
- Chambre retirée de l'inventaire vendable
- Impact sur les statistiques d'occupation
- Notification automatique quand disponible

6.4 Mise à Jour Automatique des Chambres

Le statut des chambres se met à jour automatiquement.

- Demande urgente !' Chambre en "Hors service"
- Intervention terminée !' Chambre en "À vérifier"
- Historique complet des interventions par chambre

7. Workflow RFID & Anti-fraude

7.1 Cycle de Vie des Cartes RFID

1. Stock - Carte vierge en inventaire
2. Attribuée - Liée à un séjour actif
3. Active - Utilisée par le client
4. Retournée - Récupérée au check-out
5. Désactivée - Fin de validité
6. Perdue/Volée - Signalée et bloquée

7.2 Audit Trail Complet

Chaque action sur une carte est enregistrée.

- Date et heure de chaque opération
- Utilisateur ayant effectué l'action
- Chambre et séjour associés
- Motif de l'action

7.3 Détection Anti-fraude

Le système détecte automatiquement les situations anormales.

- Carte non retournée après check-out
- Tentative d'utilisation d'une carte expirée
- Utilisation simultanée suspecte
- Carte signalée perdue puis utilisée

7.4 Système d'Alertes

Des alertes sont générées pour action rapide.

- Alerte réception: carte non retournée
- Alerte sécurité: utilisation frauduleuse
- Rapport quotidien des anomalies
- Facturation automatique des cartes perdues

8. Workflow Caisse & Encaissements

8.1 Gestion des Caisses

Chaque point d'encaissement est géré indépendamment.

- Caisse Réception
- Caisse Restaurant/Bar
- Caisse Piscine/Spa
- Caisses personnalisables selon l'établissement

8.2 Sessions de Caisse

Chaque caissier ouvre et ferme sa session.

1. Ouverture: Déclarer le fond de caisse initial
2. Pendant la session: Tous les mouvements sont tracés
3. Fermeture: Comptage et déclaration du montant réel
4. Rapport automatique des écarts

8.3 Types de Transactions

- Encaissement - Paiement client
- Remboursement - Retour au client (justification requise)
- Dépôt - Versement en coffre
- Retrait - Sortie de fonds (approuvée)
- Ajustement - Correction d'erreur (tracée)

8.4 Alertes d'Écarts

Le système alerte en cas de différence entre le théorique et le réel.

- Écart en espèces signalé à la fermeture
- Investigation requise au-delà du seuil
- Historique des écarts par caissier
- Rapport mensuel des régularisations

9. Workflow Point de Vente (POS)

9.1 Gestion des Points de Vente

Différents outlets peuvent être configurés.

- Restaurant principal
- Bar/Lounge
- Pool bar
- Room service
- Boutique

9.2 Catalogue Produits

Chaque outlet a son propre catalogue.

- Catégories: Boissons, Plats, Snacks, etc.
- Prix par produit
- Gestion des stocks liée (optionnel)
- Photos des produits

9.3 Création de Ticket POS

1. Sélectionner l'outlet
2. Ajouter les produits au ticket
3. Appliquer remises si applicable
4. Choisir le mode de règlement

9.4 Options de Règlement

- Paiement immédiat - Espèces ou Mobile Money
- À la chambre - Ajouté au folio client
- Compte entreprise - Pour les sociétés partenaires

10. Workflow Stocks & Inventaires

10.1 Gestion des Articles

Tous les articles consommables sont suivis.

- Produits d'entretien
- Linge et serviettes
- Minibar
- Fournitures restaurant/bar
- Équipements divers

10.2 Mouvements de Stock

- Entrée - Réception de marchandises
- Sortie - Utilisation ou vente
- Ajustement - Correction suite à inventaire
- Transfert - Entre emplacements

10.3 Inventaires Périodiques

1. Planification de l'inventaire
2. Comptage par zone/catégorie
3. Saisie des quantités réelles
4. Calcul automatique des écarts
5. Validation et ajustement du stock

10.4 Alertes de Stock

Le système génère des alertes automatiques.

- Stock bas - Seuil minimum atteint
- Rupture de stock - Quantité zéro
- Surstock - Au-dessus du maximum
- Péréemption proche - Pour les produits périssables

11. Workflow Comptabilité & Exports

11.1 Écritures Comptables

Chaque transaction génère des écritures comptables automatiques.

- Ventes hébergement
- Ventes restauration
- Encaissements clients
- TVA collectée
- Taxe de séjour

11.2 Gestion des Créances Entreprises

Suivi des montants dus par les sociétés partenaires.

- Solde en cours par société
- Aging (balance âgée) automatique
- Relances programmées
- Historique des paiements

11.3 Exports Comptables

Les données peuvent être exportées vers les logiciels comptables.

- Format CSV standard
- Format Sage (compatible Sage Afrique)
- Format SARI (système ivoirien)
- Personnalisation des exports possible

11.4 Clôtures Périodiques

- Clôture journalière avec récapitulatif
- Clôture mensuelle avec totaux
- Rapprochement automatique
- Verrouillage des périodes clôturées

12. Workflow Rapports & Alertes

12.1 Rapports d'Occupation

- Taux d'occupation journalier/mensuel/annuel
- RevPAR (Revenue Per Available Room)
- ADR (Average Daily Rate)
- Comparaison période précédente
- Graphiques et tendances

12.2 Rapports de Ventes

- Chiffre d'affaires par catégorie
- Ventes par outlet
- Performance par type de chambre
- Analyse des remises accordées

12.3 Rapports Financiers

- Encaissements par mode de paiement
- Factures impayées avec aging
- État des créances clients
- Récapitulatif fiscal

12.4 Rapport d'Audit RFID

- Inventaire des cartes par statut
- Historique des attributions
- Cartes non retournées
- Incidents de sécurité

12.5 Système d'Alertes Configurables

Les alertes peuvent être personnalisées par établissement.

- Seuils personnalisables
- Fréquence: immédiat, quotidien, hebdomadaire
- Destinataires par type d'alerte
- Canaux: email, notification app

13. Workflow Notifications Email

13.1 Notifications Check-in

Email automatique aux directeurs et managers contenant:

- Nom du client et numéro de chambre
- Type de chambre et tarif
- Dates du séjour
- Carte RFID attribuée
- Dépôt de garantie encaissé

13.2 Notifications Check-out

Email récapitulatif de fin de séjour:

- Durée totale du séjour
- Montant total facturé
- Détail des paiements reçus
- Solde restant éventuel

13.3 Notifications Paiement Mobile Money

Email lors de la vérification d'un paiement Mobile Money:

- Montant vérifié
- Méthode (Orange Money, MTN Money, Wave)
- ID de transaction SMS
- Personnel ayant vérifié

13.4 Configuration des Destinataires

- Détection automatique des directeurs/managers
- Personnalisation possible par hôtel
- Envoi asynchrone (ne bloque pas les opérations)

14. Workflow SaaS Multi-Hôtels

14.1 Inscription et Période d'Essai

Les propriétaires s'inscrivent en libre-service.

1. Remplir le formulaire d'inscription (hôtel + compte directeur)
2. Création automatique de l'organisation et de l'hôtel
3. Démarrage de la période d'essai de 14 jours
4. Email de bienvenue avec instructions

14.2 Gestion des Abonnements

- Plans: Essai, Basique, Standard, Premium
- Renouvellement mensuel ou annuel
- Mise à niveau/rétrogradation possible
- Blocage automatique à expiration

14.3 Cycle de Vie d'un Hôtel

- Actif - En fonctionnement normal
- Suspendu - Paiement en retard
- Bloqué - Abonnement expiré
- Archivé - Compte fermé

14.4 Support et Tickets

Système de tickets pour l'assistance technique.

- Création de ticket depuis l'application
- Catégorisation et priorité
- Suivi par l'équipe support SaaS
- Historique des échanges

14.5 Administration SaaS

Les administrateurs SaaS (rôle admin_saas) gèrent:

- Monitoring des hôtels actifs
- Gestion des abonnements et paiements
- Traitement des tickets support
- Statistiques globales de la plateforme

15. Workflow Hub de Paiement

15.1 Paiements par Carte (Stripe)

Paiements internationaux via Stripe.

- Checkout sécurisé Stripe
- Traitement par webhooks
- Confirmation automatique
- Remboursements possibles

15.2 Mobile Money - Processus Réel

Adapté aux pratiques réelles en Afrique de l'Ouest.

1. L'hôtel affiche son QR code ou numéro marchand
2. Le client scanne ou fait un dépôt direct
3. Le client reçoit un SMS de confirmation
4. Le client montre le SMS au personnel
5. Le personnel vérifie et entre l'ID de transaction

15.3 Configuration par Hôtel

- QR codes personnalisés par opérateur
- Instructions de scan personnalisables
- Format d'exemple SMS pour vérification
- Numéros marchands enregistrés

15.4 Vérification des Paiements

Chaque vérification Mobile Money enregistre:

- ID de transaction du SMS
- Date et heure de vérification
- Personnel ayant vérifié
- Notes de vérification
- Notification email automatique

16. Workflow Conformité Fiscale (DGI)

16.1 Reçus Fiscaux

Numérotation séquentielle conforme aux exigences de la DGI.

- Format: REC-YYYY-NNNNNN
- Hash de vérification pour authenticité
- Statuts: émis, annulé (avec motif)
- Piste d'audit complète

16.2 Taxe de Séjour

Calcul automatique selon la catégorie de l'hôtel.

- Taux configurables par étoiles (1 à 5 étoiles)
- Exonération des enfants paramétrable
- Calcul: par nuit × par personne
- Collecte et reporting séparés

16.3 Périodes Fiscales

- Mensuelle, trimestrielle ou annuelle
- Statuts: ouverte, clôturée
- Totaux verrouillés après clôture
- Hash d'intégrité pour détection de falsification

16.4 Déclarations TVA

1. Brouillon - Préparation de la déclaration
2. Calcul automatique depuis les reçus
3. Vérification et ajustements
4. Soumission - Marquage comme déposée
5. Archivage avec numéro de déclaration

16.5 Journal d'Audit Fiscal

Traçabilité complète avec chaînage de hash.

- Chaque opération fiscale enregistrée
- Hash du log précédent inclus (blockchain-like)
- Détection de toute modification
- Export pour contrôle fiscal

17. Rôles et Permissions

17.1 Directeur

Accès complet à toutes les fonctionnalités.

- Gestion des utilisateurs
- Configuration de l'établissement
- Rapports et statistiques
- Conformité fiscale
- Approbation des opérations sensibles

17.2 Manager

Gestion quotidienne et supervision.

- Supervision des réservations et séjours
- Validation des remises
- Rapports opérationnels
- Gestion du personnel (lecture)

17.3 Réceptionniste

- Réservations: création, modification
- Check-in et check-out
- Gestion des folios clients
- Encaissements

17.4 Caissier

- Ouverture/fermeture de caisse
- Encaissements uniquement
- Pas de remises sans approbation

17.5 Barman/Serveur

- Accès POS (son outlet uniquement)
- Création de tickets
- Pas d'accès aux autres modules

17.6 Femme de Chambre

- Mise à jour du statut des chambres
- Signalement d'anomalies
- Pas d'accès aux informations clients

17.7 Administrateur SaaS (admin_saas)

Accès uniquement au tableau de bord /saas.

- Gestion des abonnements
- Support technique
- Monitoring de la plateforme
- Pas d'accès aux données des hôtels

Récapitulatif

IvoirePMS offre une solution complète de gestion hôtelière adaptée aux spécificités du marché ouest-africain:

- ' 17 workflows métier intégrés
- ' Mobile Money natif (Orange, MTN, Wave)
- ' Conformité fiscale DGI Côte d'Ivoire
 - ' Multi-établissement avec SaaS
- ' Notifications email automatiques
 - ' Système RBAC granulaire
 - ' Audit trail complet

IvoirePMS

Système de Gestion Hôtelière pour l'Afrique de l'Ouest

support@ivoirepms.com

Document généré le 06/01/2026