



Fiap Systems

Gestion d'Hôtel, Lodge & Propriété

Gérez toute votre propriété, chaque chambre, client, réservation et facture, depuis un seul endroit, sans surréservations ni paperasse.

Guide des Capacités Métier • Document client • Juin 2026

SECTION 1

Conçu pour : Hôtels, Lodges, Maisons d'Hôtes & Locations

Gérez toute votre propriété, chaque chambre, client, réservation et facture, depuis un seul endroit, sans surréservations ni paperasse.

L'édition Hôtel & Propriété gère chaque chambre, client, réservation et facture au même endroit. Un calendrier de disponibilité en direct met fin aux surréservations, l'entretien et la maintenance gardent les chambres prêtes, l'arrivée et le départ sont guidés, et les clients réservent et paient en ligne. Elle est conçue pour les hôtels, lodges, maisons d'hôtes, appartements meublés et gestionnaires de biens locatifs.

Les problèmes qu'il élimine

- Surréservations et réservations perdues à force de jongler entre agendas papier, tableurs et appels téléphoniques.
- Aucune vue claire des chambres libres, occupées, en nettoyage ou en réparation à l'instant présent.
- Le calcul manuel des factures au départ entraîne erreurs, litiges et frais oubliés (mini-bar, blanchisserie, room service).
- Les clients ne peuvent ni réserver ni payer en ligne, ce qui fait perdre les réservations hors horaires et à distance.

SECTION 2

Ce que Fait Cette Édition

Tout ce qui suit est intégré et prêt à l'emploi dès le premier jour, regroupé par domaine de votre activité.

Configuration Multi-Propriétés et Chambres

- Gérez plusieurs propriétés depuis un seul compte, hôtels, lodges, résidences et maisons d'hôtes
- Chaque propriété conserve ses propres chambres, réservations et rapports pour une gestion multi-sites claire
- Enregistrez adresse, coordonnées, description et équipements (WiFi, piscine, parking, restaurant, gym, spa, blanchisserie)
- Créez des chambres individuelles avec numéro, étage, type (Simple, Double, Suite, Deluxe, Familiale) et occupation maximale
- Définissez les tarifs par nuit, plus des tarifs hebdomadaires et mensuels optionnels pour les longs séjours
- Indiquez les équipements de chaque chambre (clim, TV, mini-bar, balcon, cuisine) pour des annonces précises
- Statut des chambres en temps réel : Disponible, Occupée, Maintenance, Nettoyage ou Réservée

Fiches Clients

- Inscrivez les clients avec un profil complet : nom, email, téléphone, nationalité, genre et date de naissance
- Enregistrez les pièces d'identité (passeport, CNI, permis) et leur numéro pour la conformité
- Notez le type de véhicule, la plaque et la couleur pour le parking et la sécurité
- Précisez le but de la visite (tourisme, affaires, conférence, médical, famille) et le contact d'urgence
- Répertoire clients recherchable affichant nom, nationalité, téléphone et nombre de visites
- Historique complet de toutes les réservations passées, avec marquage VIP des clients réguliers
- Champ de notes pour les demandes et préférences particulières

Réservations et Disponibilité en Temps Réel

- Créez des réservations en choisissant client, chambre et dates d'arrivée/départ
- Calendrier visuel à blocs colorés montrant la disponibilité des chambres d'un coup d'œil, sans surréservation
- Total du séjour calculé automatiquement (tarif par nuit x nuits), avec enregistrement de l'acompte
- Cycle de vie clair : Confirmée, Arrivée, Départ (ou Annulée / Non-présentation)
- Inscrivez un nouveau client directement lors de la création de la réservation

Arrivée et Départ

- Arrivée guidée : vérification de l'identité et des pièces, confirmation ou changement de chambre, remise de la clé
- Collecte et enregistrement du dépôt de garantie à l'arrivée
- La chambre passe automatiquement en Occupée dès l'arrivée
- Au départ, vérification de tous les frais de chambre, services et consommations mini-bar avant facturation
- Génération de la facture finale, encaissement du solde et remboursement du dépôt en une seule étape

- La chambre passe automatiquement en Nettoyage pour le service d'entretien au départ

Entretien Ménager

- Les chambres libérées après un départ apparaissent automatiquement comme tâches de nettoyage en attente
- Attribuez les tâches de nettoyage à des membres précis du personnel
- Marquez une chambre Propre et elle redevient Disponible à la réservation
- Le personnel peut signaler une chambre en maintenance avec une description du problème, ce qui crée un ordre de travail automatiquement

Maintenance et Réparations

- Créez des ordres de travail pour toute chambre ou espace commun, manuellement ou générés par l'entretien
- Catégorisez les problèmes : Plomberie, Électricité, Climatisation, Mobilier, Appareils, Structure, Autre
- Niveaux de priorité (Bas, Moyen, Élevé, Urgent) et attribution au personnel de maintenance
- Suivi du statut : Signalé, En Cours, En Attente de Pièces, Terminé, avec notes de résolution
- Les chambres en maintenance sont automatiquement bloquées aux nouvelles réservations jusqu'à réparation
- Suivi des coûts estimés et réels des pièces et de la main-d'œuvre par intervention
- Rapports sur les dépenses de maintenance par catégorie/propriété, temps moyen de résolution et chambres à problèmes récurrents

Facturation

- Factures créées automatiquement au départ avec les frais de chambre selon la durée du séjour
- Ajout de frais supplémentaires : blanchisserie, room service, mini-bar, restaurant et spa
- Application de remises en pourcentage ou fixes pour la fidélité, les entreprises ou les promotions
- Impression des factures ou envoi par email directement au client

Réservations de Groupe

- Bloquez plusieurs chambres sous une référence de groupe unique pour mariages, conférences, voyages organisés et séjours d'entreprise
- Dates communes au groupe avec possibilité de dates d'arrivée/départ individuelles
- Tarifs de groupe négociés qui remplacent le tarif standard sur tout le bloc
- Liste des occupants pour attribuer chaque client à une chambre ; libération des chambres non utilisées vers la disponibilité
- Statut Provisoire ou Confirmé, blocage souple en provisoire, blocage ferme dès réception d'un acompte
- Facturation de groupe flexible : facture unique à une entreprise, ou extras personnels facturés séparément aux clients, avec suivi des acomptes et export du relevé

Baux Longue Durée

- Gérez les contrats de location longue durée pour appartements meublés, logements d'entreprise et séjours prolongés
- Enregistrez propriété, unité, locataire, dates de début/fin et loyer mensuel
- Définissez un calendrier de paiement (mensuel, trimestriel) avec dates d'échéance

- Suivez les loyers à mesure qu'ils arrivent et visualisez les soldes impayés
- Suivi du statut du bail : Actif, Expiré, Résilié ou Renouvelé

SECTION 3

Atteindre vos Clients en Ligne

Au-delà de votre comptoir, le système offre aux personnes que vous servez un moyen de vous joindre en ligne, et de payer.

En ligne & libre-service

- Page de réservation en ligne où les clients réservent directement leurs chambres, 24h/24, sans appeler la réception
- Paiement en ligne par Mobile Money (MoMo) pour sécuriser réservations et acomptes
- Les réservations en ligne arrivent directement dans le même calendrier de disponibilité, impossible qu'elles entrent en conflit avec les réservations au comptoir ou par téléphone

SECTION 4

Tout ce que Votre Entreprise Reçoit en Plus

Quelle que soit l'édition, les mêmes outils de gestion fiables sont intégrés, pour que toute l'activité vive au même endroit.

Personnel & Paie

- Répertoire du personnel avec rôles, succursales et données salariales
- Paie mensuelle avec calcul automatique des impôts et cotisations
- Fiches de paie individuelles imprimables et rapport de paie mensuel
- Connexions par code PIN pour un accès rapide et sécurisé aux postes partagés
- Évaluations de performance du personnel avec notes, périodes et validation par l'employé

Argent & Comptabilité

- Un véritable grand livre en partie double qui tient les comptes automatiquement
- Compte de résultat et bilan, sans avoir besoin d'être comptable
- Suivi des dépenses par catégorie et par fournisseur
- Chaque vente, paiement et dépense est comptabilisé en temps réel

Analyses & Rapports

- Tableaux de bord : tendances de revenus, meilleurs articles et ventilations par catégorie
- Résumés financiers mensuels et ventilations de la paie
- Export de tout rapport vers un tableur pour votre comptable

Multi-Succursales & Contrôle

- Gérez plusieurs sites sous un seul compte, chacun avec son stock, son personnel et ses rapports
- Notifications dans l'application, messagerie interne et annonces diffusées
- Stockage sécurisé des documents et journal d'audit complet de qui a modifié quoi

Image de Marque & Paramètres

- Votre nom, logo et couleurs de marque sur les écrans et les reçus
- Définissez votre devise, fuseau horaire, langue et message des reçus
- Configurez les clés Mobile Money et l'e-mail, le tout au même endroit

SECTION 5

Conçu pour Votre Région

- Entièrement bilingue **français et anglais**, chaque membre du personnel choisit sa langue
- Prix et rapports en **FCFA (XAF)** et autres devises
- **Mobile Money** (MTN MoMo et Orange Money), plus espèces, carte et virement, les paiements en ligne sont vérifiés auprès de l'opérateur avant d'être marqués payés
- Fonctionne **dans le cloud, hors ligne sur ordinateur, et sur téléphone**, les installations hors ligne se synchronisent automatiquement une fois connectées

SECTION 6

Automatisation Intelligente & Assistant IA

Le système peut surveiller ce qui se passe dans votre entreprise et agir automatiquement, en suivant des règles simples « quand ceci arrive → faire cela » que vous contrôlez. Tout ce qu'il fait est journalisé, et tout ce qui touche à l'argent ou au stock est préparé en brouillon pour qu'une personne l'approuve.

Exemples

- Le stock est bas → un bon de commande est rédigé automatiquement, à approuver par un gérant
- Un paiement ou un frais devient en retard → un rappel est envoyé
- Un rendez-vous ou une réservation approche → un rappel WhatsApp automatique part

Un assistant intégré optionnel peut répondre en langage clair aux questions sur votre entreprise et, lorsqu'il est activé, aider à réaliser des tâches. Chaque action qu'il propose arrive dans une boîte d'approbations où un gérant valide d'abord, rien ne touche à l'argent ou au stock sans approbation humaine.

SECTION 7**Sécurité & Fiabilité**

- Les données de votre entreprise sont totalement isolées et privées vis-à-vis des autres
- L'accès par rôle garantit que chacun ne voit et ne fait que ce que son poste autorise
- Les paiements sont confirmés auprès de l'opérateur avant d'être crédités
- Connexions sécurisées, avec une option code PIN pour les postes partagés et une protection contre les tentatives répétées de mot de passe
- Un journal d'audit complet enregistre qui a modifié quoi
- Les paramètres sensibles, comme les clés de paiement, sont chiffrés
- L'édition de bureau hors ligne continue de fonctionner sans Internet et se synchronise en toute sécurité à la reconnexion

SECTION 8

Façons d'Utiliser Fiap Systems

La même édition peut être livrée de la manière la mieux adaptée à votre connectivité et à votre budget.

Option	Fonctionnement	Idéal pour
Cloud	Hébergé en ligne ; ouverture dans tout navigateur ; toujours à jour ; inclut l'application mobile	Entreprises avec un Internet fiable souhaitant aucune installation
Hors ligne + Sync Cloud	Installé sur vos propres ordinateurs ; fonctionne entièrement hors ligne et se synchronise automatiquement au cloud ; ordinateurs illimités ; inclut le mobile	La plupart des entreprises, la robustesse hors ligne avec le confort du cloud
Bureau Autonome	Installé sur un ordinateur ; fonctionne entièrement hors ligne ; bureau uniquement	Sites où Internet est peu fiable ou inutile

L'intégration, la formation du personnel et le support continu sont disponibles pour rendre votre équipe productive rapidement.

Pourquoi Fiap Systems

Fiap Systems vous offre une plateforme unique, connectée et bilingue, taillée pour Hôtels, Lodges, Maisons d'Hôtes & Locations, prête à fonctionner en ligne, hors ligne ou sur téléphone.

Au lieu d'assembler des outils séparés, vous obtenez un seul système où les chiffres concordent toujours, où les tâches répétitives se font seules, et où chacun, du comptoir au propriétaire, dispose exactement de l'accès dont il a besoin. Nous serions ravis d'organiser une démonstration personnalisée à partir d'exemples de votre propre activité.

Prochaine étape

- Demandez une démonstration en direct adaptée à votre entreprise
- Indiquez votre nombre de sites et d'employés pour une recommandation sur mesure
- Choisissez Cloud, Hors ligne + Sync, ou Bureau Autonome avec notre aide