



HUMANITARIAN BOOKING HUB



SERVICE MOBILITÉ PASSAGERS

Notes pratiques pour le Bureau de
la coordination des activités de
développement de la BOS



Janvier 2021

Programme alimentaire mondial
humanitarianbooking.org



Sommaire

Synthèse.....	3
Introduction : un facilitateur naturel de la BOS.....	3
Objectifs.....	5
Défis potentiels.....	6
Parties prenantes clés.....	6
Avantages.....	7
Gains de productivité.....	9
La plateforme propriétaire Onu de prestation de services sur le terrain sur la base d'un recouvrement intégral des coûts.....	10
Mise en place.....	10
Mise en place de la BOS 2.0.....	11
Durabilité et possibilité de mise à l'échelle.....	13
Autres sources d'informations.....	13
Conclusion.....	13

SERVICE MOBILITE PASSAGERS

Synthèse

Cette note pratique a pour but de fournir des informations sur l'**Humanitarian Booking Hub – Service Mobilité Passagers**, une **plateforme digitale innovatrice** pour les opérations au niveau mondial des OMT (Equipes de gestion des opérations) et des UNCT (Equipes des pays des Nations Unies) dans le cadre de la BOS (Stratégie des activités opérationnelles). **L'Humanitarian Booking Hub est une plateforme propriétaire Onu en ligne** gérée par le PAM. L'Hub permet au personnel de réserver des chauffeurs et aux responsables d'optimiser la gestion des services sur le terrain avec notamment le covoiturage (trajet en commun et partage des véhicules des parcs). **L'Hub uniformise les processus opérationnels, automatise le traçage des demandes et améliore la prestation des services à travers un contrôle en temps réel de la satisfaction client.** De plus, **il favorise aussi bien les synergies que les gains de productivité.** Il s'agit en tout point **d'une solution Onu pour le système Onu**, conçue en conformité avec les principes de reconnaissance mutuelle, de calcul des coûts et de satisfaction client.

Le PAM a initialement développé l'Hub comme un outil interne pour faire fonctionner et gérer ses propres services sur le terrain. Maintenant la plateforme offre un service mondial inter-agences pour l'ensemble du système Onu. Une équipe a été spécialement créée pour coordonner la mise en place de l'hub et apporter son soutien aux agences participantes au niveau local, aussi bien pour l'activation des services que pour assurer leur suivi. En intégrant leurs services à l'Humanitarian Booking Hub, **les agences peuvent améliorer leur transformation digitale, favoriser la collaboration inter-agences, améliorer la satisfaction client et s'inscrire pleinement dans l'optique de la BOS pour les services communs.**

[**Veuillez regarder cette vidéo illustrant l'Humanitarian Booking Hub.**](#)

Introduction : un facilitateur naturel de la BOS

L'Humanitarian Booking Hub, en tant qu'outil digital de collaboration est essentiel pour adapter les services existants au cadre de la BOS (Stratégie des activités opérationnelles) : la BOS est un cadre axé sur les résultats qui se focalise sur les activités opérationnelles communes dans le but d'éliminer les redondances, d'accroître le pouvoir commun de négociation des Nations Unies et de maximiser les économies d'échelle. La BOS a été instaurée en 2012 pour répondre à la nécessité de simplifier et harmoniser le système des Nations Unies. En accord avec l'Examen quadriennal complet (QCPR) et avec le repositionnement du système de développement des Nations Unies pour mettre en œuvre le Programme 2030, le Secrétaire général a chargé toutes les Equipes de pays des Nations Unies (UNCT) de veiller au respect de la BOS d'ici 2021.

L'Humanitarian Booking Hub est un facilitateur naturel de la BOS car il favorise sa rapide mise en œuvre à travers un outil numérique prêt-à-l'emploi et la collaboration inter-agences au sein du système des Nations Unies.

L'[Humanitarian Booking Hub](#) est la plus grande marketplace pour les services sur le terrain d'hébergement, de mobilité et de bien-être fournie par les agences de l'Onu. L'Hub aide les administrateurs à mettre en place la transformation digitale de leurs activités quotidiennes, les travailleurs humanitaires à accomplir leurs tâches sur le terrain, automatise les données des opérations organisationnelles des Nations Unies pour faciliter la prise de décision et améliore les services d'intervention et la préparation en cas de crise.

L'Humanitarian Booking Hub a été conçu en 2015 pour répondre au besoin croissant d'utiliser des fonctionnalités digitales sur le terrain. Actuellement, 9 agences Onu offrent leurs services sur la plateforme, ce qui fait de l'**Hub la plus grande marketplace des Nations Unies pour la prestation de services Onu sur le terrain**. La plateforme actuelle de l'Humanitarian Hub transforme digitalement les opérations sur le terrain de différentes façons :

- **En optimisant l'utilisation des actifs de l'organisation** pour des opérations sur le terrain et une gestion des services plus efficaces.
- En permettant l'établissement automatique de rapports sur les données opérationnelles des services et des KPI (Indicateurs clés de performance) pour une **prise de décision plus efficace** et une **meilleure identification des opportunités liées à l'amélioration** pour l'ensemble des services proposés.
- En fournissant un soutien technique pour **progresser dans la mise en œuvre du Programme de réforme des Nations Unies**.

Pour promouvoir la réplique rapide des interventions d'urgence relative à la COVID-19, en avril 2020, l'Humanitarian Booking Hub a inclus un système de réservation pour le Service aérien mondial pour les voyageurs. L'Hub a aussi déployé une gamme d'outils et de matériel pour le personnel et les responsables, y compris des tableaux de bord de voyage en temps réel et des mesures de prévention standard liées à la COVID-19.

Il est aussi possible d'accéder à la plateforme sur l'appli mobile, disponible pour Android et iPhone qui propose ces différents services : Hébergement, Chauffeur, Clinique et Services médicaux.



1052 service points Onu sur le terrain
de **10 agences Onu** dans **98 pays**
avec **353,000 clients** en 2020



-  3,000+ Véhicules Onu
-  285+ Vols UNHAS
-  50+ Vols de support COVID
-  270+ Guesthouses Onu
-  110+ Hôtels UNDSS
-  70+ Cliniques Onu
-  35 Conseillers Onu

Objectifs

L'Hub a le but de **promouvoir la collaboration inter-agences** et d'atteindre les objectifs suivants :

- Fournir une **solution Onu sur mesure pour les agences Onu** en ce qui concerne les services communs d'Hébergement, de Mobilité passager et de Bien-être sur le terrain en tirant parti de l'expertise opérationnelle Onu au niveau mondial ;
- **Éliminer la redondance des efforts et tirer profit des économies d'échelle** en canalisant les opérations digitales conjointes dans la même lignée pour y appliquer les bonnes pratiques en vue d'un avantage commun ;
- **Adoption des bonnes pratiques** en rationalisant les expériences réussies des différentes agences et des solutions liées au service ;
- Fournir un accès immédiat à un **service de back-office uniformisé et digitalisé** avec la gestion des services de bout en bout, y compris le processus de réservation du côté client, la répartition des actifs, la prestation de services, la facturation électronique et l'établissement automatique de rapports.

Permettre à toutes les agences d'un même pays d'utiliser la plateforme, en améliorant **les KPI uniformisés de prestation de services Onu et les opportunités de partage d'actifs**. (Par exemple : mise à disposition de chauffeurs ou de véhicules légers au profit d'autres agences n'ayant pas de parc automobile dans le pays ou bien mise en œuvre du partage des parcs).

- Fournir des **services de retour client détaillé** pour contrôler de façon continue la satisfaction client quant aux services, s'inscrire dans la Réforme Onu et favoriser une mentalité axée sur les clients.
- Etablir un modèle **efficace, équitable et précis de recouvrement des coûts inter-agences** et de facturation.

Défis potentiels

Une transformation digitale implique nécessairement un changement du processus de gestion avec les difficultés qui en découlent :

- Opposition au changement (passage du processus manuel bien connu au nouveau processus digital).
- Peur des pertes d'emploi dues à la digitalisation.
- Crainte de gérer de nouvelles responsabilités.

Une structure ad hoc et une équipe de soutien spécialisée dans la prestation de services sur le terrain et la digitalisation des opérations ont été mises en place pour faire face à ces difficultés. L'équipe dispose notamment de :

- Formations en ligne complètes pour le personnel, les responsables des parcs et les administrateurs.
- Manuels en ligne et vidéos pour le suivi étape par étape des activités quotidiennes.
- Un service client 24h/24 et 7 j/7 pour répondre aux doutes et aux questions.

Tous les services de l'Humanitarian Booking Hub sont particulièrement consolidés et utilisés par de nombreuses agences.

Parties prenantes clés

L'Humanitarian Booking Hub a comme utilisateurs cibles les principales parties prenantes Onu suivantes :

1. Personnel en déplacement sur le terrain

Le personnel qui se rend sur le terrain reçoit grâce à l'Hub Mobility des informations en temps réel sur ses déplacements et peut réserver les services dont il a besoin. De plus, il reçoit les notifications relatives à ses réservations de façon automatique et il a la possibilité de laisser des commentaires sur le service testé.

Afin de promouvoir une plus large adhésion, l'Hub est disponible aussi bien en anglais qu'en français. Pour des raisons de sécurité, seuls les partenaires humanitaires tels que les agences Onu, les ONG, les stand-by partners et les partenaires gouvernementaux ont accès à la plateforme digitale. La plupart des membres du personnel des agences Onu peuvent accéder au site Internet en utilisant leurs identifiants Onu. Les autres utilisateurs autorisés doivent créer des comptes ad hoc. Les adresses e-mail personnelles ne sont pas admises.

2. Les administrateurs du service

Les responsables des parcs ont un immense avantage à utiliser la gamme de services numériques inclus dans le Digital Office. Car en effet ce dernier automatise les activités de gestion quotidiennes, augmente le niveau de fiabilité relatif aux services et réduit aussi bien le nombre que la durée des tâches administratives manuelles.

L'accès au Digital Office est réservé à certains membres du personnel chargés de la gestion. A travers le back-office digital, les réservations (de chaque service) peuvent être acceptées, modifiées ou bien rejetées. Les notifications concernant la confirmation des réservations sont envoyées aux visiteurs et aux responsables ; les factures peuvent elles-aussi leur être envoyées et les rapports de pays ou concernant les emplacements spécifiques peuvent être extraits. Le Digital Office permet aux responsables d'avoir accès à des ressources telles que : formations, manuels et autres documents nécessaires à leurs fonctions.



Back office personnalisé du Service Mobilité

3. Les responsables de la gestion

La plateforme offre de nombreuses fonctions pour la création des rapports, le contrôle et la gestion des données relatives à l'utilisation et à la qualité des services pour permettre un processus de prise de décision plus efficace et se basant sur plus d'informations. En facilitant le partage des données (y compris le retour client) entre agences, l'utilisation des actifs peut être optimisée et les services améliorés.

Avantages

En quelques clics seulement, le Service Onu sur l'Humanitarian Booking Hub rend le processus de réservation simple et efficace. Le service est actuellement actif dans 70 pays, avec plus de 2.200 chauffeurs employés et environ 2.800 véhicules légers.

Les avantages de ce système sont :

- **Processus de réservation intégré et facilité** et une meilleure expérience utilisateur
- **Système automatique de rapports pour tirer profit des KPI (Indicateurs clés de performance)** pour une prise de décision mieux fondée
- Amélioration de la **satisfaction client** grâce au recueil de commentaires
- **Utilisation efficace des ressources et des actifs à travers les services communs**

Utilisateurs du Service Mobilité

Le Service Onu de réservation de chauffeurs est accessible sur le site de l'Humanitarian Booking Hub ou sur l'appli mobile. La section Explorez ! contient une carte numérique recensant les pays et les bureaux où le service est actif et permet de réserver le déplacement souhaité. Chaque hub de chauffeurs a une page réservée qui fournit des informations quant aux horaires d'ouverture, aux politiques locales particulières, au délai minimum de réservation, des photographies des véhicules et une liste de documents spécifiques requis pour voyager. Le personnel peut réserver en son nom propre ou au nom d'un collègue. Les informations personnelles sont enregistrées dans le système et sont automatiquement extraites en cas de nouvelle réservation. Sur l'appli mobile, il est possible de sélectionner comme 'préféré' un emplacement réservé de façon récurrente pour pouvoir le réserver de nouveau en un seul clic.

Une fois que la réservation a été acceptée, les informations sur le déplacement sont envoyées automatiquement par e-mail au client et au chauffeur.

Service de gestion Mobilité Passagers

Le personnel désigné de chaque bureau gère les réservations à partir du back office du système : Le Digital Office. Dans le Digital Office, le focal point peut facilement gérer les réservations en les acceptant, les modifiant ou en les rejetant. Un calendrier appelé 'Planning du chauffeur' est utilisé pour attribuer les véhicules et les chauffeurs et fournit un aperçu quotidien et automatiquement mis à jour des disponibilités du parc. Des réservations de chauffeur peuvent aussi être manuellement insérées dans le calendrier si nécessaire. La fonction de covoiturage permet l'optimisation de l'efficacité du parc grâce à la combinaison et au regroupement des trajets. Les opérations administratives qui fournissent ou ont pour but de fournir des services communs de mobilité peuvent tirer profit de la fonction de tarification automatique des trajets dans le tableau des tarifs.

Le Service Mobilité Passagers pour les chauffeurs

Le journal de bord digital pour chauffeur (Digital Driver Logbook) est un outil innovateur d'accès facile qui permet aux chauffeurs de vérifier les trajets attribués et d'enregistrer leur kilométrage sur l'interface de navigation ou bien sur l'appli mobile. Cet outil digital fournit des données en temps réel aux chauffeurs et aux administrateurs du système.

KPI (Indicateurs clés de performance)

La plateforme digitale génère automatiquement les principaux KPI des services en fonction de l'agence, du pays et des bureaux pour une fiabilité majeure, une prestation de services plus efficace et une amélioration générale et régulière des services. Les responsables peuvent surveiller les progrès et comparer les

performances pré et post utilisation de la plateforme grâce aux indicateurs clés au niveau des pays. C'est-à-dire :

- Dimension du parc et équipe de chauffeurs
- Nombre de réservations, trajets et passagers
- Nombre de passagers appartenant à l'agence / à une autre agence
- Types de trajets (par exemple aéroport, en ville)
- Utilisation du parc automobile et optimisation des trajets
- Index de Satisfaction client et notes attribuées au service

Services communs de Mobilité Passagers

La plateforme permet aux agences des Nations Unies d'étendre la prestation de services de mobilité aux autres entités Onu et de recouvrir le coût total du service fourni (coût des trajets) en utilisant le rapport détaillé de la mobilité passagers produit par la plateforme. Les agences peuvent indiquer le nombre de véhicules qu'ils souhaitent partager et les rendre disponible sur l'Hub en tant que service commun de mobilité. Ces véhicules seront alors disponibles sur la plateforme digitale. Les agences n'ayant pas ou peu de véhicules légers peuvent tirer profit de l'utilisation des véhicules partagés par les autres agences sur la plateforme.

La mobilité commune peut être adoptée et mise en place de différentes façons, en fonction du pays (ou de l'emplacement) et de caractéristiques spécifiques. Les scénarios suivants sont tous des exemples de Mobilité commune :

- Une grande agence avec un nombre considérable de véhicules offrant ses services de mobilité à d'autres agences afin d'optimiser l'utilisation de son parc automobile et de réduire sa capacité de production non utilisée.
- Des agences plus petites sans véhicules/chauffeurs souhaitant profiter des services de mobilité offerts par d'autres agences.
- Des agences /OMT (Equipes de gestion des opérations) souhaitant partager leurs véhicules sur l'Hub (partage des parcs automobiles)

Gains de productivité

L'utilisation de la plateforme digitale peut réellement transformer la façon dont sont fournis les services de mobilité passagers sur le terrain car elle permet des :

- **Gains de temps**

Elle réduit ou même élimine de nombreuses activités grâce à l'automatisation (par exemple les réservations en ligne avec récupération automatique des données du client, les e-mails automatiques de confirmation des réservations envoyés aux utilisateurs, la digitalisation des regroupements de trajets et du covoiturage (mise en commun des parcs), la production automatique des KPI relatifs au service, les rapports mensuels automatiques, le journal de bord digital, etc....).

- **Evitement des coûts (épargne d'argent comptant)**

Elle génère des efficacités pour le système des Nations Unies, réduit les frais généraux et libère en conséquence des fonds pour des activités importantes.

L'augmentation du covoiturage (en tant que trajet en commun) signifie un nombre accru de trajets évités et des coûts opérationnels plus bas.

Puis, une fois que les données relatives aux services mobiles opérationnels ont été recueillies, on peut obtenir l'optimisation du parc automobile aussi bien en fonction des modèles que du nombre total de véhicules.

- **Recouvrement des coûts**

Elle permet aux agences Onu d'augmenter le taux d'utilisation de leurs véhicules en partageant leur capacité de production non utilisée avec d'autres agences Onu.

- **Amélioration de la qualité**

Elle améliore de façon considérable l'expérience client du service en offrant la possibilité d'effectuer des réservations et de recevoir des confirmations contenant les informations nécessaires par e-mails tout en étant en déplacement.

La gestion des activités quotidiennes de la part des administrateurs est grandement simplifiée.

Elle fournit des données pour calculer la réduction de l'émission de CO2 due au regroupement des trajets et au covoiturage (partage des parcs automobiles).

En conformité avec les Principes de la réforme Onu satisfaction client, l'Hub Mobility permet le traçage du retour client pour une amélioration constante de la prestation des services. Il uniformise les bonnes pratiques au sein de la famille Onu.

La plateforme propriétaire Onu de prestation de services sur le terrain sur la base d'un recouvrement intégral des coûts

Le PAM a tout d'abord développé l'Hub à un niveau interne pour gérer ses propres opérations avant de le transformer en une plateforme propriétaire Onu pour la prestation de services humanitaires sur le terrain. La mise à disposition de la plateforme aux partenaires Onu est liée au règlement de frais d'ouverture et à un tarif forfaitaire annuel de soutien opérationnel par emplacement fixé par rapport au nombre d'actifs (guesthouses, véhicules et chauffeurs, cliniques). Le recouvrement des coûts quant aux investissements pour la transformation digitale déjà effectuée n'est pas nécessaire. Actuellement, seules les agences Onu peuvent fournir des services à travers l'Humanitarian Booking Hub.

Mise en place

Si une agence Onu décide de proposer ses services à travers l'Humanitarian Booking Hub, les étapes qu'elle doit suivre sont les suivantes :

1. L'agence prend contact avec l'équipe de gestion de l'Humanitarian Booking Hub en écrivant à global.mobility@wfp.org
2. L'équipe de Global Mobility prépare une réunion initiale pour l'agence comprenant une démonstration du système et une évaluation commune de l'étendue des services (par exemple le nombre d'emplacements, de

véhicules légers et de chauffeurs, les informations spécifiques relatives aux services etc....).

3. L'agence remplit un formulaire détaillant la composition du personnel et celle de son parc automobile.
4. L'agence a ensuite la possibilité de tester la plateforme avant de signer un accord de prestation de service avec le PAM.
5. L'équipe de Global Mobility commence alors à déployer le service pays par pays (ou bien emplacement par emplacement, en fonction du niveau auquel l'accord a été passé). L'équipe fournit les informations et les documents nécessaires pour mettre en œuvre le processus d'intégration et créer l'Hub Mobilité.
6. L'équipe de Global Mobility forme les responsables des parcs et le personnel désigné à l'utilisation de la plateforme Mobilité à travers des formations en ligne.
7. L'équipe de Global Mobility garantit son soutien à 360 degrés tout au long de la mise en œuvre en fournissant du matériel de formation sur mesure (manuels et enregistrements de formations), des conseils personnalisés et une assistance tout au long de la transformation digitale de toutes les opérations.

La phase de mise en œuvre a une durée qui varie entre une semaine et plus d'un mois en fonction de facteurs individuels tels que les disponibilités des responsables des parcs (pour leur formation) et la vitesse à laquelle l'intégration se réalise.

Mise en place de la BOS 2.0

Les recommandations suivantes devraient être prises en considération dans la mise en œuvre du Service Mobilité selon les phases prévues par la BOS 2.0.

Toutes les activités opérationnelles du PAM utilisent cet outil et celles de l'UNICEF seront intégrées au cours de l'année 2021.

a) Lancement :

Identification des agences participantes concernant ce service. L'accord de prestation de service sera le cadre de responsabilisation de ce service.

b) Etat des lieux :

Les taux d'utilisation des véhicules aideront à déterminer si le service existant doit être amplifié, redimensionné ou supprimé.

Dans la mesure où chaque emplacement peut généralement appliquer le même barème de prix sur la plateforme Onu des chauffeurs, comme dans un système traditionnel utilisant des documents papiers, aucun état des lieux spécifique n'est requis avant la mise en place. Cependant, les outils d'établissement de rapports détaillés de la plateforme donnent la possibilité à chaque emplacement d'avoir accès à une multitude de données pour surveiller et optimiser la performance des parcs au cours du temps.

c) Analyse des opportunités :

Le Service Mobilité de l'Humanitarian Booking Hub est en mesure de renforcer la collaboration inter-agences UNCT/OMT et les services communs en proposant une plateforme commune Onu.

En utilisant le Service Mobilité pour la fourniture interne de service, les équipes opérationnelles des pays peuvent automatiquement créer des KPI pour fonder la prise de décision future relative à la gestion à long terme des actifs (véhicules) et au développement des services.

Certaines des améliorations clés et des avantages découlant de l'adoption du Service Mobilité sont : un service client meilleur, la fiabilité de la prestation, les gains dus à l'automatisation numérique, regroupement des trajets et partage des parcs.

d) Analyse coûts-avantages

Une analyse coûts-avantages simplifiée est disponible dans la plateforme de la BOS pour aider les UNCT/OMT à calculer l'évitement total des coûts en cas d'adoption du Service Mobilité au niveau local.

	Coûts actuels et KPI					Coûts et KPI futurs					Evitement des coûts et amélioration KPI					Total
	Année 1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
MOBILITÉ																
Coûts ponctuels																
Coût de mise en place de la plateforme																
Coût éventuel chauffeur [Acquisition de véhicules]																
Coûts récurrents																
Licence de la plateforme et coûts de maintenance																
Dépenses annuelles pour le carburant																
Dépenses annuelles pour la maintenance																
Recouvrement facultatif des coûts (service commun Mobilité)																
Coût de la main d'œuvre																
Coûts ETP annuels des services Mobilité (réservations, covoiturage, facturation, rapports)																
Total des coûts																
KPI des services																
Satisfaction client /qualité (1 à 5)																
Evitement prévu des coûts avec l'Hub (USD)																

Les coûts de mise en place se réfèrent au tarif forfaitaire unique pour la mise en place de la plateforme et à toutes les économies réalisées grâce à la réduction des acquisitions futures de véhicules permise par la collaboration entre agences.

Les coûts récurrents se réfèrent à la redevance de la plateforme, à la maintenance, au carburant et aux coûts éventuels relatifs à l'utilisation des véhicules d'une autre agence pour ses propres services de mobilité.

Les coûts de la main-d'œuvre se réfèrent aux tâches administratives du service Mobilité (soit réservation, covoiturage, facturation et établissement de rapports).

e) Cadre de planification

Lorsqu'une agence adopte le Service Mobilité, les principaux KPI de prestation de services sont automatiquement produits en temps réel par la plateforme ce qui permet une majeure fiabilité.

Les KPI sont, par exemple, en plus du taux d'utilisation général, le nombre de véhicules par rapport à celui des chauffeurs, la moyenne des trajets par véhicule, la moyenne des passagers par trajet, le nombre total de trajets pour aéroport/en ville/ en dehors de la ville, le classement des unités d'appartenance des passagers demandant des services de mobilité (par exemple logistique, M&E, personnel administratif), la satisfaction client différenciée en fonction du trajet/emplacement/agence/pays.

f) Plan de mise en œuvre :

Les délais relatifs à la mise en œuvre varient en fonction de la dimension des actifs enregistrés sur la plateforme et de la rapidité à laquelle les équipes locales fourniront toutes les informations nécessaires pour le lancement du service. Par exemple, une agence ayant de 10 à 20 véhicules nécessitera environ d'une semaine pour mettre en place le service, tandis qu'une agence ayant 200 véhicules

aura besoin d'un mois ou plus. Les délais opportuns seront concordés par l'équipe de Global Mobility et l'agence concernée.

g) Approbation :

Afin d'atteindre les objectifs fixés en termes de qualité et de gains de productivité, une phase d'essai (test pilote/bêta) peut être concordée afin d'évaluer les moyens, notamment les moyens techniques avant le lancement du programme au niveau de l'agence toute entière.

Durabilité et possibilité de mise à l'échelle

Le PAM s'est engagé pour le développement à long terme de l'Humanitarian Booking Hub et des gammes de services proposées.

L'adoption du Service Mobilité Passagers permettra aux agences de transformer numériquement leurs opérations sur le terrain de façon rapide et aidera à rendre uniforme le service pour tout le personnel et les administrateurs Onu.

L'adoption d'un modèle efficace et fonctionnel de la part de l'équipe PAM de Global Mobility permet de mettre en place l'Hub pour d'autres agences avec une méthode qui a fait ses preuves, ce qui génère donc des gains de temps quant à la mise en place ainsi qu'une meilleure participation du personnel des parcs automobiles.

Autres sources d'informations

Plus d'informations sont disponibles sur le site humanitarianbooking.org. Veuillez visualiser cette [vidéo](#) qui donne un aperçu des services disponibles sur l'Humanitarian Booking Hub et cette autre [vidéo](#) qui est une démonstration des services de back-office dans le Digital Office.

Les agences Onu souhaitant utiliser l'Humanitarian Booking Hub pour le Service Mobilité Passagers peuvent contacter le global.accommodation@wfp.org.

Conclusion

Le Driver Booking Hub PAM est une plateforme innovatrice, simple d'utilisation offrant des avantages évidents aussi bien pour le personnel en déplacement que pour les équipes de gestion des parcs. L'Hub a transformé numériquement la façon dont les agences Onu fournissent les services en favorisant le covoiturage et en créant des gains de productivité grâce à l'automatisation du service et au regroupement des trajets. Après le lancement rapide et réussi concernant le PAM et plus récemment l'UNICEF (citons aussi le FIDA, Fonds International de développement agricole, IFAD en anglais, qui prévoit de lancer une phase pilote dans le premier trimestre de 2021 et la FAO actuellement en phase de pourparlers) cet outil qui a fait ses preuves est prêt à être adopté par d'autres agences Onu afin d'augmenter la collaboration inter-agences et d'uniformiser les opérations sur le terrain dans le cadre de la BOS et en conformité avec les principes de la BOTT (Equipe spéciale des innovations institutionnelles, ex BIG Groupe des innovations institutionnelles) : reconnaissance mutuelle, calcul des coûts et satisfaction client.

[Rejoignez-nous pour créer ensemble le Service hébergement des Nations Unies.](#)