



# HUMANITARIAN BOOKING HUB



**SERVICE**

**HEBERGEMENT**

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



World Food Programme

**Janvier 2021**

**Programme alimentaire mondial**  
[humanitarianbooking.org](http://humanitarianbooking.org)

# Sommaire

<a href="#">Synthèse</a> .....	3
<a href="#">Introduction: un facilitateur naturel de la BOS</a> .....	3
<a href="#">Objectifs</a> .....	5
<a href="#">Défis potentiels</a> .....	5
<a href="#">Parties prenantes clés</a> .....	6
<a href="#">Avantages</a> .....	7
<a href="#">Gains de productivité</a> .....	8
<a href="#">La plateforme propriétaire Onu pour la prestation de services sur le terrain sur la base du recouvrement total des coûts</a> .....	9
<a href="#">Mise en place</a> .....	9
<a href="#">Mise en place de la BOS 2.0</a> .....	10
<a href="#">Durabilité et Possibilité de mise à l'échelle</a> .....	11
<a href="#">Autres sources d'informations</a> .....	11
<a href="#">Conclusion</a> .....	12

# SERVICE HEBERGEMENT

## Synthèse

Cette note pratique a pour but de fournir des informations sur l'**Humanitarian Booking Hub – Service Hébergement**, 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 et aux responsables de réserver des services et d'optimiser les activités de gestion quotidiennes des guesthouses. **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.**

[Veillez regarder cette vidéo illustrant ce qu'est 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 réplication 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.



**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

**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.

## 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 ;
- **Eliminer 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 analogues de prestation de services Onu et les opportunités de partage d'actifs**. (Par exemple : rendre disponible à d'autres agences n'ayant pas de logement dans le pays l'espace libre des guesthouses).
- 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 guesthouses 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 des informations en temps réel sur ses déplacements et peut réserver le service d'hébergement qui lui convient. 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 guesthouses ont un immense avantage à utiliser la gamme de services numériques appelés Digital Office. Le Digital Office 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 ; 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 d'une guesthouse

### 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 des services ainsi que des bilans 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 il est désormais possible de réserver de façon simple et efficace le Service Hébergement Onu à travers l'Humanitarian Booking Hub. Le service est déjà actif dans 31 pays pour un total de 260 guesthouses Onu.

Les avantages de l'architecture de ce système informatique 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**

#### Le service Hébergement du point de vue des utilisateurs

La section Hébergement Onu propose une carte numérique du monde permettant à l'utilisateur de découvrir et sélectionner/réserver les guesthouses dans chaque pays et chaque lieu spécifique où elles sont actives. Chaque guesthouse a sa propre page où sont visibles les informations relatives aux tarifs, aux services disponibles, au niveau de sécurité, aux environs ainsi que des photos des espaces internes et externes de la guesthouse. Le personnel peut réserver pour lui-même ou au nom d'un collègue. Les données sont alors enregistrées dans le système et disponibles pour une prochaine réservation. A travers l'appli, il est possible de sélectionner comme préférées les guesthouses fréquemment réservées afin de pouvoir les réserver par la suite en un clic. Une fois avenue la réservation, les informations relatives sont automatiquement envoyées par e-mail aussi bien au visiteur qu'à l'équipe de gestion de la guesthouse.

#### Service de gestion de l'hébergement

Le personnel désigné dans chaque guesthouse gère les réservations du back office du système : le Digital Office. Grâce à cet outil numérique, le focal point peut rapidement s'occuper des réservations en les acceptant, les modifiant ou en les rejetant si besoin. Le calendrier de l'occupation fournit un aperçu visuel de l'attribution des chambres en temps réel et la possibilité d'enregistrer les absences permet de réattribuer temporairement des chambres et augmenter ainsi le taux d'occupation. Dans le cas d'un compound partagé, il est possible de créer des factures pour des visiteurs d'autres agences Onu. Le système récupérera automatiquement les données du visiteur, déduira les absences ou ajoutera des services extra. Toutes les factures sont enregistrées dans la plateforme et sont contrôlables à travers le rapport mensuel automatique. Il est aussi possible d'enregistrer les dépenses de la guesthouse et de générer des rapports de revenu net et de surveiller les KPI pertinents par pays et par emplacement. La section Maintenance est celle où les responsables doivent compléter la check-list de qualité numérique, basée sur les standards communs Onu des conditions de vie sur le terrain.

## **KPI : Indicateurs clés de performance**

La plateforme digitale génère automatiquement les KPI des principaux 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. Les indicateurs clés au niveau des pays sont les suivants :

- Revenu généré
- Revenu net
- Capacité (nombre de lits)
- Nombre de réservations
- Taux d'occupation
- Nombre de visiteurs (visiteurs appartenant à l'agence/non appartenant)
- Index Satisfaction client et notes obtenues pour chaque guesthouse

## **Services communs d'hébergement**

La plateforme permet aux agences Onu d'étendre leurs services d'hébergement sur le terrain à d'autres entités Onu et de recouvrir le coût total du service fourni en utilisant le rapport détaillé du pays créé par la plateforme. Les agences peuvent indiquer le nombre de guesthouses qu'elles souhaitent partager et les proposer à travers l'Hub en tant qu'hébergement commun. Ces guesthouses seront alors disponibles sur la plateforme digitale. Les agences sans guesthouses peuvent aussi tirer profit de l'utilisation de la plateforme en profitant des capacités d'hébergement des autres agences.

## **Gains de productivité**

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

- **Gains de temps**

L'automatisation réduit ou même élimine de nombreuses activités (par exemple les réservations en ligne avec récupération automatique des données du visiteur, e-mails de confirmation automatiques envoyés aux utilisateurs, génération automatique des KPI relatifs aux services et des rapports mensuels, etc...).

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

L'Hub favorise une efficacité croissante pour le système Onu, il réduit les frais généraux et libère donc des fonds pour les activités cruciales. Il conduit à une optimisation des actifs des services d'hébergement en regroupant les guesthouses pour diminuer les frais généraux.

- **Recouvrement des coûts**

Cela permet aux agences Onu d'augmenter le taux d'occupation de leurs guesthouses et donc leur revenu en partageant leur capacité de production non utilisée avec d'autres agences Onu et, éventuellement, en recueillant des données importantes sur les services en vue d'une future optimisation.

- **Amélioration de la qualité**

L'expérience client est nettement améliorée par la réservation en ligne et les e-mails automatiques contenant les informations de la réservation.

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

En conformité avec les Principes de la réforme Onu satisfaction client, l'Hub 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 d'hébergement 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.accommodation@wfp.org](mailto:global.accommodation@wfp.org).
2. L'équipe de Global Accommodation 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 des guesthouses, celui des focal points devant être connectés à la plateforme, les informations spécifiques relatives aux services etc....).
3. L'agence remplit un formulaire détaillant la composition de ses hébergements.
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 Accommodation 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 hébergement.
6. L'équipe de Global Accommodation forme les responsables des guesthouses et le personnel désigné à l'utilisation de la plateforme hébergement à travers des formations en ligne et du matériel didactique.
7. L'équipe de Global Accommodation 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 du travail nécessaire pour faire l'inventaire des guesthouses des UNCT (Equipes de pays des Nations Unies) ou des agences et de 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 hébergement selon les phases prévues par la BOS 2.0.

**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** : Identification des agences Onu dans le pays où sont en place des services d'hébergement et du personnel Onu qui utilise déjà les guesthouses du pays pour évaluer et recenser les performances et l'existence de pratiques ou de services communs liés au service d'hébergement. L'Humanitarian Booking Hub a déjà recensé 260 guesthouses appartenant à 7 agences Onu différentes.

**c) Analyse des opportunités** : Le Service hébergement de l'Humanitarian Booking Hub est en mesure de renforcer chaque effort de collaboration inter-agences UNCT/OMT en proposant une plateforme commune Onu pour fournir des services d'hébergement au personnel des agences et pour mettre à la disposition des autres agences les capacités non utilisées en tant que service commun.

En utilisant le Service hébergement 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. (Par exemple optimiser les actifs d'hébergement en regroupant les guesthouses pour réduire les coûts, augmenter les revenus et le développement du service, accroître le nombre de réservations et par conséquent le taux d'occupation grâce à une plus grande visibilité des services sur la plateforme). Certaines des améliorations clés et des avantages découlant de l'adoption du Service hébergement sont : un service client meilleur, la fiabilité de la prestation, les gains dus à l'automatisation numérique.

**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 hébergement 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	
<b>HEBERGEMENT</b>																
<b>Coûts ponctuels</b>																
<i>Coûts de mise en place de la plateforme</i>																
<i>Coûts éventuels relatifs à l'installation de la guesthouse</i>																
<b>Coûts récurrents</b>																
<i>Licence de la plateforme et coûts de maintenance</i>																
<i>Dépenses annuelles pour facturation manuelle et rapports</i>																
<i>Dépenses annuelles pour évaluation qualité structures et service</i>																
<b>Coût de la main d'œuvre</b>																
<i>Coût ETP annuel de la gestion des guesthouses (réservation, occupation, facturation, maintenance, rapports)</i>																
<b>Total des coûts</b>																
<b>KPI des services</b>																
<i>Satisfaction client /qualité (1 à 5)</i>																
<i>Evitement prévu des coûts avec l'Hub (USD)</i>																

**Les coûts de mise en place** se réfèrent au tarif forfaitaire unique pour la mise en place de la plateforme et à des éventuels frais de mise en place pour les guesthouses.

**Les coûts récurrents** se réfèrent à la redevance de la plateforme, à la maintenance, à la facturation manuelle et à la déclaration des dépenses, aux dépenses annuelles liées aux différentes installations et à l'évaluation de la qualité du service.

**Les coûts de la main-d'œuvre** se réfèrent aux tâches administratives des services d'hébergement (soit réservation, facturation et établissement de rapports) et aux possibilités de réduire le personnel dans les années futures grâce à la numérisation et à la collaboration inter-agences.

#### **e) Cadre de planification**

Lorsqu'une agence adopte le Service hébergement, 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, le taux d'occupation, le revenu généré, le nombre de visiteurs appartenant à l'agence/n'y appartenant pas et la satisfaction client différenciée en fonction du séjour/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 5 à 10 guesthouses nécessitera environ d'une semaine pour mettre en place le service, tandis qu'une agence ayant 50 guesthouses aura besoin d'un mois ou plus. Les délais opportuns seront concordés par l'équipe de Global Accommodation 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 hébergement 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 Accommodation 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 guesthouses.

### **Autres sources d'informations**

Plus d'informations sont disponibles sur le site [humanitarianbooking.org](https://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 hébergement peuvent contacter le [global.accommodation@wfp.org](mailto:global.accommodation@wfp.org).

## Conclusion

L'Accommodation Booking Hub du 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 guesthouses. L'Hub a transformé numériquement la façon dont les agences Onu fournissent les services d'hébergement sur le terrain. Après le lancement rapide et réussi concernant le PAM et 6 autres agences Onu 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.](#)