



# HUMANITARIAN BOOKING HUB

## Service Onu de réservation médicale

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



Janvier 2021

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

## Sommaire

Synthèse .....	3
Introduction: un facilitateur naturel de la BOS .....	3
Objectifs .....	4
Défis potentiels.....	5
Parties prenantes clés.....	5
Avantages.....	7
Réduction des coûts .....	9
La plateforme propriétaire Onu de prestation de services sur le terrain sur la base du recouvrement total des coûts .....	10
Mise en place du service .....	10
Mise en place de la BOS 2.0 .....	11
Durabilité et Possibilité de mise à l'échelle.....	12
Autres sources d'informations.....	13
Conclusion .....	13

# SERVICE ONU DE RESERVATION MEDICALE

## Synthèse

Cette note pratique a pour but de fournir des informations sur l'**Humanitarian Booking Hub – Service de réservation médicale**, 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 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.



**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 ;
- **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 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 services médicaux dans le pays la capacité de production non utilisée des propres services médicaux).
- 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 s'adresse aux parties prenantes Onu suivantes :

#### 1. Personnel

Le personnel déployé sur le terrain peut recevoir des informations en temps réel avant de se rendre dans une Clinique Onu et peut facilement réserver des services médicaux. De plus, les membres du personnel reçoivent des notifications automatiques de leur réservations et ont la possibilité de laisser des commentaires relatifs au service.

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. Administrateurs du service

L'utilisation d'une gamme de fonctionnalités de back-office appelée Digital Office offre de nombreux avantages au personnel des cliniques et aux médecins. Le Digital Office automatise les activités quotidiennes de gestion, augmente la fiabilité du service et réduit le nombre et la durée des tâches administratives manuelles.

L'accès au Digital Office est réservé au personnel de gestion du service. A travers le back office digital, les rendez-vous peuvent être acceptés, modifiés ou bien rejetés. De plus, l'envoi automatique d'e-mails de confirmation de réservation facilite le travail du personnel autorisé lequel peut aussi créer des factures et produire des rapports automatiques. Les responsables ont accès à des outils d'apprentissage : formations, manuels et documents.



Back office personnalisé d'une clinique

## 3. 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

Sur l'Humanitarian Booking Hub, le processus de réservation des services médicaux est géré en quelques clics seulement : simple et efficace. Le service est déjà opérationnel dans 45 pays avec 70 cliniques Onu.

Les avantages du système sont :

- **Processus de réservation intégré et facilité** et une meilleure expérience utilisateur

- Une meilleure **gestion des services médicaux**
- **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 facilitée des services médicaux communs au sein des agences Onu**

La plateforme offre aussi des **outils spécifiquement conçus pour faire face à la crise sanitaire due à la Covid-19** qui digitalise les opérations et augmente la fiabilité des services médicaux.

#### Utilisateurs du service Clinique

La section des Cliniques Onu contient une carte numérique du monde recensant chaque pays et emplacement où le service est actif, permettant ainsi à l'utilisateur de réserver un rendez-vous dans la clinique souhaitée. Chaque clinique a sa propre page contenant des informations sur l'emplacement, les services disponibles, des photographies et les horaires d'ouverture. Les informations contenues dans cette page sont personnalisables, y compris avec du matériel supplémentaire et des informations spécifiques relatives au service fourni (par exemple le système d'assurance prévu). Le personnel peut réserver en ligne aussi bien une consultation face à face qu'un test de dépistage de la Covid-19 (pour le membre du personnel en question ou bien pour une personne à sa charge). Sur l'appli mobile, les cliniques réservées de façon récurrente peuvent être désignées comme 'préférées' et être de nouveau réservées par la suite en un clic. Une fois faite la réservation, un e-mail automatique contenant toutes les informations liées au rendez-vous est automatiquement envoyé aussi bien au patient qu'à la structure sanitaire.

Le service Onu de réservation médicale gère aussi le service de conseillers du personnel sur le terrain. A travers la plateforme, le personnel peut accéder à la section consacrée à cet effet, accéder à des informations et prendre contact avec le conseiller de son choix. Actuellement, plus de 35 conseillers du personnel dans le monde sont présents sur la plateforme.

#### Services de gestion des cliniques

Le personnel désigné de chaque clinique a accès à un back office personnalisé : le Digital Office. Dans le Digital office, le focal point peut gérer rapidement les demandes de rendez-vous en les acceptant, les modifiant ou en les rejetant. Un e-mail contenant toutes les informations nécessaires est ensuite automatiquement envoyé pour confirmer le rendez-vous ou notifier les changements apportés.

Deux différentes modalités de réservation sont disponibles pour les cliniques :

- Service standard de réservation : le patient peut indiquer ses préférences quant à la date de la visite, le personnel devra alors vérifier les disponibilités et éventuellement proposer des alternatives ;
- Service de réservation immédiate : le patient peut réserver une plage horaire disponible pour la date choisie ; les disponibilités ayant été préalablement enregistrées par le personnel de la clinique. Cette seconde modalité réduit ultérieurement les tâches administratives du personnel de la clinique.

Les différents types de services actuellement disponibles sont :

- Consultation face à face : le personnel peut réserver une consultation de visu à la clinique.
- Télémédecine : des consultations en ligne sont disponibles et peuvent être réservées sur la plateforme depuis le début de la pandémie de la Covid-19. De plus, cela donne la possibilité au personnel qui n'est pas dans le bureau de pays d'avoir accès à des services médicaux (et cela peut fonctionner aussi malgré des fuseaux horaires différents du patient et de la clinique).
- Dépistage Covid-19 : en phase pilote dans quelques emplacements, les patients peuvent réserver des tests de dépistage de la Covid-19 pour eux-mêmes ou les personnes qui sont à leur charge.

Pour chaque type de service, la durée de la consultation peut être personnalisée en fonction des exigences de la clinique et du personnel médical.

#### KPI : Indicateurs clés de performance

La plateforme génère automatiquement les principaux KPI basés sur l'utilisation du service au niveau de l'agence et des pays pour une plus grande fiabilité, une prestation de services plus efficace et une amélioration continue du service. Les responsables peuvent surveiller les progrès et comparer les performances pré et post mise en place de la plateforme avec les indicateurs clés au niveau du pays suivants :

- Nombre de patients
- Nombre de consultations
- Nombre de factures créées
- Index de satisfaction client et notes individuelles obtenues par les cliniques

#### Services Médicaux communs

La plateforme permet aux agences Onu d'étendre la fourniture de services médicaux sur le terrain à d'autres entités Onu et d'assurer ainsi le recouvrement total des coûts relatifs aux services fournis. Les cliniques concernées seront donc disponibles pour la réservation de rendez-vous sur la plateforme digitale. Les agences n'ayant pas de clinique peuvent bénéficier de la plateforme en profitant des services médicaux des autres agences.

#### **Réduction des coûts**

L'utilisation de la plateforme peut diminuer le coût de la prestation de services sur le terrain car l'automatisation réduira de façon drastique ou bien même éliminera différentes tâches administratives (par exemple la récupération automatique des données des patients qui ont réservé en ligne, les e-mails automatiques envoyés aux patients, la production automatique des KPI et des rapports mensuels etc...). Le service Onu de réservation médicale peut engendrer des efficacités pour le système Onu et réduire les frais généraux et débloquer ainsi des fonds pour des activités d'importance majeure. Cela permet aussi aux agences Onu d'augmenter l'utilisation de leurs services médicaux en partageant leurs éventuelles capacités de production non utilisées avec d'autres agences Onu mais aussi de rassembler des données importantes pour la future optimisation du service.

## **La plateforme propriétaire Onu de prestation de services sur le terrain sur la base du recouvrement total 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 du service**

Si une agence Onu souhaite offrir des services médicaux sur 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.humanitarianbooking@wfp.org](mailto:global.humanitarianbooking@wfp.org) pour communiquer son intérêt pour le service requis.
2. L'équipe de Global Medical Service 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 de structures sanitaires, la liste du personnel désigné qui aura accès au Digital Office, les informations spécifiques relatives aux services etc....).
3. L'agence remplit un formulaire détaillé sur la composition de ses services médicaux.
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 Medical Service 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 le Service médical.
6. L'équipe de Global Medical Service forme le personnel médical et le personnel administratif désigné à l'utilisation de la plateforme du service médical à travers des formations en ligne et du matériel didactique.
7. L'équipe de Global Medical Service 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 cliniques 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 de réservation médicale selon les phases prévues par la BOS 2.0.

**a) Lancement** : Identification des agences participantes concernant ce service. L'accord de prestation de service médical sera le cadre de responsabilisation de ce service ;

**b) Etat des lieux** : Identification des agences Onu dans le pays où sont en place les services médicaux et du personnel Onu qui les utilise déjà pour évaluer et recenser les performances et l'existence de pratiques ou de services communs liés au service médical. L'Humanitarian Booking Hub a déjà recensé 70 cliniques appartenant à 3 agences Onu différentes

**c) Analyse des opportunités**: Le Service médical 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 médicaux au personnel des agences et pour mettre à la disposition des autres agences les capacités non utilisées en tant que service commun.

En utilisant la plateforme pour la fourniture interne de services, les équipes opérationnelles des pays peuvent automatiquement créer des KPI pour fonder la future prise de décision relative à la gestion à long terme des actifs. (Par exemple optimiser les temps de travail administratif pour le personnel médical, augmenter la performance des cliniques, accroître l'accessibilité aux services médicaux grâce à une plus grande visibilité sur la plateforme).

Certaines des améliorations clés et des avantages découlant de l'adoption du Service de réservation médicale 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 de réservation médicale au niveau local.

	Coûts actuels et KPI					Coûts et KPI futurs					Évitement des coûts et amélioration KPI					Total
	Année 1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>CLINIQUES</b>																
<b>Coûts ponctuels</b>																
<i>Coûts de mise en place de la plateforme du service médical</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 cliniques (réservation, occupation, facturation, maintenance, rapports)</i>																
<b>KPI des services</b>																
<i>Satisfaction client /qualité (1 à 5)</i>																
<i>Gain de temps quant aux tâches administratives</i>																

**Les coûts de mise en place** se réfèrent au tarif forfaitaire unique pour la mise en place de la plateforme.

**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 médicaux (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 de réservation médicale, 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 nombre de visites, le nombre de factures créées, le revenu généré, le nombre de patients et la satisfaction client différenciée en fonction du service fourni.

#### **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 cliniques nécessitera environ d'une semaine pour mettre en place le service, tandis qu'une agence ayant 50 cliniques aura besoin d'un mois ou plus. Les délais opportuns seront concordés par l'équipe de Global Medical Service 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 pour évaluer les moyens, notamment les moyens techniques avant le lancement du programme au niveau de l'ensemble de l'agence.

### **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 de réservation médicale permettra aux agences de transformer digitalement 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 Medical Service lui permet une mise en place optimale de l'Hub pour chaque agence : cette méthode consolidée génère des gains de temps quant à la mise en place ainsi qu'une meilleure participation du personnel des cliniques.

## **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 de réservation médicale peuvent contacter l'équipe à l'adresse [global.humanitarianbooking@wfp.org](mailto:global.humanitarianbooking@wfp.org).

## **Conclusion**

Le Medical Services Booking Hub du PAM est une plateforme innovatrice, simple d'utilisation offrant des avantages évidents aussi bien pour le personnel que pour les équipes de gestion des cliniques. L'Hub a transformé digitalement la façon dont les agences Onu fournissent les services médicaux sur le terrain. Après le lancement rapide et réussi concernant le PAM et 2 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 de réservation médicale des Nations Unies.](#)