



Compte rendu des gains d'efficacité opérationnelle

1. CONTEXTE

1. Dans le contexte de l'aide au développement et de l'aide internationale, il est communément admis que les fonds consacrés au développement doivent être utilisés de la manière la plus efficace et la plus efficace possible, sans compromettre l'équité et les dimensions éthiques des efforts de développement. Après l'approbation, en 2015, du Programme de développement durable à l'horizon 2030, des réformes et des transformations ont été proposées au sein du système des Nations Unies et de ses entités (dont l'OMS) afin qu'ils soient les principaux vecteurs du soutien aux pays pour la mise en œuvre du Programme de développement durable à l'horizon 2030.

2. Le treizième programme général de travail et la transformation de l'OMS sont conformes à la réforme actuelle du système des Nations Unies pour le développement (réforme des Nations Unies), qui a débuté à la suite du rapport du Secrétaire général de décembre 2017,¹ dans le but d'améliorer l'efficacité et l'efficacité globales des opérations. Les changements apportés, sur des bases factuelles, au fonctionnement devraient permettre de réaliser des économies dans le cadre des opérations, mais aussi des programmes, et ainsi de réorienter des ressources pour les activités et les programmes en faveur du développement. Dans son budget programme 2020-2021, l'OMS s'est engagée à réaliser des économies grâce à la réaffectation de fonds et à des gains d'efficacité pour compenser une partie de l'augmentation budgétaire proposée.²

3. L'OMS vise à améliorer l'efficacité et l'efficacité des activités opérationnelles à ses trois niveaux, comme en témoigne le résultat 4.3 qui figure dans les budgets programmes 2020-2021 et 2022-2023, concernant la gestion efficace et efficace des ressources financières, humaines et administratives, éléments couverts par le programme pour l'efficacité dans le cadre de la réforme des Nations Unies. Comme indiqué dans le budget programme et comme en témoignent les initiatives énumérées au Tableau 1, des efforts ont été déployés en vue de transformer les processus administratifs et de gestion et de mettre en œuvre des mesures tendant à des gains d'efficacité pour les processus et les transactions, qui sont bénéfiques tant pour les opérations que pour les programmes.

4. Il est important de souligner d'emblée que (conformément à la méthodologie des Nations Unies décrite ci-dessous) les gains d'efficacité n'entraînent pas toujours une diminution des dépenses : il s'agit souvent d'en faire plus avec les mêmes ressources ou d'améliorer la qualité et les résultats tout en évitant une augmentation des dépenses. Cette approche est également conforme à la stratégie d'optimisation des ressources à l'OMS, dont le Conseil exécutif a pris note à sa cent quarante-deuxième session.³

¹ Document A/72/684-E/2018/7 de l'ONU.

² Voir les documents A72/4 et A72/INF./2.

³ Voir les documents EB142/7 Rev.1 et EB142/2018/REC/2, procès-verbal de la quatrième séance (en anglais seulement).

5. La stratégie d'optimisation des ressources concerne la façon dont une organisation obtient des résultats.¹ Au lieu de s'intéresser exclusivement aux économies, l'Organisation a consigné et quantifié les économies et les gains d'efficacité dans ce contexte. Plusieurs gains d'efficacité importants relevés dans ce cadre étaient liés à l'impact obtenu avec des ressources similaires plutôt qu'à des économies monétaires.

6. La pandémie de COVID-19 a radicalement transformé la manière dont l'OMS a assuré la coopération technique au cours de l'exercice biennal 2020-2021, ce qui a également eu un impact sur les économies potentielles que l'Organisation aurait pu réaliser et sur les dépenses supplémentaires qu'elle a dû engager pour obtenir des résultats similaires. Ainsi, 40 % des économies estimées pour l'exécution du budget programme 2020-2021 étaient liées à la gestion des voyages et des réunions grâce aux nouvelles politiques mises en place.² Étant donné que la plupart des activités en présentiel et des voyages ont été suspendus en raison de la pandémie, les économies attribuables à la mise en œuvre récente de politiques dans ces domaines n'ont pas pu être calculées. Elles seront à nouveau calculées au fur et à mesure que l'Organisation reprendra son fonctionnement après la pandémie de COVID-19. Dans le même temps, la pandémie a ouvert la voie à des méthodes de travail nouvelles et novatrices qui ont une incidence positive sur l'efficacité de l'OMS et qui devraient être prises en compte lorsque l'OMS déploiera à nouveau normalement ses activités de coopération technique.

7. Au fur et à mesure que l'OMS apprend et améliore la façon dont elle consigne ses économies et ses gains d'efficacité, d'autres domaines qui sortent du cadre du présent document pourraient toutefois avoir un impact sur la description des économies et des gains d'efficacité dans les futurs rapports, par exemple l'important débat mené par le Groupe de travail sur le financement durable dirigé par les États Membres. L'approche actuelle de l'OMS en matière de financement de son budget est considérée (en particulier par le Comité consultatif indépendant d'experts de la surveillance) comme un facteur majeur d'inefficacité, car le personnel technique et d'appui doit prêter attention à la préparation, à la mobilisation, à la négociation, au suivi et à la comptabilisation de milliers de dons qui représentent, au total, plus de 80 % des ressources financières de l'OMS. Une moindre dépendance à l'égard des contributions volontaires pour mener à bien des activités essentielles aura des répercussions directes sur les coûts et l'utilisation efficace des compétences du personnel et permettra à l'Organisation de répondre plus facilement à ses priorités programmatiques.

2. ADOPTION DE LA MÉTHODOLOGIE DU GROUPE DES NATIONS UNIES POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN VUE D'ÉTABLIR DES RAPPORTS SUR L'EFFICACITÉ DE L'OMS

8. Le Groupe des Nations Unies pour le développement durable, qui est chargé de mettre en œuvre le programme d'efficacité des Nations Unies, définit les paramètres et les activités de ce programme et suit les efforts visant à assurer l'efficacité et l'efficacité opérationnelles. Il a proposé une méthodologie pour mesurer et suivre les progrès au fil du temps. En 2021, l'OMS a adopté la méthodologie du Groupe pour le développement durable et s'y est pleinement conformée afin d'estimer ses gains d'efficacité dans le cadre des opérations institutionnelles. La méthodologie des Nations Unies peut être appliquée au calcul des gains d'efficacité dans les domaines de l'administration, des finances, des ressources humaines, de la gestion et des technologies de l'information, de la logistique et des achats. Suivant cette méthodologie, trois types de gains d'efficacité sont pris en compte :

¹ Document EB142/7 Rev.1.

² Voir le document A72/INF./2.

1) **Les économies**, c'est-à-dire la baisse du niveau des ressources financières dépensées pour atteindre un résultat donné. Ces économies, calculées en dollars des États-Unis (USD), permettraient de réduire les dépenses courantes et/ou d'éviter d'éventuelles augmentations futures de coûts, et peuvent être subdivisées comme suit :

- la réduction des dépenses, c'est-à-dire la réduction d'une dépense existante, par exemple en transférant des activités et des membres du personnel dans un lieu d'affectation moins coûteux ; et
- l'évitement des dépenses, c'est-à-dire la réduction d'une dépense prévue, par exemple en engageant de nouveaux membres du personnel dans un lieu d'affectation moins coûteux pour étoffer une fonction.

2) **Les gains de temps**, c'est-à-dire la réduction de l'effort global nécessaire pour réaliser une tâche donnée. Ces gains sont d'abord calculés en termes de réduction du temps nécessaire (heures/jours), puis convertis en dollars des États-Unis pour en donner l'équivalent monétaire.

3) **L'amélioration de l'efficacité**, qui passe par des initiatives débouchant sur une amélioration qualitative, par exemple une réduction du risque ou une meilleure qualité de service. Ces améliorations ne conduisent pas nécessairement à une économie explicitement quantifiable.

3. ÉCONOMIES ET GAINS D'EFFICIENCE À L'OMS

9. Les départements de l'OMS au Siège chargés des opérations institutionnelles, en collaboration avec les bureaux régionaux, ont recensé 79 initiatives tendant à réduire les dépenses et à obtenir des gains d'efficacité pour six services d'appui : l'administration, les finances, les ressources humaines, la gestion et les technologies de l'information, la logistique et les achats pour la période 2019-2021 (Tableau 1). Les services d'appui sont un facteur clé d'efficacité, dont les avantages peuvent avoir une incidence sur l'étendue des activités de l'Organisation. On a considéré que 29 de ces initiatives permettaient d'obtenir uniquement des avantages qualitatifs. Les 50 autres étaient quantifiables en termes d'économies ou de temps gagné.

Tableau 1. Initiatives qualitatives ou quantifiables en faveur de l'efficacité par volet de services

| Volet de services | Initiatives qualitatives | Initiatives quantifiables | Total général |
|---|--------------------------|---------------------------|---------------|
| Volet : Administration, y compris les installations et les locaux communs | 7 | 6 | 13 |
| Finances | 10 | 22 | 32 |
| Ressources humaines | 4 | 11 | 15 |
| Technologies de l'information et de la communication | 2 | 3 | 5 |
| Logistique | 1 | 1 | 2 |
| Achats | 5 | 7 | 12 |
| Total | 29 | 50 | 79 |

10. L'année d'exécution de référence choisie est 2018 pour coïncider avec l'année de mise en œuvre de la transformation de l'OMS. Cette liste non exhaustive (voir l'annexe) comprend des initiatives qui ont été mises en œuvre depuis 2018 et qui ont permis de réaliser des économies depuis 2019. Les économies attribuables à la pandémie de COVID-19 (qui pourraient ne pas perdurer après la pandémie, comme celles liées à la réduction du nombre de voyages) n'ont pas été considérées comme des gains d'efficacité.

11. La plupart des initiatives rapportées ont été entreprises au Siège et, par conséquent, les économies et les gains d'efficacité indiqués dans le présent document sont supposés être prudents, voire sous-estimés. Dans le cadre des futurs rapports, l'Organisation étudie actuellement comment consigner de façon systématique, transparente et efficace les économies réalisées aux trois niveaux de l'Organisation, tout en réduisant autant que possible les contraintes administratives supplémentaires que cela pourrait engendrer.

12. Pour les initiatives quantifiables, les économies ou les gains de temps se sont élevés au total à 113 911 920 USD (Tableau 2). Des initiatives telles que la modification de politiques, l'automatisation de processus, l'optimisation de flux de travail, la délocalisation dans des lieux d'affectation moins coûteux, l'automatisation de la surveillance, le groupement des achats, ainsi que des gains de temps quantifiables, ont permis de réaliser des économies. Comme on le voit à l'annexe, l'ampleur et l'impact des initiatives varient. Alors que certaines concernent uniquement une unité opérationnelle en particulier, d'autres couvrent l'ensemble de l'Organisation.

13. Les initiatives sont également souvent interconnectées à l'intérieur des volets, de sorte que la catégorisation par volets n'est peut-être pas toujours précise. On peut citer deux exemples de ces interconnexions : l'automatisation des processus dans les domaines des ressources humaines et des finances, par exemple, nécessite un appui du Département Gestion et technologies de l'information (IMT) ; et les dépenses évitées grâce au fait qu'il n'a pas été nécessaire de construire des bureaux temporaires pour le personnel pendant la rénovation du bâtiment principal du Siège (cela est pris en compte dans l'administration, mais pourrait tout aussi bien être considéré du point de vue des ressources humaines).

Tableau 2 Économies réalisées et temps gagné par l'OMS, par volet de services

| Volet de services | 2019 | 2020 | 2021 | Total général |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Volet : Administration, y compris les installations et les locaux communs | 18 171 750 | 16 625 188 | 2 064 250 | 36 861 188 |
| Finances | 14 520 646 | 26 026 459 | 24 786 959 | 65 334 064 |
| Ressources humaines | 1 305 500 | 1 629 667 | 3 627 984 | 6 563 151 |
| Gestion et technologies de l'information | 1 067 308 | 1 066 166 | 1 066 166 | 3 199 640 |
| Logistique | 233 500 | 183 500 | 183 500 | 600 500 |
| Achats | 240 190 | 450 177 | 663 010 | 1 353 377 |
| Total | 35 538 894 | 45 981 157 | 32 391 869 | 113 911 920 |

14. Environ 88 % des économies réalisées, soit 100 169 172 USD, correspondaient à une réduction des dépenses, pour la plupart (par ordre de grandeur) dans les domaines des finances, de l'administration et des ressources humaines. Il s'agissait généralement de dépenses spécifiques engagées par

l'Organisation qui ont été comparées aux nouvelles dépenses après la mise en œuvre d'une politique, d'une méthodologie ou d'un accord contractuel. Les économies les plus importantes sur un seul poste ont été signalées en 2019. Elles résultaient de modifications importantes apportées à la politique relative aux voyages en mission mise en œuvre en avril 2018, concernant le droit de voyager en classe affaires et la détermination des itinéraires de vol ainsi que l'instauration d'un programme d'hôtels à privilégier pour faire baisser le coût des indemnités journalières de subsistance. Compte tenu de l'impact de la pandémie sur les voyages et les réunions, des économies supplémentaires réalisées dans le domaine des voyages n'étaient pas dues à cette mesure d'efficacité et n'ont donc pas été prises en compte ici. Au fur et à mesure que l'Organisation reprendra normalement les opérations qui impliquent ces activités, les économies réalisées grâce à ces mesures relatives aux voyages seront mesurées à nouveau.

15. Au total, des gains de temps équivalant à 13 742 748 USD ont été enregistrés, dont la plupart (par ordre de grandeur) dans les domaines des finances, des ressources humaines et des achats. Les gains de temps sont presque exclusivement obtenus grâce à l'automatisation ou à la rationalisation des processus dans l'ensemble de l'Organisation. La rationalisation entraîne souvent aussi des gains d'efficacité.

16. Au total, 29 initiatives sont signalées dans la catégorie des améliorations de l'efficacité. Il s'agit d'initiatives qui ont abouti à une amélioration qualitative plutôt qu'à des économies, par exemple de mécanismes mis en place pour accélérer le soutien aux opérations d'urgence, ou d'améliorations apportées au Système mondial de gestion (GSM) – un progiciel de gestion intégrée – qui améliorent les flux de travail et rendent les processus plus efficaces, mais ne sont pas facilement quantifiables.

17. Le niveau de maturité de l'Organisation peut influencer sur l'ampleur des gains d'efficacité. Il est largement admis que les gains d'efficacité dans les opérations institutionnelles découlent d'économies d'échelle. Depuis 2008, l'OMS dispose d'un centre mondial de services situé en Malaisie, qui assure des services pour l'ensemble des bureaux. Le centre assure également des services administratifs concernant les ressources humaines pour le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA), le Centre international de calcul des Nations Unies (CIC) et Unitaïd. Étant donné que cette importante initiative de réduction des coûts a été entreprise il y a plus de 10 ans, les gains tirés des activités qui en découlent ne figurent pas parmi les initiatives énumérées à l'annexe.

4. CONCLUSION

18. Comme l'indiquent les données, parallèlement à son rôle clé pendant la pandémie de COVID-19 et à la suite de sa transformation et de la réforme des Nations Unies, l'OMS a continué d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de ses opérations en adoptant les meilleures pratiques et des stratégies ayant fait leurs preuves. Bien que tous les gains d'efficacité prévus conformément au budget programme 2020-2021¹ aient été pris en compte, il se peut que les économies et/ou les gains d'efficacité rapportés soient sous-estimés par rapport à la situation réelle puisque les limites du suivi et des rapports manuels ne permettaient pas de dresser une liste exhaustive des initiatives en faveur de l'efficacité prises aux trois niveaux de l'Organisation. D'autres initiatives n'étaient pas mesurables en raison de la pandémie. De plus, les avantages de certaines de ces mesures d'efficacité et de ces économies ne relèvent pas des départements qui en sont à l'origine, ce qui en rend plus difficile la quantification ; par ailleurs, certains d'entre eux peuvent être attribués à un volet fonctionnel alors qu'ils reflètent en réalité les efforts conjoints dans plusieurs volets.

¹ Voir le document A72/INF./2.

19. Les gains d'efficacité dont la synthèse est présentée dans ce rapport ne devraient pas être considérés exclusivement comme des économies monétaires. Certaines initiatives ont nécessité un investissement initial pour être mises en œuvre. D'autres n'ont pas entraîné d'économies monétaires, mais ont plutôt permis d'acheter et de fournir un volume plus élevé de biens ou de services ou d'accélérer la prestation de services, renforçant ainsi la capacité programmatique de l'Organisation. En outre, plusieurs initiatives dont la mise au point est en cours, telles que le remplacement du progiciel de gestion intégrée actuel (GSM) par un système de gestion opérationnelle plus moderne, contribueront davantage aux gains d'efficacité grâce à une optimisation et à une automatisation rigoureuses des processus institutionnels.

20. Les informations consignées dans le présent rapport reflètent les efforts concertés que l'Organisation déploie pour mieux accomplir sa mission du point de vue administratif. L'automatisation des processus et des rapports, l'optimisation des flux de travail et la simplification des processus permettent de gagner du temps et de réorienter les efforts du personnel vers d'autres activités, y compris le travail technique et l'analyse, ce qui motive généralement le personnel en lui permettant de travailler mieux et plus rapidement. Les achats centralisés pour l'Organisation ou groupés avec d'autres organismes permettent de répartir la charge des démarches administratives et aussi d'obtenir des prix concurrentiels. La renégociation des contrats offre des situations ponctuelles susceptibles d'apporter des avantages au fil des ans. Les initiatives en faveur de l'écologie visant à réduire l'utilisation de papier et de machines, la construction de bâtiments écologiques et l'utilisation de voitures économes en énergie font de l'OMS un exemple de durabilité ; la réaffectation ou l'emploi de personnel dans des lieux d'affectation plus économiques permet à l'Organisation de tirer un meilleur parti de ses ressources, voire d'utiliser moins de ressources pour entreprendre davantage d'activités. Les nouvelles technologies et leur amélioration ont permis aux membres du personnel de l'OMS de travailler de n'importe où et à l'Organisation d'étendre la portée de ses activités. La rationalisation des achats a permis de fournir des milliers de kits médicaux supplémentaires à des populations extrêmement vulnérables qui en avaient besoin. Toutes ces initiatives ont permis de mieux déployer les efforts et allouer les ressources pour que l'Organisation continue d'obtenir des résultats et de remplir sa mission.

ANNEXE

DONNÉES DE L'OMS SUR L'EFFICIENCE

Administration, y compris les installations et les locaux communs et la logistique

Plusieurs mesures et politiques ont été mises en place dans les domaines de la gestion des locaux et de la logistique, ce qui a contribué à des gains d'efficacité globaux au Siège et dans les bureaux régionaux. Les politiques de gestion des voyages et du parc automobile sont deux bons exemples de politiques mises en œuvre récemment par le Secrétariat pour ce volet. La politique de gestion des voyages à elle seule a déjà permis de réaliser les économies les plus importantes en 2019 ; ces économies seront mesurées à nouveau une fois que l'Organisation aura repris ses activités normales liées aux voyages. La politique de gestion du parc automobile tire parti des économies d'échelle entre les institutions des Nations Unies en ce qui concerne l'exploitation, l'entretien, la sécurité routière et la sécurité des véhicules.

Ces politiques ont été associées à des activités de transformation essentielles pour tirer parti de technologies telles que le flux électronique de documents (eWorkflow) et les plateformes de réunion en ligne, à l'externalisation de fonctions clés telles que la gestion des locaux et des conférences, et finalement à l'utilisation du centre situé en Tunisie qui permet de soutenir à moindre coût quelques fonctions mondiales, comme la gestion des talents et l'administration des évacuations pour raisons médicales. La capacité de fonctionner totalement à distance a également épargné à l'Organisation le coût de la construction de bâtiments temporaires pour le personnel pendant la rénovation du bâtiment principal à Genève.

La durabilité est également au centre des nouvelles initiatives de l'OMS, notamment l'élimination du papier pour le travail quotidien et les réunions officielles ; l'abandon de certains équipements pour réduire les déchets et faire baisser les coûts d'entretien et la consommation d'électricité ; et la construction pour le Siège d'un nouveau bâtiment conforme aux normes les plus récentes en matière d'environnement et de sécurité. Tout cela apporte, au quotidien, de petites économies tout en contribuant à la santé de notre planète.

D'autres mesures sont actuellement envisagées pour accroître la collaboration entre institutions des Nations Unies et les opérations conjointes aux trois niveaux de l'OMS dans les domaines de la gestion des locaux, du parc automobile et de la logistique, ce qui devrait permettre de réaliser de nouveaux gains d'efficacité et d'accroître l'efficacité des opérations.

Finances

Les gains d'efficacité et les économies découlent de la nécessité d'améliorer la satisfaction des usagers (internes et externes) et de se comparer à d'autres organisations des Nations Unies ainsi qu'au secteur privé, comme en témoigne une partie de l'automatisation des processus opérationnels mise en œuvre dans le domaine des paiements de la trésorerie ainsi que dans le domaine de la paie, afin de réduire les délais de traitement et l'utilisation des ressources, d'accroître la centralisation et, partant, d'améliorer les contrôles et les rapports financiers.

Le Département Finances échange constamment les meilleures pratiques avec d'autres organisations afin d'exploiter la technologie financière pour fournir à tous les usagers des services et des rapports plus rapidement, plus efficacement et de façon plus fiable. Cela se traduit également par des économies financières pour l'Organisation.

En outre, une formation sur les nouveaux processus, ainsi que sur les systèmes visant à réduire les taux de rejet et à améliorer l'efficacité globale de l'OMS a été organisée à l'intention des utilisateurs, en collaboration avec les Régions, les unités techniques et le Département Finances. Le Département examine régulièrement les processus opérationnels en vue de les améliorer constamment. Les informations présentées dans le tableau ci-dessous montrent que le Secrétariat tient à élever ses niveaux de service et à améliorer les contrôles internes.

Ressources humaines

Depuis 2017, le Secrétariat met l'accent sur la rationalisation et l'automatisation des processus qui ont une incidence sur les membres du personnel dans leur vie quotidienne et/ou leurs relations avec l'Organisation. Parmi les initiatives qui ont permis d'obtenir des gains d'efficacité en termes de ressources humaines et de gagner du temps, signalons, en particulier, les outils et portails en ligne qui ont été mis au point pour que le personnel puisse accéder immédiatement à des informations en temps réel, tels que des calculateurs pour les traitements et les prestations et des portails pour les demandes de cartes de légitimation (permis de séjour/de travail accordés par le gouvernement hôte à tous les membres du personnel de l'OMS, de l'ONUSIDA et du CIC basés à Genève), de documents de voyage des Nations Unies et de lettres d'appui aux visas pour les participants aux réunions, et pour le suivi de ces demandes. Entre d'autres initiatives, citons la rationalisation et la mise à jour des politiques, par exemple pour la détermination de l'échelon au moment de la nomination ; la mise en place d'un processus unique de bout en bout pour gérer les voyages au titre des congés de détente ; et la délocalisation des fonctions et des tâches qui peuvent être effectuées dans d'autres lieux à moindre coût, ce qui permet d'embaucher du personnel d'appui supplémentaire pour raccourcir les délais d'exécution. Par exemple : a) la détermination de l'échelon et l'intégration des membres du personnel au moment de la nomination, auparavant effectuées à Genève, ont été confiées à l'équipe chargée des ressources humaines au niveau mondial, à Kuala Lumpur ; et b) la recherche des talents et le recrutement, auparavant assurés à Genève, ont été délocalisés à Budapest, où une équipe a été mise en place à cet effet.

Gestion et technologies de l'information (IMT)

Le Département IMT au sein du Secrétariat a pour mission de connecter et d'autonomiser les personnes, d'automatiser et d'optimiser la numérisation pour que l'OMS atteigne ses objectifs stratégiques. Il fournit des services et des projets informatiques aux unités institutionnelles afin de numériser et de transformer leurs processus pour les rendre plus efficaces et efficaces. Cela apparaît dans les nombreuses initiatives énumérées, qui parviennent à l'efficacité grâce à l'application de la technologie et soulignent également que la technologie de l'information est un facteur clé pour améliorer les processus opérationnels.

En plus des services informatiques pour les unités institutionnelles, le Département fournit aussi des services de cybersécurité pour l'environnement de travail numérique. Ces services ciblent l'ensemble du personnel de l'Organisation et permettent de disposer d'outils qui aident à améliorer la productivité et la collaboration. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, ces services ont permis d'assurer la continuité des opérations de l'Organisation. Dans le même temps, la nécessité de travailler à distance dans des circonstances exceptionnelles a accéléré la numérisation, entraînant des changements rapides des services existants et la mise en place de nouveaux services.

Les services partagés mondiaux ont également été élargis pour répondre aux besoins communs de tous les bureaux de l'OMS. Ces services sont normalisés, ce qui rend leurs opérations et leur soutien plus efficaces et plus rentables. Ils peuvent également être proposés à davantage d'utilisateurs à l'échelle mondiale, sans que d'importants investissements et ressources supplémentaires soient nécessaires. Dans de nombreux cas, les coûts de la prestation de services informatiques sont également réduits grâce à de nouveaux appels d'offres, des négociations contractuelles et des partenariats avec d'autres institutions des Nations Unies pour des achats collectifs.

L'OMS poursuit l'adoption de technologies sur le cloud. Les systèmes sur le cloud sont désormais préférés aux systèmes qui s'exécutent dans des centres de données situés dans les locaux. Parmi les systèmes sur le cloud, les solutions prêtes à l'emploi accessibles sur abonnement sont préférées à celles qui doivent être installées et dont la maintenance doit être assurée par des équipes en interne. Le recours au cloud a permis d'assurer le déploiement rapide à l'échelle voulue de nouvelles applications et, dans de nombreux cas, de réduire également le coût des services existants. Ainsi, le Secrétariat peut également passer progressivement de la gestion des difficultés liées à la maintenance de l'infrastructure à la mise en place de capacités institutionnelles, ce qui lui permet d'apporter une plus grande valeur ajoutée.

Achats

Les économies sont habituellement un indicateur du succès des achats, mais celui-ci ne tient pas compte du rôle des achats dans la création de valeur pour l'Organisation. La valeur peut être générée directement par une réduction des coûts ou indirectement, par exemple en augmentant la qualité ou la sécurité des approvisionnements sans que cela entraîne une augmentation du budget ou des ressources nécessaires.

Les informations sur les achats présentées dans le tableau ci-dessous montrent un exemple d'économies directes rendues possibles grâce aux remises obtenues après la conclusion d'accords de collaboration à long terme avec une autre institution des Nations Unies, ainsi qu'un exemple d'impact indirect grâce aux activités menées par l'OMS pour mettre au point des kits standardisés et modulaires contenant des médicaments et des fournitures médicales qui répondent à différents besoins sanitaires dans les situations d'urgence humanitaire. Les kits sanitaires permettent d'obtenir des gains d'efficacité en évitant l'augmentation des dépenses liées au personnel, à la logistique, à l'assemblage, à l'entreposage et au transport, tout en améliorant les prévisions, les rapports et la distribution des fournitures en cas d'urgence sanitaire, et en assurant le respect des normes de qualité.

À l'OMS, la politique d'achats est le principal moteur de la prise de décisions et, dans le cadre de la politique, les éléments clés sont les principes d'achats, y compris l'optimisation des ressources. L'optimisation des ressources signifie que l'OMS cherche à acheter des articles de la meilleure qualité possible au meilleur prix, en obtenant les meilleurs délais de livraison pour répondre à ses besoins, en fonction de son budget.

Les services chargés des achats et des approvisionnements au sein du Secrétariat ne disposent pas d'une méthode précise pour faire des économies qui permettrait de mesurer l'impact des achats et, comme les achats sont décentralisés, cela restera difficile. À l'avenir, il s'agira de mieux appréhender les gains d'efficacité et les économies obtenus grâce à des accords à long terme, établis et administrés à l'échelle mondiale.

Liste détaillée des économies ou gains d'efficacité recensés

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|--|--|-----------|-------|-------|----------------|------|------|--------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| Volet : Administration, y compris les installations et les locaux communs | | | | | | | | | |
| ADM.1 | Initiative zéro papier « pour passer au vert », pour les processus relatifs aux ressources humaines. Avec l'introduction du logiciel de fractionnement et de fusion en PDF, les documents peuvent être envoyés pour examen sans impression, ce qui permet d'économiser les coûts d'impression et de papier | 8 000 | 8 000 | 8 000 | | | | 24 000 | Aux fins de traitement, les documents suivants étaient imprimés et compilés pour former un ensemble unique de documents à examiner : traitement des paiements finaux, pour consolider les observations en retour des ressources humaines au niveau mondial, voyages, pension, comptes personnels, mutuelle et formulaires relatifs aux formalités de départ au niveau local ; pour chaque cas de cessation d'emploi, 10 pages ont été économisées. |
| ADM.2 | Rénovation des bâtiments du campus de Genève : le personnel a emménagé dans le nouveau bâtiment fin 2021 | | | | | | | | L'objectif est de moderniser le campus, de créer un environnement équilibré qui sera économe en énergie et conforme aux normes suisses en matière d'environnement et de sécurité, et de réduire les coûts d'exploitation et d'entretien. |
| ADM.3 | Gestion du parc de véhicules, en collaboration avec d'autres entités des Nations Unies | | | | | | | | La fonction de gestion du parc automobile de l'OMS vise à relever les défis liés à l'utilisation et à l'entretien des véhicules, ainsi qu'à la sûreté et à la sécurité routières. Une fonction efficace de gestion du parc automobile permettra de réduire les risques pour la santé au travail, les taux d'accidents et les émissions de carbone. En résumé, les avantages découlant d'une fonction de gestion du parc automobile efficace sont les suivants : renforcement de la capacité d'action de l'OMS ; amélioration de l'efficacité du parc automobile de l'OMS ; amélioration de la sécurité routière pour le parc automobile de l'OMS ; réduction au minimum de l'impact environnemental du parc automobile de l'OMS ; et réduction des émissions de CO ₂ . Des gains d'efficacité sont réalisés grâce au partage de la fonction de gestion du parc automobile qui aura une incidence sur la consommation de carburant, la fréquence des coûts d'entretien, le coût annuel d'achat des véhicules, le taux d'accidents de la route, et les recettes provenant de la sortie de véhicules du parc. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|------------|------|------|----------------|------|------|------------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| ADM.4 | Investissement dans un système de gestion des conférences à la pointe de la technologie | | | | | | | | L'externalisation des services audio et vidéo à un prestataire de services dans le cadre de la fonction de gestion des conférences apportera les mêmes avantages que l'externalisation de la gestion des installations. Par conséquent, des gains d'efficacité substantiels seront réalisés. |
| ADM.5 | Mise en œuvre de la politique de gestion des voyages | 17 800 000 | | | | | | 17 800 000 | Veillez noter que seules les données de l'année 2019 seront indiquées. Des changements importants ont été apportés à la politique relative aux voyages en mission en avril 2018 – les économies les plus importantes étaient liées au droit de voyager en classe affaires, à la détermination des itinéraires de vol et à l'instauration d'un programme d'hôtels à privilégier pour faire baisser le coût des indemnités journalières de subsistance. Étant donné que la pandémie de COVID-19 a considérablement réduit les déplacements en 2020 et 2021, il est très difficile de vérifier ou de revendiquer des économies sur les voyages au cours de ces années. |
| ADM.6 | Mise en œuvre du projet Xerox, pour réduire la consommation de papier et le nombre d'imprimantes | | | | | | | | Parvenir à une OMS plus verte en réduisant l'impression, le nombre d'imprimantes, les dépenses d'électricité et autres dépenses connexes. |
| ADM.7 | Automatisation de la vérification annuelle des actifs fixes liés au personnel dans la Région de l'Asie du Sud-Est et dans les bureaux de pays | | | | | | | | Données relatives aux actifs fixes 2021 à l'aide d'un outil d'enregistrement des actifs fixes en ligne. Tous les membres du personnel peuvent accéder aux informations sur les actifs fixes qui leur sont attribués. Le personnel peut accéder à distance, depuis n'importe où, à l'outil en ligne via Sharepoint et effectuer la vérification sans avoir à se rendre dans les locaux professionnels. Automatisation créée et installée par les experts internes. Économies sur les services assurés par des tiers. Formation de tous les points focaux des bureaux de pays par l'intermédiaire des équipes du système de gestion. Réduction des coûts de formation et de matériel et des frais de réunion. Gains de temps et d'efforts pour le personnel par rapport au contrôle de tous les postes de travail du bâtiment afin de vérifier manuellement les actifs. Récupération de nombreux biens inutilisés et manquants, avec la collaboration du personnel pour ce qui est des biens enregistrés à leur nom. Amélioration de la gestion des actifs fixes grâce à la transparence et au partage d'informations avec l'ensemble du personnel. En outre, résolution plus rapide des divergences grâce aux requêtes en ligne présentées par le personnel. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|-----------|-----------|-----------|----------------|------|------|-----------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| ADM.8 | Élimination du matériel ou des actifs obsolètes | | | | | | | | Enchères en ligne menées en faisant appel à un prestataire de services spécialisé dans les enchères électroniques. Augmentation des recettes générées par la vente de véhicules obsolètes, de matériel informatique et de l'équipement et des meubles des bâtiments via les enchères électroniques. Aucune visite physique des soumissionnaires n'a été autorisée dans les bureaux conformément aux protocoles sur la COVID-19. Meilleurs taux du marché obtenus grâce à des appels d'offres en ligne hautement concurrentiels et à une méthode de vérification de la documentation fiable. Ces outils d'enchères électroniques ont également été introduits dans le bureau de pays en Inde pour gérer la sortie du parc par la vente d'un grand nombre de véhicules obsolètes dans les bureaux de terrain, ce qui a permis de générer des recettes plus élevées. |
| ADM.9 | Externalisation des services de sécurité des locaux de la Région de l'Asie du Sud-Est | | | | | | | | Externalisation des services de sécurité des locaux, y compris la fourniture de tous les consommables nécessaires aux mesures de prévention de la COVID-19 (contrat dans le cadre du plan d'achat Unité d'action des Nations Unies) pour le Bureau régional de l'Asie du Sud-Est. Le processus est plus efficace. |
| ADM.10 | Services de conférence fournis par le centre de services de Tunis | 63 750 | 90 375 | 120 500 | | | | 274 625 | |
| ADM.11 | Mise en œuvre de l'initiative zéro papier pour les réunions des organes directeurs | 300 000 | 300 000 | 300 000 | | | | 900 000 | Réduction considérable du support papier. La première phase a débuté en 2018, aucun document de présession n'ayant été imprimé et distribué pour l'Assemblée mondiale de la Santé et les conférences. Deuxième phase en 2019, seuls les documents de session ont été imprimés à la demande et des tablettes ont été fournies aux participants. Effets mesurés en nombre de « clics » qui peuvent également être traduits en économies. |
| ADM.12 | Le centre de services de Tunis a été réaffecté pour être utilisé pour les services de conférence et des fonctions qui autrement auraient été menées à bien à Genève | | 1 226 813 | 1 635 750 | | | | 2 862 563 | |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|-------------------------|--|-------------------|-------------------|------------------|----------------|-----------|-----------|-------------------|--|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| ADM.13 | Le télétravail est utilisé comme solution de remplacement à la construction de locaux temporaires au Siège pour accueillir le personnel pendant la rénovation du bâtiment du Siège | - | 15 000 000 | - | - | - | - | 15 000 000 | Avec la mise en œuvre du télétravail à temps complet à partir de mars 2020, l'Organisation a pu réduire ses dépenses de 15 millions de dollars des États-Unis (USD) (14 millions de francs suisses (CHF)). Il s'agissait du coût minimum requis pour construire des structures temporaires pour loger les membres du personnel ayant quitté leurs bureaux en raison de la rénovation du bâtiment principal du Siège. Pendant la pandémie, tout le personnel a commencé à télétravailler à temps plein, ce qui a rendu l'espace supplémentaire inutile. Il convient de noter qu'il s'agissait de l'option la plus économique envisagée : si la construction de structures temporaires n'avait pas été possible, les dépenses estimées pour la location de locaux extérieurs pour remplacer les espaces de bureau auraient été de 23,7 millions USD (22 millions CHF) sur une période de cinq ans. |
| Total | | 18 171 750 | 16 625 188 | 2 064 250 | - | - | - | 36 861 188 | |
| Volet : Finances | | | | | | | | | |
| FIN.1 | Économies réalisées grâce à des appels d'offres concurrentiels centralisés pour les achats en devises par l'intermédiaire du Siège (au lieu d'achats non concurrentiels par les bureaux de pays) | 3 900 000 | 10 700 000 | 9 400 000 | | | | 24 000 000 | Les appels d'offres concurrentiels se traduisent par des économies importantes (sujettes à des fluctuations en fonction du volume des opérations et de la fluidité du marché). |
| FIN.2 | L'automatisation centralisée des paiements via le Centre mondial de services (Kuala Lumpur) réduit le fardeau du traitement manuel des paiements dans les bureaux régionaux et les bureaux de pays | | | | | 1 182 382 | 1 182 382 | 2 364 764 | Réduction significative des coûts et gains d'efficacité grâce à la réduction des opérations manuelles aux niveaux national et régional. Les paiements et le rapprochement des comptes sont généralement plus rapides et en grande partie automatisés, ce qui réduit les opérations manuelles et améliore l'exactitude du rapprochement. |
| FIN.3 | L'utilisation d'interfaces sécurisées pour les paiements (moins d'intervention manuelle) réduit le risque d'erreur/de fraude | | | - | 1 587 | 1 803 | 1 803 | 5 193 | La gestion des relations bancaires permet de traiter un volume plus important d'opérations par l'intermédiaire de banques internationales qui ont des cotes de crédit plus élevées et qui sont en meilleure santé financière, d'où des risques réduits d'erreur et de fraude. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|---------|---------|----------------|--------|--------|-----------|--|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.4 | L'utilisation de services de paiement locaux (au lieu de paiements internationaux via Citibank) a considérablement réduit les frais bancaires ces dernières années | 360 000 | 321 000 | 348 000 | | | | 1 029 000 | Meilleur suivi et coûts réduits. |
| FIN.5 | Mise en œuvre d'un outil convivial basé sur Excel pour les déductions mensuelles sur les traitements et les rapprochements ultérieurs | | | | 12 773 | 13 252 | 13 252 | 39 277 | L'outil a un accès restreint aux points focaux prédéfinis dans chaque Région, limité à un ensemble spécifique unique de déductions pour créer les lots. La solution élimine les interactions manuelles, ce qui aboutit à des corrections plus claires ; le rapprochement est facilité par le fait que les rejets et les erreurs sont réduits au minimum, ce qui permet de réaliser des économies substantielles sur le temps qui y est consacré chaque mois dans tous les bureaux régionaux. |
| FIN.6 | Automatisation pour une mise à jour globale et une gestion plus efficace des informations bancaires du personnel | | | | 7 615 | 8 654 | 8 654 | 24 923 | Les mises à jour/modifications des services des paiements/de la trésorerie sont maintenant facilement mises en œuvre pour actualiser les écritures bancaires concernant le personnel, en supprimant les étapes manuelles de mise à jour. Copie des coordonnées bancaires existantes et création automatique d'une nouvelle écriture au dossier de compte bancaire en cas de rejet de paiement du traitement. |
| FIN.7 | L'amélioration technique permet d'exécuter à nouveau le processus de paiement du traitement (par exemple après des problèmes de fonctionnement du système), ce qui atténue le risque que le processus de paie ne soit pas mené à terme | | | | 29 631 | 34 062 | 34 062 | 97 755 | La mise en œuvre a permis la clôture en temps opportun des recommandations issues des vérifications intérieure et extérieure des comptes. Amélioration des performances et économies sur les ressources du système de 90 % en ne traitant que 10 % de l'ensemble des traitements qui nécessitent une exécution rétroactive chaque mois. Le rapport automatisé sur l'historique de vérification des événements rétroactifs qui contient les détails des mesures prises en matière de ressources humaines, la date de mise en œuvre de la mesure, son auteur et la date effective, améliorera la qualité de l'examen et atténuera le risque d'approbation et de paiement en cas de saisies de données frauduleuses (le cas échéant). |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|-----------|------|------|----------------|--------|--------|--------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.8 | Processus automatisé de pré-vérification financière (automatisation robotisée des processus) | | | | 12 482 | 12 290 | 12 290 | 37 062 | Le processus comprend la vérification des éléments pertinents, l'envoi de courriels au personnel pour les informer des éléments en suspens tels que les demandes d'allocations pour frais d'études et de remboursement des frais de voyage en attente, les demandes de confirmation de coordonnées bancaires, etc. pour traiter les prestations de cessation de service ; il permet de fournir au personnel des informations sur les délais d'exécution des vérifications. Des économies significatives ont été réalisées en temps de personnel car il s'agissait auparavant d'un processus entièrement manuel. |
| FIN.9 | Une fonction de rappel automatique envoyant des rappels périodiques au personnel, dans l'attente des demandes d'allocations pour frais d'études | | | | 10 000 | 9 910 | 9 910 | 29 820 | Si le personnel ne présente pas de demande même après l'envoi de rappels, le système met en place une instruction de recouvrement automatique avec un certain nombre d'échéances de recouvrement conformément aux dispositions du manuel électronique. Cette automatisation fonctionne avec fluidité et fournit des contrôles indispensables, car le droit à l'allocation pour frais d'études représente d'importantes transactions. Dans le passé, ce processus était entièrement manuel et sujet aux erreurs. |
| FIN.10 | Améliorations liées aux pensions | | | | | | | | Améliorations mises en œuvre pour améliorer les services à la clientèle. Elles permettent le suivi des volumes, des délais, des accords de prestation de service par le biais de statistiques disponibles via Myservice (ServiceNow). Mise en service pour les retraites en septembre 2020 ; la mise en service pour le Comité consultatif pour les demandes d'indemnisation commence maintenant ; les propositions des fournisseurs sont en cours d'examen ; mise en service prévue en 2022. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|------------|------------|------------|----------------|-----------|-----------|------------|--|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.11 | Portail en ligne de l'Assurance-maladie du personnel : les opérations sans papier/automatisées ont remplacé les activités auparavant manuelles | | | | | 2 705 525 | 2 705 525 | 5 411 050 | La soumission des demandes de remboursement en ligne a été mise en œuvre et rendue obligatoire pour tout le personnel en exercice et les anciens membres du personnel (à l'exception de l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS)). Attestations disponibles sur le portail en ligne de l'Assurance-maladie du personnel. Carte d'assurance électronique disponible via le portail en ligne de l'Assurance-maladie du personnel. Le temps gagné grâce au nouveau processus automatisé de validation des demandes de remboursement est désormais utilisé pour traiter les paiements avec une plus grande fréquence. Transmission électronique automatisée du relevé annuel pour tous les retraités, une opération qui était auparavant entièrement manuelle, ce qui permet d'économiser du temps et du papier. |
| FIN.12 | Mise en œuvre des sites Sharepoint pour diverses unités de l'Assurance-maladie du personnel | | | | | | | | Mise en œuvre des sites Sharepoint pour les comités de gouvernance de l'Assurance-maladie du personnel et le secrétariat de l'Assurance-maladie du personnel. Largement utilisés par tous les collègues de l'Assurance-maladie du personnel et les membres du comité. Tableau de bord Power BI créé pour le Comité de surveillance mondial. Tableau de bord Power BI créé pour intégrer l'OPS. |
| FIN.13 | Processus automatisés visant à intégrer les informations de l'OPS et de l'Assurance-maladie du personnel | | | | 6 975 | 7 010 | 7 010 | 20 995 | Les données relatives aux membres sont désormais automatiquement transférées du PMIS (système de l'OPS), ce qui permet de gagner du temps à la fois à l'OPS et au Siège de l'OMS. Données relatives aux conditions transmises aux administrateurs tiers, à savoir : Aetna, CVS, COGNA, Navitus. Les données relatives aux demandes provenant des administrateurs tiers et le rapprochement simplifié des comptes de l'OPS permettent également de gagner du temps tant à l'OPS qu'au Siège de l'OMS. |
| FIN.14 | Augmentation du nombre d'accords avec des fournisseurs de soins de santé, accords mondiaux, établissement de listes de tarifs préférentiels et de cartes | 10 000 000 | 10 000 000 | 10 000 000 | | | | 30 000 000 | De nombreux nouveaux accords avec des fournisseurs de soins de santé ont été finalisés. Des listes de tarifs préférentiels ont été convenues pour améliorer la structure des coûts et éviter des frais excessifs. Création d'une liste et d'une carte mondiales de toutes les conventions signées par l'Assurance-maladie du personnel avec les prestataires de soins de santé du monde entier. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|-----------|------|------|----------------|---------|---------|-----------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.15 | Formations en ligne sur le traitement et la validation des demandes de remboursement au titre de l'assurance-maladie | | | | | | | | Formation en ligne (mensuelle) en trois langues pour les anciens membres du personnel. Formation hebdomadaire via Microsoft Teams pour les équipes de l'Assurance-maladie du personnel de tous les sites sur le traitement et la validation des demandes de remboursement. Des didacticiels vidéo en trois langues sont en cours de création (lancement 2022) sur le portail en ligne de l'Assurance-maladie du personnel pour former les participants et les prestataires de soins de santé aux règles de l'Assurance-maladie du personnel. Cela réduit le temps consacré aux consultations, permet de réduire les erreurs et d'améliorer la satisfaction globale des clients. |
| FIN.16 | iSupplier : déploiement d'un portail en libre-service pour les fournisseurs institutionnels | | | | | 791 811 | 791 811 | 1 583 622 | Économies réalisées grâce à la mise à disposition d'un portail en libre-service permettant aux fournisseurs institutionnels de gérer leurs propres données de référence dans deux langues des Nations Unies. Le portail en libre-service élimine la nécessité de la plupart des traitements manuels par les demandeurs. Formation de plus de 800 nouveaux utilisateurs au nouveau processus et système. |
| FIN.17 | Traitement automatisé des factures à l'aide de la reconnaissance optique de caractères et d'autres intégrations au système | | | | 96 042 | 113 682 | 113 682 | 323 406 | Paiements automatisés non basés sur des bons de commande à l'aide d'iSupplier. Déploiement de la consultation en libre-service de l'état des factures et des paiements. Formation de centaines d'utilisateurs dans le monde entier au nouveau processus. A permis une amélioration de 43 % des performances de l'équipe. |
| FIN.18 | Mise en œuvre d'un filtrage automatisé de tous les fournisseurs de l'OMS (pour vérifier qu'ils n'ont pas fait l'objet de sanctions) et de contrôles antifraudes ; mise en place d'une gestion des risques opérationnels et amélioration de l'efficacité des processus de paiement | | | | | 42 142 | 42 142 | 84 284 | Introduction d'une option en libre-service permettant de demander un filtrage ad hoc des fournisseurs ou des bénéficiaires via ServiceNow. Introduction de rappels des fournisseurs. Introduction d'une nouvelle politique sur les tiers bénéficiaires. Introduction de la validation centralisée des informations bancaires avec documentation à l'appui. Désactivation de milliers de coordonnées bancaires et fournisseurs inactifs. Contrôle supplémentaire renforcé des états de paiement sortants. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|------|------|----------------|-------|-------|--------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.19 | Formation sur la façon de réduire les taux de rejet ; sessions proposées pour former des centaines de membres du personnel dans le monde entier afin d'améliorer l'efficacité | | | | 793 | 901 | 901 | 2 595 | Les commentaires des utilisateurs permettent de continuer à améliorer le processus, notamment la gestion des changements de nom mineurs. Un vaste catalogue d'environ 200 questions fréquemment posées a été fourni via MyService et hors ligne pour résoudre les problèmes récurrents et proposer des solutions aux utilisateurs. Déploiement de nouveaux tableaux de bord comportant des indicateurs de performance pour mettre en évidence les possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des processus (charges, sommes dues, opérations d'attribution des crédits). |
| FIN.20 | Automatisation des notifications ; formation technique approfondie pour permettre une utilisation plus efficace des outils logiciels et une automatisation simple des tâches manuelles | | | | 2 285 | 2 596 | 2 596 | 7 477 | Meilleure utilisation des outils logiciels existants. |
| FIN.21 | Mécanismes mis en place pour accélérer le soutien aux opérations d'urgence | | | | | | | | Mise en place d'un système d'astreinte pour fournir un soutien élargi aux opérations d'urgence. Mise en place d'un indicateur d'urgence sur les demandes de création et de modification des données de référence des fournisseurs afin de permettre un traitement accéléré des transactions d'urgence. Fourniture d'un soutien pour les opérations d'urgence de la chaîne d'approvisionnement pour la lutte anti-COVID-19 dans le cadre des ressources existantes. |
| FIN.22 | Amélioration des rapprochements des comptes et de l'affichage des soldes et des échéances | | | | | | | | La résolution des problèmes en suspens de longue date facilite le rapprochement et l'examen des comptes. Une meilleure présentation de l'analyse des comptes facilite la vérification des opérations arrivées à échéance. Amélioration de la transparence et de la responsabilisation. |
| FIN.23 | Économies réalisées grâce au transfert des services des dossiers et archives au coordonnateur des Finances au niveau mondial ; amélioration de l'intégration du processus d'activation des dotations et du flux de travail | | | | 3 970 | 4 218 | 4 218 | 12 406 | Économies réalisées grâce au transfert des activités relatives aux dossiers et archives au coordonnateur des Finances au niveau mondial ; amélioration de l'intégration au processus d'activation des dotations et au flux de travail. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|------|------|----------------|--------|--------|---------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.24 | Système de gestion de l'engagement des bailleurs de fonds mis en œuvre pour la gestion des subventions et des dotations | | | | | | | | En cours. Une fois opérationnel, le système de gestion de l'engagement des bailleurs de fonds canaliserait les données relatives à l'accord de projet et aura une interface partielle (minimale) avec le GSM (ou le système qui le remplacera). Il permettra de compléter les formulaires en ligne et de les approuver et éliminera le besoin de reproduire les informations ; il permet aussi l'impression, la signature et la numérisation. Réduction des erreurs manuelles. Amélioration de la responsabilisation et de la transparence. |
| FIN.25 | Tableaux de bord PowerBI automatisés pour la gestion des exceptions par le Département Finances et d'autres départements | | | | | | | | Le temps consacré précédemment à l'extraction de ces informations pourrait être consacré à l'analyse et au suivi, par exemple des données du tableau de bord de notification des produits en remontant à 2012 (gérées auparavant manuellement). |
| FIN.26 | Des rapports de dépenses automatisés (Power BI) sont en cours de création pour le suivi des dépenses | | | | 9 738 | 9 831 | 9 831 | 29 400 | Gain de temps du personnel utilisé pour générer des statistiques, etc. Les rapports dynamiques destinés à la direction et aux autres utilisateurs sont source de satisfaction pour les clients et incitent à les examiner et à se conformer à leurs recommandations, améliorant ainsi la conformité et la responsabilisation dans les unités techniques, les bureaux régionaux et les bureaux de pays. |
| FIN.27 | Tableaux de bord PowerBI automatisés pour le suivi et le rapprochement des comptes de caisse et comptes bancaires | | | | 41 414 | 40 633 | 40 633 | 122 680 | Moins de saisie manuelle ; réduction des erreurs humaines potentielles. Amélioration de la qualité des données, de la transparence et de la responsabilisation. |
| FIN.28 | Améliorations du logiciel de gestion intégré afin de perfectionner les flux opérationnels et d'accroître l'efficacité | | | | | | | | De nombreuses améliorations ont été apportées au GSM pour perfectionner les flux opérationnels et rendre les processus plus efficaces, avec à la clé des gains de temps importants dans toute l'Organisation : codage en dur des comptes en fonction du type d'achats ; demandes en libre-service pour la clôture des comptes de charge ; flux opérationnel eReceipt. |
| FIN.29 | Automatisation accrue des rapports des donateurs | | | | 25 341 | 24 757 | 24 757 | 74 855 | Automatisation des processus pour la production des rapports de donateurs et la vérification des informations relatives aux dotations, aux activités ou à d'autres aspects financiers. Cela a permis de traiter un plus grand nombre de rapports de donateurs sans avoir besoin de plus de personnel. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|------|--------|----------------|------|------|--------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.30 | Vidéos de formation sur les processus financiers (sensibilisation au problème de la fraude, gestion des dotations), à l'attention de l'ensemble du personnel | | | | | | | | Vidéo de sensibilisation à la fraude ; vidéos sur les principaux risques, en particulier pour le personnel des bureaux de pays ; vidéos sur la gestion des dotations. Ces supports permettent de faciliter l'accès et de mettre en place une plateforme conviviale pour diffuser des informations et des procédures importantes au personnel, disponible aussi sur les applications mobiles. On note aussi une amélioration de la transparence, de la conformité et de la responsabilisation dans l'ensemble de l'Organisation, y compris au niveau des bureaux de pays. |
| FIN.31 | Activités de contrôle harmonisées à l'échelle mondiale sur les subventions de l'OMS aux partenaires d'exécution externes | | | 33 500 | | | | 33 500 | Création d'une équipe chargée de coordonner et d'harmoniser les activités de contrôle à l'échelle mondiale, basée à Budapest. Jusqu'en septembre 2021, les rapports sur les activités de contrôle étaient établis par le personnel financier basé à Genève ; le transfert de cette fonction à Budapest, où les coûts sont plus faibles, permettra de réaliser des économies. Le personnel à Genève pourra accorder toute son attention à d'autres priorités urgentes, tandis que des agents spécialisés s'occuperont des questions de contrôle et apporteront un soutien à plein temps aux bureaux régionaux ou de pays. La pleine transparence et la supervision mondiale des activités de contrôle contribueront à ce que des réponses plus rapides soient apportées aux organismes de contrôle et aux autres parties prenantes (par exemple les donateurs) concernant l'utilisation des fonds au regard des accords, ce qui contribuera à améliorer la confiance dans l'OMS. L'harmonisation des pratiques entre toutes les Régions de l'OMS permettra d'en améliorer la qualité et de les rendre plus efficaces et plus efficaces dans tous les bureaux. L'élaboration et la mise en application de modèles de documents mondiaux pour l'établissement de rapports, la coordination et le suivi des contrats de maintenance confiés à des tiers, et les conseils d'experts aux collègues de toute l'OMS sur la bonne application des politiques et des procédures devraient permettre de réduire le nombre d'observations formulées au titre des vérifications de même que le temps passé à traiter et clôturer ces opérations dans les différents bureaux. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------------------------------|--|-------------------|-------------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|-------------------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| FIN.32 | Mise en place d'un portail en ligne pour les flux d'approbation exceptionnelle (en matière d'achats et de voyages), d'un comité d'examen des contrats et de notes de service électroniques dans la Région OMS de l'Asie du Sud-Est | | | | | | | | Le portail de services en ligne a permis de renforcer plusieurs aspects : amélioration des données de vérification rétrospective, gains de temps et meilleur suivi ; accès aux politiques et au manuel, aux fins de l'établissement des rapports, à l'appui de la prise de décisions pour les approbations exceptionnelles. Parmi les autres avantages figurent une importante réduction du recours au papier et d'autres gains d'efficacité qui ont diminué les besoins en personnel pour ces opérations, améliorant ainsi la gestion prévisionnelle des ressources humaines. |
| Total | | 14 260 000 | 21 021 000 | 19 781 500 | 260 646 | 5 005 459 | 5 005 459 | 65 334 064 | |
| Volet : Ressources humaines | | | | | | | | | |
| HUM.1 | Centralisation/délocalisation de l'intégration des nouveaux membres du personnel | | 176 500 | 176 500 | | - | | 353 000 | Dans le but de réaliser des gains d'efficacité en centralisant les opérations de ressources humaines, la fonction de gestion des ressources humaines et des talents a transféré au Centre mondial de services de Kuala Lumpur son service d'intégration des nouveaux membres du personnel du Siège. Ces fonctions étaient auparavant assurées par différents référents des ressources humaines au Siège à Genève. C'est désormais une tâche ciblée gérée par une équipe à Kuala Lumpur, en Malaisie. Cette mesure d'efficacité a permis de libérer des capacités au Siège à Genève et cette tâche est désormais effectuée dans les délais prévus par le personnel local de Kuala Lumpur. C'est un système à la fois efficace et économique. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|--------|---------|----------------|---------|---------|-----------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| HUM.2 | Révision et mise en œuvre de la politique de détermination des échelons | - | - | - | 403 000 | 396 500 | 207 000 | 1 006 500 | La nouvelle politique de détermination des échelons, mise en place en 2017, prévoit des procédures systématiques et claires pour examiner immédiatement la formation et l'expérience des candidats et déterminer avant la date de début du contrat si l'échelon figurant dans l'offre présentée à un administrateur ou autre fonctionnaire de rang supérieur qui rejoint l'Organisation est correct. Il n'incombe désormais plus aux membres du personnel de demander un réexamen, possibilité qui leur était offerte jusqu'à un an après leur nomination. Cela a permis de garantir un traitement équitable et transparent de l'ensemble du personnel au moment de la nomination, d'accroître la confiance dans la procédure et de réduire le nombre de requêtes en révision administrative associées à cet aspect. Le gain de temps est notable et le processus est plus efficient. Il n'incombe plus au fonctionnaire de demander une révision dans l'année qui suit sa nomination ; l'examen est réalisé systématiquement pour tous les membres du personnel. |
| HUM.3 | Centralisation/délocalisation de la détermination de l'échelon | | - | 84 000 | | - | | 84 000 | Cette centralisation a eu deux effets bénéfiques. D'une part, la procédure est appliquée de façon plus cohérente, conformément à la politique existante. D'autre part, les arrangements existants peuvent être regroupés avec les formalités d'entrée en fonctions, ce qui permet un traitement parallèle rapide. Une équipe spéciale est disponible pour répondre aux questions des clients. |
| HUM.4 | Centralisation des tests de la COVID-19 et du remboursement des coûts liés à une quarantaine | | 56 167 | 337 000 | | | | 393 167 | La période biennale 2020-2021 a présenté des difficultés supplémentaires à tous les membres du personnel qui, pour différentes raisons, ont dû voyager. Toutes les transactions relatives aux voyages statutaires ont nécessité un examen supplémentaire dans le cas de demandes de remboursements liées aux tests de diagnostic de la COVID-19 ou aux quarantaines. Les services chargés des ressources humaines au niveau mondial ont constitué une équipe centralisée qui a dû se familiariser avec les complexités des protocoles de test de la COVID-19 et de quarantaine mis en place pour les voyages dans chaque pays. Cette équipe spéciale a veillé à ce que ces dossiers soient traités dans les temps et a répondu aux questions des clients tout au long de la période 2020-2021. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|-----------|------|---------|----------------|---------|---------|---------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| HUM.5 | Mise en place d'un processus unique de bout en bout pour gérer les voyages au titre des congés de détente | | - | 123 984 | | - | | 123 984 | La procédure actuelle pour les voyages statutaires englobe quatre sous-processus parallèles. Elle recouvre d'abord l'administration des congés, puis l'administration des voyages. Pour le personnel des lieux d'affectation classés difficiles, ce dispositif est apparu assez difficile à gérer. De plus, la responsabilité de cette procédure était répartie entre plusieurs acteurs, ce qui compliquait le suivi. En monétisant le voyage statutaire au titre du congé de détente, les ressources humaines au niveau mondial ont fait en sorte que la responsabilité de cette prestation incombe à un seul acteur. La procédure, qui auparavant comportait plusieurs étapes, prend désormais la forme d'un processus de bout en bout, comme c'est le cas pour toutes les autres prestations. Le Système mondial de gestion (le progiciel de gestion intégré actuellement utilisé par l'Organisation) a été amélioré afin que la production d'informations sur les congés de détente soit intégrée aux demandes de congé. Les prestations au titre du congé de détente sont désormais versées par le service de paie et apparaissent dans les bulletins de paie. |
| HUM.6 | Mise au point de sept calculateurs en ligne pour les estimations liées aux ressources humaines | | - | - | | 183 500 | 183 500 | 367 000 | Afin de répondre à plusieurs questions du personnel relatives aux scénarios dans différents cas de figure, les ressources humaines au niveau mondial ont mis au point sept calculateurs en ligne qui sont disponibles sur le site Intranet de l'OMS. Ces calculateurs jouent le rôle de soutien de niveau 0 aux utilisateurs. Les membres du personnel peuvent s'en servir pour établir des estimations qui répondent à la plupart de leurs questions, ce qui réduit le temps passé à consulter les services compétents et à réaliser manuellement ces calculs. |
| HUM.7 | Mise en place de services d'astreinte pour les interventions d'urgence | | - | - | | - | | - | Les clients des services de ressources humaines au niveau mondial sont répartis dans plus de 150 pays où l'OMS a des bureaux. En plus d'assurer le traitement des transactions de routine, les services de ressources humaines au niveau mondial se sont engagés à traiter plus rapidement celles relatives aux urgences sanitaires mondiales. Ils ont mis sur pied une deuxième équipe en semaine, une équipe pour le dimanche et une équipe d'astreinte pour le samedi et les jours fériés. Ils ont également créé cinq numéros spécialisés distincts afin que les membres du personnel puissent obtenir une aide immédiate pour certaines transactions. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|---------|---------|----------------|---------|---------|-----------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| HUM.8 | Mise en place, par les ressources humaines au niveau mondial, d'un outil de gestion des dossiers dans le cadre du système ServiceNow en vue d'affecter efficacement les tâches, de suivre le statut des transactions, d'établir des rapports sur la productivité et d'archiver toutes les interactions passées relatives à l'évaluation des risques de santé du personnel, au moyen d'un seul et même instrument | | - | - | | - | | - | L'outil permet d'appliquer efficacement les accords de niveaux de service, conformément aux conditions convenues. Des courriels automatisés sont adressés aux clients sur la base des événements, de sorte à les informer du statut des transactions. L'outil produit également des rapports d'état précis grâce auxquels les responsables hiérarchiques des ressources humaines au niveau mondial peuvent suivre la productivité et la performance des membres de l'équipe. |
| HUM.9 | Portail en ligne automatisé pour la soumission et le suivi de toutes les demandes de cartes de légitimation (permis de travail et de séjour) auprès du gouvernement hôte, en ce qui concerne Genève en tant que lieu d'affectation | 336 000 | 316 000 | 316 000 | 302 500 | 302 500 | 302 500 | 1 875 500 | Mise au point et mise en place d'un portail en ligne automatisé pour la soumission et le suivi de toutes les demandes de cartes de légitimation (permis de travail et de séjour) auprès du gouvernement hôte pour tout le personnel de l'OMS, de l'ONUSIDA et du CIC concernant Genève en tant que lieu d'affectation. Demandes pour toutes les cartes de légitimation (permis de travail et de séjour). L'outil assure le suivi et le traitement efficaces de toutes les demandes de permis adressées au gouvernement hôte au nom du Siège de l'OMS, de l'ONUSIDA et du CIC, pour l'ensemble du personnel de ces organisations (fonctionnaires et autres collaborateurs). Il a connu un tel succès que d'autres institutions des Nations Unies basées à Genève l'ont acquis auprès de l'OMS aux fins de leur usage propre. Toutes les demandes sont soumises à temps et respectent les exigences du gouvernement hôte. La procédure est désormais beaucoup plus efficace pour les personnes qui travaillent pour l'Organisation : elles n'ont plus à faire la queue en personne pour soumettre une demande et reçoivent des messages automatisés lorsque les permis arrivent à expiration. Au total, 4 500 demandes d'enregistrement de permis sont soumises chaque année. |
| HUM.10 | Mise au point et mise en place d'un portail en ligne automatisé pour la soumission et le suivi de toutes les demandes de documents de voyage des Nations Unies pour l'OMS, l'ONUSIDA et le CIC | 84 000 | 79 000 | 79 000 | - | - | - | 242 000 | Les demandes de documents de voyage des Nations Unies sont faites directement par le fonctionnaire, le consultant ou l'agent d'appui administratif, dans l'outil en ligne. Toutes les approbations sont effectuées directement dans l'outil par les autorités compétentes. L'outil permet aux demandeurs et aux référents pour les laissez-passer de suivre directement, de façon efficace, tous les documents de voyage des Nations Unies et de rendre compte immédiatement à la hiérarchie du statut de toute demande. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|--------------|---|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| HUM.11 | Automatisation de la refacturation concernant les documents de voyage des Nations Unies pour l'OMS, l'ONUSIDA et le CIC | 108 000 | 106 050 | 106 050 | | - | - | 320 100 | L'outil mondial a engendré des économies pour le Siège et pour les bureaux régionaux de l'OMS, ainsi que pour l'ONUSIDA et le CIC, grâce à l'envoi automatisé des codes « projet, tâche, source de fonds, dépense, organisation » (PTAEO), et a supprimé pour l'essentiel la nécessité d'un suivi individuel constant. La saisie manuelle des corrections est désormais inutile et le risque d'erreur est réduit. |
| HUM.12 | Automatisation des demandes de visas pour les participants aux réunions à Genève | 72 000 | 13 450 | 13 450 | - | - | - | 98 900 | Les lettres d'appui pour les visas des participants à toutes les réunions tenues à Genève (y compris celles des organes directeurs) ne sont plus préparées et signées manuellement par l'équipe de liaison des ressources humaines. Ces demandes sont soumises directement par le voyageur dans INDICO (les économies correspondantes ont été moindres en 2020 et en 2021 en raison de la COVID-19 et du nombre très réduit de voyages, la majeure partie des réunions ayant alors eu lieu en ligne). |
| HUM.13 | Approvisionnement groupé au niveau mondial et délocalisation du recrutement | | - | 1 699 000 | | - | - | 1 699 000 | L'équipe a été transférée à Budapest. Recours à des volontaires des Nations Unies : accès à des profils présélectionnés. Orientation prospective : recours à l'innovation, notamment l'intelligence artificielle, pour la présélection et l'appariement. |
| HUM.14 | Aménagement des modalités de travail | | - | - | | - | | - | Développement du télétravail : meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée, réduction du stress et diminution des congés de maladie. Économies directes (gestion des bâtiments). |
| HUM.15 | Tableaux de bord Power BI, sites Sharepoint pour les transactions de ressources humaines | | - | - | | - | | - | Création d'un tableau de bord Power BI pour améliorer et suivre les transactions en matière de ressources humaines. Mise en place de sites Sharepoint pour faciliter le partage d'informations pour les grandes initiatives. |
| Total | | 600 000 | 747 167 | 2 934 984 | 705 500 | 882 500 | 693 000 | 6 563 151 | |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|---|--|------------------|------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|------------------|--|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| Volet : Technologies de l'information et de la communication | | | | | | | | | |
| ICT.1 | Flux de travail en ligne pour le dépôt et l'approbation des demandes et des pièces justificatives | | | | 17 308 | 16 166 | 16 166 | 49 640 | Suivi plus rapide, confidentiel et traçable des chaînes d'approbation, y compris sur les périphériques mobiles. La dématérialisation permet de réduire les coûts et l'empreinte environnementale. A joué un rôle essentiel pour la continuité des opérations pendant la pandémie. |
| ICT.2 | Introduction de la signature électronique ; plateforme de signature électronique pour les contrats juridiquement contraignants passés avec les partenaires et les fournisseurs | | | | | | | | Cette mesure permet d'accélérer le processus de signature des contrats grâce à la création, à l'acheminement et à l'échange sécurisés des signatures. A contribué à la continuité des opérations pendant la pandémie. |
| ICT.3 | Solutions Microsoft 365 et Zoom pour la productivité, les communications, la collaboration, les réunions et les événements | 250 000 | 250 000 | 250 000 | | | | 750 000 | Réduction des coûts d'infrastructure et d'appui interne. Amélioration de l'expérience utilisateur et de la productivité. Réduction des coûts de téléphonie et de réunion. A joué un rôle essentiel pour la continuité des opérations pendant la pandémie. Amélioration des possibilités de participation et plus grande inclusion lors des réunions, conférences et événements des organes directeurs. |
| ICT.4 | Conduite d'un processus d'appel d'offres concurrentiel pour les services mobiles | 800 000 | 800 000 | 800 000 | | | | 2 400 000 | Augmentation des capacités en données pour les utilisateurs. Ces économies prennent la forme d'une réduction dans les factures mensuelles du fournisseur de services, dont bénéficient les unités qui paient les services mobiles de leur personnel. |
| ICT.5 | Extension de l'environnement de bureau Synergy au Bureau régional de l'Afrique (en plus de l'utilisation dans d'autres bureaux régionaux et au Siège) | | | | | | | | Configuration standard permettant une réduction des charges fixes, un déploiement plus rapide du matériel et des logiciels et une plus grande sécurité. Meilleure expérience utilisateur en utilisant une même interface partout dans le monde. |
| Total | | 1 050 000 | 1 050 000 | 1 050 000 | 17 308 | 16 166 | 16 166 | 3 199 640 | |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|---------------------------|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------|---------|----------------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| Volet : Logistique | | | | | | | | | |
| LOG.1 | Externalisation de la fonction de gestion des installations | | | | | | | | Le Siège de l’OMS a tiré un certain nombre d’avantages de l’externalisation de cette fonction : réduction du personnel sous contrat à durée déterminée alloué à ces tâches ou réaffectation de ces agents à d’autres fonctions ; réduction des coûts d’exploitation et des frais généraux ; accès à des ressources qualifiées et recrutement de profils adaptés ; augmentation de la productivité et de l’efficacité par l’acquisition des connaissances et de l’expérience spécialisées requises ; économies sur le plan des investissements dans les infrastructures et les technologies ; réduction des risques ou transfert de ceux-ci vers des fournisseurs de services commerciaux. |
| LOG.2 | Transfert de Genève à Budapest des postes relatifs à la gestion du parc de véhicules | 233 500 | 183 500 | 183 500 | | | | 600 500 | |
| Total | | 233 500 | 183 500 | 183 500 | – | – | – | 600 500 | |
| Volet : Achats | | | | | | | | | |
| PRO.1 | Déploiement d’un outil en libre-service pour la clôture des bons de commande | | | | 63 882 | 63 011 | 63 011 | 189 904 | Cet outil a permis de mettre en place un processus automatisé et plus efficace. |
| PRO.2 | Obtention de gains d’efficacité dans les procédures du Comité d’examen des contrats | | | | | 157 500 | 157 500 | 315 000 | Les politiques et les procédures du Comité d’examen des contrats sont en cours d’examen ; l’objectif est de pouvoir se concentrer sur les propositions présentant les risques les plus élevés et de réduire la charge des dossiers de façon à parvenir à une approche des activités de contrôle qui soit plus efficace et fondée sur les risques et à réduire le temps d’examen et de synthèse des dossiers pour le Comité. |
| PRO.3 | Appel d’offres conjoint avec l’OIT pour le matériel informatique personnel ; accord à long terme préférentiel (passé à l’issue d’un appel d’offres concurrentiel) pour la fourniture d’ordinateurs personnels standard et d’accessoires standard, au niveau mondial | | | 157 000 | | | | 157 000 | Les remises annuelles au titre de l’accord à long terme s’appliquent dès que la valeur cumulée des achats atteint un certain chiffre pour l’ensemble des organismes. Globalement, l’OMS a acheté pour 17,10 millions USD de matériel informatique (ordinateurs portables et de bureau et accessoires connexes) dans le cadre d’un appel d’offres conjoint pour 2020-2021 ; cela aurait permis de dégager environ 157 000 USD d’économies, auxquels il faut ajouter les gains de temps. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|--|-----------|------|------|----------------|---------|---------|---------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| PRO.4 | Externalisation de la présélection des candidats aux postes vacants | | | | | | | | La liste étendue est communiquée dans les trois à cinq jours qui précèdent la clôture de l'avis de vacance. Renégociation des tarifs à la lumière d'un accord à long terme avec un organisme des Nations Unies et volume révisé à la fin de la période pilote. |
| PRO.5 | 21 accords à long terme noués par l'OMS par l'entremise d'organisations tierces (procédure dite de « piggybacking ») | | | | 79 500 | 106 750 | 106 750 | 293 000 | Participation du Département Achats à des initiatives d'achat en collaboration avec d'autres organisations des Nations Unies, notamment en se greffant sur des accords à long terme (récemment, un accord de ce type passé par une organisation sœur pour des véhicules électriques) et à une approche pour l'élaboration et la mise au point de kits sanitaires d'urgence. |
| PRO.6 | 54 accords à long terme de l'OMS noués ou en cours de conclusion au moyen d'un appel d'offres commun des Nations Unies | | | | 79 500 | 106 750 | 106 750 | 293 000 | Participation du Département Achats à des initiatives d'achat en collaboration avec d'autres organisations des Nations Unies, notamment en se greffant sur des accords à long terme (récemment, un accord de ce type passé par une organisation sœur pour des véhicules électriques) et à une approche pour l'élaboration et la mise au point de kits sanitaires d'urgence. |
| PRO.7 | Automatisation du traitement centralisé des bons de commande | | | | 17 308 | 16 166 | 16 166 | 49 640 | Réduction et automatisation des tâches de traitement répétitives dans la création de bons de commande. |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|------------|---|-----------|------|--------|----------------|------|------|--------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| PRO.8 | Mise au point de kits standardisés incluant des médicaments et des fournitures médicales pour répondre aux différents besoins de santé dans les urgences humanitaires | | | | | | | | On peut donner plusieurs exemples de la façon dont l'efficacité de services d'approvisionnement a été renforcée grâce à la mise au point de kits sanitaires standardisés contenant des produits vitaux, qui permettent de répondre de façon modulaire et groupée aux besoins des systèmes de santé. Des gains d'efficience ont été réalisés en maintenant les ressources humaines et les coûts connexes à un niveau stable pour l'OMS, ce qui a permis aussi d'éviter l'augmentation des frais de logistique, de préparation, de stockage et de distribution tout en améliorant les prévisions, l'établissement de rapports et la distribution de fournitures face aux urgences sanitaires. Les achats de kits sanitaires d'urgence interinstitutions ont été multipliés par 23 par rapport à 2020, et plus encore par rapport à 2019 ; alors même que les pays demandeurs restent quasiment les mêmes, cette forte augmentation s'explique par l'aggravation de l'urgence. Le kit pour la prise en charge de la pneumonie a été lancé fin 2020 et, en 2021, a mis à disposition des médicaments permettant de traiter 114 300 cas de pneumonie, dont 68 500 cas chez des enfants de moins de 5 ans. Le kit pour la prise en charge des traumatismes et la chirurgie d'urgence, lancé en 2019, est aujourd'hui largement adopté. Il est utilisé pour 63 000 patients qui ont besoin de soins chirurgicaux en situation d'urgence, dans l'hypothèse où deux opérations par patient en moyenne seront nécessaires. Le kit de prise en charge pédiatrique a, pour sa part, été lancé fin 2020 et utilisé en 2021 pour le traitement d'environ 180 000 enfants hospitalisés et d'environ 8 000 enfants pris en charge dans des services ambulatoires ou des dispensaires mobiles. D'autres kits de production récente ont été achetés en 2021 à l'appui du traitement de patients atteints de maladies chroniques dans des contextes d'urgence, notamment le kit de prise en charge des maladies non transmissibles 2017 (1 774 achats pour l'un ou l'autre des différents modules) et le kit de prise en charge du choléra 2020, récemment révisé, utilisé pour combattre les flambées de choléra en Afrique et au Moyen-Orient (2 550 commandes passées pour l'un ou l'autre des 15 modules). |
| PRO.9 | Transfert du Directeur des Services d'achat et d'approvisionnement de Genève à Budapest | | | 55 833 | | | | 55 833 | |

| Initiative | Informations détaillées | Économies | | | Gains de temps | | | Total | Informations qualitatives |
|----------------------|---|------------|------------|------------|----------------|-----------|-----------|-------------|---|
| | | 2019 | 2020 | 2021 | 2019 | 2020 | 2021 | | |
| PRO.10 | Planification des achats | | | | | | | | Recherche d'économies d'échelle et optimisation des processus par la planification et le regroupement anticipé. |
| PRO.11 | Consolidation de tous les besoins en ordinateurs portables du Bureau régional de l'OMS pour le Pacifique occidental en vue d'achats groupés | | | | | | | | Le Bureau régional pour le Pacifique occidental a consolidé les besoins en ordinateurs portables et accessoires de tous les centres budgétaires de sorte que le groupe sur les technologies de l'information puisse examiner et valider les besoins en une seule fois, pour l'année complète. Le Département Achats a ensuite fait une commande pour la Région. Cela permet d'éviter que les centres budgétaires aient à répéter la procédure, tout en assurant une supervision régionale des achats informatiques. |
| PRO.12 | Passation d'accords à long terme pour les services en cours et récurrents du Bureau régional de l'OMS pour le Pacifique occidental | | | | | | | | Des accords à long terme ont été conclus avec le Bureau régional du Pacifique occidental pour les services de conciergerie, les voyages, la lutte contre les ravageurs, les services de conseil et le dédouanement. Cela permet de gagner du temps et de réduire les efforts pour chaque procédure, chaque fois que le besoin apparaît. Le processus est plus efficace. |
| Total | | - | - | 212 833 | 240 190 | 450 177 | 450 177 | 1 353 377 | |
| Total général | | 34 315 250 | 39 626 855 | 26 227 067 | 1 223 644 | 6 354 302 | 6 164 802 | 113 911 920 | |