

Rapport du Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

1^{er} janvier-31 décembre 2013



Nations Unies • New York, 2014



Note

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres et de chiffres. La simple mention d'une cote renvoie à un document de l'Organisation.

Table des matières

	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	4
Lettre datée du 17 juin 2014, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office.....	7
<i>Chapitre</i>	
I. Contexte	10
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation.....	10
B. Évolution des opérations	14
C. Évolution interne.....	17
D. Questions juridiques	19
E. Situation financière.....	26
II. Priorités des bureaux de secteur.....	29
A. Jordanie	29
B. Liban	29
C. République arabe syrienne	30
D. Cisjordanie.....	30
E. Bande de Gaza	30
III. Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient.....	32
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé	32
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	35
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent.....	37
D. Objectif 4. Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	41

Lettres d'envoi

Le 25 août 2014

J'ai l'honneur de soumettre à l'Assemblée générale le rapport d'activité annuel de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) pour 2013, présenté en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949, et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) du 12 décembre 1958.

Comme les rapports des années précédentes, celui-ci fait le point sur la situation politique, économique, sécuritaire et opérationnelle dans les zones d'activité de l'Office en République arabe syrienne, au Liban, en Jordanie et dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, ainsi que sur certaines questions juridiques essentielles, l'état d'avancement de la réforme des programmes, la situation financière de l'Office et les priorités pour l'année à venir. Il fait également le bilan des progrès accomplis sur la voie de la réalisation des objectifs du développement humain exposés dans la stratégie à moyen terme de l'Office pour 2010-2015.

La Commission consultative de l'Office, qui est composée de 25 États Membres et 3 observateurs, a approuvé une version préliminaire du présent rapport avant sa session de juin 2014, et une lettre que le Président de la Commission m'a adressée a été insérée dans le présent rapport. L'Office continue de bénéficier grandement de l'appui et des conseils constructifs que la Commission lui fournit. Conformément à la pratique établie, une version préliminaire du présent rapport a également été communiquée aux représentants du Gouvernement israélien.

Le présent rapport est le premier que j'adresse à l'Assemblée générale depuis que j'ai pris mes fonctions de Commissaire général, en avril 2014, et j'y rends compte de l'évolution de la situation dans la zone d'opérations de l'Office au cours des derniers mois.

À la date du présent rapport, le conflit dans la bande de Gaza et Israël qui a éclaté le 8 juillet 2014, a pris des proportions dramatiques. Il a provoqué d'immenses souffrances humaines et des ravages terribles. Le nombre de tués, de blessés et de déplacés au sein de la population civile est sans commune mesure avec ce que nous avons connu ces dernières années, et les destructions de maisons et autres infrastructures civiles dans la bande de Gaza ont pris une ampleur extrêmement alarmante. Les installations de l'Office, dont plusieurs abritaient des civils fuyant les hostilités, ont été prises pour cible à plusieurs reprises, en toute connaissance de cause des parties aux hostilités. Je demande de nouveau qu'une enquête approfondie soit menée sur ces incidents graves, qui ont fait de nombreux tués et blessés, et je condamne une nouvelle fois avec la plus grande fermeté toutes les violations du droit international, notamment le non-respect de l'inviolabilité des

locaux des Nations Unies et l'entreposage d'armes dans des écoles de l'UNRWA par des groupes armés.

Un accord global doit être conclu pour remédier aux causes profondes de cette escalade, et il ne fait aucun doute qu'un retour aux conditions qui prévalaient sous le blocus est hors de question. Le blocus illégal qu'Israël impose à la bande de Gaza, restreignant les sorties et entrées de biens et de personnes, a affaibli l'économie et eu de sévères répercussions sur la santé et les conditions de vie des réfugiés palestiniens. Il doit être levé.

En Cisjordanie, les réfugiés palestiniens vivent dans des conditions de plus en plus imprévisibles et précaires. Il est particulièrement préoccupant de constater que les violences se sont intensifiées en 2014, tout particulièrement ces derniers mois, et que les forces de sécurité israéliennes ont de plus en plus recours aux tirs à balles réelles et multiplient les incursions dans les camps de réfugiés palestiniens. Viennent s'y ajouter la construction de colonies israéliennes, les violences perpétrées par les colons, les destructions de maisons, les arrestations, les détentions et les déplacements forcés, auxquels tous les Palestiniens de Cisjordanie, y compris les réfugiés, sont confrontés. Les restrictions imposées à la liberté de circulation, l'extension des colonies et la construction de la barrière rendent la vie de plus en plus difficile aux Palestiniens.

Le conflit qui sévit en République arabe syrienne a continué de faire des morts et de très nombreux blessés et déplacés parmi les réfugiés palestiniens. L'Office est directement venu en aide aux réfugiés palestiniens se trouvant au sein du pays, ainsi qu'à tous ceux qui ont fui vers le Liban ou la Jordanie. En 2014, il a fourni une aide vitale aux réfugiés palestiniens en République arabe syrienne, apportant notamment une assistance alimentaire à près de 100 000 familles, et s'est efforcé de continuer à leur offrir des services de base dans toute la mesure possible. En Jordanie et au Liban, il a fourni une assistance financière aux réfugiés palestiniens fuyant la République arabe syrienne pour leur permettre d'acheter de la nourriture et d'autres articles, et leur a ouvert ses centres de soins et ses écoles. Je demande de nouveau qu'un accès sans entrave et en toute sécurité soit octroyé aux secours pour leur permettre d'acheminer une aide humanitaire substantielle en République arabe syrienne, et j'exhorte toutes les parties au conflit à respecter la vie humaine et la neutralité et l'inviolabilité des installations de l'UNRWA.

Le Liban et la Jordanie ont généreusement ouvert leurs portes au plus d'un million de civils qui ont fui la République arabe syrienne, malgré la charge considérable que cela représente pour eux. Il est crucial que les principes fondamentaux du non-refoulement et de la non-discrimination soient respectés à l'égard des réfugiés palestiniens fuyant le conflit syrien, conformément au droit international. Il est également crucial que la communauté internationale continue de prêter main forte à ces deux pays.

C'est grâce au dévouement et au courage de son personnel, qui a fait preuve d'une force d'âme exceptionnelle en continuant à travailler dans des conditions extrêmement difficiles, que l'UNRWA a pu répondre aux crises qui sévissent dans la bande de Gaza et la République arabe syrienne. Je souhaite à cette occasion rendre hommage aux collègues qui sont tombés dans la bande de Gaza, en Cisjordanie et en République arabe syrienne, et féliciter l'ensemble du personnel de l'UNRWA pour son travail et son dévouement en faveur des réfugiés palestiniens.

Au cours de mes visites dans les différentes zones d'opérations de l'UNRWA, j'ai pu me rendre compte que la situation des réfugiés palestiniens dans la région était complètement intenable. Face à l'escalade des violences dans le territoire palestinien occupé, à la suspension des pourparlers de paix entre Israéliens et Palestiniens, et aux conditions de vie de plus en plus difficiles des réfugiés palestiniens en République arabe syrienne, la communauté internationale doit réaffirmer qu'elle se tiendra aux côtés des réfugiés palestiniens jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à leur terrible sort.

Le Commissaire général
(*Signé*) Pierre **Krähenbühl**

Lettre datée du 17 juin 2014, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office

À sa session ordinaire, tenue à Amman les 16 et 17 juin 2014, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office au cours de la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, qui sera soumis à l'Assemblée générale à sa soixante-neuvième session.

La Commission félicite l'Office pour tout ce qu'il fait afin de continuer à fournir des services aux réfugiés palestiniens et souligne la contribution essentielle qu'il apporte au maintien de la stabilité dans la région en attendant qu'une solution juste soit trouvée, en application des résolutions pertinentes des Nations Unies (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale). Elle exprime ses profonds remerciements à Filippo Grandi pour avoir contribué de façon décisive au renforcement de l'UNRWA pendant qu'il y était en poste, notamment durant son mandat de Commissaire général, de janvier 2010 à mars 2014, et vous adresse toutes ses félicitations pour avoir été nommé à ce poste le 30 mars 2014. Elle continuera à vous soutenir dans vos nouvelles fonctions.

La Commission trouve préoccupant qu'en 2013, le conflit ait continué de peser sur la vie des réfugiés palestiniens et la capacité de l'Office à subvenir à leurs besoins, et sait combien ces réfugiés, privés de foyers depuis plus de six décennies, sont dans une situation vulnérable.

La Commission est alarmée de constater que la situation en République arabe syrienne s'est profondément détériorée au cours de l'année 2013 en raison du conflit en cours et note que la communauté des réfugiés palestiniens, dont le nombre atteignait 540 000 à la fin de décembre 2013, a été durement touchée : morts, blessés, et destructions de maisons et de commerces, voire déplacements dans tout le pays et dans toute la région, tout ceci étant en partie provoqué par les affrontements armés qui éclatent dans de nombreux camps de réfugiés palestiniens. Elle déplore que cinq employés de l'UNRWA aient perdu la vie dans le conflit syrien en 2013 et adresse ses sincères condoléances aux familles, amis et collègues des victimes.

La Commission salue l'action menée par le personnel de l'UNRWA présent en République arabe syrienne pour renforcer la résilience des réfugiés palestiniens en continuant, dans la mesure du possible, à leur fournir des services en matière d'éducation, de santé et de secours, entre autres, et une aide humanitaire substantielle en coordination avec les autorités concernées, comme le Commissaire général l'a indiqué dans son rapport (chap. I-A, par. 3). Les restrictions imposées à l'acheminement de l'aide humanitaire à de nombreux camps et communautés de réfugiés la préoccupent particulièrement. Bien plus doit être fait par toutes les parties pour permettre aux secours humanitaires d'avoir pleinement accès, en toute sécurité et sans entrave, à toutes les zones de la République arabe syrienne où vivent des réfugiés palestiniens. Le problème critique de la détention de membres du personnel de l'Office et de réfugiés palestiniens doit également être réglé. La

Commission adresse en outre ses remerciements aux donateurs qui ont versé des contributions généreuses en réponse à l'appel humanitaire pour la République arabe syrienne lancé par l'Office et les invite à continuer de fournir un appui à cet égard tant que les conditions sur le terrain l'exigeront.

La Commission a conscience que l'arrivée de réfugiés palestiniens en provenance de République arabe syrienne représente une charge supplémentaire pour les pays voisins et apprécie la générosité de ceux qui ont accueilli ces populations vulnérables. L'UNRWA estime qu'environ 80 000 réfugiés palestiniens ont été chassés du pays depuis le début du conflit syrien.

La Commission note que l'Office poursuit ses efforts pour subvenir aux besoins des réfugiés palestiniens au Liban. Elle insiste sur la nécessité de continuer à aider les réfugiés à améliorer leurs conditions de vie, en conformité avec les droits dont ils jouissent en tant que réfugiés, et félicite l'UNRWA pour ce qu'il fait pour les plus de 52 000 réfugiés palestiniens ayant fui la République arabe syrienne qu'il a enregistrés.

La Commission s'inquiète également des restrictions que le Gouvernement israélien continue d'imposer aux sorties et aux entrées de biens et de personnes dans la bande de Gaza, sachant qu'elles ne font que ravager encore plus une économie gazaouie fortement dépendante du commerce extérieur et renforcer la dépendance de Gaza à l'égard de l'aide. Le durcissement des restrictions imposées à l'importation de matériaux de construction, qui a été décidé à la fin d 2013, a été la cause de retards et de surcoûts dans l'exécution de projets cruciaux de l'UNRWA, comme la construction de maisons, de dispensaires et d'écoles.

La Commission relève également que la situation humanitaire dans la bande de Gaza a continué de se dégrader au cours de l'année 2013 en raison d'une pénurie de produits de première nécessité, y compris l'essence.

La Commission est extrêmement préoccupée par les profondes répercussions que les déplacements forcés, les démolitions et les destructions de maisons et de biens économiques, la construction de la barrière de séparation, le bouclage et autres restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, continuent d'avoir sur les conditions de vie des réfugiés palestiniens. Elle fait observer que les restrictions à la liberté de circulation des personnes et des biens qui continuent d'être imposées interdisent toute reprise économique et font que le chômage, la pauvreté et l'insécurité alimentaire restent endémiques, ce qui a de graves conséquences sur le bien-être des réfugiés palestiniens. Elle déplore également la flambée de violences à laquelle on assiste et notamment l'emploi de la force meurtrière en Cisjordanie en 2013 qui a coûté la vie à 17 réfugiés et à 1 employé de l'UNRWA qui a été tué par les forces militaires israéliennes dans le camp de réfugiés de Kalandia en août 2013. Elle se dit très préoccupée par le fait que l'inviolabilité des locaux de l'Office en Cisjordanie ait été transgressée à au moins 48 reprises au cours de l'année 2013 et demande à toutes les parties de respecter la neutralité des installations de l'UNRWA.

La Commission reste préoccupée par l'intensité des menaces et des attaques qui visent le personnel de l'UNRWA dans les zones de conflit, en particulier celles qui visent le personnel recruté sur le plan local dans l'exercice de ses fonctions.

La Commission demande la levée de toutes les restrictions imposées par Israël à la libre circulation du personnel et des biens de l'UNRWA, en application de

l'Accord réglant les déplacements et le passage conclu en novembre 2005 entre le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne et l'accord Comay-Michelmores conclu en 1967 entre l'UNRWA et le Gouvernement israélien.

La Commission demande à toutes les parties de pleinement respecter les résolutions des Nations Unies et le droit international, y compris le droit international humanitaire. Elle reste extrêmement préoccupée par le fait que l'Office ne puisse rendre visite aux membres de son personnel détenus par les autorités concernées et demeure sans nouvelles de leur part, et rappelle ces autorités aux obligations qui leur incombent au titre de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale.

La Commission reste profondément préoccupée par le déclin incessant des dons générés par les appels d'urgence lancés tous les ans par l'UNRWA pour la Cisjordanie et Gaza et l'aide aux déplacés de Nahr el-Bared. Elle invite tous les donateurs à tenir leurs engagements en faveur de la reconstruction de Nahr el-Bared afin de permettre aux résidents déplacés de revenir chez eux et reprendre leur vie au plus tôt.

La Commission s'inquiète de la multiplication des tâches que l'UNRWA est appelé à remplir en Jordanie, et souligne la nécessité de fournir des services ciblés et de qualité aux réfugiés afin de préserver la stabilité.

La Commission reste préoccupée par les problèmes de financement chroniques que connaît l'UNRWA, en particulier son Fonds général, ceux-ci compromettant l'action qu'il mène pour promouvoir le développement humain et subvenir aux besoins des réfugiés. Grâce à ses efforts de mobilisation des ressources, l'Office a réussi en 2013 à améliorer la prévisibilité des contributions au Fonds général, à augmenter les contributions en provenance de nouveaux donateurs et de sources privées, et à augmenter la part des contributions versées au Fonds général par les pays arabes et donc à diversifier les sources de financement du Fonds. Elle salue également l'appui fourni sur le long terme par les principaux donateurs et les efforts renouvelés des membres de la Ligue des États arabes pour financer le Fonds à hauteur de 7,8 %. Elle fait toutefois observer que, si 2013 a marqué un pic dans la mobilisation des ressources par l'Office, les problèmes de financement à moyen et à long terme ne sauraient être ignorés.

La Commission félicite l'UNRWA pour les progrès réalisés dans la réforme des programmes menés en matière de santé et d'éducation, et l'amélioration des services offerts aux réfugiés, en coopération avec les pays d'accueil, et l'encouragement à poursuivre, dans un souci de transparence, le dialogue avec ses partenaires dans la planification et la mise en œuvre de ces réformes et à élaborer ses programmes en continuant à chercher à réaliser des gains d'efficacité.

La Commission soutient l'UNRWA dans l'élaboration de sa stratégie à moyen terme pour 2016-2021 et se félicite des progrès accomplis.

La Commission remercie sincèrement les pays d'accueil et leurs autorités, ainsi que les donateurs, pour l'appui qu'ils fournissent aux activités de l'UNRWA.

Le Président de la Commission consultative
(Signé) Hassan **Mneymneh**

Chapitre I

Contexte

A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation

1. En 2013, pour la troisième année consécutive, les conflits à répétition et leurs conséquences se sont fait sentir dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA). À des degrés divers, les réfugiés de Palestine ont continué d'y voir bafouer les droits que leur confère le droit international. Dans un contexte régional de plus en plus difficile, ils ont également souffert des déficits chroniques de financement de l'Office, qui ont compromis l'action de celle-ci en faveur du développement humain et de la satisfaction des besoins humanitaires. Cette situation ne fait que souligner la vulnérabilité persistante d'une population qui subit depuis plus de 60 ans les effets du déplacement et qui ne pourra connaître la sécurité qu'une fois qu'une solution juste et durable au problème des réfugiés aura été trouvée, dans le respect du droit international et des résolutions de l'Organisation des Nations Unies sur la question.

2. Durant la période considérée, la crise humanitaire qui sévit en République arabe syrienne n'a cessé d'empirer sous l'effet du conflit armé qui se poursuit et dont les incidences se sont fait sentir de manière croissante sur les 540 000 réfugiés de Palestine du pays qui étaient immatriculés auprès de l'Office en décembre 2013. Au cours de l'année, cinq employés de l'Office ont été tués et huit autres blessés dans des violences liées au conflit syrien. De nombreux réfugiés palestiniens ont gardé une position de neutralité, cependant un grand nombre de leurs camps et des quartiers qu'ils habitent ont été touchés par des affrontements armés, souvent menés à l'arme lourde. Rares sont les réfugiés palestiniens qui n'ont pas subi de près ou de loin les meurtres, les destructions et les déplacements causés dans tout le pays par le conflit. L'Office a exhorté à plusieurs reprises toutes les parties à respecter les obligations qui leur incombent au regard du droit international. De nombreux réfugiés palestiniens, dont le nombre total reste encore à confirmer pour la période considérée, ont été tués ou gravement blessés pendant le conflit syrien, y compris lors d'incidents ayant touché les installations de l'Office. Tout au long de l'année 2013, le siège de Yarmouk, qui suscite de vives préoccupations quant au respect du droit international¹, a continué de causer d'intenses souffrances et de graves privations à la population civile, des violences armées et des bombardements meurtriers ayant été régulièrement signalés. Fin 2013, la malnutrition, la faim et la privation de nourriture, de médicaments et d'autres produits, équipements et services de première nécessité sont devenues un sujet de préoccupation majeur. En dépit des exhortations de la communauté internationale, notamment dans la Déclaration du Président du Conseil de sécurité du 2 octobre 2013 (S/PRST/2013/15), pour que les parties au conflit n'entravent pas l'acheminement de l'aide humanitaire, l'Office n'a pas pu entrer dans Yarmouk pendant la période à l'examen. Selon ses estimations, au 31 décembre 2013, environ 340 000 réfugiés palestiniens avaient quitté leurs foyers pour aller se réfugier ailleurs en République

¹ Voir le communiqué de presse et la note publiés le 19 février 2014 par le porte-parole de la Haut-Commissaire aux droits de l'homme, disponible en anglais à l'adresse suivante : <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14262&LangID=E>.

arabe syrienne (environ 270 000), au Liban (environ 51 000), en Jordanie (environ 10 000) ou dans des pays plus lointains (environ 10 000).

3. Du fait du conflit, il est devenu de plus en plus difficile de s'approvisionner en vivres et autres denrées indispensables dans de nombreuses zones des provinces de Damas, Deraa et Alep. Les réfugiés palestiniens ont été directement exposés aux traumatismes engendrés par le conflit, menacés dans leur sécurité physique et forcés d'abandonner leurs foyers, alors qu'ils faisaient déjà face à une multiplication des crimes violents, notamment des enlèvements. Les autorités syriennes, notamment l'Autorité générale gouvernementale pour les réfugiés de Palestine, ont continué d'apporter leur appui aux réfugiés palestiniens et de faciliter les activités de l'Office. Ainsi, pour pallier les difficultés d'accès aux écoles de l'UNRWA, le Ministère de l'éducation a autorisé l'Office et les réfugiés palestiniens à utiliser des écoles publiques dans des zones sûres. Cela étant, l'intensité et l'omniprésence du conflit et les actions des différentes parties ont sérieusement entravé les opérations de l'Office. Les affrontements armés ont empêché l'accès aux écoles, dispensaires et autres installations de l'Office, quand ils n'y ont pas causé des dégâts matériels. Les écoles de l'Office et le Centre de formation de Damas ont servi d'abri provisoire aux Syriens et aux réfugiés palestiniens.

4. Les prix des denrées alimentaires et d'autres produits de première nécessité en République arabe syrienne ont fortement augmenté tout au long de 2013, les mettant hors de portée des milliers de réfugiés palestiniens qui, par rapport aux Syriens, comptaient déjà parmi les plus pauvres et les plus démunis avant le conflit. Sous l'effet de la contraction continue de l'économie syrienne, le chômage s'est aggravé, y compris parmi ces réfugiés. Les familles déplacées ont épuisé leurs maigres ressources pour payer le loyer élevé de logements privés. À l'instar des Syriens, les réfugiés palestiniens ont été touchés par la pénurie d'électricité, de carburant et de fioul. L'Office estime qu'à la fin de 2013, 440 000 réfugiés palestiniens ne pouvaient subvenir à leurs besoins quotidiens sans assistance humanitaire.

5. La situation en République arabe syrienne a continué d'avoir d'importantes répercussions sur les activités de l'Office en Jordanie et au Liban.

6. En 2013, les réfugiés de Palestine au Liban, dont 447 328 sont inscrits auprès de l'Office, étaient toujours en situation de pauvreté socioéconomique aiguë et privés du plein exercice de plusieurs droits de l'homme, sur fond d'instabilité politique et d'insécurité. L'Office a continué de défendre le droit des réfugiés palestiniens à travailler au Liban. Si certaines mesures prises en 2013 ont quelque peu allégé la procédure d'obtention d'un permis de travail pour les réfugiés remplissant les conditions requises, le droit des Palestiniens au travail reste très limité. Après la démission du Premier Ministre Najib Mikati, le 22 mars 2013, son gouvernement a été maintenu dans ses fonctions tout au long de l'année pour expédier les affaires courantes. Les affrontements armés entre groupes liés au conflit syrien se sont intensifiés dans la ville de Tripoli et ont eu des répercussions directes sur les opérations de l'Office, causant la fermeture répétée de ses installations et entravant l'accès à deux camps de réfugiés palestiniens dans le nord du pays. Six attentats au véhicule piégé ont eu lieu en 2013, pour la plupart dans la banlieue sud de Beyrouth. Bien que le Liban ait ouvert ses frontières à un grand nombre de réfugiés fuyant le conflit syrien, un certain nombre de Palestiniens se sont vu refuser l'entrée sur le territoire depuis août 2013. L'Office a déployé des effectifs au poste

frontière de Masnaa pour y contrôler la situation des réfugiés palestiniens et leur porter assistance.

7. Des cinq secteurs d'activité de l'Office, la Jordanie est celui qui accueille la plus forte population de réfugiés de Palestine, avec 2,1 millions de personnes en décembre 2013. Si la situation dans le pays reste stable malgré l'insécurité croissante qui gagne la région, la Jordanie n'a pas été épargnée par le ralentissement économique mondial et le conflit armé en République arabe syrienne. Un nouveau gouvernement a pris ses fonctions en août et un nouveau sénat a été nommé en octobre. Le Gouvernement jordanien s'est dit préoccupé par les contraintes que fait peser sur les ressources et les infrastructures nationales l'afflux continu de réfugiés arrivant de la République arabe syrienne, qui influe sur les prix des denrées alimentaires et sur les loyers. Le taux de chômage reste élevé, en particulier chez les jeunes, et les réductions des subventions se sont accompagnées d'une forte augmentation des prix du carburant et de l'électricité.

8. En 2013, le territoire palestinien occupé a continué de connaître une situation caractérisée par l'impasse politique, le conflit et les restrictions imposées aux Palestiniens quant à leurs droits et aux possibilités qui leur sont offertes. Cette situation a également touché le 1,9 million de réfugiés recensés dans l'État de Palestine.

9. Il n'y a eu aucune évolution positive notable concernant le blocus imposé par le Gouvernement israélien à Gaza à la suite de la prise de pouvoir par le Hamas à la mi-2007. L'interdiction qui pesait sur les exportations et la circulation des personnes entrant dans la bande de Gaza ou en sortant a été maintenue tout au long de 2013, et l'accès aux zones de pêche et aux terres agricoles est resté sévèrement limité. Le blocus a étranglé une économie dynamique axée sur le commerce et anéanti sa capacité à créer des emplois, plongeant la grande majorité de la population dans la pauvreté et la rendant dépendante de l'aide fournie². Au deuxième semestre de 2013, la situation humanitaire s'est brutalement dégradée. La fermeture des tunnels de contrebande entre Gaza et l'Égypte, voie d'approvisionnement vitale du fait du blocus, a entraîné des crises énergétique et alimentaire, lesquelles ont été aggravées par la suspension temporaire des importations de matériaux de construction destinés aux chantiers approuvés de l'ONU par le point de passage de Kerem Shalom en octobre 2013 et par le maintien de l'interdiction israélienne qui frappe les importations de matériaux de construction destinés au secteur privé. Ces mesures, annoncées le 13 octobre 2013, ont fait suite à la découverte par les autorités israéliennes d'un tunnel fortifié en béton entre Gaza et Israël qui aurait été creusé par des militants palestiniens. Au 31 décembre 2013, il y avait 1 240 000 réfugiés palestiniens enregistrés auprès de l'Office à Gaza. Le taux de chômage parmi cette population s'élevait à 40,9 %, en grande partie du fait des suppressions d'emplois dans le secteur de la construction, à l'origine de la moitié des emplois créés en

² Malgré l'installation d'un nouveau scanneur permettant le contrôle complet de toutes les marchandises sortant de Gaza au point de passage de Kerem Shalom, seul poste frontière ouvert entre la bande de Gaza et Israël, seulement 23 chargements sont sortis de Gaza à destination de la Cisjordanie et 160 à destination de l'étranger en 2013, soit 75 % du volume de marchandises qui sortait chaque semaine de Gaza avant juin 2007 (250 chargements par semaine) et 28 % de moins qu'en 2012 (254 chargements).

2012³. Au troisième trimestre de 2013, les projets de construction de l'Office ont permis la création de plus de 5 000 emplois à plein temps; cependant, les travaux ont dû cesser en novembre, du fait de la suspension des importations des matériaux de construction. Au 31 décembre 2013, seulement 6 chantiers (d'une valeur totale de 52 millions de dollars) sur 30 avaient pu reprendre, 24 chantiers approuvés (d'une valeur totale de 64 millions de dollars) étaient suspendus en attendant la reprise des activités de coordination, et 38 chantiers (d'une valeur totale de plus de 111 millions de dollars) devaient encore être approuvés par l'Unité de coordination des activités gouvernementales dans les territoires. Aucun nouveau chantier n'a été approuvé depuis mars 2013. La fermeture des tunnels entre Gaza et l'Égypte a également entraîné une forte hausse du prix du carburant et des produits alimentaires de base, réduisant encore le pouvoir d'achat des ménages, de plus en plus dépendants de l'Office. L'insécurité alimentaire avait augmenté de 57 % en 2012, avant la fermeture des tunnels. Fin 2013, environ 800 000 personnes, soit près de la moitié de la population de la bande de Gaza, recevaient chaque trimestre une aide alimentaire de l'Office. En réponse à la publication du rapport intitulé « Gaza in 2020 »⁴, l'Office a publié le rapport « Gaza in 2020 – UNRWA Operational Response »⁵. En 2020, il devrait y avoir 1,6 million de réfugiés palestiniens à Gaza, territoire très urbanisé à forte densité de population. La demande en électricité sera telle qu'il faudra plus que doubler la capacité de distribution, Gaza risque d'être à court d'eau potable et il faudra, pour répondre aux besoins d'une population extrêmement jeune, élargir les services de santé, augmenter le nombre d'écoles et créer des perspectives d'emploi. Pour que Gaza puisse connaître une reprise économique durable et réduire sa dépendance à l'égard de l'aide, il est indispensable qu'Israël mette fin à l'interdiction des exportations.

10. Au 31 décembre 2013, il y avait 754 411 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'Office en Cisjordanie. Les incursions et les opérations de fouille menées par les forces de sécurité israéliennes dans les camps de réfugiés palestiniens de Cisjordanie se sont multipliées pendant la période à l'examen. On a également observé une forte augmentation des tirs à balles réelles par les forces de sécurité israéliennes, donnant lieu à une augmentation du nombre de personnes blessées ou tuées, le Gouvernement israélien faisant état de son côté d'une multiplication correspondante des incidents armés impliquant des Palestiniens. Le 26 août 2013, celles-ci ont abattu un employé de l'Office et en ont blessé un autre dans le camp de réfugiés de Kalandia durant une opération de perquisition et d'arrestation. L'enquête menée par l'UNRWA a permis d'établir que les tirs avaient été portés alors que les deux employés n'étaient pas armés et ne représentaient aucune menace pour la vie d'autrui. L'enquête israélienne était encore en cours à la fin de la période considérée. Des 27 Palestiniens tués par les forces de sécurité israéliennes en Cisjordanie, 17 étaient des réfugiés, alors que le nombre de réfugiés tués en 2012 était nul. En outre, 486 réfugiés ont été blessés par les forces de sécurité israéliennes en 2013, soit près de treize fois plus qu'en 2012. Les autorités israéliennes ont

³ Les importations de matériaux de construction destinés aux chantiers privés étant toujours interdites par Israël, le secteur de la construction était fortement tributaire de l'économie des tunnels de contrebande et des chantiers de l'Office.

⁴ Équipe de pays des Nations Unies, « Gaza in 2020: a livable place? » (Jérusalem, Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient (UNSCO), août 2012).

⁵ UNRWA (2013), « Gaza in 2020 – UNRWA Operational Response », disponible en anglais à l'adresse suivante : <http://www.unrwa.org/userfiles/2013070364659.pdf>.

également procédé à la démolition d'au moins 663 édifices appartenant à des Palestiniens, dont près d'un quart appartenait à des réfugiés, au motif qu'ils avaient été érigés sans permis de construire israélien, lequel est difficile à obtenir pour les Palestiniens⁶. La grande majorité des démolitions (85 %) ont eu lieu dans la zone C. En 2013, 1 103 Palestiniens, dont 34 % de réfugiés, parmi lesquels plus de la moitié étaient des enfants, ont été déplacés. La situation socioéconomique a continué de se dégrader en raison du taux élevé de chômage, de la baisse du pouvoir d'achat et des restrictions à la libre circulation qu'ont continué d'imposer les autorités israéliennes. Le climat politique a pâti des clivages entre Palestiniens et du manque de confiance générale à l'égard des négociations de paix en cours. Les réfugiés continuent d'être la population palestinienne de Cisjordanie la plus vulnérable. Entre autres facteurs, la poursuite de la construction de la barrière, les conditions de circulation et d'accès limitées et les déplacements forcés entravent le développement économique de la Cisjordanie et favorisent des niveaux de chômage et d'insécurité alimentaire élevés chez les réfugiés de Palestine.

B. Évolution des opérations

11. Dans tous ses secteurs d'activité, l'Office a continué en 2013 d'offrir assistance et protection aux réfugiés de Palestine dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours, des services sociaux, de l'infrastructure, de l'aménagement des camps et du microcrédit. Il a en outre continué de fournir une assistance humanitaire aux réfugiés de Palestine en situation d'urgence et aux personnes déplacées par les hostilités de 1967 et les hostilités ultérieures. L'ampleur du conflit en République arabe syrienne et ses conséquences humanitaires dévastatrices pour les réfugiés de Palestine ont à nouveau dépassé les prévisions. Dans l'appel qu'il a lancé en 2013 pour pouvoir faire face à la crise, l'Office faisait part de son besoin crucial de financement pour pouvoir exécuter ses programmes de fourniture d'aide alimentaire d'urgence, d'espèces, de denrées non alimentaires et de services éducatifs et sanitaires. Un aspect de ces efforts a été les partenariats novateurs mis en place avec le secteur privé pour permettre à l'UNRWA de fournir une assistance financière à 364 597 réfugiés palestiniens. De nombreux donateurs ont généreusement répondu à cet appel et, à la fin de l'année, 72 % des 290,8 millions de dollars demandés pour l'année avaient été fournis. Depuis 2000, l'Office mène des interventions d'urgence de grande ampleur dans le territoire palestinien occupé. Au cours de la période considérée, il a continué de fournir une aide humanitaire de base dans le cadre d'un appel d'urgence de 300 millions de dollars. À la fin de l'année, les donateurs avaient versé 136,2 millions de dollars, soit environ 45,4 % du montant de l'appel.

12. En République arabe syrienne, l'extension du conflit armé et ses conséquences humanitaires ont entraîné une forte hausse de la demande de services de l'Office. De nombreux réfugiés de Palestine jusqu'alors autonomes sont devenus tributaires de son aide, tandis que ceux qui se trouvaient déjà dans la précarité en sont devenus encore plus dépendants. L'action de l'Office a été menée dans le cadre du plan d'aide humanitaire pour la Syrie élaboré par l'ONU en coordination avec le Gouvernement syrien. En 2013, les activités suivantes ont été menées : le versement d'espèces à 364 597 bénéficiaires et la distribution de denrées alimentaires à

⁶ Voir A/HRC/24/30, par. 35, et A/HRC/25/38, par. 11.

au moins 334 969 bénéficiaires; la fourniture de logements temporaires à plus de 13 000 bénéficiaires dans 30 sites gérés ou non par l'Office, la fourniture d'articles autres qu'alimentaires, des mesures pour assurer l'accès des réfugiés de Palestine aux services hospitaliers et le renforcement de la sécurité du personnel participant aux opérations humanitaires. Malgré des risques considérables, le personnel de l'Office a pu poursuivre ses activités et atteindre bon nombre des objectifs fixés par le plan. Toutefois, à Yarmouk, où résidaient 160 000 réfugiés de Palestine, les services ont dû être interrompus en juillet en raison des restrictions d'accès. D'autres communautés et camps de réfugiés de Palestine ont subi des restrictions d'accès au cours de la période à l'examen, notamment Deraa, Ain el-Tall, Sbeiné, Qabr el-Sitt, Husseinayah, Jobar, Douma, Qaboun et Khan el-Cheik.

13. En 2013, les réfugiés de Palestine ont été de plus en plus nombreux à quitter la République arabe syrienne pour chercher refuge au Liban. D'après le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, le nombre de Syriens ayant fui au Liban est passé de 130 000 en janvier 2013 à 858 641 à la fin de l'année. Le nombre de réfugiés de Palestine en provenance de Syrie ayant sollicité l'aide de l'Office au Liban est passé de 17 000 à 51 000 entre janvier et décembre 2013. L'Office a donc renforcé son personnel chargé des interventions d'urgence et mis en place des mécanismes de coordination structurés. Tous les réfugiés de Palestine arrivant de la République arabe syrienne ont immédiatement été orientés vers les écoles, centres médicaux et hôpitaux de l'Office, qui a lancé en octobre une nouvelle initiative consistant à fournir aux bénéficiaires des cartes de retrait pour remplacer les distributions d'espèces qui avaient débuté en décembre 2012. Ce nouveau système de cartes donne aux bénéficiaires plus de dignité, tout en offrant une plus grande sécurité et en réduisant les frais généraux. En raison du manque de financement, l'Office a dû supprimer les services de secours d'urgence supplémentaires qu'il rendait aux familles venues de Nahr el-Bared. À l'annonce de cette suppression, au deuxième trimestre 2013, différentes installations de l'Office dans le nord du Liban ont été fermées par des contestataires, qui ont notamment érigé une tente bloquant l'accès au bureau du Liban pendant trois mois.

14. Au cours de la période à l'examen, 10 912 réfugiés de Palestine ayant fui la République arabe syrienne ont été recensés en Jordanie. En janvier 2013, le Gouvernement jordanien a annoncé des mesures de refoulement des Palestiniens fuyant la République arabe syrienne. Dans le sillage de la déclaration du Président du Conseil de sécurité en date du 2 octobre 2013, l'Office continue d'exhorter le Gouvernement jordanien à accorder aux Palestiniens qui fuient la République arabe syrienne un accès temporaire à son territoire et une protection, et continue d'engager la communauté internationale à accroître son aide à la Jordanie. L'Office est particulièrement préoccupé par le retour forcé en République arabe syrienne de familles de réfugiés de Palestine. Il a recensé 74 cas en 2013, dont 34 concernaient des mineurs; les femmes et les enfants représentaient 67 % des personnes expulsées. Au cours de la période considérée, les donateurs ont versé 4,82 millions de dollars en réponse aux appels de fonds faits par l'Office pour aider les réfugiés de Palestine ayant quitté la République arabe syrienne pour la Jordanie. Les activités menées ou envisagées pour améliorer l'efficacité de l'aide comprennent une évaluation multisectorielle des besoins, la définition d'un ensemble d'objectifs et l'adoption d'un système de cartes de retrait pour la fourniture d'espèces.

15. À Gaza, l'Office demeure le principal prestataire de services pour plus de 1,3 million de personnes sur une population de 1,7 million⁷. Dans le cadre des efforts qu'il déploie pour apporter une aide qui réponde aux besoins recensés, l'Office a poursuivi son évaluation globale de la pauvreté à Gaza, qui visait à mieux ajuster les rations alimentaires à l'état de pauvreté des familles bénéficiaires. La grave détérioration des conditions dans lesquelles il travaille et le fait que la communauté ait l'impression que l'aide s'amenuise ont compliqué la réalisation de l'enquête sur la pauvreté. Des doutes subsistent quant à la capacité de l'Office de continuer de fournir une aide alimentaire régulière tout au long de l'année 2014. En juin 2013, les difficultés financières l'ont contraint à suspendre son programme d'alimentation scolaire, qui garantissait aux enfants au moins un repas par jour. Durant la période considérée, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques générée par les mesures de sécurité imposées par Israël en rapport avec l'importation des matériaux de construction transitant par Kerem Shalom représentait plus de 6,7 millions de dollars, soit plus de 1 % du Fonds général de l'UNRWA. Les exigences supplémentaires imposées en décembre 2013, comme le contrôle journalier des usines de ciment par du personnel international, ont encore accru la charge financière pour l'Office. Le programme travail contre rémunération a connu un élargissement de près de 50 % avec 17 053 emplois temporaires créés en 2013, et la proportion de bénéficiaires démunis a atteint 79 %. Le programme de formation pour jeunes diplômés, qui fait partie du programme travail contre rémunération, a offert un premier emploi temporaire à 947 diplômés de l'université.

16. Les activités de l'Office en Cisjordanie ont de nouveau fait face à des difficultés financières, en particulier en ce qui concerne l'aide humanitaire. Le budget de l'appel d'urgence a été ramené de 41 millions de dollars en 2012 à 38 millions de dollars en 2013. L'Office a continué de collaborer avec le Programme alimentaire mondial pour distribuer des colis alimentaires aux réfugiés bédouins vulnérables de Cisjordanie. L'annonce de la réduction du nombre d'emplois dans le cadre du programme travail contre rémunération en dehors des camps a suscité des manifestations de réfugiés. Face aux problèmes croissants qui se sont posés en matière de protection, l'Office a aidé 2 172 réfugiés directement touchés par des destructions ou des opérations des forces de sécurité israéliennes au cours de la période considérée. Les activités menées en Cisjordanie ont été perturbées par la grève que le syndicat du personnel de l'Office travaillant dans cette zone a entamée le 3 décembre 2013 et qui s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année. La grève a entraîné l'arrêt de la quasi-totalité des activités de l'Office et la fermeture de ses locaux.

17. Au cours de la période considérée, cinq membres du personnel de l'Office ont été tués en République arabe syrienne et un en Cisjordanie, et huit autres ont été blessés en République arabe syrienne et un en Cisjordanie. La sécurité du personnel de l'Office est restée préoccupante dans l'ensemble, notamment au vu des menaces et des attaques que subissent dans l'exercice de leurs fonctions les membres du personnel recrutés localement. En coopération avec les autorités des pays hôtes, l'Office étudie les moyens de prévenir et contrer les attaques, en conformité avec les privilèges et immunités des Nations Unies. L'Office doit beaucoup à son personnel,

⁷ Bureau central palestinien de statistique (2013), Population, à consulter à l'adresse suivante : <http://www.pcbs.gov.ps/site/881/default.aspx#Population>.

dont il apprécie le dévouement et la loyauté, et sait qu'il lui faut prendre de nouvelles mesures pour assurer sa sécurité. Il rend hommage tout particulièrement au personnel déployé dans les zones de conflit. Il déplore que ses agents locaux soient les seuls membres du personnel des Nations Unies travaillant dans la région à ne pas percevoir de prime de risque et demande à nouveau qu'il soit remédié à cette situation.

C. Évolution interne

18. Au cours de l'année 2013, l'Office a poursuivi la mise en œuvre des réformes approfondies de ses programmes, qui visaient à améliorer la planification à moyen terme, la mobilisation des ressources et la responsabilisation ainsi que la qualité et l'efficacité des services fournis aux réfugiés de Palestine.

19. Les réformes ont porté sur le concept d'équipes de santé familiale et sur le système de cybersanté (système de dossiers médicaux électroniques), et ont facilité le recensement et la notification des cas de violence sexiste. L'Office a par ailleurs entrepris plusieurs évaluations visant à améliorer la qualité et la hiérarchisation des services fournis, avec notamment des études sur le contrôle des connaissances, le décrochage scolaire et les services hospitaliers.

20. L'Office a continué de mettre en place de nouveaux logiciels de microcrédit en ligne, ce qui permet de rationaliser et de moderniser la gestion des comptes clients, ainsi que les activités liées au crédit, à la tenue des comptes et à la gestion financière. Leur mise en place en Cisjordanie et en Jordanie a été menée à bien au cours de la période à l'examen, et sera achevée en République arabe syrienne et à Gaza en 2014. L'Office a également mis au point et testé un nouveau logiciel qui permettra d'automatiser les opérations, y compris dans le domaine de la comptabilité et des achats, et générera des gains d'efficacité grâce à une amélioration du contrôle et de l'analyse des coûts.

21. Suivant en cela les meilleures pratiques institutionnelles, dans l'optique d'améliorer et d'élargir les services qu'il offre aux réfugiés palestiniens et aux autres communautés, et les recommandations du Conseil consultatif sur la microfinance, le Programme de microfinancement a continué d'actualiser les plans d'élaboration du programme et de recenser les conditions politiques, juridiques, financières et autres à réunir avant de faire du programme une entité à part entière opérant en Palestine, en Jordanie et en République arabe syrienne. La transformation du programme permettra à ce dernier de croître et de se diversifier au fil des décennies à venir et de toucher un nombre bien plus important de réfugiés palestiniens, mettant ainsi le programme de microfinancement de l'UNRWA au service de l'autonomisation économique des réfugiés palestiniens.

22. Au cours de la période à l'examen, l'Office a mis en œuvre des mesures, procédures et mécanismes visant à améliorer la gestion de ses installations, de ses ressources humaines et de l'efficacité de son personnel, qu'il a formé aux questions de déontologie. Le Département des services de contrôle interne a poursuivi ses activités visant à améliorer les contrôles internes, les dispositifs de responsabilisation et l'efficacité organisationnelle. Le Bureau de la déontologie a en outre lancé, à titre expérimental, une formation en ligne complète à la déontologie, a géré la participation de l'Office au dispositif de transparence financière et son équivalent pour le personnel recruté sur le plan régional, et a continué de

coordonner et de surveiller la mise en œuvre des mesures de l'Office portant sur la protection contre d'éventuelles représailles et sur la lutte contre les comportements répréhensibles et l'exploitation et les atteintes sexuelles. Toutefois, dans tous les secteurs et départements, les difficultés financières ont pesé sur l'efficacité des achats, du recrutement et du personnel, et retardé l'application complète de certaines réformes, ce qui a freiné les efforts visant à améliorer la prestation de services aux réfugiés de Palestine.

23. Au cours de la période considérée, l'Office a fait des progrès considérables dans la mise en œuvre du schéma directeur des mesures de protection qu'il a adopté en 2012, et a beaucoup œuvré pour que l'ensemble de son personnel ait la même appréciation de la notion de protection. Le personnel travaillant au siège de l'Office et sur le terrain a suivi une formation à la protection, qui a compris des journées d'initiation, des ateliers et des cours de droit international conçus et assurés par l'Office. Dans le contexte de son schéma directeur, l'Office a élaboré des stratégies de protection et d'intervention spécifiques aux opérations de terrain. Il a également poursuivi sa campagne de communication et a été mentionné à 56 238 reprises dans les médias arabophones et anglophones, avec 1 083 commentaires positifs dans les médias arabophones et internationaux sur les donateurs ayant apporté des fonds destinés aux réfugiés. La campagne s'est concentrée sur la détresse des réfugiés de Palestine qui se trouvent mêlés au conflit syrien et la situation de ceux qui fuient le conflit vers les pays voisins comme la Jordanie, les conséquences du maintien du blocus de Gaza, les déplacements forcés, l'usage de plus en plus important de la force meurtrière en Cisjordanie et l'autorisation à travailler au Liban.

24. L'Office a poursuivi la mise en œuvre de mesures visant à améliorer l'accès aux services de santé destinés aux personnes touchées par le VIH, aux personnes handicapées, aux personnes âgées et aux familles dirigées par des femmes. Toutes les directives formulées en 2013 concernant l'aménagement de locaux et l'amélioration des abris et des camps ont tenu compte de la problématique hommes-femmes et ont inclus des normes détaillées sur l'accès des personnes handicapées et des personnes âgées. L'Office a particulièrement sollicité la participation des femmes et des jeunes à la conception et à la mise en œuvre des projets d'amélioration des camps. Au cours de la période considérée, l'Office a consolidé son équipe spéciale de la problématique hommes-femmes, renforcé les capacités de son personnel dans les différents secteurs et programmes et continué de structurer sa stratégie d'intégration des critères de genre. Sur le plan interne, de nouvelles initiatives ont été lancées pour renforcer l'encadrement du personnel recruté sur le plan régional, l'accent étant mis en particulier sur l'amélioration des possibilités offertes aux femmes au sein de l'Office.

25. La prévisibilité des recettes du Fonds général s'est améliorée en 2013, avec une hausse des contributions de donateurs non traditionnels et de partenaires privés. La part du Fonds général provenant des donateurs traditionnels a diminué, tandis que les contributions provenant de diverses sources sont passées de 76,6 millions de dollars en 2012 à 88,2 millions de dollars en 2013. Les partenaires arabes ont contribué au renflouement du Fonds, leur part étant passée de 4,53 % en 2012 à 6,60 % (soit 39,7 millions) en 2013 – principalement par le biais de contributions apportées à des projets menés dans le territoire palestinien occupé. Les contributions des pays émergents ont en revanche décliné en 2013.

26. Dans le cadre de sa stratégie de mobilisation des ressources, l'Office est conscient du fait que pour atteindre ses objectifs en la matière, il doit continuer de réunir et de maintenir des conditions favorables à la gestion de ses relations avec les donateurs, grâce au renforcement des capacités de son personnel et à la poursuite de l'harmonisation de ses structures et dispositifs de communication externes et internes. L'Office a également nommé Mohammed Assaf premier Ambassadeur régional des jeunes réfugiés de Palestine.

27. L'UNRWA a lancé le processus d'élaboration de sa stratégie à moyen terme pour 2016-2021. À cette fin, il a organisé plusieurs ateliers, en interne et à l'extérieur, et procédé à de nombreuses évaluations de programme. La Commission consultative s'est félicitée d'avoir reçu à ses sessions de juin et novembre, respectivement, une « ébauche » et un « plan » pour la stratégie. L'élaboration de la stratégie se poursuivra en 2014.

D. Questions juridiques

Personnel de l'Office

28. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de mouvement du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment en bouclant la Cisjordanie et la bande de Gaza, en interdisant aux fonctionnaires recrutés sur le plan local circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est, et en leur imposant des formalités contraignantes pour l'obtention de permis d'entrer en Israël et dans Jérusalem-Est. À maintes occasions, les permis d'entrée ont été refusés bien que les procédures aient été respectées. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés au personnel de l'Office qui en avait besoin dans 14,5 % des cas (soit 102 personnes), souvent sans qu'un motif soit donné.

29. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'exiger que les véhicules de l'ONU soient fouillés, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures restreignent notamment la circulation des fonctionnaires internationaux en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes.

30. Les procédures en place au point de passage d'Erez ont continué de provoquer d'importants retards, avec un délai d'attente moyen de 40 minutes du côté situé dans la bande de Gaza, et de plus de 30 minutes côté israélien. Ces longues attentes font courir des risques au personnel recruté sur les plans international et régional et limite l'accès de l'Office au point de passage. En violation de l'immunité de l'Organisation, les procédures israéliennes ont continué d'exiger la fouille de chaque véhicule de l'ONU, sauf quand l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies et possédait un visa diplomatique ou que son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes et mise à jour pendant la période considérée. Le point de passage d'Erez n'est ouvert que de 8 heures à 15 h 30 côté israélien et de 9 h 30 à 15 heures côté Gaza. Aucun véhicule de l'ONU n'a été autorisé à quitter la bande de Gaza ou à y pénétrer entre le jeudi à 15 heures

et le dimanche à 8 heures. Aux points d'entrée dans Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont, à 66 occasions, refusé le passage des fonctionnaires de l'Office circulant à bord de véhicules de l'ONU si leur véhicule n'était pas fouillé, en violation de l'immunité dont jouit l'Organisation.

31. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, les résolutions des Nations Unies relatives à la question et l'accord Comay-Michelmores de 1967, qui font obligation au Gouvernement israélien de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire.

32. L'Office a demandé des permis autorisant son personnel recruté sur le plan local à entrer dans Jérusalem-Est pour des raisons opérationnelles ou humanitaires uniquement, et sans préjudice des résolutions pertinentes de l'ONU, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem.

33. Les autorités israéliennes ont soutenu que les restrictions étaient nécessaires pour protéger Israël des menaces terroristes. Elles ont fourni quelques informations à l'Office, mais celui-ci n'a eu connaissance d'aucun élément indiquant que nombre des restrictions concernant son personnel et les déplacements de celui-ci aient été motivées par des considérations autres qu'administratives.

34. En Cisjordanie, les efforts de coordination avec les officiers de liaison militaire israéliens se sont poursuivis. L'autorité de ces officiers sur les points de contrôle israéliens tenus par des prestataires privés est cependant faible, voire nulle, et les déplacements du personnel de l'Office sont donc restés limités et imprévisibles à plusieurs points de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est et au passage de la barrière de sécurité le long de la Cisjordanie. En 2013, les restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont entraîné la perte de 145 journées de travail et l'Office a dû consentir du temps et des moyens supplémentaires pour s'y adapter. Il est demeuré très difficile pour l'Office de mener ses activités dans la zone située entre la barrière de Cisjordanie et la ligne d'armistice de 1949, en particulier dans la zone de Barta'a et dans trois localités voisines de Qalqilya.

35. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local doivent demander aux autorités israéliennes un permis pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. En 2013, sur 606 demandes de permis, 543 (soit 89 %) ont été approuvées. Le nombre de permis demandés et accordés a plus que doublé par rapport à 2012, bien que le pourcentage global des demandes rejetées ait légèrement progressé, passant de 9 % à 11 %.

36. En 2013, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et la bande de Gaza a été ouvert au public pendant 262 jours sur les 365 prévus. Le passage a été fermé six jours entre le 1^{er} janvier et le 30 juin, et 95 jours entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre. Au premier semestre de 2013, en coordination avec les autorités égyptiennes, le personnel de l'Office a obtenu une autorisation de passage valable sept jours sur sept. Au total, 290 fonctionnaires de l'Office ont été autorisés à franchir le point de passage de Rafah dans le cadre de leurs fonctions (soit 100 % des demandes de permis présentées) au premier semestre de 2013. Au deuxième semestre, compte tenu des problèmes de sécurité dans le Sinaï, l'ONU a interdit à son personnel d'emprunter le passage de Rafah.

37. Au cours de la période considérée, aucune restriction notable à la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par les Gouvernements jordanien ou libanais ou par la Palestine. En Cisjordanie, les comités des services des camps de l'Organisation de libération de la Palestine ont entravé la circulation de véhicules de l'Office à quatre reprises dans le cadre des manifestations qu'ils ont organisées contre les changements apportés à sa programmation.

38. En République arabe syrienne, le conflit armé a continué de se propager, les forces gouvernementales syriennes et les différents groupes armés de l'opposition s'affrontant un peu partout dans le pays, ce qui a créé une insécurité généralisée qui a entravé la liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire. Dans le contexte de ce conflit, cinq fonctionnaires qui n'étaient pas en service ont été tués et huit ont été blessés dans des fusillades ou des bombardements en 2013. De nombreux postes de contrôle ont été érigés, notamment à Damas et dans ses alentours. Les postes installés sur les routes empruntées par les fonctionnaires de l'Office ont perturbé ses activités et les véhicules de l'Office y ont été fouillés en violation de l'immunité de l'Organisation. Sur les 65 demandes (demandes de renouvellement comprises) de visas de résident ou de visiteur qu'a présentées l'Office pour son personnel recruté sur le plan international, six ont été refusées sans qu'aucun motif n'ait été donné. Deux fonctionnaires internationaux ont vu leur demande de renouvellement de leur visa de résident refusée au motif qu'ils auraient participé à des activités menaçant la sécurité nationale. Malgré l'intervention de l'Office, aucun document étayant les allégations n'a été fourni et les fonctionnaires ont dû quitter le pays.

39. À la fin de la période considérée, 21 fonctionnaires étaient détenus, dont 13 le seraient par les autorités syriennes ou d'autres parties en Syrie, 6 par les autorités israéliennes, 1 par les autorités jordaniennes et 1 par les autorités égyptiennes. Malgré les demandes présentées par l'Office conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes et égyptiennes n'ont pas laissé ses représentants rendre visite à son personnel détenu. Les autorités syriennes ont expliqué les raisons pour lesquelles elles détenaient cinq employés de l'UNRWA. Les autorités israéliennes n'ont pas laissé les représentants de l'Office rendre visite à son personnel détenu et ne l'ont informé des motifs de détention que d'un seul fonctionnaire.

40. Un fonctionnaire détenu par les autorités de facto de la bande de Gaza et libéré pendant la période à l'examen a livré un témoignage crédible selon lequel il aurait subi de mauvais traitements qui pourraient constituer des actes de torture ou un traitement cruel, inhumain ou dégradant.

41. Outre ce qui précède, à la fin de la période à l'examen cinq membres du personnel seraient toujours détenus, séquestrés ou portés disparus en République arabe syrienne.

Services et locaux de l'Office

42. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de passage sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à s'acquitter d'un montant total de 168 415 dollars en 2013. L'Office estime que ce prélèvement représente un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une commission, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis 2010, les passages de Karni et de Sofa sont restés

fermés, obligeant à faire passer les conteneurs de l'Office par le point de passage secondaire de Kerem Shalom. Or, ce dernier n'étant pas à même de recevoir des conteneurs, il a fallu palettiser toutes les marchandises au port avant de pouvoir les acheminer vers la bande de Gaza. Qui plus est, le poste de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 17 jours sur les 242 jours ouvrables programmés (soit 7 %). La fermeture du point de passage de Karni et la nécessité de palettiser toutes les marchandises qui se trouvaient dans les conteneurs ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de surestarie, de transport et de palettisation de l'ordre de 1,42 million de dollars, dont environ 580 242 dollars pour la palettisation.

43. Les autorités israéliennes ont annoncé au mois de juin 2010 qu'elles allaient assouplir les modalités d'importation des marchandises à usage civil à Gaza et accroître les entrées de matériaux de construction destinés aux projets civils placés sous supervision internationale. À la fin de 2013, les autorités israéliennes avaient approuvé 103 projets de construction, les 8 derniers ayant été approuvés en mars 2013. Elles ont rejeté sept projets au total depuis 2010, dont deux en 2013. Le délai de deux mois convenu par Israël et l'ONU pour la prise de décisions a été dépassé pour l'ensemble des 37 projets en attente d'approbation par les autorités israéliennes. Les dossiers en attente d'approbation concernent un ensemble d'habitations, 32 écoles, 2 centres de santé, et la construction d'une station de collecte et de transfert de déchets solides et d'une base de soutien logistique.

44. Au terme de la période considérée, l'Office avait pu achever 73 projets de construction (dont 34 pour la seule année 2013). Au total, 10 projets ont démarré en 2013, ce qui a nécessité l'importation de 7 055 chargements de matériaux de construction destinés aux chantiers de construction approuvés par les autorités israéliennes.

45. Le 13 octobre 2013, les autorités israéliennes ont soudainement cessé la coordination pour l'entrée de matériaux de construction en raison de la découverte d'un tunnel reliant la bande de Gaza à Israël, et des conséquences des opérations militaires qui se sont ensuivies. À la suite de longues négociations et de la conclusion, le 4 décembre 2013, d'un accord entre Israël et l'ONU sur un cadre modifié, la coordination de l'entrée des matériaux de construction, interrompue le 13 octobre 2013, a pu reprendre le 11 décembre 2013. Cette coordination est subordonnée à l'application par l'UNRWA de mesures additionnelles de contrôle des matériaux de construction, ce qui a occasionné des frais administratifs supplémentaires et augmenté le coût des projets de construction, en raison notamment de la surveillance quotidienne des usines de ciment par le personnel international et les ingénieurs locaux de l'UNRWA, de l'emploi de gardiens durant le travail des équipes de nuit, et de l'escorte de 100 % des matériaux de construction depuis leur point d'entrée en Israël jusqu'à leur destination dans la bande de Gaza.

46. L'absence de coordination pour l'entrée des matériaux de construction, le renforcement des mesures de surveillance et les nouvelles procédures d'approbation imposées par Israël pour les 24 projets qui avaient reçu une autorisation préalable, ont occasionné des retards dans la mise en œuvre de projets d'infrastructures et des surcoûts. Onze de ces projets (écoles) avaient été confiés à des sous-traitants et étaient en cours d'exécution. L'exigence d'approbation des projets préapprouvés a retardé le début des travaux tel que prévu dans les contrats. Les 13 projets restants se trouvaient en phase précontractuelle (appel d'offres ou phase d'élaboration).

47. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais standard pour les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont incompatibles avec la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles. Au terme de la période considérée, 15 envois destinés à la Cisjordanie étaient toujours retenus, la durée de rétention de chaque envoi allant de deux à quatre ans. Le coût total du stockage concernant les envois retenus dépasse 110 000 dollars pour la période considérée. Bien que des avancées aient été réalisées dans les discussions avec les autorités israéliennes au début de l'année 2013, aucune solution n'avait été trouvée à la fin de la période considérée.

48. Le programme des fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations s'est poursuivi dans la bande de Gaza, en Cisjordanie et au Liban. Il s'est révélé très utile. Il a permis : de préserver la neutralité de l'ONU; de faciliter le passage du personnel, des véhicules et des marchandises de l'Office aux points de contrôle et leur acheminement, dans le territoire palestinien occupé, jusqu'aux zones touchées par les opérations militaires ou de sécurité israéliennes; d'appuyer la mise en œuvre des programmes et initiatives de l'Office; d'assurer le suivi des questions de sécurité liées à la situation humanitaire de la population palestinienne, ainsi que de rassembler des données sur ces questions et d'intervenir au niveau opérationnel; d'inspecter les installations de l'Office; et d'assurer une certaine protection aux réfugiés, en particulier aux réfugiés venant de République arabe syrienne, y compris en leur fournissant une assistance juridique au Liban. Les fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations soutiennent activement la mise en œuvre des projets de réforme au Liban. Leur principal objectif est de contribuer à ce que les services fournis aux réfugiés soient de meilleure qualité et soient fournis d'une manière équitable, non discriminatoire et neutre. Par ailleurs, ils recensent systématiquement les besoins de protection et cherchent les moyens d'y répondre. Ils jouent un rôle important dans la prise en compte généralisée des normes de protection dans tous les services de l'Office.

49. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Faisant fi de cette disposition, les forces militaires et de sécurité israéliennes ont pénétré à trois reprises dans des locaux de l'Office en Cisjordanie, sans autorisation ou concertation préalables. En au moins 48 occasions, les locaux de l'Office ont été touchés par des grenades lacrymogènes, des grenades cataplexiantes ou des balles de plastique tirées par les forces israéliennes. Dans la bande de Gaza, quelque 94 manifestations ont été organisées par des bénéficiaires et d'autres organisations, obligeant l'Office à fermer ses bureaux. Les manifestants protestaient principalement contre la réduction des services d'assistance.

50. La reconstruction de l'entrepôt du bureau de secteur de Gaza, détruit le 15 janvier 2009, a été achevée et l'entrepôt est devenu opérationnel en mars 2013.

51. En Cisjordanie, les installations de l'Office ont été abusivement utilisées à six reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des dirigeants palestiniens, des factions de l'OLP et des membres des comités de service des camps de l'OLP ont pris part. En outre, des membres des comités de service des camps de l'OLP, des factions de l'OLP et des municipalités et conseils de village de l'Autorité palestinienne ont fermé les installations de

l'Office ou interrompu le travail de ses employés à 87 occasions, dans le cadre de mouvements de protestation contre les changements apportés à la programmation de l'Office. Dans la bande de Gaza, à deux reprises, des individus non identifiés ont pénétré sans autorisation dans les locaux d'un centre de santé.

52. En République arabe syrienne, en raison du conflit, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à environ 3 millions de dollars, selon des estimations provisoires. Depuis 2011, au moins 39 des 180 installations de l'Office ont été endommagées ou détruites, et 21 véhicules ont été volés. Pendant la période considérée, 15 installations de l'Office ont été endommagées par des bombardements : 12 à Damas et Rif Damas, 1 à Homs, 1 à Mzeireb et 1 à Alep. Les dommages causés aux installations de l'Office ont fait qu'il a été encore plus difficile pour les réfugiés palestiniens d'avoir accès à des services essentiels.

53. En République arabe syrienne, l'Office a été informé à plusieurs reprises au cours de l'année que des individus armés auraient pénétré temporairement dans ses installations. Il n'a pas été en mesure de vérifier ces informations car les conditions de sécurité ne lui permettaient pas d'accéder à ces installations. Durant la période considérée, sept véhicules de l'Office ont été volés ou saisis et n'ont pas encore été récupérés.

54. En République arabe syrienne, des individus armés se sont emparés de quantités réduites de matériel et de denrées humanitaires de l'Office, généralement au cours de leur acheminement vers les réfugiés palestiniens. Ces incidents étaient peu fréquents et le total des pertes n'excède pas 1 % de l'aide humanitaire distribuée.

55. En Jordanie, à une occasion, des activités à caractère politique ont été menées dans une école malgré les objections de l'Office et des efforts faits par les autorités jordaniennes, qui ont pris des mesures pour faire en sorte que de telles activités ne se reproduisent pas. Au Liban, à trois reprises, des bénéficiaires palestiniens sont entrés par effraction dans les locaux de l'Office et ont agressé et blessé des membres de son personnel. Au cours de l'année, il y a eu 183 jours de fermeture des installations de l'Office au Liban, principalement en raison de manifestations de bénéficiaires mécontents, mais aussi de troubles civils et de combats armés entre factions.

Questions diverses

56. En août 2013, l'Office et le Ministère des finances palestinien se sont mis d'accord sur de nouvelles procédures pour l'obtention par l'Office de l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée et sont parvenus à accorder leurs vœux sur l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée à Gaza. S'agissant des arriérés des taxes sur la valeur ajoutée non remboursées avant la conclusion de ces accords, le montant total qui restait dû à l'Office au titre d'achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza s'élevait à environ 89,7 millions de dollars au 31 décembre 2013.

57. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'accord conclu en 1948 entre l'ONU et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2013, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 70 820 dollars.

58. Le 15 février 2012, près de 74 000 dollars ont été saisis sur le compte HSBC de l'Office en Jordanie sur ordre des autorités jordaniennes. Malgré les nombreuses demandes et démarches faites auprès du Gouvernement avant et après la saisie des fonds et malgré les interventions du Commissaire général et du Conseiller juridique de l'Organisation des Nations Unies, les fonds n'avaient pas été restitués à la fin de la période considérée.

59. Malgré des demandes introduites auprès du Gouvernement par l'Office et le Conseiller juridique de l'ONU, un titre exécutoire a été délivré par le Bureau de Beyrouth, ce qui a entraîné la saisie des fonds détenus par le Gouvernement pour le compte de l'Office, pour un montant de 680 000 dollars.

60. L'Office a eu peine à obtenir auprès du département des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douanes et autres taxes gouvernementales sur l'importation de véhicules destinés à un usage officiel et sur l'importation de biens pour lesquels il n'existe pas de substituts locaux. L'Office estime que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention de 1946 et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes, qui exemptent les importations de toute restriction. La Jordanie a expliqué qu'il s'agissait de redevances pour services rendus. Depuis 2012, le département du Ministère des finances jordanien chargé de la délivrance des permis de conduire et des immatriculations exige de l'Office qu'il s'acquitte des frais liés au contrôle technique et à la délivrance de cartes grises pour ses véhicules officiels. L'Office a protesté contre cet impôt direct, dont il devrait être exempté en vertu de la Convention de 1946. Le règlement de cette question est en cours.

61. S'agissant de la procédure d'arbitrage en cours à la Chambre de commerce internationale sur un litige d'un montant de plus 2 millions de dollars concernant un projet de construction en République arabe syrienne, l'Office a invoqué le manque d'impartialité et le parti pris de l'arbitre unique. Cet arbitre avait cherché à faire exécuter une décision arbitrale des tribunaux libanais à l'encontre de l'Office. En agissant de la sorte, l'arbitre unique était de fait devenu personnellement requérant contre l'Office. L'arbitre unique a démissionné avant que la Chambre de commerce internationale ne rende une décision sur la demande de révocation introduite par l'Office pour cause de partialité.

62. L'Office a continué à contester le versement de la somme de 136,78 millions de dollars réclamée par le Gouvernement libanais pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps au Liban.

63. S'agissant du système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'UNRWA, créé le 1^{er} juin 2010, fonctionne en permanence et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. Pendant la période considérée, le Tribunal a rendu 38 jugements et 119 ordonnances. À la fin de la période considérée, 68 affaires étaient en instance, dont 64 étaient portées par des membres du personnel recrutés localement. Douze procédures d'appel auprès du Tribunal d'appel des Nations Unies étaient également pendantes.

Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les secteurs d'activité de l'Office

64. Le statut juridique des réfugiés de Palestine en Jordanie, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est demeuré globalement

identique à celui qui est décrit dans le rapport présenté en 2008 par le Commissaire général⁸.

65. Concernant la situation au Liban telle que présentée dans les rapports précédents, suite à une réunion tenue avec l'Office en janvier 2013 au Liban, le Ministre libanais du travail a publié un communiqué précisant que les réfugiés de Palestine qui demandent un permis de travail sont exemptés de l'obligation d'avoir une police d'assurance et de se soumettre aux analyses de sang, du fait qu'ils ont droit à l'ensemble des prestations médicales et d'hospitalisation fournies par l'Office.

66. En Jordanie, les réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne ont, contrairement à d'autres réfugiés fuyant le conflit en République arabe syrienne, continué de faire l'objet de restrictions discriminatoires et de mesures de refoulement⁹; en outre, ils ont eu des difficultés à accéder aux tribunaux et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil, telles que la délivrance de certificats de naissance, ainsi qu'à des emplois et aux services de base élémentaires. Certains continuent d'être retenus dans une installation distincte et sont soumis à davantage de restrictions concernant leur circulation en dehors de l'installation que les Syriens retenus dans des installations semblables.

E. Situation financière

67. À l'exception des 146 postes soumis à un recrutement international qui sont financés par l'Assemblée générale dans le cadre du budget ordinaire de l'ONU, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient sont financés par les contributions volontaires des donateurs.

68. D'après les états financiers non vérifiés, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé en 2013 à 1,1 milliard de dollars et était constitué en majeure partie des dépenses imputées au budget ordinaire, égales à 678,9 millions de dollars, soit 60,7 % du montant total. Les activités financées au moyen de fonds préaffectés, les activités de secours d'urgence et les projets ont représenté respectivement 4,0 %, 13,0 % et 22,3 % de l'ensemble des dépenses. L'insuffisance des ressources financières a contraint l'Office à appliquer une série de mesures d'austérité, consistant notamment à réduire les dépenses de voyage, à suspendre les dépenses d'équipement, y compris pour l'informatique, les véhicules, le remplacement du matériel et l'entretien des bâtiments, sauf en ce qui concerne l'exécution de tâches indispensables, soumises à l'approbation préalable de la direction, et à utiliser ses locaux pour des ateliers.

69. L'éducation est demeurée le programme le plus important en 2013, les dépenses à ce titre atteignant 410,7 millions de dollars, soit 60 % du montant total des dépenses (non préaffectées) imputées au budget ordinaire de 678,9 millions de dollars.

⁸ Voir A/64/13, par. 52 à 55.

⁹ Les Palestiniens n'ont pas accès à la Jordanie depuis qu'en 2012, les autorités jordaniennes ont rendu l'entrée sur le territoire plus difficile pour les réfugiés de Palestine venant de République arabe syrienne, avant d'officialiser ces mesures en janvier 2013.

Tableau 1
Dépenses effectives du Fonds général par programme et par secteur, 2013

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Programme</i>	<i>Siège</i>		<i>Bande de Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Total</i>	
Services d'appui	44 559	89 %	21 453	9 %	11 329	12 %	4 716	11 %	976	7 %	13 721	13 %	105 539	16 %
Éducation	2 259	5 %	174 725	70 %	47 047	49 %	33 293	74 %	95 320	71 %	58 026	55 %	410 670	60 %
Santé	773	1 %	37 464	15 %	22 817	24 %	3 997	9 %	23 359	18 %	27 000	25 %	115 410	17 %
Secours et services sociaux	1 020	2 %	10 907	4 %	8 967	9 %	1 664	4 %	5 618	4 %	5 942	6 %	34 118	5 %
Infrastructure	1 513	3 %	3 977	2 %	5 297	6 %	854	2 %	461	0 %	1 018	1 %	13 120	2 %
Total	50 124	100 %	248 526	100 %	95 457	100 %	44 524	100 %	134 519	100 %	105 707	100 %	678 857	100 %

Figure I
Dépenses par programme, Fonds général (contributions non préaffectées), 2013

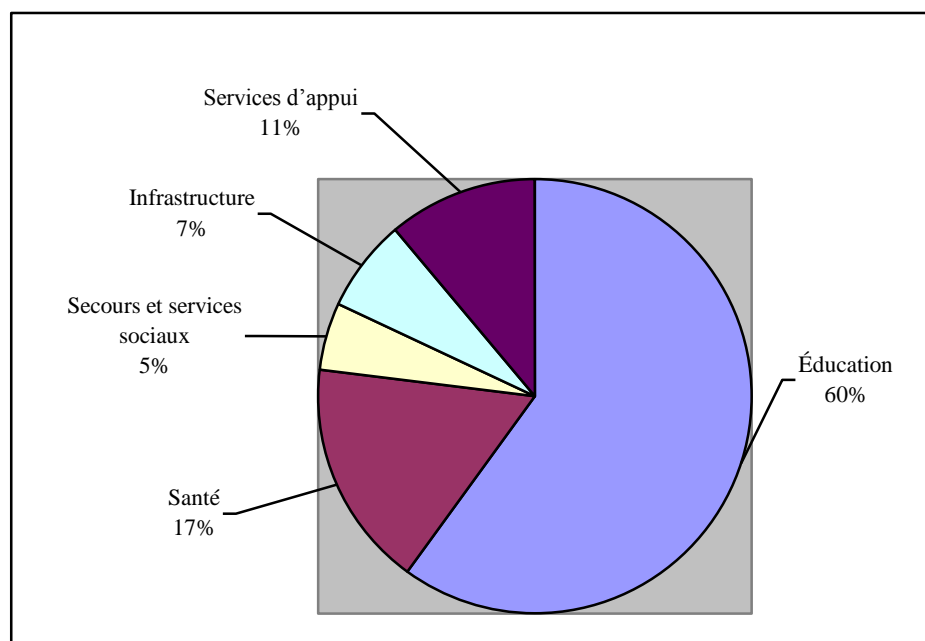
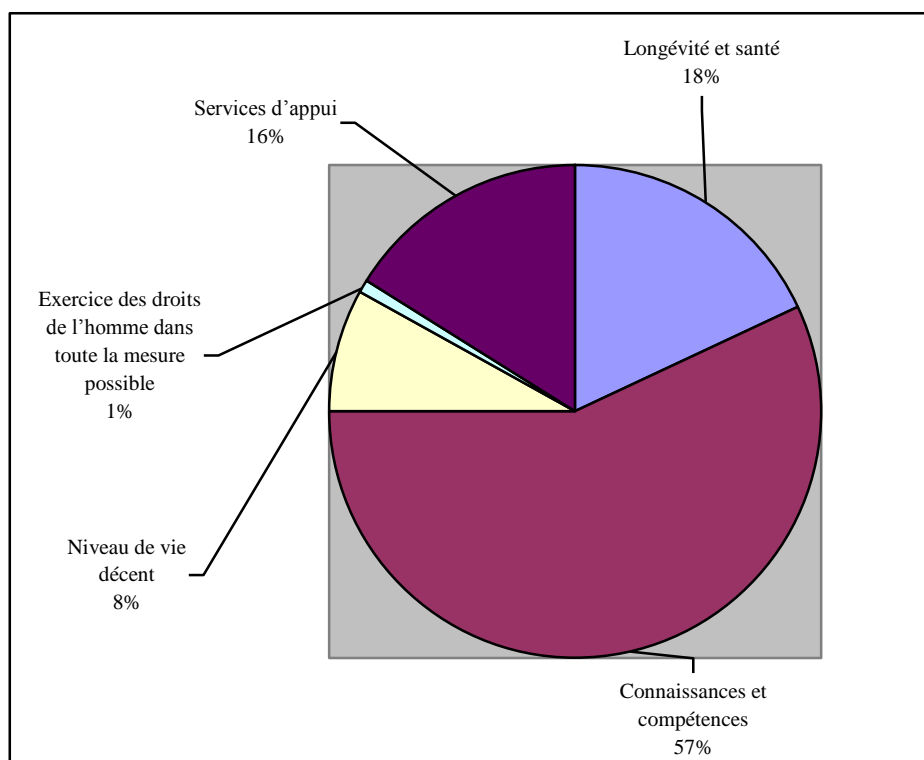


Tableau 2
Dépenses effectives du Fonds général par objectif de développement humain et par secteur,
2013

(En milliers de dollars des États-Unis)

Programme	Siège	Bande de Gaza	Liban	République arabe syrienne	Jordanie	Cisjordanie	Total
Longévité et santé	1 650	36 391	27 652	4 644	23 359	27 013	120 709
Connaissances et compétences	2 122	170 784	43 199	31 317	89 233	52 123	388 778
Niveau de vie décent	1 661	17 486	12 446	3 087	10 716	11 230	56 626
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	132	2 493	383	490	989	723	5 210
Services d'appui	44 559	21 372	11 777	4 986	10 222	14 618	107 534
Total	50 124	248 526	95 457	44 524	134 519	105 707	678 857

Figure II
Dépenses par objectif de développement humain, Fonds général
(contributions non préaffectées), 2013



Chapitre II

Priorités des bureaux de secteur

A. Jordanie

70. Au cours de la période considérée, avec la réforme du programme de protection sociale en Jordanie, l'Office est passé d'une approche fondée sur le statut à une approche fondée sur le critère de la pauvreté, afin que ses services soient mieux ciblés et plus efficaces. L'approche fondée sur les équipes de santé familiale, le système de cybersanté et les consultations sur rendez-vous continue d'être déployée dans les centres de santé. À la fin de la période considérée, la moitié des 24 centres de santé de l'Office avaient mis en application l'approche fondée sur les équipes de santé familiale et sept étaient passés au système de cybersanté. Le programme de formation « Leading for the future », destiné aux directeurs et directeurs adjoints d'établissements d'enseignement, et le programme de perfectionnement des professeurs à l'école ont tous les deux été lancés en 2013. En outre, le remplacement de locaux inadaptés, loués pour accueillir les écoles, par des bâtiments construits spécifiquement à cette fin reste une priorité. En 2013, l'Office a donc prévu de construire à Jabal Taj un bâtiment destiné à accueillir cinq écoles actuellement situées dans des installations louées. Ses autres priorités sont l'amélioration des perspectives d'emploi pour les jeunes et des conditions de vie dans les camps.

B. Liban

71. Au cours de la période considérée, l'Office a continué d'appliquer les mesures de réforme de son programme de santé au Liban. L'approche fondée sur les équipes de santé familiale a été adoptée par 22 des 27 centres de santé. Face à l'augmentation du nombre de patients due à l'afflux de réfugiés palestiniens en provenance de République arabe syrienne, huit nouvelles équipes de santé familiale ont été recrutées et certains centres ont prolongé leurs heures d'ouverture. Les bureaux de secteur se sont également employés en priorité à appliquer les mesures de réforme de l'éducation et à inscrire dans les écoles de l'Office les enfants palestiniens réfugiés en provenance de République arabe syrienne. L'Office travaille en étroite collaboration avec l'UNICEF en ce qui concerne l'éducation, le soutien psychosocial et les autres interventions destinées à ces enfants. Au 31 décembre 2013, 7 338 d'entre eux étaient inscrits dans ses écoles au Liban. L'Office continue de collaborer avec les autres organismes des Nations Unies, notamment le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), afin de promouvoir l'égalité de traitement pour tous les réfugiés qui arrivent de République arabe syrienne. Le maintien de la coopération avec les autres organismes des Nations Unies afin de remédier aux difficultés, notamment celles que cause le conflit syrien, demeure une des priorités de l'Office. Ce dernier a commencé d'appliquer la nouvelle approche fondée sur le critère de la pauvreté et 64 671 personnes ont bénéficié d'une aide en 2013. Les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées et les femmes défavorisées, ont fait l'objet d'interventions ciblées, menées en partenariat avec des organisations communautaires et des organisations non gouvernementales (ONG) afin d'améliorer les perspectives et l'inclusion des membres de ces groupes. Ces interventions ont notamment concerné l'accès au

microcrédit, la formation professionnelle, le soutien psychosocial et les activités de sensibilisation à des sujets tels que les soins de santé, les droits de l'homme et la violence sexiste.

C. République arabe syrienne

72. L'aggravation du conflit armé dans l'ensemble du territoire, notamment dans les provinces de Rif-Damas, d'Alep et de Deraa, a provoqué le déplacement d'environ 270 000 réfugiés palestiniens à l'intérieur même du pays. Par conséquent, grâce à la générosité des donateurs qui ont répondu aux appels humanitaires, l'Office a sensiblement accru son aide humanitaire, en mettant l'accent sur l'assistance en espèces, les soins de santé, l'aide au logement et l'aide alimentaire. Le conflit armé a continué de perturber, dans l'ensemble du pays, les services qu'assure l'Office aux communautés de réfugiés, notamment en ce qui concerne la scolarisation, l'accès humanitaire, les services de santé et le microcrédit. Cependant, l'Office a pu maintenir et adapter ses opérations dans la plupart des secteurs afin de mieux répondre à l'accroissement et à l'évolution des besoins des bénéficiaires. Quand c'était possible, il s'est efforcé de maintenir les projets de développement social et d'infrastructure, de microcrédit et d'aide à la jeunesse (services d'orientation et de formation technique et professionnelle).

D. Cisjordanie

73. Au 31 décembre 2013, l'approche fondée sur les équipes de santé familiale avait été adoptée par 16 centres de santé et le programme de protection de la famille et de l'enfance, et le système d'orientation en cas de violence sexiste était en place dans 18 établissements. À travers son programme d'éducation, l'Office a offert un enseignement élémentaire à 51 707 enfants dans ses 99 écoles pendant l'année scolaire 2012/13. Le guide de l'enseignant du programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance, qui a été élaboré récemment, a été diffusé dans 40 écoles. Des services relatifs à la dyslexie ont été offerts à 6 270 élèves et, chaque mois, 12 000 élèves en moyenne ont profité du programme de soutien scolaire en arabe et en mathématiques. L'Office a également entrepris de réformer son programme de formation professionnelle en lançant de nouveaux cours et formations spécialisées et en nouant des partenariats avec des entreprises privées afin d'obtenir un appui technique et de mettre en place des apprentissages. Dans le cadre d'une réforme appliquée à l'ensemble de l'Office, la poursuite de l'exécution du programme de protection sociale visait à fournir une aide plus ciblée aux réfugiés vivant dans une pauvreté extrême.

E. Bande de Gaza

74. Pendant toute l'année 2013, le personnel de l'Office a effectué plus de 100 000 visites aux familles dans le cadre de son enquête sur la pauvreté, à l'issue de laquelle le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire est passé de 798 540 en janvier à 813 646 en décembre 2013. Ainsi, une éventuelle suspension ou réduction, faute de financement, de l'aide, notamment alimentaire, ruinerait les efforts de lutte contre la pauvreté de l'Office et provoquerait des troubles sociaux tels que ceux qui

se sont produits en avril 2013, quand la suspension d'un programme d'assistance en espèces à petite échelle a provoqué de violentes protestations. Au cours de la période considérée, l'Office a achevé la construction de 30 nouveaux établissements scolaires à Gaza, ce qui a ramené à 71 % la proportion d'écoles où est en place un système de classes alternées, contre 86 % en 2012. Les effectifs ont été maintenus à 38 élèves par classe. Plus de 230 000 élèves ont fréquenté les 245 écoles de l'Office. Cela constitue une augmentation de 30 % par rapport à l'année 2000. Dans toutes ses écoles, l'Office a continué de dispenser un programme spécial sur les droits de l'homme et de mettre l'accent sur la tolérance et le règlement des conflits. Le système de cybersanté s'est étendu à 11 centres (contre 6 auparavant) et 16 des 21 centres de santé de l'Office ont adopté l'approche fondée sur les équipes de santé familiale. Ces deux mesures de réforme ont eu un effet positif sur le temps que peuvent consacrer les médecins à chaque patient. L'Office a également maintenu un réseau de conseillers psychosociaux dans ses écoles, ses bureaux de services sociaux et de secours et ses centres de santé. Les victimes de violence sexiste sont repérées, des conseils leur sont offerts et l'approche consistant à réunir tous les services au même endroit permet de les orienter vers des informations juridiques, une formation à leurs droits élémentaires ou une représentation juridique si nécessaire¹⁰. En 2013, l'Office a lancé une initiative appelée « Gaza Gateway » qui vise à renforcer l'employabilité des jeunes diplômés et à présenter aux nouveaux acheteurs l'industrie gazaouie des technologies de l'information et des communications, qui est l'un des rares secteurs d'activité à croître et à exporter des services à forte valeur ajoutée malgré le blocus. En 2013, l'Office avait aussi pour Gaza les priorités suivantes : les solutions d'énergie renouvelable et l'accès à des sources viables d'eau potable. Il a aussi commencé à élaborer des plans afin d'utiliser l'énergie solaire dans ses locaux et de construire des usines de dessalement, et de mettre en place des projets visant à restaurer la couche aquifère de Gaza. Il prévoit également d'intensifier les activités de recyclage afin que les décharges soient moins sollicitées.

¹⁰ En 2013, presque 1 200 cas de violence sexiste ont été traités par les chargés de dossiers, dont 400 nouveaux cas leur ont été transférés par le personnel de santé et 45 par les travailleurs sociaux. Sur la totalité de ces cas, 750 ont été confiés à des conseillers juridiques et 32 à des partenaires externes qui ont pris en charge les questions juridiques et de protection.

Chapitre III

Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

75. L'Office continue d'appliquer le dispositif défini dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guide son action en vue d'atteindre 15 objectifs stratégiques, dont chacun participe à la réalisation d'au moins un des quatre objectifs de développement humain suivants : vivre longtemps et en bonne santé; acquérir des connaissances et des compétences; avoir un niveau de vie décent; permettre l'exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible. En 2013, les bureaux extérieurs de l'Office et les services du siège se sont employés à atteindre les objectifs biennaux fixés dans les plans de mise en œuvre sur le terrain¹¹ et au siège, fondés sur le cadre stratégique quinquennal de l'Office et les estimations des besoins des réfugiés de Palestine réalisées par chaque bureau extérieur.

A. Objectif 1

Vivre longtemps et en bonne santé

76. L'Office s'efforce d'atteindre l'objectif de développement humain « Vivre longtemps et en bonne santé » par les actions qu'il mène dans le cadre de son programme de santé et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, en collaboration avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux, s'il y a lieu.

77. L'Office dispense des soins primaires aux réfugiés de Palestine dans ses 138 centres de santé. Malgré une amélioration de la situation sanitaire attestée par une baisse sensible des taux de mortalité maternelle, néonatale, infantile et postinfantile, les maladies non transmissibles constituent un problème de santé qui va en s'aggravant. Les modes de vie sédentaires, la consommation de tabac et l'obésité, dont la prévalence augmente au sein d'une population de réfugiés vieillissante, contribuent à alourdir le fardeau de la morbidité et les dépenses qui en découlent en matière de soins et d'administration. Pour remédier à cette situation, l'Office a entrepris, en 2011, de réformer le système de santé, notamment en constituant des équipes chargées de la santé des familles et en recourant à la télémédecine. Ces équipes sont des groupes pluridisciplinaires de professionnels de la santé qui assurent des soins généraux et effectuent un suivi médical des patients ou des familles. À la fin de 2013, 63 dispensaires avaient mis en place une telle équipe et 55 utilisaient la télémédecine. Ces réformes ont fait progresser le niveau de satisfaction des patients et des soignants et ont permis de mieux répartir la charge de travail du personnel, ce qui a abouti à des temps d'attente moins longs, à une baisse du nombre de consultations quotidiennes par médecin et à une augmentation du temps consacré à chaque patient. En outre, du fait de leur prise en charge globale

¹¹ Sauf indication contraire, et à l'exception de l'objectif stratégique 8, les résultats ne prennent pas en compte la République arabe syrienne. Pour des informations supplémentaires, voir Syria Crisis Response sur le site unrwa.org.

des patients et des familles, les équipes chargées de la santé des familles sont bien placées pour repérer les cas de violence sexuelle et y apporter des solutions. Les réfugiés de Palestine se heurtent souvent à des obstacles de nature politique, géographique ou liés à leur statut et à leur situation financière lorsqu'ils veulent accéder aux services spécialisés des hôpitaux. La poursuite des hostilités en République arabe syrienne et le déplacement de réfugiés palestiniens qui en découle créent une charge supplémentaire pour le programme de santé de l'Office dans ce pays, au Liban et en Jordanie. Parmi les 23 centres de santé, les 9 qui se trouvent en République arabe syrienne n'ont pas fonctionné à plein régime durant l'année écoulée; 5 antennes sanitaires ont par ailleurs été nouvellement créées.

78. Au cours de la période considérée, dans le cadre du programme d'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps mis en œuvre par l'Office, près de 99 % des logements dans les camps ont été reliés à un réseau d'alimentation en eau. Par ailleurs, près de 88 % des logements dans les camps sont à présent raccordés officiellement à un réseau d'assainissement public; ce chiffre atteignait 93 % en 2012, mais comprenait alors les raccordements « sauvages ».

Objectif stratégique 1

Assurer à tous l'accès à des soins de santé primaires complets et de qualité

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
a) Accès de tous à des soins de santé primaires complets et de qualité	Diminution du nombre d'antibiotiques prescrits	Niveau de référence (2012)	25,8
		Objectif (2013)	25,0
		Résultat effectif (2013)	23,8

Objectif stratégique 2

Protéger et promouvoir la santé de la famille

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Protection et promotion continues de la santé familiale	Taux de mortalité infantile aligné sur celui des pays hôtes	Niveau de référence (2011)	23,0
		Objectif (2013)	22,0
		Résultat effectif (2013)	22,0

Objectif stratégique 3

Prévenir et combattre les maladies

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleure concordance de la prévalence des maladies transmissibles avec les objectifs fixés par les autorités des pays hôtes	i) Maintien du taux de couverture vaccinale contre les maladies évitables par la vaccination	Niveau de référence (2012)	99,5
		Objectif (2013)	99,1
		Résultat effectif (2013)	99,3

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
	ii) Maintien du pourcentage de logements qui, dans les camps, sont reliés au réseau public d'alimentation en eau	Niveau de référence (2012) Objectif (2013) Résultat effectif (2013)	99,9 100,0 99,9
	iii) Accroissement du pourcentage de logements qui, dans les camps, sont reliés au réseau d'assainissement public	Niveau de référence (2012) Objectif (2013) Résultat effectif (2013)	93,0 94,0 87,0 ^a

^a Ce pourcentage ne tient compte que des raccordements officiels au réseau public.

Résultats

- 8,7 millions de consultations de médecine ambulatoire, dont 167 000 consultations de spécialistes pour le traitement de maladies graves ou chroniques, ont été données aux réfugiés de Palestine.
- Plus de 650 000 consultations de médecine ont été données en Syrie en dépit du conflit en cours et de l'insécurité.
- 60 066 patients hospitalisés en vue de recevoir des soins de santé secondaires ou tertiaires ont bénéficié d'une prise en charge financière.
- Environ 252 000 patients ont reçu des soins prénatals et postnatals et des conseils en matière de planification familiale, y compris un dépistage de l'anémie et la distribution de suppléments en fer et en vitamines.
- Les centres de santé de l'Office ont proposé un dépistage de l'hypertension et du diabète sucré aux plus de 40 ans. Plus de 164 000 patients souffrant de maladies non transmissibles ont bénéficié de soins.
- Plus de 154 000 enfants ont bénéficié des services de santé infantile et pédiatrique, et tous les enfants enregistrés de moins de 2 ans ont reçu les vaccins prévus pour cette tranche d'âge.
- La plupart des parties défectueuses des systèmes de distribution, d'évacuation et d'épuration de l'eau ont été réparées ou remplacées et de nouveaux réseaux ont été construits dans les zones prioritaires, sur la base d'une analyse de l'efficacité des systèmes existants.
- Les projets de 13 centres de santé ont été élaborés, cinq projets de construction et d'agrandissement ont été remaniés et la construction d'un centre au Liban a été achevée.
- Huit études de recherche opérationnelle ont été menées dans les domaines de la gestion de la qualité et des prestations médicales, en collaboration avec des institutions universitaires jouissant d'une renommée internationale dans le domaine de la santé.

B. Objectif 2

Acquérir des connaissances et des compétences

79. L'Office administre 659 écoles élémentaires et préparatoires implantées dans ses cinq secteurs d'activité, ainsi que 8 écoles secondaires au Liban, qui dispensent gratuitement une éducation de base à quelque 500 000 enfants palestiniens réfugiés. Le taux d'alphabétisation des réfugiés de Palestine est comparable aux taux régional et mondial, et l'égalité des garçons et des filles face à la scolarisation est établie depuis les années 60. Afin de continuer de dispenser un enseignement de qualité, en octobre 2011, l'Office a lancé une stratégie de réforme qui vise à modifier les pratiques éducatives en vue d'améliorer les résultats obtenus par les élèves, et qui s'appliquent à huit domaines principaux : formation des enseignants et autonomisation des écoles; évaluation des programmes et des élèves; éducation pour tous; éducation et formation techniques et professionnelles et jeunesse; administration et gouvernance; planification stratégique; recherche-développement; et partenariats et informatique et communications. Au cours de la période considérée, des améliorations ont été apportées à la planification et à l'établissement de rapports et les politiques relatives à la formation des enseignants, à la progression des carrières, à l'éducation inclusive et à l'enseignement des droits de l'homme ont été définitivement approuvées. En matière d'éducation inclusive et d'enseignement des droits de l'homme, la Convention relative aux droits des personnes handicapées et le Programme mondial en faveur de l'éducation aux droits de l'homme ont été respectivement les deux instruments de référence. Des programmes et des panoplies de moyens portant sur le perfectionnement et les droits de l'homme ont été diffusés et mis en œuvre. Des progrès ont été enregistrés en ce qui concerne la mise en œuvre du cadre relatif aux programmes scolaires établi par l'Office, qui aidera les bureaux extérieurs et les écoles à évaluer leurs programmes de sorte qu'ils soient conformes aux valeurs et principes de l'ONU et permettent l'acquisition des compétences de base, ainsi que d'un dispositif visant à repérer et soutenir les enfants qui ont des besoins spécifiques.

Objectif stratégique 4

Assurer l'accès de tous à l'enseignement de base et la couverture de cet enseignement

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>	
a) Accès de tous à l'enseignement de base et couverture de cet enseignement	i) Taux d'abandon à l'école élémentaire ^a	Garçons	Niveau de référence (2012)	2,64
			Objectif (2013)	2,16
			Résultat effectif (2013)	3,48
	Filles	Niveau de référence (2012)	1,70	
		Objectif (2013)	1,16	
		Résultat effectif (2013)	1,24	
	ii) Taux d'abandon à l'école préparatoire ^a	Garçons	Niveau de référence (2012)	6,09
			Objectif (2013)	6,30
Effectif (2013)			6,44	

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
	Filles	Donnée de référence (2012)	4,38
		Objectif (2013)	4,65
		Résultat effectif (2013)	3,3

^a Taux d'abandon scolaire cumulé hors secteur situé en République arabe syrienne.

Objectif stratégique 5 **Améliorer la qualité de l'enseignement et les résultats par rapport aux normes fixées**

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
a) Amélioration du suivi de la qualité de l'enseignement dispensé	Variation, en pourcentage, de la moyenne obtenue par les élèves aux épreuves de contrôle des connaissances, par sexe	Niveau de référence (2010) ^a	–
		Objectif (2013)	2,8
		Résultat effectif (2013)	3

^a Année de référence fixée à 0.

Objectif stratégique 6 **Améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers**

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration de l'évaluation, de l'orientation et de l'intégration des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers	Proportion d'élèves ayant des besoins éducatifs particuliers pris en charge	Niveau de référence (2012)	3,07
		Objectif (2013)	3,0
		Résultat effectif (2013)	3,6

Résultats

- Quelque 491 641 enfants palestiniens réfugiés remplissant les conditions requises ont reçu un enseignement général dans quelque 659 écoles élémentaires et préparatoires administrées par l'Office (et dans des écoles secondaires au Liban).
- Plus de 13 000 enseignants ont bénéficié de politiques et de stratégies de perfectionnement professionnel visant à améliorer la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage.
- Un cadre stratégique et des outils d'évaluation pour repérer et aider les enfants ayant des besoins particuliers et ceux risquant d'abandonner l'école ont été élaborés.
- Deux études qualitatives et quantitatives ont été effectuées en vue de déterminer les principaux facteurs agissant sur la qualité de l'éducation et de les prendre en considération.
- Dix écoles ont été construites ou ont fait l'objet de travaux de réfection ou d'agrandissement. La première école respectueuse de l'environnement construite par l'Office, la Kuwait City School à Gaza, a également été achevée.

C. Objectif 3

Avoir un niveau de vie décent

80. Au cours de la période considérée, l'Office a continué de fournir une protection sociale à près de 300 000 réfugiés de Palestine sous la forme de nourriture, d'espèces et de services spécialisés. Dans le cadre du programme de secours et de services sociaux, les dossiers de 5 030 049 réfugiés ont été sauvegardés et mis à jour grâce au système d'information sur l'immatriculation, et un module supplémentaire a été créé afin d'aider l'Office à faire face à la crise syrienne en République arabe syrienne, au Liban et en Jordanie. De cette façon, le personnel a pu suivre les réfugiés de Palestine qui se sont déplacés entre les secteurs d'intervention de l'Office et vérifier l'admissibilité au bénéfice de l'aide et son attribution, ce qui a permis d'améliorer sensiblement le déroulement des opérations et la qualité des informations concernant les réfugiés touchés par la crise. Grâce aux réformes entreprises, un système de ciblage précis et identique est désormais utilisé dans les cinq secteurs d'intervention pour sélectionner les bénéficiaires et faire en sorte que les personnes les plus vulnérables soient prises en charge. Les secteurs d'activité de l'Office ont continué de recevoir un appui pour rationaliser leurs programmes d'assistance d'urgence et ordinaire, améliorer et adapter les systèmes de ciblage, appuyer les interventions d'urgence et mieux orienter les victimes de violence sexiste, et prendre en compte systématiquement les questions relatives à l'égalité entre les sexes.

81. Le programme de l'Office en matière d'éducation contribue également à la réalisation de l'objectif 3 grâce à un dispositif d'enseignement et de formation techniques et professionnels visant à améliorer l'aptitude à l'emploi, dont les indicateurs ont été évalués et reformulés en coordination avec les autres secteurs afin de mieux juger de sa pertinence, de son efficacité et de son efficacité.

82. L'Office a construit ou remis en état des logements destinés aux familles qui vivaient dans des conditions foncièrement précaires, dangereuses et insalubres; 1 008 logements ont fait l'objet de travaux de remise en état. En outre, dans la bande de Gaza, dans le cadre d'interventions d'urgence, 9 323 logements ont été remis en état ou reconstruits depuis 2004. Dans le camp de Nahr al-Bared, au Liban, 737 familles se sont installées dans ces logements reconstruits au cours de la période considérée. Faute de ressources financières suffisantes, cela ne représentait toutefois qu'une faible part des 5 000 logements qui, selon les estimations, devraient être remis en état dans les cinq secteurs d'activité. La réfection des installations destinées aux réfugiés de Palestine s'est poursuivie et, au cours de la période considérée, l'Office a planifié, construit, rénové ou agrandi des centres de santé, des écoles et des centres de distribution et de formation dans l'ensemble de ses secteurs d'activité.

Objectif stratégique 7

Réduire l'extrême pauvreté

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
			<i>Tous les secteurs d'activité</i>
Renforcement de la capacité des personnes vivant dans l'extrême pauvreté de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels	Accroissement du pourcentage de personnes vivant dans l'extrême pauvreté parmi les bénéficiaires du dispositif de protection sociale de l'Office	Niveau de référence (2012)	61
		Objectif (2013)	56
		Résultat effectif (2013)	56

Résultats

- Chaque trimestre, 285 199 personnes en moyenne ont reçu une aide alimentaire ou en espèces
- L'Office continue d'appliquer la méthode d'évaluation indirecte des ressources afin de recenser les réfugiés qu'il est prioritaire d'aider. En outre, le secteur d'activité jordanien a veillé surtout à secourir 9 000 réfugiés de Palestine qui étaient dans l'incapacité de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels car vivant dans une pauvreté extrême.

Objectif stratégique 8

Atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence pour les personnes

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Atténuation des conséquences des difficultés financières pour les familles	Nombre de réfugiés de Palestine recevant des espèces ou une aide alimentaire	Niveau de référence (2012)	
		Objectif (2013)	798 499
		Résultat effectif (2013)	667 500
			1 323 626

Objectif stratégique 9

Assurer des services financiers et un accès au crédit ouverts à tous

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Nombre (millions de dollars É.-U.)</i>
Offre accrue de services financiers	i) Nombre de prêts décaissés	Niveau de référence (2012)	32 892
		Objectif (2013)	48 065
		Résultat effectif (2013)	26 539
	ii) Valeur des prêts décaissés	Niveau de référence (2012)	36,43
		Objectif (2013)	60,98
		Résultat effectif (2013)	30,55

Résultats

- En 2013, le programme de microfinancement a permis de financer 26 539 prêts, pour un montant total de 30,55 millions de dollars, répartis comme suit : 13 030 prêts pour un montant total de 18,403 millions de dollars en Palestine; 10 117 prêts pour un montant total de 11,23 millions de dollars en Jordanie; et seulement 3 392 prêts pour un montant total de 0,91 million de dollars en République arabe syrienne.
- Le nombre annuel de clients a baissé de 19 % et la valeur totale du portefeuille, de 16 %. Cette baisse est due en grande partie au conflit qui sévit en République arabe syrienne, où le nombre de clients a chuté de 57 %. En Cisjordanie et en Jordanie, la baisse a été plus faible, de 14 % et 4 % respectivement, alors que dans la bande de Gaza, une légère hausse de 1,5 % a été enregistrée.
- 16 022 prêts ont été accordés à des entreprises dans le cadre du programme, pour un montant total de 19,08 millions de dollars, sous forme de crédits aux microentreprises, de crédits supplémentaires aux microentreprises, de prêts aux petites entreprises, de prêts collectifs de solidarité, de prêts aux ménages dirigés par des femmes et de prêts de démarrage destinés aux jeunes entrepreneurs.
- 10 517 prêts à la consommation et au logement, pour un montant total de 11,46 millions de dollars, ont été accordés pour répondre aux besoins en matière d'éducation et de santé, pour que les ménages se constituent un patrimoine et pour permettre aux familles d'apporter des améliorations à leur logement en entreprenant des réparations et des travaux d'entretien et de construction.
- Les réfugiés en Palestine ont représenté 44 % de l'ensemble des bénéficiaires et les entreprises non structurées, 92 % de l'ensemble des entreprises financées.
- Les prêts aux femmes ont totalisé 37 % du portefeuille et 31 % des bénéficiaires étaient des jeunes âgés de 18 à 30 ans.
- Si le programme est resté complètement autonome et autofinancé en pratique en Palestine et en Jordanie, il s'est heurté à des difficultés en République arabe syrienne où il a subi des pertes s'élevant à 161 927 dollars, en dépit des subventions accordées par les donateurs, d'un montant de 97 542 dollars durant la période considérée.
- Les objectifs fixés pour 2013 n'ont pas été réalisés du fait de l'aggravation de la crise économique et de la détérioration des conditions de sécurité en République arabe syrienne, de la baisse du nombre de clients en Cisjordanie et de contraintes qui ont gêné la coopération de l'Office avec les instances juridiques à Gaza, ce qui a fait chuter le nombre de prêts de 6 353 et réduit leur valeur de 5,88 millions de dollars entre 2012 et 2013.

Objectif stratégique 10 Améliorer les chances de trouver un emploi

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration de la réactivité face au marché des établissements d'enseignement et de formation professionnelle	i) Taux d'emploi des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Niveau de référence (2012) Objectif (2013) Résultat effectif (2013)	84,1 80,0 83,0
	ii) Taux d'emploi des femmes diplômées dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Niveau de référence (2012) Objectif (2013) Résultat effectif (2013)	72,7 77,0 76,0

Résultats

- L'évaluation du programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels qui était en cours de 2011 à 2013 dans tous les secteurs d'activité a été menée à bien.
- Une nouvelle stratégie d'enseignement et de formation techniques et professionnels a été élaborée dans le cadre du programme relatif au renforcement du dispositif d'enseignement et de formation techniques et professionnels et des systèmes de placement et d'orientation professionnelle.
- Une formation technique et professionnelle a été dispensée à près de 7 000 bénéficiaires, dont 40 % de femmes.

Objectif stratégique 11 Améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité inférieure

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Poursuite de l'aménagement des camps et de la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité inférieure	Augmentation du nombre de familles de réfugiés accueillies dans des logements ne répondant pas aux normes d'habitabilité minimale, dont les conditions de vie ont été améliorées (à l'exclusion des abris d'urgence dans la bande de Gaza)	Niveau de référence (2012) Objectif (2013) Résultat effectif (2013)	324 2 250 1 044

Résultats

- Le projet d'état des lieux des camps urbains qui vise à recueillir et à consolider les informations générales figurant dans plus de 500 ensembles de données quantitatives et qualitatives (par exemple, les cartes statiques, les textes descriptifs, les graphiques, les cartes dynamiques utilisant des systèmes d'information géographique, les données chiffrées, etc.) sur les camps de

réfugiés palestiniens situés au Liban, en Jordanie, dans la bande de Gaza et en Cisjordanie a été achevé

- Deux systèmes de gestion des données, l'un relatif aux logements et l'autre, aux installations, ont été mis au point et sont prêts à être exploités.

D. Objectif 4

Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible

83. Un développement humain juste et équitable et une action humanitaire efficace passent par le respect des droits de l'homme. La réalisation des trois premiers objectifs que s'est fixé l'Office est donc subordonnée à celle du quatrième, qui est de faire en sorte que les droits de l'homme s'exercent dans toute la mesure possible. La protection fait partie intégrante du mandat de l'Office, qui consiste à répondre aux besoins des réfugiés dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux, du microfinancement, et du maintien de conditions de vie, et notamment de logement acceptables, ainsi qu'à faire respecter les droits prévus dans les instruments internationaux. Pour ce faire, l'Office coopère avec les autorités nationales, les autres organismes des Nations Unies, les mécanismes des Nations Unies relatifs aux droits de l'homme et les organisations non gouvernementales.

84. Le travail de protection de l'Office revêt une dimension interne et une dimension externe. Sur le plan interne, l'Office agit en faveur de la protection dans le cadre de la programmation et des services qu'il assure. Sur le plan externe, il suit les conditions de vie des réfugiés palestiniens et fait rapport sur la question, et il prend les mesures voulues. Le Commissaire général souligne qu'il importe de parvenir à une solution juste et durable au conflit, qui respecte les droits des réfugiés.

85. Pour que les réfugiés de Palestine puissent exercer leurs droits, il est impératif que l'Office assure des services et en garantisse l'accès en toutes circonstances, y compris en situation de conflit. La collaboration directe ou indirecte avec d'autres acteurs aide à créer et à consolider des conditions et des pratiques propices au respect de ces droits. Ceux-ci comprennent les droits économiques et sociaux associés aux principales prestations fournies par l'Office dans des domaines tels que l'éducation et les droits civils et politiques, tels que le droit à la vie. De plus, en sa qualité de principal prestataire de services publics, l'Office veille à assurer ces services d'une manière qui respecte les droits, la dignité et la sécurité des personnes qui en bénéficient. À cet effet, il incorpore des normes minimales de protection dans ses programmes, tous secteurs d'activité confondus, il lutte contre la violence dans les écoles, il prend des mesures pour prévenir la violence sexiste et la maltraitance des enfants et s'attache à mieux faire connaître les droits individuels dans ses écoles par la programmation sur le long terme d'un enseignement portant sur les droits de l'homme et la tolérance. Des mécanismes de suivi et de communication de l'information facilitent la mise en œuvre efficace des activités de protection.

Objectif stratégique 12
Veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats^a</i>	<i>Pourcentage</i>
Conformité accrue des services proposés aux normes internationales, notamment en matière de protection	i) Degré de conformité avec les normes en matière de protection	Niveau de référence (2012)	47,3
		Objectif (2013)	50,0
		Résultat effectif (2013)	46,6
	ii) Pourcentage du personnel éducatif ayant suivi avec succès le programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance	Niveau de référence (2012)	0,0
		Objectif (2013)	20,0
		Résultat effectif (2013)	9,5

^a À l'exclusion du bureau extérieur à Gaza.

Objectif stratégique 13
Défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits de l'homme, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats^a</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration des programmes et politiques en matière de protection	Pourcentage de questions touchant à la protection auxquelles les autorités donnent suite	Niveau de référence (2012)	33
		Objectif (2013)	35
		Résultat effectif (2013)	58,0

^a À l'exclusion du bureau extérieur à Gaza.

Résultats

- L'Office a élaboré une approche multisectorielle pour lutter contre la violence sexiste et, dans tous les secteurs d'activité, des dispositifs d'orientation ont été mis en place pour améliorer l'accès des victimes aux services.
- 715 membres du personnel ont reçu une formation de base, 561 une formation approfondie et 586 une formation spécialisée, ce qui a permis de recenser environ 2 360 victimes.
- S'agissant de la question des réfugiés de Palestine, l'Office a contribué à 13 rapports élaborés par l'ONU, qui traitent des droits de l'homme en se fondant sur le cadre de coopération avec le système international des droits de l'homme établi par lui.

Objectif stratégique 14
Aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Capacité des réfugiés de concevoir et de mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés	Pourcentage d'organisations locales dont le niveau de performance est en hausse dans les domaines de la gestion financière, de la prestation de services et de la gouvernance	Niveau de référence (2012)	76,4
		Objectif (2013)	71,0
		Résultat effectif (2013)	80,0

Résultat

- 62 organisations locales situées à Gaza, en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie ont bénéficié d'une formation dans les domaines de la gouvernance et de la gestion financière, comme prévu dans leurs priorités de développement.

Objectif stratégique 15
Veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleur accès à l'immatriculation	Pourcentage de nouvelles inscriptions conformes aux normes de l'Office	Niveau de référence (2012)	99
		Objectif (2013)	99
		Résultat effectif (2013)	99

Résultat

- La mise en œuvre du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés a aidé le personnel à appliquer les directives générales relatives à la sélection et à l'immatriculation et a permis au siège d'avoir un meilleur suivi des opérations.

Note de fin de document

86. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date de décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. À la fin de 2013, il est l'un des programmes les plus importants de l'ONU, s'occupant de 5 030 049 réfugiés de Palestine immatriculés et employant plus de 30 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948, et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire.

87. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat dans les domaines humanitaire et du développement humain en assurant une protection et des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il assure comprennent l'enseignement primaire (et aussi secondaire, au Liban), des soins de santé primaires complets, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

14-02919 (F) 180914 180914



Merci de recycler 