Nations Unies

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

1er janvier-31 décembre 2008

Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-quatrième session
Supplément no 13

Merci de recycler

Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-quatrième session
Supplément nº 13

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

1er janvier-31 décembre 2008

Nations Unies • New York, 2009

Note

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

ISSN 0250-6974

[28 juillet 2009]

Table des matières

Chapitre		*Paragraphes*	*Page*
	Lettre d'envoi		iv
	Lettre datée du 10 juin 2009, adressée à la Commissaire générale de l'Office de secours et des travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office		vi
I.	Introduction	1–4	1
II.	Aperçu contextuel	5–61	2
	A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	5–14	2
	B. Évolution du cadre d'activités de l'Office	15–24	4
	C. Évolution interne	25–32	6
	D. Questions juridiques	33–55	7
	E. Situation financière	56–61	11
III.	Vue d'ensemble des sous-programmes	62–97	15
	A. Analyse des résultats du sous-objectif I : éducation	62–67	15
	B. Analyse des résultats du sous-objectif II : santé	68–71	17
	C. Analyse des résultats du sous-objectif III : secours et services sociaux	72–81	19
	D. Analyse des résultats du sous-objectif IV : microfinancement	82–90	22
	E. Analyse des résultats du sous-objectif V : amélioration des infrastructures et aménagement des camps	91–97	26

Lettre d’envoi

J’ai l’honneur de présenter à l’Assemblée générale le rapport sur l’activité de l’Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient en 2008. Le rapport a été établi en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) de l’Assemblée.

Comme les années précédentes, ce rapport décrit les conditions de travail de l’Office et résume les faits qui ont influé sur ses opérations. Il décrit brièvement les problèmes juridiques qui ont mobilisé son attention, les progrès de la réforme de son organisation, sa situation financière et les résultats de ses programmes.

La Commission consultative de l’Office, qui se compose des représentants de 23 États Membres et de trois délégations d’observateurs, a approuvé un projet du rapport à sa session de juin 2009. Ses vues ont été consignées dans la lettre que m’a adressée son président. Je la remercie d’avoir appuyé activement l’Office et de m’avoir donné des conseils toujours constructifs. J’ai continué, comme cela est la pratique, de présenter le rapport annuel sous sa forme préliminaire aux représentants du Gouvernement israélien, ce qui fait que le rapport reflète les vues des principales parties prenantes aux travaux de l’Office.

Je saisis cette occasion pour mettre l’Assemblée générale au courant de deux problèmes qui, comme l’indique le rapport, se posaient à la fin de 2008.

Le 27 décembre 2008, une offensive militaire israélienne a été lancée sur Gaza. Avant le cessez-le-feu unilatéral déclaré par Israël le 18 janvier 2009, 1 380 Palestiniens, dont au moins 431 enfants, auraient été tués. Treize Israéliens (3 civils et 10 soldats) ont été tués au combat ou par des tirs de roquette et de mortier. Cette guerre restera gravée dans la mémoire des Palestiniens car elle a tourmenté des hommes, des femmes et des enfants qui ne sont ni favorables ni affiliés à un groupe militant. Des hôpitaux et des écoles, des habitations civiles, des usines, des cimetières et des lieux de culte, du personnel humanitaire et même les locaux de l’Office ont été l’objet d’attaques directes, parfois répétées, les deux camps ne se souciant guère des lois de la guerre ni de l’immunité des civils. Mais on se souviendra de ce conflit aussi en raison de la réponse exemplaire du personnel de l’Office qui, œuvrant avec ses collègues des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, a apporté des secours humanitaires avec courage et abnégation.

En place depuis juin 2007, le blocus de Gaza a survécu au conflit. Les points de passage restent fermés à la circulation des articles commerciaux ou humanitaires et des fournitures de construction, ce qui rend impossibles les efforts de reconstruction et de relèvement. Dans l’intérêt des Palestiniens et de la sécurité régionale et internationale, il est impératif que cessent ces conditions artificielles d’isolement et de pauvreté forcée. Il faut un accès ouvert et des libertés plus grandes

pour les Palestiniens si l'on veut créer une atmosphère où les forces du compromis, de la modération et de la tolérance seront encouragées et renforcées.

Précaire en 2008 et auparavant, la situation financière de l'Office en 2009 reste fort inquiétante. Les déficits sont particulièrement gênants pour son fonds général, source de prestation constante des services publics essentiels qui a fait de l'Office l'assise même de l'aide et de la protection apportées aux réfugiés de Palestine. Il est donc essentiel de veiller à ce que ce fonds soit approvisionné à 100 % pour que l'Office puisse accomplir sa mission à tous égards, notamment face aux urgences humanitaires. En juin 2009, nous avons annoncé à la Commission consultative que le déficit prévu était de 107 millions de dollars pour 2009, dont 39 millions sont nécessaires pour maintenir les services au niveau actuel jusqu'à la fin de l'année. Nous avons expliqué à la Commission que l'Office ne peut plus se rabattre sur son fonds de roulement, épuisé après des années déficitaires. Il est donc dans l'impossibilité de fournir aux réfugiés des services de la qualité qu'ils attendent et méritent alors même que ces services sont plus nécessaires que jamais. Nous espérons donc que, voyant l'extrême gravité de la situation, les donateurs seront plus généreux.

En 2009, l'Office aura 60 ans. Nous observons cet anniversaire par des activités à travers le monde, dont une rencontre au niveau ministériel qui aura lieu en septembre 2009 à l'Organisation des Nations Unies à New York. Cet anniversaire est l'occasion de réfléchir non seulement sur l'aide apportée par l'Office au développement humain des réfugiés de Palestine et des communautés où ils vivent, mais aussi sur son rôle dans la diffusion des valeurs des Nations Unies : neutralité, impartialité, respect de la diversité, règlement pacifique des différends et promotion des droits de l'homme et de la dignité de tous sans distinction. C'est aussi l'occasion pour l'Organisation et ses États Membres de renouveler leur appui à l'Office tout en affirmant leur volonté d'accélérer la recherche d'une solution juste et durable aux difficultés des Palestiniens et des réfugiés de Palestine.

La Commissaire générale
(*Signé*) Karen **Koning AbuZayd**

Lettre datée du 10 juin 2009, adressée à la Commissaire générale de l'Office de secours et des travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office

À la session ordinaire qu'elle a tenue à Amman les 9 et 10 juin 2009, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office durant la période du 1er janvier au 31 décembre 2008, qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-quatrième session.

La Commission félicite l'Office des efforts qu'il déploie pour continuer à exécuter ses programmes et à dispenser des services à tous les réfugiés de Palestine dans ses domaines d'opération et du rôle vital qu'il joue pour contribuer à la stabilité de la région jusqu'à ce qu'une solution juste soit trouvée, conformément aux résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale.

La Commission juge gravement préoccupantes les pertes en vie humaine survenues en 2008 et les épreuves subies par la majorité des réfugiés palestiniens en Cisjordanie et à Gaza. Les restrictions sur l'accès à Gaza ainsi que les flambées de violence ont profondément aggravé la crise économique et sociale et ont encore accru la demande des services à l'Office. La Commission demande donc instamment que soient admis les biens dont il a besoin pour agir dans les domaines humanitaires et du développement humain, y compris les espèces et les matériaux de construction.

La Commission s'inquiète vivement de ce que le mur de séparation, les bouclages, les couvre-feux et les autres restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont causé des difficultés supplémentaires à la population touchée. Ces restrictions gênent le développement économique, notamment l'accès aux sources d'emploi et aux biens et services essentiels, ainsi que la capacité de l'Office de s'acquitter de sa mission. La Commission réaffirme derechef qu'il est urgent que les restrictions imposées à la liberté de circulation du personnel et des biens de l'Office soient levées, conformément à l'Accord de novembre 2005 sur la liberté de circulation conclu par le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne et à l'accord Comay-Michelmore de 1967 entre l'Office et le Gouvernement israélien.

La Commission reste vivement préoccupée par les difficultés auxquelles l'Office se heurte pour dispenser ses services et par les dégâts à ses locaux. Elle demande à l'Assemblée générale d'examiner les droits et les restrictions supplémentaires qu'impose Israël aux conteneurs de l'Office passant à la frontière entre Gaza et Israël et d'envisager, dans sa résolution sur les opérations de l'Office, de demander le remboursement de ces droits par les autorités israéliennes selon qu'il conviendra.

La Commission invite toutes les parties à respecter en tout le droit international, notamment le droit international humanitaire, et elle engage l'Office à continuer de lui rendre compte des répercussions des atteintes à ce droit sur ses opérations dans le territoire palestinien occupé.

La Commission s'inquiète toujours de ce que l'Office n'ait pas accès à son personnel détenu par les autorités israéliennes ou palestiniennes et soit sans nouvelles à son sujet.

La Commission réaffirme que, selon elle, les épreuves persistantes subies par les réfugiés de Palestine rendent le rôle de l'Office indispensable. Or elle note avec inquiétude qu'en 2008 il lui a été difficile de recevoir un financement suffisant pour maintenir des prestations adéquates. Tout en saluant avec gratitude l'appui à long terme des grands donateurs aux opérations de l'Office, la Commission engage donc toute la communauté des donateurs internationaux à mobiliser les ressources qu'il faut, notamment au fonds général de l'Office, pour assurer des prestations idoines. Elle reconnaît par ailleurs les efforts que fait l'Office pour accroître le nombre de ses donateurs et elle l'encourage à intensifier ces efforts.

La Commission demande que la reconstruction du camp de Nahr El Bared reçoive un appui total et que ceux que sa destruction en 2007 a déplacés soient secourus. Elle invite ses membres, entre autres, à écouter l'appel lancé par l'Office pour la reconstruction du camp et l'aide aux communautés voisines.

L'appel d'urgence lancé par l'Office en 2008 (262 millions de dollars) pour le territoire palestinien occupé est le plus important à ce jour. Or la Commission note avec inquiétude qu'il n'a reçu que 176 millions de dollars. Elle invite donc les donateurs à redoubler d'efforts pour aider les opérations d'urgence de l'Office en Cisjordanie et à Gaza.

La Commission souligne son appui constant à la poursuite de la réforme de l'Office afin d'accroître l'efficacité de ses services aux réfugiés. Elle note que le budget du plan de développement organisationnel finance actuellement 14 postes faisant l'objet d'un recrutement international. La viabilité à long terme des réformes de l'Office dépend de l'incorporation de ces postes dans le budget ordinaire de l'ONU. La Commission réaffirme être favorable à l'élaboration de la stratégie à moyen terme pour 2010-2015 et à l'établissement d'un lien plus net entre celle-ci et les trois budgets biennaux correspondants.

La Commission salue le dévouement, la détermination et l'ardeur infatigable du personnel de l'Office. Elle souhaite renforcer encore ses relations avec l'Office et compte qu'il la tiendra au courant de ses problèmes financiers et opérationnels.

La Commission rend hommage aux pays hôtes pour leur appui aux travaux et aux activités de l'Office.

La Commission tient à saluer ici la grande sollicitude de la Commissaire générale de l'Office pour les réfugiés de Palestine et à la remercier sincèrement de ses nombreuses années d'action à sa tête.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) Tor **Wennesland**

Chapitre I
Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale en date du 8 décembre 1949. Entré en activité le 1er mai 1950, il s'occupait de quelque 750 000 réfugiés de Palestine. Aujourd'hui l'un des programmes les plus importants de l'ONU, il s'occupe de 4 670 000 réfugiés de Palestine et emploie près de 30 000 personnes.

2. L'Office a pour mission de contribuer au développement humain des réfugiés de Palestine dans la bande de Gaza, la Cisjordanie, la Jordanie, le Liban et la République arabe syrienne en attendant une solution juste et durable à la question des réfugiés. Pour s'acquitter de cette mission, l'Office fournit divers services essentiels, notamment dans les domaines suivants : instruction (et enseignement secondaire au Liban), services complets de soins de santé primaires, secours d'urgence, action sociale, microfinancement, logement et infrastructure. De tous les organismes des Nations Unies, il est le seul à fournir une gamme de services directement aux réfugiés.

3. L'objectif que poursuit l'Office est de faire en sorte que pour chaque réfugié de Palestine, le développement humain corresponde aux meilleures normes possibles, que chaque réfugié puisse réaliser tout son potentiel, en tant que personne et membre d'une famille et d'une collectivité, qu'il participe activement à la vie socioéconomique et culturelle et qu'il ait l'assurance que ses droits sont défendus, protégés et maintenus.

4. L'Office a vocation, au plan mondial, d'assurer la protection et le bien-être des réfugiés de Palestine. Dans les situations de crise humanitaire et de conflit armé, les interventions d'urgence de l'Office – ainsi que sa présence – sont le gage concret de la sollicitude de la communauté internationale et contribuent en définitive à créer un environnement stable.

Chapitre II
Aperçu contextuel

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

5. En 2008 encore, c'est dans le territoire palestinien occupé que les événements les plus tragiques sont survenus. Dans la bande de Gaza, l'année a commencé et s'est achevée sur fond de conflits importants. Le blocus imposé par Israël en juin 2007 après la prise de pouvoir par le Hamas et la dissolution du Gouvernement d'unité nationale palestinien par le Président Mahmoud Abbas a eu des incidences graves sur tous les aspects de la vie des Palestiniens, en dépit des exceptions faites pour les importations de fournitures humanitaires essentielles, les évacuations médicales d'urgence et le passage d'un petit nombre de Palestiniens dans le cadre d'une coordination spéciale. Le chômage a continué d'augmenter et les fermetures d'entreprises privées se sont poursuivies, ce qui a pesé encore plus sur la capacité de la société palestinienne à l'autosuffisance[1].

6. En novembre 2008, seulement 579 camions chargés de marchandises sont entrés dans la bande de Gaza, soit 4 % du niveau de décembre 2005 (un mois avant la victoire du Hamas aux élections parlementaires)[2]. Du fait de la pénurie de gaz domestique, on a assisté à la mise en place d'un système de rationnement, à la formation de longues files d'attente aux points de distribution et à la fermeture de la moitié des boulangeries de Gaza. Le prix des denrées alimentaires a augmenté de 28 % de juin 2007 à juin 2008. Les réseaux de distribution d'eau, de traitement des déchets solides et d'épuration des eaux usées ont été mis à mal par la pénurie de carburant et de pièces détachées et l'incapacité des usagers à régler leurs factures. Les 40 millions de litres d'eaux usées non épurées déversés chaque jour dans la mer, selon les estimations, et l'accumulation quotidienne de plusieurs centaines de tonnes de déchets solides dans les rues présentaient un risque sérieux pour la santé publique. Les services de santé ont beaucoup souffert de l'incapacité des hôpitaux à réparer et entretenir le matériel d'importance vitale ou d'importer des médicaments pour le traitement du cancer ou d'autres affections. L'accès aux soins de santé en dehors de la bande de Gaza est devenu de plus en plus difficile. Parmi les biens visés par le blocus figuraient les fournitures scolaires : crayons, articles de papeterie et papier et encre nécessaires à l'impression des manuels scolaires. La pénurie de carburant a notamment eu pour effet la suspension des cours dans les quatre universités de la bande de Gaza, de l'enlèvement des ordures ménagères et de certaines distributions de denrées alimentaires. À la fin de l'année, on estimait que les marchandises transitant par les tunnels qui traversent la frontière avec l'Égypte représentaient plus de 90 % des échanges. Des brèches ont été ouvertes dans la frontière avec l'Égypte le 23 janvier; des centaines de milliers de personnes en ont profité pour traverser la frontière dans les deux sens avant qu'elle ne soit de nouveau bouclée début février.

---

[1] Au premier semestre de 2008, 42 % de la population active de Gaza était au chômage. Selon la Fédération des industries palestiniennes, à Gaza, 98 % des activités industrielles étaient suspendues.

[2] Bureau de la coordination des affaires humanitaires, base de données en ligne sur les points de passage de Gaza, et *The Humanitarian Monitor*, n° 31 (novembre 2008). Du 1er au 26 décembre 2008, donc avant l'offensive militaire déclenchée le 27 décembre, 716 camions transportant des marchandises ont été admis (*The Humanitarian Monitor*, n° 32, décembre 2008).

7. L'opération militaire israélienne lancée en décembre 2007 s'est poursuivie en 2008, tout comme les tirs de roquettes à partir de la bande de Gaza. L'opération menée par Israël du 27 février au 4 mars 2008 a marqué un point culminant dans le conflit. Le 19 juin 2008, Israël et le Hamas ont adopté un accord de cessez-le-feu d'une durée de six mois, qui a pris fin au début de novembre. En 2008, plus de 3 100 tirs de roquettes et d'obus de mortier en provenance de la bande de Gaza ont atteint le sud d'Israël, plus de 2 280 de ces tirs ayant eu lieu de janvier à juin, environ 26 de juillet à octobre et 795 en novembre et décembre[3]. Le 27 décembre, Israël a déclenché une grande offensive contre la bande de Gaza.

8. Du début au 26 décembre de la période examinée, 402 Palestiniens, dont 57 enfants, de la bande de Gaza avaient été tués lors d'opérations militaires israéliennes. Au cours de la même période, 6 civils et 8 soldats israéliens ont été tués et 51 civils et 58 soldats blessés par des tirs de roquettes et d'obus de mortier provenant de la bande de Gaza. Au cours des cinq premiers jours de l'offensive déclenchée le 27 décembre, l'aviation israélienne a bombardé plus de 300 cibles. Au 31 décembre, environ 350 habitants de Gaza, dont au moins 38 enfants, avaient été tués. Au cours de la même période, les roquettes tirées par des Palestiniens en direction d'Israël ont fait quatre morts et une vingtaine de blessés parmi les Israéliens.

9. En juillet et août, une série d'attentats à la voiture piégée et une vague d'affrontements entre factions rivales dans la bande de Gaza ont fait 13 morts, dont 2 enfants, et 130 blessés parmi les Palestiniens. Ces événements ont porté un rude coup aux efforts de réconciliation entre le Hamas et le Fatah.

10. En Cisjordanie, le régime de blocages, de destruction d'habitations, d'expansion des colonies, de couvre-feux et de saisies s'est poursuivi tout comme l'édification de la Barrière de Cisjordanie. Comme en 2007, la population palestinienne a vu ses conditions de vie se détériorer et subi le déni de ses droits fondamentaux. Selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, à la fin de l'année, on dénombrait encore 620 blocages à travers la Cisjordanie, alors que se poursuivait l'expansion des colonies de peuplement et des avant-postes israéliens et l'édification de la Barrière de Cisjordanie. Au total, 40 % de la Cisjordanie est de fait inaccessible aux Palestiniens. La politique de restrictions à la liberté de circulation a gravement touché l'économie cisjordanienne, ce qui a rendu les conditions de vie difficiles et limité l'accès à l'éducation, à la santé et à d'autres services. Au premier semestre de 2008, 24,45 % de la population active cisjordanienne était au chômage. Les tentatives visant à renforcer la capacité des forces de sécurité de l'Autorité palestinienne au nord de la Cisjordanie ont au moins partiellement abouti lorsqu'elles allaient de pair avec un assouplissement des mesures de restriction.

11. L'année 2008 a été marquée par une augmentation du nombre d'attaques menées contre des civils palestiniens par des colons israéliens signalées. En effet, selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 290 incidents mettant en cause des colons ont été signalés au cours des 10 premiers mois de l'année. Parallèlement, en février, un civil israélien a trouvé la mort dans un attentat-suicide mené par un Palestinien à Dimona. Deux attentats-suicides au bulldozer ont été perpétrés par des Palestiniens à Jérusalem, faisant trois morts parmi les passagers de

[3] Voir le site Web du Ministère israélien des affaires étrangères.

bus et d'autres véhicules. En mars, huit étudiants ont été tués dans un attentat contre une école talmudique de Kiryat Moshe mené par un Palestinien habitant Jérusalem-Est.

12. Au Liban, les quatre premiers mois de l'année ont été marqués par une détérioration de la situation politique et des conditions de sécurité, du fait des incertitudes liées à l'élection présidentielle. Les tensions ont connu leur apogée en mai, lorsque partisans du Courant du futur et du Hezbollah se sont affrontés dans plusieurs régions du pays, faisant 80 morts en six jours. Un accord entre factions libanaises signé le 21 mai à Doha a abouti à l'élection d'un nouveau président et à la participation de membres du Hezbollah dans le cabinet du Premier Ministre Fouad Siniora. Sur le plan de la sécurité, la situation est demeurée tendue, en particulier dans le nord, où des combats lourds sporadiques ont opposé divers protagonistes de juin à août. Parallèlement, les tensions entre factions palestiniennes ont commencé à monter à la fin de l'année, ce qui a créé une situation instable dans le camp de réfugiés d'Ein el-Hilweh en particulier.

13. En République arabe syrienne et en Jordanie, l'Office et les réfugiés ont pu bénéficier d'un environnement sûr et stable. Le maintien de la présence de réfugiés iraquiens dans les deux pays a toutefois contribué à l'inflation et pesé sur la demande de services fournis par l'État et par l'Office.

14. La crise financière mondiale qui a éclaté au cours de la période considérée a touché l'ensemble des cinq zones d'intervention. La réduction de certaines subventions publiques et la nette augmentation du coût de la vie ont préoccupé tant les réfugiés que les nationaux. Les autorités de tous les pays d'accueil ont été obligées d'augmenter les traitements de la fonction publique. Ceci a eu des conséquences directes pour l'Office, étant donné que la rémunération de ses employés est calculée en fonction des salaires de la fonction publique.

B. Évolution du cadre d'activités de l'Office

15. Dans les cinq secteurs où il opère, l'Office a pour mission de satisfaire les besoins des réfugiés dans les domaines suivants : éducation, santé, secours, services sociaux, infrastructure et aménagement des camps et microfinancement. La période considérée a été marquée par les efforts déployés pour améliorer la qualité de ces services grâce à une meilleure gestion des programmes et à la rationalisation des services d'appui dans le cadre du processus de développement organisationnel. Outre ces services, l'Office intervient en cas de situation d'urgence, où que ce soit dans les secteurs où il opère. Comme cela est le cas depuis le début de l'Intifada en septembre 2000, les situations d'urgence dans la bande de Gaza et en Cisjordanie ont rendu particulièrement difficile la tâche de l'Office, contraint de compléter ses programmes de base par une aide alimentaire d'urgence, une assistance en espèces, des activités de remise en état de logements et de création d'emplois pour les réfugiés lésés. L'Office a ainsi lancé un appel d'urgence d'un montant de 238 millions de dollars. Compte tenu de l'augmentation rapide du prix des denrées alimentaires et du carburant au premier semestre de 2008, ce montant a été porté à 262 millions de dollars. À la fin de la période considérée, les donateurs s'étaient engagés à verser 176 millions de dollars.

16. L'Office a fourni une aide alimentaire d'urgence à 190 000 familles de réfugiés dans le territoire palestinien occupé. Un programme de repas scolaires pour

l'ensemble des 200 000 élèves scolarisés dans les écoles de l'Office dans la bande de Gaza a été lancé. L'Office a consacré environ 12 millions de dollars au financement de bourses en espèces accordées à 30 000 familles de réfugiés pauvres et 6 millions de dollars aux aides accordées dans la bande de Gaza pour la rentrée scolaire. De plus, l'Office a créé 3 millions de journées de travail pour 56 000 réfugiés.

17. Une pénurie de billets de banque due au blocus de la bande de Gaza a contraint l'Office à suspendre à partir du 19 novembre 2008 le versement de l'aide sociale dont bénéficient 19 000 familles de réfugiés démunies. En décembre, ses entrepôts étant presque vides, l'Office était dans l'impossibilité de reconstituer les réserves stratégiques malgré le cessez-le-feu. Il a donc dû reporter la fourniture de l'aide alimentaire d'urgence accordée à 135 000 familles vers la fin de l'année.

18. Lors de l'offensive israélienne déclenchée le 27 décembre, l'Office a fourni un abri temporaire à plus de 50 000 Palestiniens qui avaient cherché refuge dans un des 50 sites gérés par l'Office. Les opérations essentielles, notamment les distributions de denrées alimentaires, se sont poursuivies dans toute la mesure du possible.

19. En Cisjordanie, l'Office a eu de plus en plus de difficultés à accéder aux réfugiés pour répondre à leurs besoins humanitaires. Au total, 918 problèmes d'accès ont été signalés en 2008, contre 231 en 2007.

20. En dépit des tensions politiques et de la précarité des conditions de sécurité au Liban, l'Office a pu mener à bien ses opérations sans interruption majeure. En mai, le Conseil des ministres libanais a décidé d'exproprier les terres sur lesquelles était situé le camp de réfugiés de Nahr el-Bared. En juin, l'Office et le Gouvernement libanais ont lancé conjointement un appel de fonds de 445 millions de dollars pour sa reconstruction. À la fin de 2008, les donateurs s'étaient engagés à verser 42 millions de dollars seulement. Les travaux de déblaiement ont commencé en octobre. L'Office a continué de fournir aux réfugiés déplacés du camp de Nahr el-Bared des abris temporaires, des bâtiments scolaires et des dispensaires préfabriqués, ainsi que des aides au logement et une aide alimentaire.

21. Le Gouvernement libanais a pris des mesures en collaboration avec l'Office, l'OLP et les organisations non gouvernementales de défense des droits de l'homme pour régulariser la situation des 3 000 à 5 000 Palestiniens sans papiers qui, selon les estimations, se trouvaient au Liban sans statut de résident ni pièce d'identité reconnue.

22. En Jordanie comme en République arabe syrienne, les réfugiés de Palestine continuent de bénéficier de l'environnement politique et des conditions de sécurité stables décrits plus tôt et d'une coopération exemplaire entre les autorités nationales et l'Office.

23. La sécurité du personnel de l'Office est demeurée un grave sujet de préoccupation. Dans la bande de Gaza, le 27 février, un enfant de 6 mois a été tué lors d'une frappe de l'armée israélienne qui a touché une école de l'Office dans laquelle résidait son grand-père, agent d'administration scolaire. Le 1er mars, un employé de l'Office a été blessé au dépôt de Rafah lors d'une opération militaire israélienne. Le 29 décembre, lors de l'offensive israélienne contre Gaza déclenchée le 27 décembre, un gardien d'école de l'Office est mort des suites de blessures reçues sur son lieu de travail pendant une frappe militaire. Au Liban, le 20 août, un membre du personnel a été blessé par des munitions non explosées alors qu'il travaillait au camp de Nahr el-Bared.

24. L'Office doit beaucoup à son personnel et salue son dévouement et sa loyauté. Il rend en particulier hommage à ceux qui travaillent dans le territoire palestinien occupé et au Liban. Il déplore que ses agents locaux soient les seuls membres du personnel des Nations Unies travaillant dans la région qui ne perçoivent pas de prime de risque.

C. Évolution interne

25. Le 25 août 2006, l'Office a lancé une initiative ambitieuse de réforme de la gestion pour 2007-2009. Le plan d'évolution interne a été publié sous le titre « Pour servir plus efficacement les réfugiés de Palestine : renforcement de la capacité de gestion de l'Office de secours et de travaux pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient ». Ce plan comportait quatre volets : gestion du programme, gestion des ressources humaines, gestion des processus et des systèmes organisationnels et encadrement.

26. En 2008, l'Office a fait des progrès notables pour satisfaire aux normes des pratiques optimales dans la gestion des cycles de programmation. Il a jeté les bases d'une stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Le personnel clef sur le terrain et le personnel chargé des programmes ont reçu une formation sur l'évaluation des besoins et la planification. Une évaluation des besoins a été entreprise dans tous les domaines d'intervention et les activités de planification axée sur les résultats ont commencé pour l'exercice biennal 2010-2011. Les indicateurs de résultats de l'Office ont été révisés et modifiés en conséquence[4]. Parallèlement à ces efforts stratégiques et de planification, l'Office a pris des mesures importantes en vue de l'adoption de pratiques optimales dans le cadre de la budgétisation axée sur les résultats.

27. Sur le plan de la gestion des ressources humaines, l'Office a établi un cadre et un ensemble de principes aux fins de la mise en place d'un nouveau système de gestion des résultats, de classement des postes et de rémunération, pour adoption à un stade ultérieur du plan d'évolution interne.

28. L'Office a également modifié ses procédures de recrutement, d'achats et de gestion des actifs. Ces changements vont dans le sens de la décentralisation de la prise de décisions, d'une plus grande responsabilisation et d'une amélioration du suivi, de l'établissement de rapports et du contrôle.

29. L'Office a continué de mettre en œuvre les réformes relatives à ses mécanismes de contrôle interne pour tenir compte des conclusions d'une étude externe d'évaluation de la qualité menée fin 2007.

30. L'Office a entamé un processus d'acquisition et de mise en place d'un progiciel de gestion intégré. Des consultants externes ont effectué une analyse des lacunes, qui a mis en lumière la nécessité d'un tel système.

---

[4] À cet égard, l'Office est conscient qu'il doit mettre au point davantage d'indicateurs stratégiques et axés sur les résultats, en l'absence desquels il a souvent mesuré et présenté ses résultats en utilisant des indicateurs fondés sur les activités et sur les moyens. L'Office se dotera au cours de 2009 des moyens nécessaires pour appliquer le nouveau cadre d'indicateurs dans ses prochains rapports annuels.

31. Un plan d'action a été élaboré pour intégrer la sécurité dans toutes les activités de l'Office. Ceci est un pas vers l'adoption d'une politique de sécurité.

32. Outre l'évaluation effectuée par l'Office selon son plan d'évolution interne, le Goverment Accountability Office des États-Unis d'Amérique a entrepris l'examen des systèmes du contrôle de gestion de l'Office pour s'assurer que les contributions financières des États-Unis étaient bien utilisées.

D. Questions juridiques

Personnel de l'Office

33. 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. Ces restrictions comprenaient notamment le bouclage de la Cisjordanie et de la bande de Gaza, l'interdiction faite au personnel local à bord de véhicules des Nations Unies d'emprunter le passage d'Erez entre Israël et la bande de Gaza, ou le pont Allenby, ou encore de se rendre en Israël et dans des régions du territoire palestinien occupé annexées par Israël, et l'imposition de procédures contraignantes pour l'obtention de permis d'entrée en Israël et à Jérusalem-Est pour le personnel local. À maintes occasions, les permis d'entrée n'ont pas été accordés alors que les procédures avaient été respectées.

34. Les fonctionnaires locaux qui avaient reçu un permis d'entrée ont dû emprunter le passage d'Erez à pied. Seuls les fonctionnaires internationaux munis d'un laissez-passer des Nations Unies ou d'une carte jaune délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères ont échappé à l'obligation de traverser le passage à pied. Les procédures imposées au passage d'Erez ont provoqué de nombreux retards, le temps d'attente moyen étant de 50 minutes du côté situé dans la bande de Gaza, ce qui posait des risques pour la sécurité du personnel. Le personnel local s'est souvent vu interdire purement et simplement le passage. À de nombreuses reprises, aux postes de contrôle à l'entrée de Jérusalem-Est, et à plusieurs occasions, au point de passage d'Erez, les autorités israéliennes ont refusé aux fonctionnaires de l'Office à bord de véhicules de l'ONU de traverser, à moins qu'ils ne se soumettent à une fouille de leur véhicule, ce qui constituait une violation de l'immunité dont jouit le personnel de l'ONU.

35. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies (la Convention de 1946) et de l'Accord Comay-Michelmore de 1967, aux termes duquel le Gouvernement israélien est tenu 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.

36. Selon l'Office, ces mesures étaient, pour la plupart, motivées plus par des considérations policières et administratives que par des considérations de sécurité militaire. Les autorités israéliennes ont cependant soutenu que les mesures se justifiaient pour protéger Israël de menaces terroristes.

37. En Cisjordanie, la coordination des déplacements du personnel de l'Office avec les officiers de liaison militaire israéliens s'est accrue, mais ces déplacements ont encore été restreints, au point de devenir ingérables, à plusieurs points de contrôle israéliens, en particulier ceux qui contrôlent l'accès à Jérusalem-Est. Les

restrictions aux déplacements imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont fait perdre 2 199 jours de travail, environ 86 000 dollars. Il était encore difficile pour l'Office de fournir des services dans la zone située entre la Barrière de Cisjordanie et la ligne d'armistice de 1949, en particulier dans la zone de Barta'a. Dans la bande de Gaza, les déplacements du personnel de l'Office ont été entravés par les incursions militaires israéliennes et par la situation générale en matière de sécurité.

38. Comme le personnel local de l'Office avait besoin de permis des autorités israéliennes pour traverser le point de passage d'Erez et que ces autorités ont rejeté 22 % (114 sur 515) des demandes de permis présentées par l'Office, certains fonctionnaires locaux n'ont pu quitter Gaza pour s'acquitter de leur mission. En novembre, un fonctionnaire international muni d'un visa de service en bonne et due forme qui se rendait en Israël pour prendre ses fonctions dans la bande de Gaza a été détenu à l'aéroport Ben Gurion pendant plus de 48 heures par les autorités israéliennes qui lui ont refusé l'entrée en Israël. L'Office a protesté contre ce refus, faisant valoir qu'il était contraire à la Convention de 1946. À la fin de la période considérée, la question demeurait en suspens.

39. Le point de passage de Rafah entre l'Égypte et Gaza a été ouvert en tout 92 jours. À titre exceptionnel et en concertation préalable avec les autorités égyptiennes, 13 fonctionnaires de l'Office ont été admis à se rendre sur leurs lieux d'affectation dans d'autres zones d'opérations. Trois de ces fonctionnaires ont attendu 16 jours avant d'être autorisés à retourner à Gaza.

40. Au cours de la période considérée, ni les Gouvernements de la Jordanie ou de la République arabe syrienne ni l'Autorité palestinienne n'ont imposé de restrictions importantes à la circulation du personnel de l'Office.

41. Dans le nord du Liban, les autorités libanaises, invoquant des raisons de sécurité, ont, à diverses reprises, exigé la fouille des véhicules de l'Office à l'entrée du camp de Nahr el-Bared. L'Office a protesté contre ces incidents, motif pris que ces fouilles violeraient l'immunité de l'ONU. La question a été réglée à une réunion le 10 octobre, après quoi il n'a plus été demandé de fouiller les véhicules de l'Office à l'entrée du camp.

42. À la fin de 2008, 20 fonctionnaires étaient détenus, dont 11 par les autorités israéliennes, 6 par les autorités palestiniennes, 2 par les autorités de la République arabe syrienne et 1 par les autorités jordaniennes. Celles-ci ont permis à l'Office d'avoir accès à son fonctionnaire. En dépit des multiples demandes faites par l'Office conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités israéliennes n'ont pas autorisé les représentants de l'Office à rendre visite aux fonctionnaires en détention et n'ont fourni aucun renseignement à leur sujet. À la fin de la période considérée, malgré diverses demandes, les autorités palestiniennes n'avaient pas autorisé les représentants de l'Office à rendre visite aux fonctionnaires en détention.

Services et locaux de l'Office

43. L'Office est normalement tenu d'acheminer ses expéditions de fournitures humanitaires destinées à la bande de Gaza par le passage de Karni, sauf pour les matériaux de construction qui, eux, doivent passer par le passage de Sofa. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de passage sur les

expéditions de l'Office, qui se sont élevés à 122 640 dollars en 2008. L'Office estime que ce prélèvement est un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Invoquant des incidents et des alertes, les autorités israéliennes n'ont, tout au long de 2008, admis aucun chargement au point de passage de Karni et tous les chargements ont dû emprunter des points de passage secondaires à Sofa ou à Kerem Shalom. Comme aucun de ces points de passage n'était à même de recevoir des conteneurs, il a fallu palettiser toutes les marchandises au port avant de les acheminer vers la bande de Gaza. Qui plus est, le point de passage de Sofa a été fermé aux importations pendant 137 des 299 jours ouvrables (46 % du temps ouvrable); celui de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 191 des 366 jours ouvrables (52 % du temps ouvrable). Les fermetures du passage de Karni et la condition imposée de palettiser les conteneurs ont contribué à augmenter les frais d'entreposage, de surestarie, de transport et de palettisation de quelque 2 170 000 dollars, dont environ 660 000 dollars pour la palettisation.

44. L'importation dans la bande de Gaza de matériaux de construction était frappée d'une interdiction quasi générale. Bien que les autorités israéliennes aient autorisé l'entrée de certains matériaux pour permettre à l'Office de construire des installations temporaires pour ses Jeux d'été, cette interdiction a empêché l'achèvement de divers projets de l'Office représentant un montant de 76 millions de dollars à la fin de la période considérée. Les autorités israéliennes, invoquant des questions de sécurité, se sont également opposées à l'entrée dans la bande de Gaza de tableaux blancs électroniques et de vitrages blindés destinés aux bureaux de l'Office. Depuis le 13 novembre 2008, les autorités israéliennes, évoquant des questions de sécurité, ont refusé de laisser la valise diplomatique traverser le passage d'Erez sans la faire passer aux rayons X. L'ONU a protesté contre ce refus qui est contraire à la Convention de 1946.

45. Au Liban, l'entrée des matériaux de construction dans les camps du sud était soumise à l'approbation de l'armée libanaise. Toutes les approbations ayant été données dans les 24 heures, cette procédure n'a pas provoqué de retards importants en 2008.

46. Le programme des fonctionnaires responsables de l'appui aux opérations s'est poursuivi aussi bien en Cisjordanie que dans la bande de Gaza. Il a permis dans une très grande mesure de maintenir la neutralité de l'ONU, de faciliter le passage du personnel, des véhicules et des biens de l'Office par les points de contrôle et dans les zones touchées par les opérations militaires israéliennes, d'appuyer les programmes et initiatives de l'Office, de suivre la crise humanitaire au sein de la population palestinienne, d'inspecter les installations de l'Office et d'assurer une certaine protection aux réfugiés, y compris aux personnes déplacées. À Gaza, le programme a facilité l'intervention humanitaire d'urgence de l'Office pendant et après le conflit armé.

47. La Convention de 1946 dispose que « les locaux de l'Organisation sont inviolables ». En violation de cette obligation juridique, l'armée israélienne a pénétré de force dans les locaux de l'Office en Cisjordanie à sept reprises. Dans la bande de Gaza, les locaux de l'Office ont été endommagés lors d'attaques ou de bombardements israéliens, à 31 occasions, dont 28 survenus au cours des cinq derniers jours de 2008.

48. En Cisjordanie, les forces de sécurité de l'Autorité palestinienne ont pénétré dans les locaux de l'Office à deux reprises. Lors de deux incidents distincts, un Palestinien a ouvert le feu dans une installation de l'Office et le père d'un élève a attaqué un enseignant dans une école de l'Office. Dans la bande de Gaza, des agents de sécurité palestiniens ont pénétré de force dans des installations de l'Office à trois reprises et des militants palestiniens armés ont fait de même à deux reprises. Un Palestinien armé a lancé une grenade contre une guérite de poste de garde de l'Office sur le chantier d'un projet de relogement et une école de l'Office a été endommagée par des tirs de balles provenant d'un terrain d'entraînement de militants.

49. En novembre, une école maternelle située dans une installation de l'Office en République arabe syrienne a été fermée pendant trois jours. Elle a été rouverte après que les autorités du Gouvernement ont expliqué qu'elle avait été fermée par erreur. Il n'y a pas eu d'incursion dans les locaux de l'Office situés en Jordanie et au Liban.

Questions diverses

50. En 2008, l'Autorité palestinienne a remboursé à l'Office un montant de 1 076 049 dollars, au titre des taxes sur la valeur ajoutée acquittées par l'Office. Au 31 décembre 2008, le montant total des taxes sur la valeur ajoutée que l'Office devait récupérer auprès de l'Autorité palestinienne s'élevait à environ 26,3 millions de dollars. L'Autorité palestinienne a continué d'admettre son obligation de rembourser ces taxes à l'Office.

51. Au cours de la période considérée, les autorités syriennes ont continué d'exiger de l'Office qu'il lui verse des redevances portuaires et taxes connexes, contrairement à l'accord passé en 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2008, les redevances et taxes payées se sont élevées à 17 328 dollars. Le Ministère des affaires étrangères a indiqué qu'il examinerait la question mais celle-ci n'était toujours pas réglée à la fin de la période à l'examen.

Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les zones d'intervention de l'Office

52. Les déplacements de Palestiniens, y compris les réfugiés de Palestine, à l'intérieur du territoire palestinien occupé, vers lui et à partir de lui, étaient strictement contrôlés et soumis à un système complexe de permis appliqué par les autorités israéliennes et à divers accords, y compris l'Accord sur les déplacements et l'accès, du 15 novembre 2005. Les réfugiés de Palestine peuvent obtenir des documents d'identification, mais les autorités israéliennes administrent la population et contrôlent la délivrance des documents d'identité pour la Cisjordanie, Jérusalem et la bande de Gaza. Les réfugiés de Palestine peuvent recourir pleinement aux services de l'Autorité palestinienne dans le territoire palestinien occupé et jouissent des mêmes droits que les autres résidents en matière de vote.

53. C'est en Jordanie qu'on trouve le plus grand nombre de réfugiés de Palestine. La majorité d'entre eux possèdent la nationalité jordanienne, ils peuvent travailler dans l'administration publique et utiliser les services publics jordaniens. Toutefois, les réfugiés de Palestine qui ont quitté la bande de Gaza en 1967 et leurs descendants ne peuvent obtenir qu'un passeport jordanien temporaire d'une validité de deux ans et n'ont pas de numéro d'identité nationale. La loi de 1996 sur le travail dispose que les non-Jordaniens doivent avoir une résidence légale, être titulaires

d'un passeport valide et d'un permis pour pouvoir travailler. L'accès aux prestations de sécurité sociale dépendait de la réciprocité des privilèges dans le pays d'origine du travailleur; de ce fait, les réfugiés palestiniens ne remplissaient pas les conditions requises. Le Gouvernement jordanien a dispensé aux réfugiés et aux déplacés de Palestine les services et prestations suivants : éducation, équipements collectifs, allocations et rations, services dans les camps, soins de santé, services d'ordre et services sociaux.

54. En juin 2005, le Ministère libanais du travail a autorisé les réfugiés de Palestine immatriculés nés au Liban à occuper des emplois manuels et de bureau et à obtenir des permis de travail, deux possibilités qui auparavant leur étaient refusées. Les réfugiés de Palestine ne pouvaient toujours pas exercer certaines professions. Le chômage parmi les réfugiés était élevé et les conditions de vie médiocres. Tous les réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office et leurs descendants ont reçu des documents d'identité et obtenaient des documents de voyage renouvelables. Un décret de 1957, toujours en vigueur, régit les déplacements des réfugiés de Palestine qui, en pratique, sont libres de changer de résidence dans le pays. Ils ont un accès limité à l'administration et sont presque entièrement tributaires de l'Office pour la prestation de services essentiels. La législation leur interdisant d'acquérir des biens immobiliers était toujours en vigueur.

55. Les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne ont continué d'avoir librement accès aux services publics et au marché du travail, à l'exception des réfugiés arrivés le 10 juillet 1956 ou après cette date, qui n'étaient pas autorisés à occuper des postes dans l'administration du pays. Les résidents réfugiés de Palestine jouissent pratiquement de la même protection juridique que les citoyens syriens, mais ne peuvent pas opter pour la nationalité syrienne et ne jouissent pas du droit de vote. L'État leur fournit des services essentiels dans les domaines de l'enseignement, de la santé, du logement, des équipements collectifs ainsi que des services de sécurité et des services sociaux.

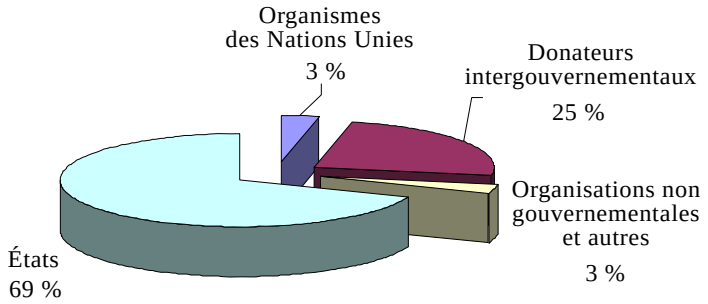
E. Situation financière

1. Sources de financement

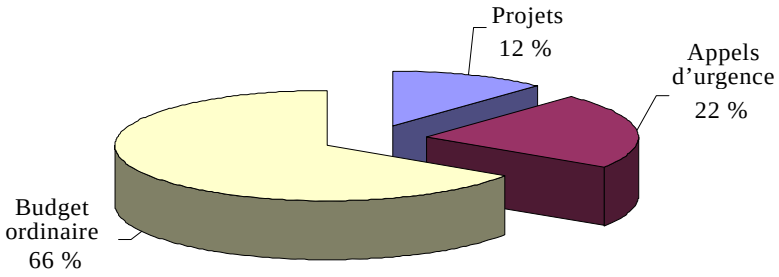
56. À l'exception des postes de personnel recruté sur le plan international financés par l'Assemblée générale au moyen des contributions des États Membres au budget ordinaire de l'ONU, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office sont financés par les contributions volontaires de donateurs (voir fig. I). Les dépenses de l'Office au titre de projets sont des dépenses non renouvelables financées par des contributions affectées à des activités spéciales, qui complètent les programmes ordinaires de l'Office.

Figure I
Répartition des sources de financement par catégorie de donateurs et type de crédits budgétaires

Par catégorie de donateurs



Par type de crédits budgétaires



2. Dépenses

57. En 2008, l'Office a dépensé 807,1 millions de dollars prélevés sur un budget total de 897,1 millions de dollars au titre de ses activités ordinaires, des projets et des appels d'urgence. La part du budget ordinaire a été la plus importante (496 millions de dollars), soit 61,5 % du montant total des dépenses. Les activités au titre des appels d'urgence et des projets ont représenté 23 % et 15,4 %, respectivement. Le programme autonome de microfinancement a représenté moins de 1 % du montant total des dépenses.

58. Comme par le passé, le programme consacré à l'éducation est demeuré le plus important en 2008, avec un budget représentant 60 % du montant total du budget ordinaire (voir tableau 1).

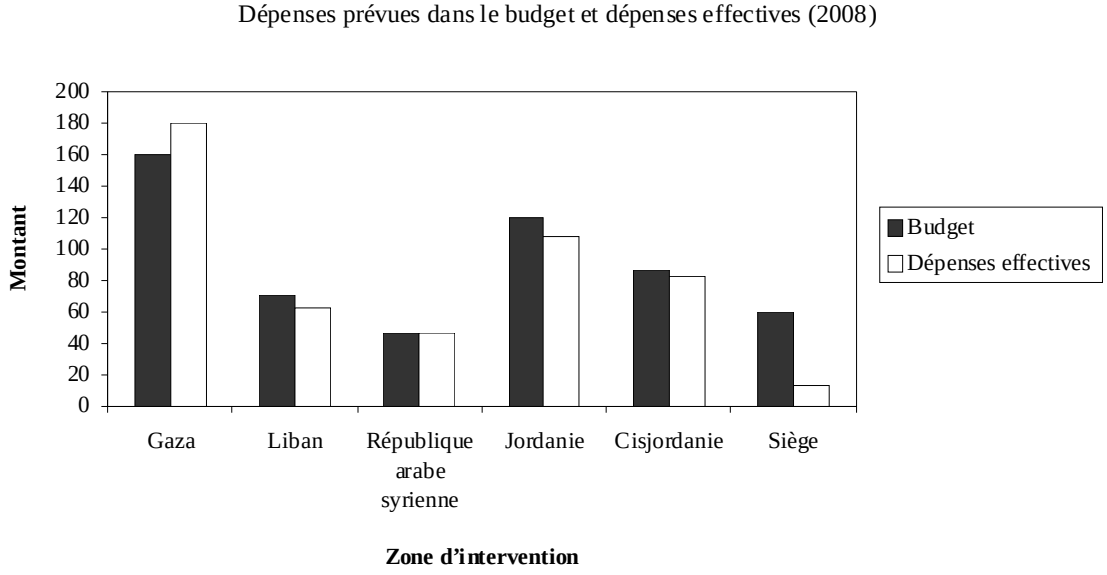
Tableau 1
Budget ordinaire de l'Office (2008)
(En millions de dollars des États-Unis)

	Budget	*Dépenses (montant)*	*Dépenses (pourcentage)*	*Part non provisionnée (montant)*	*Part non provisionnée (pourcentage)*
Éducation	281,6	298,0	60	(16,4)	(5,8)
Santé	106,1	88,8	18	17,3	16,3
Secours et services sociaux	53,3	52,9	11	(0,4)	(0,1)
Appui opérationnel	36,4	29,5	6	6,9	19,0
Services communs	48,7	27,0	5	21,7	44,6
Divers	18,5	–	–	18,5	–
Total	**544,6**	**496,2**	**100**	**48,4**	**8,9**

59. La variation de 48,4 millions de dollars représente la différence entre le budget établi en fonction des besoins et les contributions des donateurs. Cette variation a conduit à adopter des mesures d'austérité très strictes dans l'ensemble de l'Office.

60. La figure II rend compte des dépenses inscrites au budget ordinaire de 2008 et des dépenses effectives pour chaque zone d'intervention de l'Office et pour le siège. Le dépassement de crédits dans le secteur de Gaza est imputable au recrutement d'enseignants supplémentaires pour l'année scolaire 2008/09 dans le cadre de l'initiative Écoles d'excellence.

Figure II
Comparaison des dépenses prévues dans le budget et des dépenses effectives, par zone d'intervention et au siège
(En millions de dollars des États-Unis)

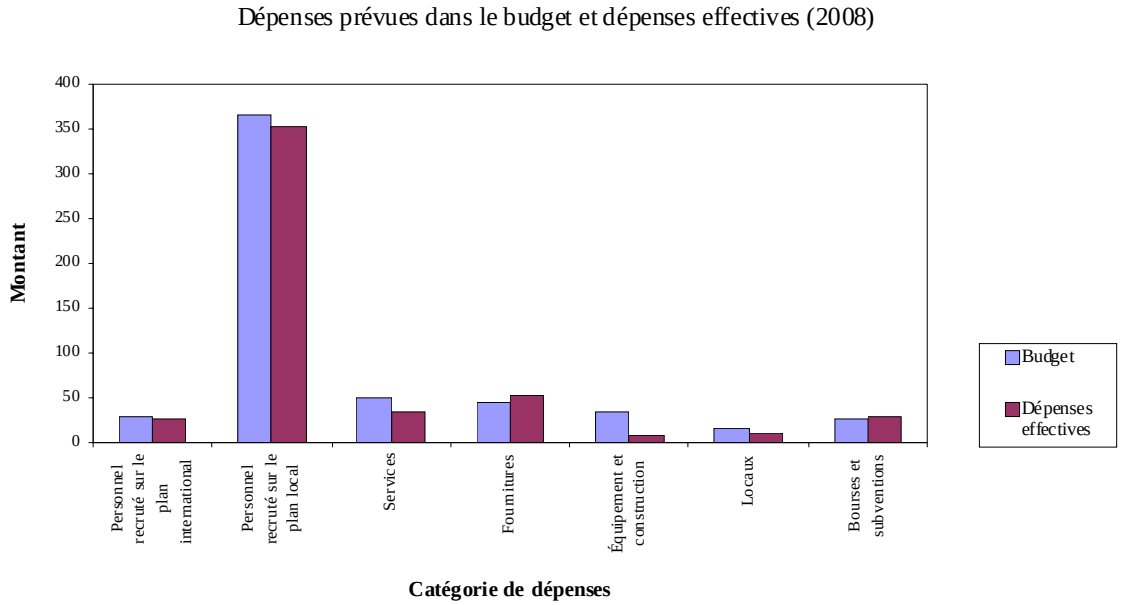


61. La figure III contient une comparaison des dépenses prévues au budget et des dépenses effectives pour 2008 par catégorie de dépenses.

Figure III

Comparaison des dépenses prévues dans le budget et des dépenses effectives, par catégorie de dépenses

(En millions de dollars des États-Unis)



Chapitre III
Vue d'ensemble des sous-programmes

A. Analyse des résultats du sous-objectif I : éducation

62. Le programme d'éducation de l'Office comprend l'école élémentaire et préparatoire et, au Liban, l'enseignement secondaire. Environ 500 000 enfants bénéficient de ce programme, qui offre également des services d'enseignement technique et professionnel, une formation à l'intention des enseignants, des services de placement et d'orientation professionnelle, ainsi qu'un nombre limité de bourses. Parmi les principaux faits marquants de 2008, on mentionnera les suivants :

a) L'initiative de lutte contre la violence dans les écoles a été lancée avec la participation des donateurs, des organisations de la société civile et d'autres organismes des Nations Unies. Les écoles ont reçu des outils d'information pour faciliter l'élaboration et la mise en place de codes de conduite et de pratiques visant à promouvoir un environnement éducatif efficace et harmonieux;

b) L'Office a dirigé la mise en place d'épreuves de contrôle des connaissances des élèves de quatrième et huitième années en Jordanie et en République arabe syrienne. Les résultats de ces épreuves permettront de comparer la qualité de l'enseignement dans les diverses zones d'intervention, dans le cadre d'une étude prévue en 2009;

c) Un plan de relèvement mis en œuvre à Gaza a aidé les surveillants et les enseignants à améliorer l'enseignement de l'arabe et des mathématiques pour les élèves de la première à la quatrième année;

d) Du matériel didactique supplémentaire sur les droits de l'homme, le règlement des conflits et la tolérance a été fourni.

Tableau 2
Éducation : résultats par indicateur[a]

Réalisations escomptées	*Indicateurs de résultats*	*Réalisations*
Maintien et amélioration générale de la qualité de l'enseignement dispensé aux réfugiés de Palestine : en maintenant des conditions propices à l'apprentissage; en répondant aux besoins résultant de l'accroissement naturel de la population réfugiée par la construction de nouvelles écoles et la rénovation des locaux existants; et en améliorant les qualifications et les compétences du personnel enseignant et du personnel de formation de l'Office	i) Maintien d'un taux relativement élevé de passage d'une classe à l'autre dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 96 Résultat : 90,95
	ii) Maintien d'un taux relativement élevé de passage dans le cycle préparatoire	Objectif : 98 Résultat : 92,84
	iii) Maintien d'un taux relativement faible d'abandon scolaire dans le cycle élémentaire	Objectif : 0,35 Résultat : 0,32
	iv) Réduction du taux d'abandon scolaire dans le cycle préparatoire	Objectif : 2,65 Résultat : 2,60
	v) Nombre d'établissements scolaires ou autres installations construits ou rénovés	Unité de mesure : nombre d'établissements ou d'installations Objectif : 350 Résultat : 282

Réalisations escomptées	*Indicateurs de résultats*	*Réalisations*
	vi) Nombre de membres du personnel d'enseignement de diverses catégories (enseignants et personnel administratif) ayant reçu une formation	Unité de mesure : nombre de fonctionnaires Objectif : 1 800 Résultat : 1 937
	vii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : taux Objectif : 30:1 Résultat : 30,67:1
	viii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle préparatoire	Objectif (2008) : 23:1 Résultat (2008) : 23,86:1
	ix) Nombre d'écoles fonctionnant en classes alternées	Unité de mesure : nombre d'écoles Objectif : 470 Résultat : 529

[a] Les chiffres présentés ici se rapportent à l'année scolaire 2007/08. L'année scolaire commence en septembre et s'achève en juin de l'année civile suivante.

Principales activités

63. L'Office a mis en place une nouvelle version du système d'inscription des élèves et un nouveau système de placement et d'orientation professionnelle.

64. L'Office a commencé le processus de normalisation des disciplines informatiques en vue d'obtenir une accréditation en mettant en place les programmes de formation suivants : Cisco Fundamentals of Wireless pour réseaux locaux, Cisco Fundamentals of Network Security, Cisco IT Essentials Academy Programme et le programme de conception assistée par ordinateur de l'initiative Passeport de compétences informatiques international (International Computer Driving License). Le département a également mis en place 50 nouveaux programmes d'enseignement en ligne pour ses établissements de formation.

65. Un nouveau centre de formation professionnelle et technique a été créé au nord du Liban, qui dispense aux jeunes réfugiés de Palestine neuf cours de formation semi-professionnelle et commerciale. Le centre de formation technique et professionnelle de Nahr el-Bared est désormais pleinement opérationnel et compte 182 inscrits pour l'année scolaire 2008/09.

66. Le centre de formation de Damas a dirigé un programme d'un an pour sept de ses cours dans le cadre des efforts qu'il déploie pour tirer parti des débouchés offerts par l'expansion du marché du travail en République arabe syrienne. D'autres initiatives seront menées prochainement pour multiplier les perspectives d'emploi pour les jeunes réfugiés, conformément aux priorités établies pour cette zone d'intervention.

67. Le taux d'emploi des titulaires d'une formation professionnelle et technique dispensée par l'Office demeure très élevé. En effet, 77,4 % des 2 800 diplômés des centres de formation de l'Office en 2006/07 ont trouvé un emploi en moins d'un an.

B. Analyse des résultats du sous-objectif II : santé

68. L'objectif du programme de santé est de protéger, préserver et promouvoir les conditions de santé des réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office, dans les cinq zones d'intervention. Parmi les principaux faits marquants de 2008, on retiendra les suivants :

a) En coopération avec l'Agence japonaise de coopération internationale, un nouveau manuel sur la santé maternelle et infantile a été mis au point, et les fiches de croissance de l'enfant établies par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ont été introduites en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Leur utilisation devrait être étendue à la Jordanie en 2009;

b) Les activités menées conjointement avec les Centers for Disease Control and Prevention des États-Unis ont été poursuivies et, dans toutes les zones d'intervention de l'Office, une étude sur la consommation du tabac chez les jeunes a été menée. Ces résultats seront publiés au début de 2009;

c) Les instructions techniques sur les maladies non contagieuses ont été révisées et mises à jour;

d) Les directives de contrôle du Programme élargi de vaccination (PEV) en fonction des dernières instructions de l'OMS ont été mises à jour;

e) Des instructions sur le recensement géographique des maladies et un système d'information géographique ont été élaborés pour la première fois;

f) En coopération avec un consultant de l'OMS, un ensemble de normes applicables aux centres de santé de l'Office a été élaboré à l'intention des responsables sur le terrain.

Tableau 3
Santé : résultats par indicateur

Indicateur de résultats	*Situation actuelle*	*Objectif*
Taux de mortalité infantile pour 1 000 naissances vivantes	22	22
Taux de mortalité chez les moins de 5 ans pour 1 000 naissances vivantes	24,4	25
Pourcentage de réfugiées palestiniennes enceintes enregistrées auprès des centres de santé maternelle et infantile de l'Office au cours du premier trimestre	74,9 %	70 %
Pourcentage de femmes enceintes ayant consulté au moins quatre fois dans un centre de santé au cours de la période anténatale	90,3 %	90 %
Pourcentage d'enfants mis au monde par un personnel qualifié	99,9 %	98 %
Taux d'utilisation de méthodes de contraception chez les mères d'enfants de 0 à 3 ans fréquentant les centres de santé maternelle et infantile de l'Office	55,4 %	55 %
Taux de fertilité total	3,2	3,2
Pourcentage de femmes enceintes vaccinées contre le tétanos	99,6 %	Supérieur à 95 %
Pourcentage d'enfants de 12 mois ayant reçu tous les vaccins	99,6 %	Supérieur à 95 %
Pourcentage d'enfants de 18 mois recevant toutes les doses de rappel	99,4 %	Supérieur à 95 %
Nombre de cas de tétanos et de poliomyélite néonataux	0	0
Taux de guérison des cas de tuberculose à frottis positif	100 %	100 %

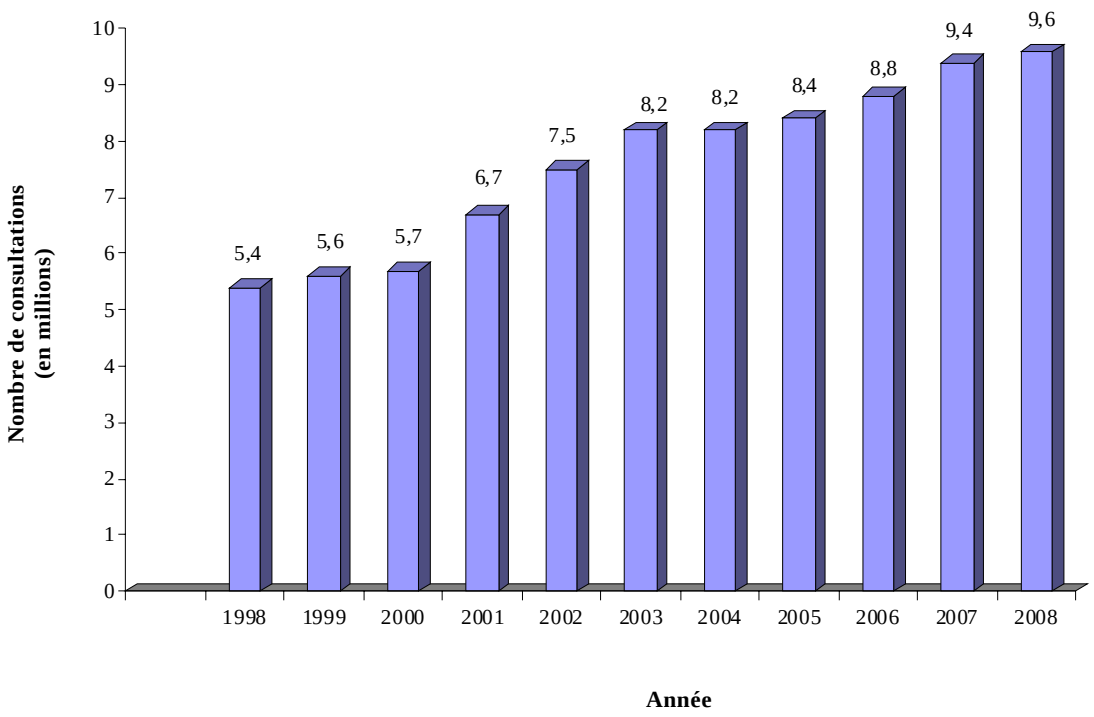
Indicateur de résultats	*Situation actuelle*	*Objectif*
Moyenne de consultations médicales par médecin et par jour[a]	103	70
Pourcentage de logements équipés d'une alimentation intérieure en eau salubre dans les camps de réfugiés	99,8 %	98 %

[a] De 2007 à fin 2008, le volume de travail des centres de santé primaires de l'Office est passé de 96 à 103 patients par médecin, soit une augmentation de 7,3 %.

Résultats

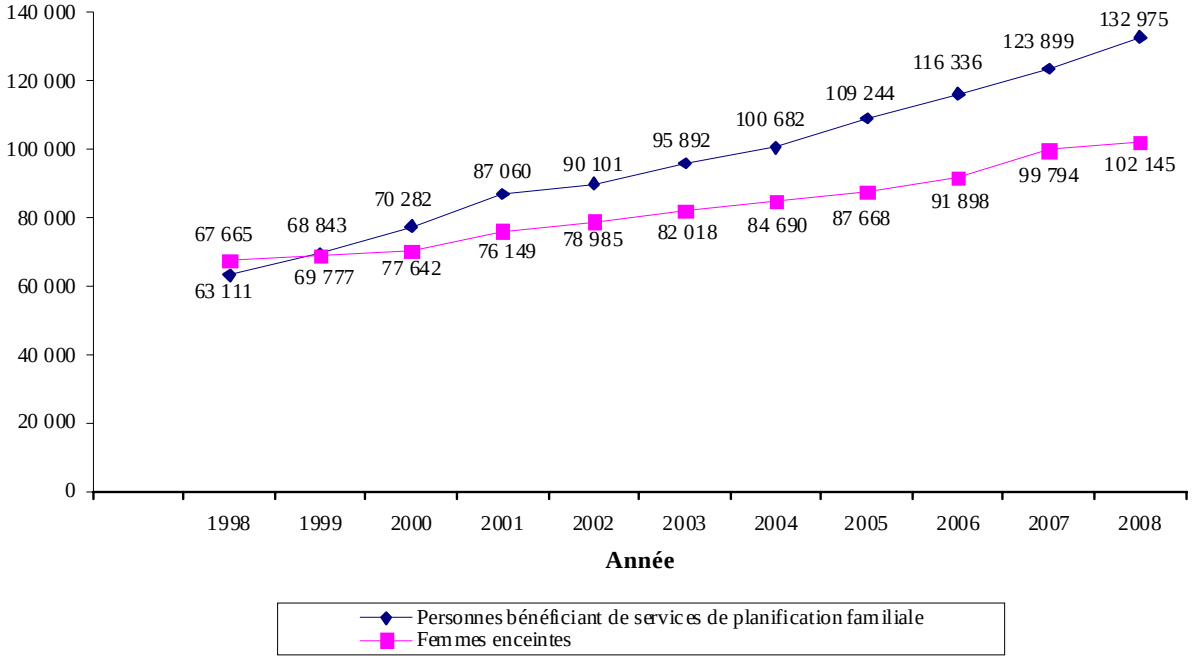
69. Le nombre de consultations médicales offertes aux réfugiés a augmenté de 2,2 % pour atteindre 9,6 millions (voir fig. IV). Le nombre total de réfugiés ayant bénéficié d'un traitement hospitalier a augmenté de 14 % pour s'élever à 84 323, tandis que celui des consultations dentaires s'est accru de 1,6 %, s'établissant à 748 995.

Figure IV
Recours aux services de médecine curative (1998-2008)



70. Le nombre d'inscriptions de femmes enceintes a augmenté de 2,4 %, s'établissant à 102 145; le nombre de femmes recevant des soins postnatals s'est accru de 3,7 % pour atteindre 89 418, tandis que le nombre de personnes bénéficiant de services de planification familiale a augmenté de 7,3 % et s'élève à 132 975 (voir fig. V).

Figure V
Corrélation entre le nombre de femmes enceintes et le nombre de personnes bénéficiant de services de planification familiale (1998-2008)



71. Le nombre de patients des centres de santé de l'Office souffrant de maladies non contagieuses est passé de 164 312 à 177 223.

C. Analyse des résultats du sous-objectif III : secours et services sociaux

72. Les services fournis au titre du programme sont notamment une aide alimentaire, la remise en état des logements et l'octroi d'allocations en espèces aux familles en détresse, des services sociaux à l'échelle locale, et la conservation des dossiers concernant les réfugiés immatriculés. Parmi les principaux faits marquants de 2008, on mentionnera les suivants :

a) Des seuils de pauvreté extrême ou absolue ont été établis et des formulaires d'éligibilité par le contrôle des biens ont été mis au point dans les cinq zones d'intervention. La formule a été mise à l'essai en Jordanie et dans la bande de Gaza;

b) Les femmes enceintes ou allaitantes vulnérables ont bénéficié d'une aide alimentaire pendant 12 mois au plus dans le cadre d'une nouvelle approche fondée sur le degré de pauvreté. Cette approche constitue un tournant par rapport à l'approche fondée sur le statut qui était jusqu'alors appliquée pour l'aide pré et postnatale;

c) Une évaluation externe de l'efficience et de l'efficacité de l'approche consistant à axer la réadaptation des réfugiés handicapés sur la collectivité a été menée;

d) Deux unités destinées à accueillir 175 enfants handicapés et dotées de physiothérapeutes, d'orthophonistes et d'ergothérapeutes ont été établies au Liban.

Tableau 4
Secours et services sociaux : résultats par indicateur

		Résultats	
Résultats attendus	*Indicateurs de résultats*	*Objectifs pour 2008*	*Réalisations en 2008*
Amélioration de l'octroi trimestriel de rations alimentaires et d'allocations (filet de sécurité) aux familles en détresse	Pourcentage de rations alimentaires et d'allocations octroyées par rapport au plafond prévu	100 %	250 024 bénéficiaires en moyenne par trimestre ont reçu les rations et les allocations auxquelles ils avaient droit, soit 98 % du plafond annuel prévu pour les rations/allocations (254 249).
Augmentation du nombre d'allocations fournies en temps voulu aux familles réfugiées en situation de crise financière d'urgence	Hausse en pourcentage du nombre de familles en détresse ou non, touchant des allocations par rapport à la période précédente	Familles en détresse : 12 % Autres familles : 3 %	Parmi les familles en détresse, 3 064 familles (4,5 %) ont touché les allocations; 65 familles ne faisant pas partie de cette catégorie en ont également perçu, soit 1 % de ces familles. L'Office n'a pas atteint les objectifs fixés du fait des mesures d'austérité qui lui ont été imposées.
Capacité de tenir à jour des registres informatiques de tous les réfugiés enregistrés par des vérifications et des modifications périodiques	Pourcentage d'opérations de modification achevées et de demandes de vérification traitées par rapport aux demandes formulées par les réfugiés et par les gouvernements, les organismes des Nations Unies ou des fonctionnaires compétents	100 %	473 635 opérations de modifications achevées; 162 890 demandes de vérification traitées, soit 100 % des demandes reçues
	Pourcentage de nouveaux enregistrements traités au siège dans un délai de deux semaines	100 %	211 nouvelles demandes d'enregistrement ont été approuvées au titre du programme spécial, soit 86 % des cas dont l'approbation avait été recommandée et 36 % du total des demandes en attente, reçues et rejetées.
Augmentation des possibilités de perfectionnement des compétences offertes aux femmes	Nombre de femmes bénéficiant d'activités de formation pratique	9 000	9 619; l'objectif a été atteint.
Augmentation des services et des possibilités offerts aux personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées bénéficiant de services de rééducation	17 500	16 490; l'objectif n'a pas été atteint en raison des restrictions budgétaires.

		Résultats	
Résultats attendus	*Indicateurs de résultats*	*Objectifs pour 2008*	*Réalisations en 2008*
Augmentation des activités éducatives, culturelles et récréatives conçues pour les enfants et les jeunes	Nombre d'enfants et de jeunes participant	37 500	49 250; l'augmentation du nombre d'enfants et de jeunes participant à des activités récréatives est due à l'initiative des Jeux d'été à Gaza.
Augmentation des crédits et des possibilités de formation en faveur des réfugiés	Nombre de clients bénéficiant de prêts	2 500	2 507; l'objectif a été atteint.

Résultats

73. Au total, 4 396 réfugiés iraquiens de Palestine ont reçu une assistance alimentaire, une aide financière en espèces ou une combinaison de ces deux formes d'assistance en Jordanie et en République arabe syrienne.

74. Seuls 750 enfants de réfugiées immatriculées auprès de l'Office mariées avec des non-réfugiés ont été immatriculés et 4 952 ont reçu une aide alimentaire et financière (en espèces). Faute de moyens, l'Office n'est pas en mesure de traiter les demandes de toutes les femmes mariées avec des non-réfugiés.

75. À la fin de 2008, 14 527 546 millions de documents se rapportant aux familles avaient été numérisés et sauvegardés dans le cadre du projet d'informatisation des dossiers des réfugiés de Palestine. La numérisation de l'ensemble des documents se rapportant aux familles devrait être achevée dans le courant du premier trimestre de 2009.

76. Au cours de la période considérée, 20 des organisations locales appuyées par l'Office ont accordé 2 061 prêts (dont 85 % à des femmes) avec un taux de remboursement de 98 %.

77. Le fonds d'allocations ciblées a aidé 3 129 familles réfugiées en situation d'urgence financière. De nombreux candidats n'ont pu être aidés compte tenu du fait que le niveau du financement a été inférieur de 16 % à celui de 2005.

78. Au cours de l'année, 449 logements destinés à des familles en détresse ont été construits ou remis en état, soit 2,5 % du nombre total de logements recensés comme devant être remis en état.

79. La mise en place du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, axé sur le Web, a été retardée, du fait que la largeur de bande utilisée pour les télécommunications de l'Office avait un débit trop faible et que les restrictions imposées au déplacement du personnel provenant du territoire palestinien occupé ont limité leur participation.

80. Au total, 65 040 personnes vivant dans la pauvreté extrême dans la bande de Gaza et 7 032 en Jordanie ont bénéficié d'un revenu familial supplémentaire pour combler l'écart de pauvreté au deuxième semestre de 2008.

81. Au Liban, avec l'aide de l'Union européenne, le programme d'aide aux organismes de microfinancement travaille en collaboration avec trois organisations non gouvernementales dans le cadre d'un projet évalué à 63 millions d'euros visant à relancer les entreprises touchées par la destruction du camp de Nahr el-Bared. À la

fin de 2008, 188 entreprises, dont la valeur était estimée à 654 150 dollars, ont ainsi été relancées.

D. Analyse des résultats du sous-objectif IV : microfinancement

82. Le département du microfinancement octroie des crédits aux entreprises et des prêts à la consommation et au logement, afin d'améliorer la qualité de vie des ménages et des propriétaires de petites entreprises et de microentreprises, de réduire le chômage et la pauvreté, de générer des revenus pour les ménages, d'améliorer le parc immobilier, de permettre aux femmes d'accéder à une plus grande autonomie et d'offrir aux jeunes des débouchés économiques. Parmi les principaux faits marquants de 2008, on mentionnera les suivants :

a) Le programme dans son ensemble a été entièrement autofinancé, son taux d'autofinancement global étant de 112 %, du montant des prêts accordés qui s'élevait à 32 millions de dollars. Sur le plan opérationnel, le taux d'autofinancement du programme était de 128 % en Cisjordanie, 108 % en République arabe syrienne, 100 % en Jordanie et 95 % dans la bande de Gaza;

b) En 2008, le programme a atteint un record en finançant près de 25 000 prêts d'un encours total de 31 690 000 dollars, occasionnant des dépenses de fonctionnement d'un montant de près de 5 millions de dollars et générant des recettes de 600 000 dollars. En 18 ans, le programme a financé 166 000 prêts, pour un montant total de 181 millions de dollars;

c) En 2008, il a conservé son rang de premier organisme de microfinancement dans le territoire palestinien occupé et renforcé sa présence en Jordanie et en République arabe syrienne. Il a également étendu son réseau à 17 bureaux;

d) Le programme a diversifié la base de ses produits en introduisant un nouveau produit de crédit supplémentaire aux microentreprises en Cisjordanie et en Jordanie et un nouveau produit de prêt aux ménages dirigés par des femmes en République arabe syrienne, et en étendant son produit de prêt à la consommation en Jordanie et en République arabe syrienne;

e) Le programme a augmenté de 1,5 million de dollars la valeur nette de ses fonds propres destinés au crédit, qui s'élève à 16 350 000 dollars, grâce aux contributions versées par le Luxembourg et l'Office arabe pour les investissements et le développement agricoles;

f) Le fonds d'affectation spéciale PalFund, financé par le Fonds de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole pour le développement international, pour appuyer les entreprises palestiniennes dans le territoire palestinien occupé, a financé 6 736 prêts aux entreprise pour un montant de 11 050 000 dollars. Ce fonds s'élève maintenant à 6 870 000 dollars; il a permis d'octroyer 18 068 prêts à des entreprises, pour un montant de 23 470 000 dollars.

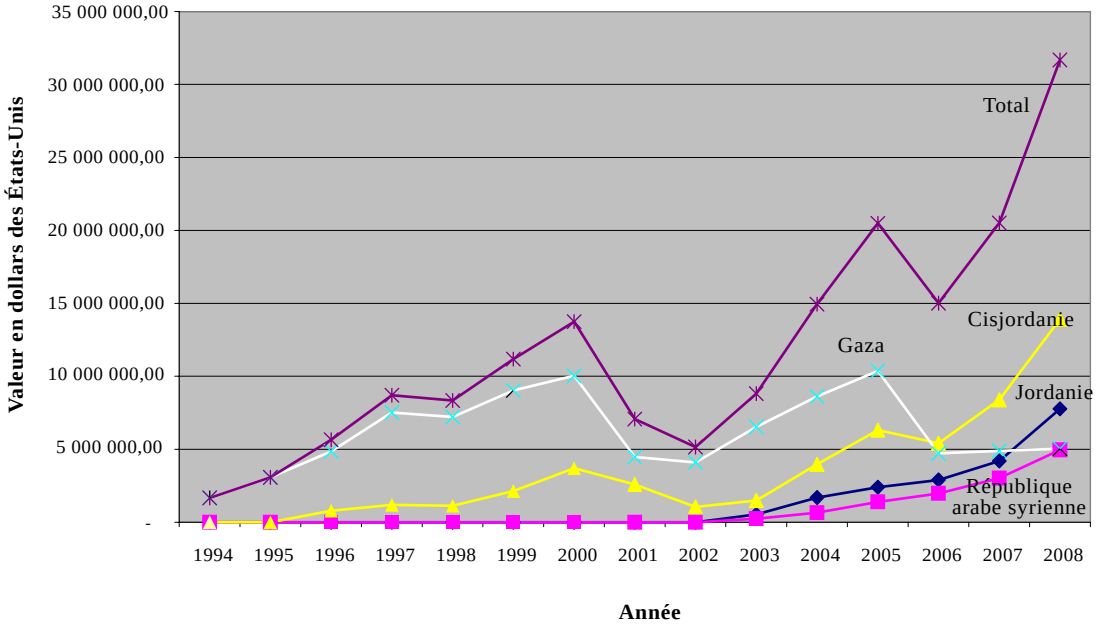
Tableau 5
Microfinancement : résultats par indicateur

		Réalisations	
Résultats attendus	*Indicateurs de résultats*	*Objectif 2008*	*Résultats 2008*
Crédit et crédits supplémentaires aux microentreprises			
Augmentation des possibilités d'expansion des entreprises et de création de revenus	i) Nombre de prêts décaissés	36 000	17 949
	ii) Valeur des prêts décaissés	30 millions de dollars	23 890 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille et du nombre de prêts actifs	i) Nombre de prêts en cours de décaissement	15 000	11 575
	ii) Encours des prêts	14,5 millions de dollars	11 010 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	98 %
Prêts à garanties mutuelles et crédits aux ménages ayant une femme à leur tête			
Renforcement des capacités des femmes chefs de microentreprise	i) Nombre de prêts décaissés en faveur des femmes	9 600	2 776
	ii) Valeur des prêts décaissés	4 120 000 dollars	1,2 million de dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des femmes	i) Nombre de prêts en cours de décaissement en faveur des femmes	5 300	1 847
	ii) Valeur des prêts en cours de décaissement	1 750 000 dollars	500 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	98 %
Prêts à la consommation			
Augmentation de l'offre de services financiers aux personnes indigentes sans accès au crédit bancaire	i) Nombre de prêts décaissés	16 800	3 871
	ii) Valeur des prêts décaissés	10,8 millions de dollars	4 520 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des clients de prêts à la consommation	i) Nombre de prêts en cours de décaissement	6 600	3 336
	ii) Encours des prêts	4,6 millions de dollars	2 410 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	96 %
Prêts au logement			
Augmentation des possibilités d'expansion commerciale des petites entreprises	i) Nombre de prêts décaissés	1 044	267
	ii) Valeur des prêts financés	5 940 000 dollars	1 950 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille	i) Nombre de prêts en cours de décaissement	700	617
	ii) Encours des prêts	3,2 millions de dollars	2 390 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	98 %

Résultats

83. La fermeture de la frontière et le siège économique de la bande de Gaza pendant 18 mois ont eu de graves conséquences pour le secteur privé. Les entreprises qui y ont survécu dépendent de plus en plus des marchandises importées par le réseau de tunnels creusés le long de la frontière entre Gaza et l'Égypte. Si ces échanges assurent la survie de l'économie et un minimum d'activité, ce système non réglementé ne peut pas soutenir l'ensemble du secteur privé ni garantir la base industrielle nécessaire pour créer des emplois dans la bande de Gaza. Dans ce contexte, le nombre de bénéficiaires a continué de stagner, le programme n'ayant financé que 2 800 prêts d'un montant total de 5 050 000 dollars en 2008, contre 12 685 prêts d'un montant de 10 380 000 dollars en 2005 (voir fig. VI).

Figure VI
Valeur des prêts décaissés



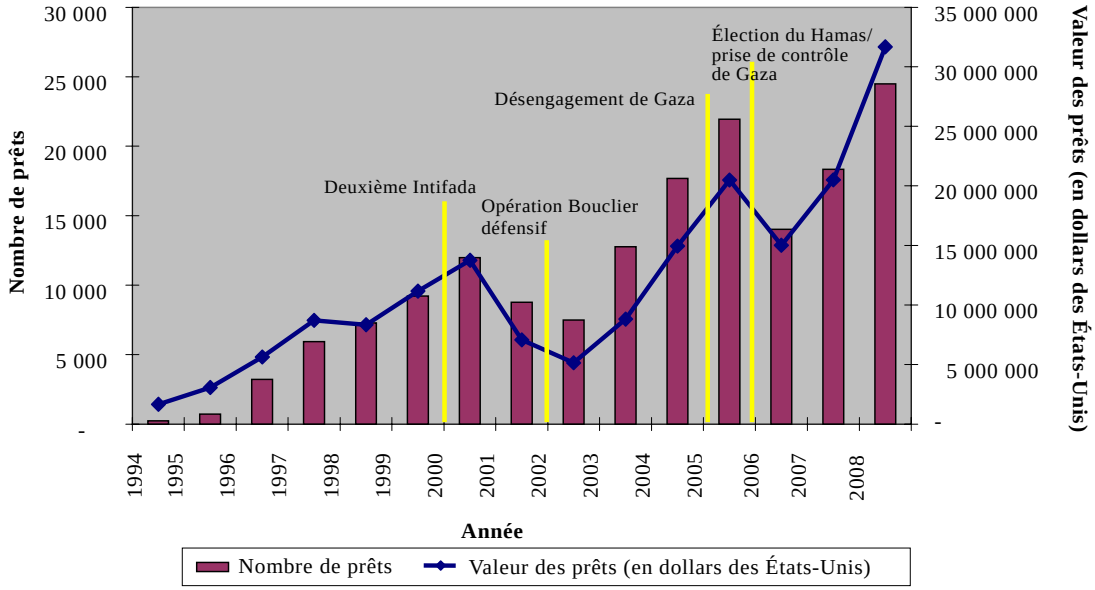
84. Si le nombre de bénéficiaires dans la bande de Gaza a stagné, le nombre de bénéficiaires de crédits a augmenté de 50 % de 2007 à 2008. Cette augmentation s'explique par un nombre record de bénéficiaires en Cisjordanie, où le programme a financé 9 000 prêts d'une valeur de 14 millions de dollars.

85. Outre son expansion en Cisjordanie, le programme a continué de se développer en Jordanie et en République arabe syrienne. L'expansion des activités de microfinancement dans ces trois régions ont permis au département d'être autosuffisant en 2008 et de compenser la perte de près de 70 000 dollars dans la bande de Gaza.

86. En Jordanie, le programme a financé 5 600 prêts d'un montant total de 7 770 000 dollars par l'intermédiaire de quatre bureaux à Amman et Zarqa.

87. L'expansion du programme à Alep (République arabe syrienne) prévue en 2008 a été retardée faute d'avoir trouvé des locaux à louer adéquats. Toutefois, le programme s'est développé en 2008, finançant plus de 7 000 prêts d'une valeur totale de près de 5 millions de dollars. Les femmes ont bénéficié de 33 % de l'ensemble des prêts financés en République arabe syrienne.

Figure VII
Prêts annuels



88. Le secteur mondial du microfinancement a créé une équipe spéciale pour les prestations sociales chargée de veiller à ce que les services financiers ne fassent pas de laissés-pour-compte sur les plans social et financier. L'Office appuie cette initiative et s'efforce de mesurer à l'aide d'indicateurs adaptés ses prestations sociales en faveur des pauvres et des populations les plus marginalisées, notamment les réfugiés, les femmes, les jeunes et d'autres encore. Dans le cadre de ces activités, il a été sélectionné pour participer à un programme de formation avec Sanabel, réseau de microfinancement pour les pays arabes, visant à mettre au point un manuel qui intègre la gestion des prestations sociales dans l'organisation et à entreprendre un bilan social pour en mesurer l'efficacité. Le programme est sur le point de créer une unité de gestion des prestations sociales pour contrôler et évaluer ces travaux, qui s'inscrivent également dans le cadre de l'initiative, plus générale, de développement organisationnel de l'Office.

89. Dans le cadre de la mise au point de critères d'évaluation de ses activités de gestion des prestations sociales, l'Office a été le premier programme de microfinancement de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord à confier à un organisme d'évaluation du microfinancement la tâche d'effectuer une évaluation sociale de ses activités. Cette évaluation a été faite en octobre 2008 par la société Microfinanza SRL; l'Office a obtenu la note BBB, ce qui correspond à la note médiane. Tout au long du processus de rationalisation de ses prestations sociales, l'Office entreprendra une évaluation sociale tous les deux ou trois ans.

90. De même, afin de mettre en évidence l'utilité de ses activités de microfinancement pour les bénéficiaires, l'Office s'est engagé à commanditer chaque année une étude d'impact indépendante portant sur divers aspects de ses activités. En 2008, la société PlaNet Finance a entrepris une étude d'impact des activités de l'Office en République arabe syrienne. Il en est ressorti que ces activités facilitaient de manière notable la participation des bénéficiaires à la microfinance, notamment en termes d'investissements, de ventes, de profits, d'autonomie et de sécurité alimentaire.

E. Analyse des résultats du sous-objectif V : amélioration des infrastructures et aménagement des camps

91. Le programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps fournit aux réfugiés vulnérables des conditions de logement meilleures et améliore l'infrastructure physique et socioéconomique des camps dans le cadre d'une démarche participative et fondée sur les collectivités locales. La stratégie adoptée consiste à garantir la planification et l'utilisation efficaces des ressources en proposant des plans d'aménagement général des camps qui peuvent être appliquées selon un ensemble de priorités établies. Parmi les faits marquants de 2008, on retiendra les suivants :

a) Les principes de l'approche participative intégrée ont été établis sur la base d'un projet pilote mené dans trois camps situés en Cisjordanie;

b) Un plan stratégique d'aménagement, qui comprend des aménagements physiques et des aspects sociaux, a été élaboré pour le camp de Fawwar en Cisjordanie. Un plan similaire est actuellement élaboré pour le camp de Talbieh en Jordanie;

c) Trois grands projets d'infrastructure environnementale portant sur l'approvisionnement en eau, le drainage des eaux pluviales et les réseaux d'assainissement pour deux camps situés en République arabe syrienne, ont également été lancés. Dix projets de taille plus modeste ont été menés à bien au Liban et en Cisjordanie;

d) À Nahr el-Bared, 170 familles ont été hébergées dans 11 centres d'accueil installés dans des locaux rénovés. Au total, 806 logements ont été construits pour l'hébergement d'urgence de 666 familles. L'infrastructure d'assainissement, de drainage et d'approvisionnement en eau était en place et des groupes électrogènes étaient installés à proximité du camp. Un plan d'équipement complet a été élaboré en concertation avec diverses parties prenantes, notamment les réfugiés et les autorités libanaises. Les rapports de conception technique préliminaire et de conception détaillée ont été achevés pour certaines parties du camp et une offre a été soumise;

e) Au total, 1 871 logements ont été remis en état, agrandis ou reconstruits dans l'ensemble des zones d'intervention de l'Office. De plus, 47 nouvelles unités de logement ont été construites dans le camp d'Ein el-Tal, en République arabe syrienne, 35 nouvelles unités étant en construction;

f) La construction de 13 bâtiments entièrement neufs, notamment des écoles, des centres de santé, des bureaux et des centres sociaux, a été achevée, parallèlement à l'agrandissement de 14 bâtiments;

g) Le personnel clef du siège et des bureaux sur le terrain a reçu une formation sur le processus de planification participative, la certification des travaux d'ingénierie, la gestion professionnelle des projets, la gestion des contrats, la gestion du temps, l'égalité des sexes et l'esprit d'équipe;

h) Dans le cadre du plan de développement organisationnel de l'Office, le programme a lancé un processus de planification stratégique portant sur les six prochaines années, modifié les termes de ses contrats de construction pour intégrer les normes convenues à l'échelle internationale, mis en place des normes de conception plus satisfaisantes pour les centres de santé, fait en sorte que tous les bâtiments de l'Office soient accessibles aux personnes handicapées, et élaboré un plan d'action en faveur de l'égalité des sexes;

i) Dans la bande de Gaza, seuls des travaux mineurs, représentant des dépenses dont le montant s'élève à environ 450 000 dollars, ont été achevés pour faciliter l'accès aux bâtiments et renforcer la sécurité. La construction du site des Jeux d'été fait partie des projets achevés.

Tableau 6
Amélioration des infrastructures et aménagement des camps : résultats par indicateur

Résultats attendus	*Indicateurs de résultats*	*Réalisations*
a) Amélioration de l'accès des personnes handicapées à tous les nouveaux locaux de l'Office	Pourcentage de projets prévoyant l'accès des personnes handicapées	Donnée de référence : 0 % Donnée effective en 2008 : 90 % Cible : 100 %
b) Amélioration de l'intégration des réseaux d'alimentation en eau des camps aux systèmes municipaux ou régionaux	Nombre de camps officiels raccordés aux réseaux municipaux d'approvisionnement en eau	Donnée de référence : 57 Donnée effective en 2008 : 59 Cible : 59
c) Meilleure connaissance des ressources physiques et socioéconomiques des camps	i) Nombre d'études menées dans les camps	Donnée de référence : 0 Donnée effective en 2008 : 5 Cible : 10
	ii) Nombre d'études socioéconomiques menées	Donnée de référence : 0 Donnée effective en 2008 : 4 Cible : 10
d) Augmentation du nombre de réfugiés vivant dans des logements décents	Nombre de logements remis en état, agrandis ou reconstruits	Donnée de référence : 1 100 Donnée effective en 2008 : 1 871 Cible : 2 200

Résultats

92. Par manque de financement, seuls deux plans d'aménagement des camps ont été lancés en 2008; un seul des deux a été achevé. Pour l'exercice biennal 2008-2009 la cible fixée prévoit l'achèvement de cinq plans d'aménagement des camps. Quatre des cinq études topographiques et socioéconomiques entreprises ont été menées à bien.

93. En raison du bouclage de la bande de Gaza, des projets de construction dont la valeur est estimée à 76 millions de dollars étaient suspendus à la fin de la période considérée, ce qui a généré des coûts supplémentaires pour l'Office. Les restrictions imposées à la circulation ont également empêché le personnel de Gaza de participer à des réunions, des ateliers et des programmes de formation organisés en dehors de la bande de Gaza.

94. Sur le terrain et au siège, le programme s'est vu dans l'incapacité de recruter du personnel qualifié indispensable du fait des taux de rémunération non compétitifs que l'Office peut offrir.

95. Certains projets d'infrastructure qui devaient raccorder les camps aux systèmes régionaux et municipaux n'ont pas pu être menés à bien du fait de l'insuffisance des efforts déployés par d'autres acteurs.

96. La nouvelle méthode de planification participative a été appliquée lors de l'élaboration des plans de reconstruction du camp de Nahr el-Bared; elle a abouti à la participation de toutes les parties prenantes et des collectivités en qualité de partenaires à part entière et non en tant que simples bénéficiaires d'un service.

97. Si la plupart des plans destinés aux locaux de l'Office ont été conçus de manière à accueillir les personnes handicapées, cela n'a pas été possible dans le cas des bâtiments à deux étages, les dépenses encourues étant déjà supérieures aux crédits alloués au projet.