



Nations Unies

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 2011

**Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-septième session
Supplément n° 13**



Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-septième session
Supplément n° 13

**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 2011



Nations Unies • New York, 2012

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>Chapitre</i>	<i>Page</i>
Lettre d'envoi.	iv
Lettre datée du 19 juin 2012, 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.	vii
I. Aperçu contextuel	1
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation.	1
B. Évolution des opérations	4
C. Évolution interne.	6
D. Questions juridiques	9
E. Situation financière.	14
II. Priorités des bureaux de secteur	19
A. Jordanie	19
B. Liban	19
C. République arabe syrienne	20
D. Cisjordanie.	20
E. Bande de Gaza.	21
III. Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office	23
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé	23
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	26
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent.	29
D. Objectif 4. Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	34

Lettre d'envoi

Le 28 août 2012

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 2011. Établi en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) de l'Assemblée, le rapport décrit les conditions de travail de l'Office, les principaux problèmes juridiques auxquels l'Office a fait face pendant la période considérée, les principaux progrès accomplis dans le cadre de la réforme de l'Office, ses priorités par secteur d'activités et sa situation financière. Il présente aussi les objectifs de développement humain de son programme, tels qu'arrêtés dans sa stratégie à moyen terme pour 2010-2015.

La Commission consultative de l'Office qui, avec l'arrivée du Luxembourg en 2012, se compose des représentants de 25 États Membres et de trois délégations d'observateurs, a approuvé le projet de rapport à sa session de juin 2012. La direction de l'Office et moi-même continuons d'attacher une grande importance à son engagement constructif et à ses conseils toujours utiles. Conformément à la pratique habituelle, j'ai également présenté une forme préliminaire du rapport aux représentants du Gouvernement israélien.

Je saisis cette occasion pour mettre l'Assemblée générale au courant des principaux événements survenus en 2012. Nous sommes extrêmement préoccupés par la situation en République arabe syrienne, qui a coûté la vie à de nombreux civils dont le nombre ne cesse de croître. Le conflit, qui touche directement de plus en plus de réfugiés de Palestine, a de graves conséquences pour leurs conditions de vie et leur sécurité, notamment à Deraa et à Yarmouk, où la violence, à la mi-2012, a provoqué déplacements et pertes en vies humaines. Forts d'environ 500 000 personnes, les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne ont toujours été bien intégrés dans leurs communautés d'accueil et ont toujours joui des mêmes droits civiques et socioéconomiques que leurs hôtes, et, jusqu'en février de cette année, les pires manifestations de violence leur avaient été en grande partie épargnées. Toutefois, l'extension et l'intensification du conflit les ont rendus plus vulnérables, ont déstabilisé leurs communautés, les ont exposés à une plus grande violence et ont rendu leur avenir incertain. L'Office est également très préoccupé par le sort de son personnel, dont la sûreté et la sécurité lui importent au plus haut point. Il a appelé toutes les parties à assurer la protection des réfugiés de Palestine en République arabe syrienne et à lui garantir de pouvoir accéder sans entrave à leurs communautés pour leur fournir les biens essentiels dont ils ont besoin.

L'Office connaît d'autres difficultés qui lui sont propres, surtout dans le territoire palestinien occupé. Comme l'indique son rapport de 2011, les autorités israéliennes ont levé partiellement le blocus de la bande de Gaza en juin 2010, ce

qui facilite ses activités. Entre cette date et le mois de juillet 2012, 86 de ses projets visant à reconstruire une partie des infrastructures de la bande de Gaza, dévastées et au bord de l'effondrement (notamment des logements, des écoles et des dispensaires pour les réfugiés) ont été approuvés à hauteur de 337 millions de dollars. Au 30 juillet 2012, l'Office exécutait des projets (35 écoles et plus de 1 900 abris) estimés à 189 millions de dollars. Cependant, il craint fort que, malgré les progrès enregistrés dans les activités de reconstruction, le retard pris dans l'approbation des nombreux autres projets prévus et les difficultés que présente l'importation de matériaux de construction et d'autres matériaux nécessaires à cette entreprise ne compromettent d'importants aspects de la reconstruction en lésant, notamment, les réfugiés qui attendent depuis des années de voir reconstruire leurs abris détruits.

Si l'on veut assister au redressement économique et social de la bande de Gaza, il faut absolument mettre en place un cadre qui permette aux échanges commerciaux de se dérouler normalement et à son 1,7 million d'habitants, lesquels ont été soumis à un isolement collectif pendant des années, de circuler. Seule la levée du blocus qui asphyxie indistinctement son économie et sa population pourra assurer son redressement et sa croissance.

Tout comme dans la bande de Gaza, l'Office est le principal prestataire de services de base pour les réfugiés en Cisjordanie, où il a le plus grand mal à s'acquitter de sa mission, qui est de promouvoir le plus haut niveau de développement humain dont les populations réfugiées puissent bénéficier. Les restrictions importantes imposées à la liberté de circulation, les colonies, qui gagnent du terrain, et les incidences qu'a la barrière sur les communautés, qui ressentent où qu'elles se trouvent le long de celle-ci, contribuent à limiter le développement sous toutes ses formes.

Malgré ces difficultés et d'autres encore, l'Office demeure déterminé à améliorer la qualité et l'efficacité des services qu'il fournit. Pour atteindre cet objectif – ce qu'il fait d'une manière satisfaisante –, nous nous sommes lancés dans des réformes ambitieuses nécessitant une étroite collaboration avec le pays hôte et les donateurs pour nous aider à mettre en place et à offrir ces services. Ces réformes sont indispensables si l'on veut doter les réfugiés des compétences qui, au XXI^e siècle, permettent d'avoir un niveau de vie décent et aider les plus vulnérables d'entre eux en ne se contentant pas d'atténuer leur pauvreté mais en leur donnant les moyens d'échapper au piège qu'elle représente. C'est pourquoi nous sommes préoccupés par le manque de financement fait peser sur l'Office, ses réformes et, ce qui est plus grave, les services de base que celles-ci visent à améliorer et que les réfugiés attendent. Nous sommes conscients que la crise financière mondiale, dont nous ne sommes toujours pas sortis, a réduit l'aide humanitaire et l'aide au développement partout dans le monde. C'est pourquoi nous continuons, dans le cadre d'une stratégie de mobilisation des ressources qui nous amène à redoubler d'efforts pour accroître le nombre de nos donateurs, à inviter toutes les parties prenantes à nous accorder le soutien nécessaire dont nous avons besoin pour nous acquitter du mandat que nous a confié l'Assemblée générale, à savoir promouvoir le développement humain des réfugiés.

Les problèmes auxquels l'Office doit faire face sont d'autant plus importants que la région connaît de profonds bouleversements et que l'avenir des réfugiés de Palestine reste incertain. Au beau milieu de l'instabilité, la certitude de pouvoir compter sur l'appui de la communauté internationale représente une lueur d'espoir

pour les réfugiés, qui se tournent de plus en plus vers l'Office afin d'obtenir des services essentiels à leur développement humain. La communauté internationale reste attachée à l'idée d'assurer le bien-être des réfugiés et de veiller à ce que l'Office puisse y contribuer efficacement, dans l'attente d'une solution juste et durable au conflit israélo-palestinien sous tous ses aspects, y compris la question des réfugiés.

Le Commissaire général
(*Signé*) Filippo **Grandi**

**Lettre datée du 19 juin 2012, 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 la session ordinaire qu'elle a tenue sur les bords de la mer Morte (Jordanie) les 18 et 19 juin 2012, 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 le projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office durant la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-septième session.

La Commission félicite l'Office des efforts qu'il fait pour continuer à exécuter ses programmes et à dispenser des services aux réfugiés de Palestine dans ses secteurs d'activité 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 est toujours très préoccupée par l'instabilité de la situation dans la bande de Gaza et par les pertes en vies humaines qui en résultent. Les restrictions d'accès imposées par les autorités israéliennes ainsi que les flambées de violence touchent les réfugiés de façon disproportionnée et rendent les services fournis par l'Office encore plus nécessaires. Bien que des projets de reconstruction de la bande de Gaza aient été approuvés à hauteur de 167 millions de dollars, la Commission fait observer que l'Office continue d'avoir du mal à faire approuver d'autres projets en faveur de milliers de réfugiés en attente d'un abri. Elle souligne la nécessité d'admettre sans restriction les biens dont l'Office a besoin pour agir dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain, et contribuer au redressement économique et social de communautés gravement touchées par les restrictions à la liberté de circulation.

La Commission constate avec une vive préoccupation que le mur de séparation, les bouclages et les autres restrictions à la liberté de circulation, les démolitions et la destruction de foyers et d'actifs économiques imposées par les autorités israéliennes dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, y compris celles qui s'appliquent à Jérusalem-Est, continuent de causer des difficultés à la population touchée. Ces restrictions entravent 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 demande que toutes les restrictions imposées par Israël à la liberté de circulation du personnel et des biens de l'Office soient levées, conformément à l'Accord réglant les déplacements et le passage conclu en novembre 2005 par le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne, et à l'Accord Comay-Michelmores de 1967 conclu entre l'Office et le Gouvernement israélien.

La Commission invite toutes les parties à respecter intégralement les résolutions de l'ONU et le droit international, notamment le droit international humanitaire.

La Commission s'inquiète toujours de ce que l'Office n'ait pas accès aux membres de son personnel détenus par les autorités compétentes et soit sans nouvelles à leur sujet.

La Commission relève la dégradation des conditions de vie que connaissent les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne depuis mars 2011, surtout près des zones touchées par la violence, et les besoins accrus qui, de ce fait, sont les leurs. Elle salue les efforts que fait l'Office pour continuer à dispenser ses services dans des conditions difficiles, en coordination et en collaboration avec le Gouvernement, et, préoccupée par la sécurité des réfugiés, souligne à quel point ceux qui vivent près de ces zones sont vulnérables.

La Commission prend note des efforts incessants que fait l'Office pour répondre aux besoins particuliers des réfugiés de Palestine au Liban. Toujours préoccupée par la sécurité du personnel de l'Office, elle prend acte des efforts déployés par ce dernier et le gouvernement hôte pour prévenir de nouvelles attaques contre ses fonctionnaires et insiste sur la nécessité de continuer à offrir de meilleures perspectives aux réfugiés pour qu'ils puissent améliorer leurs conditions de vie sans préjudice des autres droits qui sont les leurs en tant que réfugiés.

La Commission relève que l'Office a mené à bien les projets constituant la première phase de la reconstruction du camp de Nahr el-Bared et que le manque de moyens financiers continue de compromettre la fourniture d'une aide aux personnes déplacées après sa destruction en 2007.

En Jordanie, pays qui accueille environ 40 % des réfugiés inscrits auprès de l'Office, la Commission insiste sur la nécessité de veiller à ce que les services fournis soient d'une portée et d'une qualité optimales. Elle encourage le Gouvernement et l'Office à continuer de coopérer étroitement.

La Commission réaffirme que, selon elle, les épreuves que subissent depuis longtemps les réfugiés de Palestine rendent le rôle de l'Office indispensable. Elle demeure préoccupée par la persistance du sous-financement structurel de l'Office, qui a des répercussions sur la capacité de celui-ci de fournir des services. La Commission salue et apprécie vivement l'appui constant des principaux donateurs aux opérations de l'Office. Elle prend acte par ailleurs des efforts que fait celui-ci pour multiplier et diversifier ses donateurs et d'intensifier ses activités visant à mobiliser des ressources dans le cadre de la stratégie qu'il a mise au point à cet effet. Elle engage l'ensemble de la communauté internationale des donateurs à honorer ses engagements et à mobiliser les ressources nécessaires pour assurer des prestations idoines, notamment en approvisionnant le Fonds général de l'Office.

Dans le cadre de la Commission consultative, l'Office est encouragé à persévérer dans ses efforts visant à fournir aux réfugiés de Palestine des services de qualité, durables, efficaces et utiles afin d'atteindre ses objectifs de développement humain. La Commission l'encourage à maintenir le dialogue avec les parties prenantes pour les mettre davantage au fait de ses problèmes budgétaires, de ses mécanismes décisionnels et des modalités d'allocation des ressources dont il dispose. Une meilleure compréhension et des consultations plus étroites permettront à la Commission de le conseiller plus efficacement et plus rapidement au sujet de ses activités, de ses programmes et de ses décisions les plus importantes. Une plus grande clarté ne pourra qu'aider l'Office à se montrer plus convaincant auprès des

donateurs – à la fois nouveaux et anciens – lors de ses campagnes de collecte de fonds.

La Commission constate le très net recul enregistré entre 2009 et 2011 dans le financement accordé en réponse à l'appel d'urgence annuel lancé par l'Office en faveur du territoire palestinien occupé ainsi qu'à celui visant à rendre leur dignité aux habitants du camp de Nahr el-Bared, ce qu'elle continue de juger préoccupant.

La Commission se félicite des réformes des programmes de santé et d'éducation auxquelles l'Office a procédé dans le cadre du plan pour un changement durable ainsi que des améliorations qu'il a apportées afin d'accroître l'efficacité des services offerts aux réfugiés, en coopération avec les pays d'accueil. Elle engage l'Office à poursuivre le dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre de ces réformes et à persévérer dans les efforts qu'il fait pour rendre sa programmation plus efficace. S'agissant du programme de secours et de services sociaux, la Commission relève qu'il requiert la poursuite des consultations et du dialogue avec les parties prenantes. Elle se félicite également des résultats de l'évaluation externe qui a été faite de l'évolution interne de l'Office et de ses efforts pour en appliquer les recommandations. Elle prend note des progrès que l'Office a accomplis dans la mise en service d'un progiciel de gestion intégré et de l'aide dont il a besoin pour en achever l'exécution. Elle prend également note de la mise au point de nouveaux outils informatiques et de l'introduction d'un système de rapports financiers plus transparents et plus détaillés, notamment de l'adoption d'un nouveau système de comptabilité conforme aux Normes comptables internationales pour le secteur public.

La Commission rend hommage aux pays hôtes, aux autorités des pays d'accueil et aux donateurs pour leur appui aux travaux et aux activités de l'Office.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) Mahmood **Aqrabawi**

Chapitre I

Aperçu contextuel

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

1. Dans les cinq secteurs d'activité de l'Office, les réfugiés palestiniens ont connu en 2011 diverses situations politiques, économiques et de sécurité liées aux événements du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord. L'attention portée aux événements de 2011 a fait crûment ressortir l'absence de progrès en ce qui concerne le processus de paix au Moyen-Orient et la question des réfugiés de Palestine – qui se trouvaient déjà en situation précaire et pâtissaient des effets de plus de six décennies de dépossession et de spoliation. Dans les cinq secteurs d'activité (Jordanie, Liban, République arabe syrienne, Cisjordanie et bande de Gaza), les réfugiés ont dû composer avec les effets de la crise économique mondiale et la pénurie persistante de fonds qui a empêché l'Office de satisfaire leurs besoins de base. La jouissance des droits qui sont les leurs en vertu du droit international est souvent restée limitée ou inexistante et ne peut être assurée que dans le cadre d'un règlement pacifique du conflit et d'une solution juste et durable aux souffrances des réfugiés, conformément aux résolutions pertinentes de l'Organisation des Nations Unies.

2. La situation dans le territoire palestinien occupé a été caractérisée par la persistance de l'impasse politique, le conflit et les restrictions imposées quant aux droits et possibilités des Palestiniens, y compris les réfugiés. Le blocus de la bande de Gaza, qui a été assoupli mais n'a pas été levé depuis juin 2010, a eu un fort impact sur tous les aspects de la vie des habitants, dont les deux tiers sont des réfugiés palestiniens, tandis qu'en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les mesures et pratiques israéliennes ont continué de limiter les progrès.

3. Dans la bande de Gaza, la situation est restée dramatique. La pauvreté y demeure élevée, 54 % des habitants vivant dans l'insécurité alimentaire et plus de 75 %, soit plus d'un million de personnes, dépendant de l'aide internationale¹. C'est dans ce contexte que la bande de Gaza a connu une certaine reprise économique en 2011 avec une augmentation de son produit intérieur brut (PIB) annuel réel d'environ 23 % et une baisse du taux de chômage global, qui est tombé de 44 % en 2010 à 33 % à la fin de 2011². Ces progrès sont toutefois imputables pour une grande part à « l'économie des tunnels » (c'est-à-dire aux échanges effectués en empruntant les tunnels creusés sous la bande de Gaza) et non à la production et aux échanges en provenance et en direction de la bande de Gaza. Les mesures d'assouplissement du Gouvernement israélien concernant les restrictions sur les biens de consommation ont certes également eu un effet positif, mais le maintien des restrictions pour certaines importations et l'interdiction des exportations vers les

¹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *La situation humanitaire dans la bande de Gaza* (octobre 2011).

² Voir UNRWA « Socio-economics development in the occupied palestinian territory, 2010 » (2011). Taux calculé selon une définition assez lâche du chômage, qui considère comme des chômeurs les travailleurs découragés, définition que l'on estime plus pertinente dans un contexte où, comme dans la bande de Gaza, la désillusion de la main-d'œuvre est élevée et son taux de participation faible. Selon la définition plus stricte de l'Organisation internationale du Travail (OIT), le taux de chômage est tombé de 38 % en 2010 à 28 % au troisième trimestre de 2011.

marchés traditionnels de la bande de Gaza que sont Israël et la Cisjordanie ont empêché un développement économique véritable et durable. Le plan triennal de reconstruction de l'Office, d'un montant de 661 millions de dollars, a été encore amélioré en 2011. À l'issue de négociations longues et approfondies avec le Gouvernement israélien, l'Office a pu importer des matériaux de construction pour un certain nombre de ses projets. Sur l'ensemble des projets prévus, le montant total des projets approuvés en 2011 (exclusivement au premier semestre) s'est élevé à 167 millions de dollars. L'approbation de projets de construction de logements reste urgente, car des milliers de réfugiés sont en attente d'hébergement et certains vivent depuis de nombreuses années dans des conditions précaires et insalubres. La longueur des délais d'approbation et la lourdeur et le coût élevé des procédures relatives à l'importation et à l'emploi de matériaux de construction, ainsi que l'utilisation d'un seul point de passage, ont constitué autant de défis pour l'Office dans ses efforts visant à satisfaire ces besoins. Celui-ci a continué de collaborer étroitement avec les autorités israéliennes à la recherche de solutions permettant d'accélérer ces procédures. L'accès des personnes par le point de passage de Rafah, à la frontière égyptienne, s'est amélioré en 2011 par rapport à 2010.

4. Sur le plan de la sécurité, la situation dans la bande de Gaza est restée instable: des centaines de roquettes, d'obus de mortier, de missiles Grad et d'autres projectiles ont été lancés depuis la bande de Gaza sur le sud d'Israël. Les forces israéliennes ont mené des centaines³ d'opérations militaires contre la bande de Gaza, notamment des incursions, des attaques aériennes, des tirs frontaliers et navals, y compris en direction de pêcheurs. Selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 108 Palestiniens ont été tués en 2007 et 467 blessés dans des violences liées au conflit, contre 72 tués et 286 blessés en 2010⁴. Trois Israéliens ont été tués et plusieurs autres ont été blessés par des tirs en provenance de la bande de Gaza. En mai, le Fatah et le Hamas ont signé un accord de réconciliation appelant à la constitution d'un gouvernement provisoire et à des élections législatives dans un délai d'un an. En octobre, un accord entre le Hamas et Israël a permis la libération du soldat israélien Gilad Shalit et de 477 prisonniers palestiniens. Dans le cadre du même accord, 550 autres Palestiniens ont été libérés en décembre.

5. Au cours de la période considérée, l'ONU a continué de considérer la situation en Cisjordanie comme une crise de la protection aux dimensions humanitaires, car la vulnérabilité d'une grande partie de la population réfugiée est restée élevée. Un certain nombre de facteurs ont contribué à cette situation, notamment les suivants : les contrôles exercés sur l'économie et la circulation des biens, des services et des personnes, les obstacles à la construction et aux investissements infrastructurels, l'expansion des colonies de peuplement et les conséquences humanitaires qui l'accompagnent ainsi que la violence, la construction de la barrière et les pertes de terres palestiniennes assorties de restrictions d'accès aux terres de culture et d'élevage et la destruction de maisons, de ressources en eau et de bétail. Le rapport de septembre 2011 du Bureau de la coordination des affaires humanitaires a mentionné l'existence de 121 postes de contrôle faisant obstacle à la circulation des Palestiniens en Cisjordanie et de 489 postes de contrôle « volants » spéciaux en

³ Selon les estimations du Ministère de la sûreté et de la sécurité.

⁴ Les tunnels ont fait 36 morts et 54 blessés. Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor* (janvier 2012).

moyenne par mois⁵. En décembre 2011, Israël a achevé au camp de Shu'fat la construction d'un nouveau terminal, qui sert de point de passage entre Jérusalem-Est et le reste de la Cisjordanie, ce qui aggrave encore les restrictions d'accès. Au cours de la période considérée, 13 Palestiniens ont été tués et 1 643 blessés en Cisjordanie dans des incidents liés au conflit. Dans le même temps, 12 civils israéliens ont été tués et 124 blessés⁶.

6. L'économie de la Cisjordanie a connu une certaine croissance en 2011 : les données du troisième trimestre de 2011 relatives au PIB par habitant font apparaître une augmentation de 5,5 % par rapport à la même période de 2010. Au troisième trimestre de 2011, le taux de chômage a été de 19,7 % contre 20,1 % au cours du troisième trimestre de 2010⁷; toutefois, les taux de chômage et de pauvreté sont restés plus élevés pour les réfugiés.

7. Depuis le mois de mars 2011, qui a marqué le début des manifestations de protestation en République arabe syrienne, et en raison du conflit qui a suivi, les conditions de vie des réfugiés palestiniens se sont sérieusement détériorées dans le pays. La dévaluation de la livre syrienne a eu un effet négatif sur leurs moyens d'existence, lequel a été aggravé par la hausse du coût des produits de base et des services et la contraction du marché du travail salarié, dont dépendent un grand nombre de Palestiniens. Le marché de l'emploi informel s'est effondré et des pénuries d'électricité, de carburant et de mazout se produisent. On continue à trouver des denrées alimentaires dans la plupart des zones où résident les Palestiniens, mais l'inflation et la diminution du revenu des ménages font que l'insécurité alimentaire augmente. En outre, les niveaux de conflit, de violence et de criminalité ont augmenté, ce qui suscite des problèmes d'accès aux services et beaucoup de tension et d'incertitude parmi la population réfugiée. En raison du conflit, les services de l'Office ont été provisoirement interrompus et des installations ont été fermées en 2011 à Deraa, Douma, Hama, Homs et Khan Dunoun. Une opération militaire dans le camp de Lattaquié a contraint à se déplacer la quasi-totalité de sa population de réfugiés palestiniens et entraîné la fermeture des installations de l'Office du 14 au 21 août 2011. Bien que les camps n'aient pas été directement affectés par le conflit, les populations de réfugiés constituent toujours un groupe particulièrement vulnérable en raison de leur situation économique généralement défavorable et du fait que tant de camps de réfugiés sont proches de zones de troubles et de violences. Le nombre de Palestiniens morts en République arabe syrienne en 2011 du fait du conflit n'est toujours pas confirmé mais les médias et d'autres sources indépendantes avancent plusieurs chiffres, 260 étant l'estimation la plus élevée.

8. Au Liban, les conditions de vie des réfugiés palestiniens demeurent ignobles. Ils souffrent de taux de chômage et de pauvreté élevés. Les camps et regroupements manquent d'infrastructures de base, notamment de routes, d'électricité et d'eau et les logements sont fréquemment insalubres et précaires. En janvier, le Gouvernement d'unité de Saad Hariri est tombé; il s'en est suivi une période de cinq

⁵ L'ONU estime qu'il y avait en outre, en moyenne, 435 obstacles non gardés dans toute la Cisjordanie. Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor* (septembre 2011).

⁶ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor* (janvier 2012).

⁷ Bureau central de statistique palestinien, « Press report: preliminary estimates of quarterly national accounts (troisième trimestre 2011) » (Ramallah, Palestine, 2011).

mois d'incertitude politique, qui a entraîné des retards dans les décisions concernant les questions relatives aux réfugiés, notamment le droit des réfugiés palestiniens de travailler, et aggravé les difficultés liées à la reconstruction du camp de Nahr el-Bared. En juin, le Premier Ministre, Najib Mikati, a constitué un nouveau gouvernement, qui a souligné son rôle pour ce qui est de la garantie de certains droits aux Palestiniens et lancé un appel pour que soient entièrement financées les opérations de l'Office et la reconstruction du camp de Nahr el-Bared. En mai, des dizaines de milliers de Palestiniens ont participé à un rassemblement à la frontière méridionale du Liban. Sept Palestiniens ont été tués et plus d'une centaine blessés par les troupes israéliennes qui auraient ouvert le feu lorsque les manifestants ont couru en direction de la clôture frontalière. Des manifestations similaires ont eu lieu le même jour en d'autres points de la région tandis que la communauté internationale appelait au calme et à la retenue.

9. En Jordanie, des appels ont également été lancés en 2011 pour une amélioration des conditions de vie des réfugiés. La situation sur le terrain est restée relativement calme. Plusieurs amendements à la constitution ont été proposés, notamment en vue de la création d'une commission électorale indépendante, de l'adoption d'une nouvelle loi sur les partis politiques et de l'établissement d'une cour constitutionnelle. Comme dans tous les autres secteurs d'activité, les augmentations de salaires des travailleurs du secteur public jordanien ont imposé un fardeau financier à l'Office, celui-ci ayant pour politique d'égaliser les salaires du pays hôte. En 2011, il a égalé l'augmentation de 20 dinars jordaniens par personne et par mois décidée par le Gouvernement jordanien, ce qui a accru de 2,7 millions de dollars ses coûts salariaux pour la seule Jordanie.

B. Évolution des opérations

10. Dans ses cinq secteurs d'activité, l'Office assure dans une certaine mesure la protection et le développement humain des réfugiés palestiniens dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours, des services sociaux, de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et ainsi que du microfinancement. En outre, il fournit une assistance humanitaire aux réfugiés en situation d'urgence et aux personnes déplacées par les hostilités de 1967 et les hostilités ultérieures. Depuis 2000, il a mené des interventions d'urgence de grande ampleur dans le territoire palestinien occupé en fournissant une aide humanitaire de base en sus de ses programmes ordinaires. Au cours de la période considérée, l'Office a poursuivi ses opérations d'urgence dans le territoire palestinien occupé dans le cadre d'un appel d'urgence d'un montant de 379 millions de dollars. À la fin de 2011, les donateurs avaient versé 153,7 millions de dollars, soit environ 40 % du montant de l'appel.

11. Dans la bande de Gaza, l'Office a continué en 2011 de mieux cibler son assistance et d'améliorer les activités menées dans le cadre de ses programmes et a ramené le nombre de bénéficiaires de l'assistance alimentaire d'urgence de 714 000 personnes dans la première phase à 690 000 dans la troisième. Il a également fourni des repas scolaires à environ 213 000 enfants par mois.

12. En outre, l'Office a fourni des emplois à court terme à 31 972 réfugiés au chômage. Par rapport à 2010, année où il a pu offrir des emplois temporaires à 42 685 réfugiés, cela représente une baisse considérable due au recul des contributions enregistrées en réponse à son appel d'urgence. La diminution du

nombre d'emplois de courte durée offerts par l'Office est inquiétante dans la mesure où celui-ci estime que ces emplois représentent 32 % du total des emplois occupés par des réfugiés dans la bande Gaza. L'accès à l'éducation, à la santé, à l'eau et aux services d'assainissement, domaine dans lequel l'Office joue un rôle déterminant, a continué de poser problème en raison de la détérioration du contexte humanitaire. Les centres sanitaires de l'Office ont reçu en 2011 80 000 patients de plus qu'en 2010.

13. En Cisjordanie, l'Office a fourni en 2011 une aide alimentaire d'urgence à 10 070 familles et un emploi temporaire à environ 27 387 réfugiés, dont ont bénéficié quelque 166 000 personnes à charge. L'Office a également mis en œuvre 19 projets de protection dans 14 villages de la zone C et de la « zone de jointure »⁸. Ces projets encouragent des activités économiques communautaires viables, qui aident les résidents à disposer d'un revenu et améliorent leur niveau de vie dans leur communauté. L'Office a enregistré en 2011 une recrudescence des cas de violences de colons à l'encontre de Palestiniens : 586 incidents ont été dénombrés (soit le nombre le plus élevé depuis 2002, année où l'Office a commencé à les enregistrer) contre 483 en 2010, et ce, malgré la condamnation de ces actes par les autorités israéliennes et plusieurs mises en examen. Il y a aussi eu dans la zone C une augmentation des démolitions de bâtiments palestiniens par les Israéliens. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, on a enregistré en 2011 la démolition d'au moins 622 bâtiments palestiniens, dont au minimum 222 logements, contre 439 bâtiments (dont 140 logements) en 2010⁹.

14. En République arabe syrienne, du fait de la pauvreté croissante des réfugiés palestiniens et de la situation générale, la demande concernant les services de l'Office, en particulier les services de protection sociale comme la fourniture d'espèces et d'aliments, a crû de façon exponentielle. En réponse à l'augmentation des besoins, l'Office a fourni une assistance en espèces à 3 500 foyers, notamment ceux déplacés en 2011 à Lattaquié. À la fin de 2011, 17 000 foyers étaient demandeurs d'une aide financière d'urgence, soit une augmentation importante par rapport aux programmes de protection sociale normaux de l'Office. Celui-ci s'est efforcé de faire en sorte que ceux qui sont dans le besoin reçoivent une aide rapidement.

15. Au Liban, l'Office a remis en septembre 369 nouveaux logements à des familles de réfugiés dans le cadre de l'achèvement de la première phase de reconstruction du camp de Nahr el-Bared. Il a également achevé la construction de trois nouveaux bâtiments scolaires. Toutefois, les déficits de financement et les difficultés opérationnelles ont continué d'entraver les secours et la reconstruction et prolongé la détresse des 27 000 réfugiés déplacés du camp depuis 2007. À la fin du mois de décembre 2011, l'Office avait reçu des annonces de contributions s'élevant à 15,2 millions de dollars alors que l'appel lancé pour satisfaire les besoins de base des réfugiés déplacés attendant la reconstruction du camp s'élevait à 18,5 millions de dollars. L'appel lancé en parallèle par l'Office pour la reconstruction du camp a donné lieu, lui aussi, à un financement insuffisant, les contributions annoncées s'élevant, à la fin de la même période, à 165,7 millions de dollars pour un appel de 348 millions.

⁸ La zone fermée entre la ligne d'armistice de 1949 (la Ligne verte) et la barrière.

⁹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor* (décembre 2011).

16. Reconnaissant les besoins particuliers des réfugiés au Liban, l'Office a lancé le 28 septembre l'appel « rétablir la dignité » couvrant une période de cinq ans. Cet appel porte sur un montant de 147 millions de dollars en sus du budget-programme de l'Office, qui continuerait de soutenir ses activités de base. S'inspirant de l'enquête socioéconomique sur les réfugiés de Palestine effectuée par l'Université américaine de Beyrouth en 2010, l'appel prévoit des activités supplémentaires en matière d'infrastructures, de logement, de santé, d'éducation, de secours, de formation professionnelle et d'emploi.

17. La sécurité du personnel de l'Office est restée préoccupante, en particulier 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, 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 réitère son appel en faveur d'un remède à cette situation.

C. Évolution interne

18. En 2011, l'Office a poursuivi les réformes approfondies de ses programmes dans le cadre du plan pour un changement durable. S'appuyant sur le processus de développement interne lancé en 2006, ces réformes visent à achever la transformation interne de l'Office en renforçant au cours des deux prochains exercices biennaux (2012-2015) ses systèmes de gestion et l'efficacité de ses programmes en faveur du développement humain et de la lutte contre la pauvreté. L'Office a présenté en juin à la Commission consultative un ensemble de propositions de réforme de ses programmes en matière de santé et d'éducation. Le plan de réforme de son programme de secours et de services sociaux a été présenté à la Commission en novembre. On trouvera de plus amples détails sur ces propositions au chapitre III du présent rapport. En complément du plan pour un changement durable, l'Office a présenté en novembre à la Commission consultative une stratégie détaillée pour la mobilisation de ressources et en a entrepris la mise en œuvre au cours de la période considérée. On en trouvera les détails au paragraphe 22. À l'appui de la dynamique des réformes, le rapport du Secrétaire général sur le renforcement de la capacité de gestion de l'Office (A/65/705) a été présenté à l'Assemblée générale en application de sa résolution 64/89. Le Secrétaire général y indique qu'il est essentiel de poursuivre et de renforcer le vaste processus de réforme de la gestion entamé en 2005 et d'augmenter considérablement, au cours des cinq prochaines années, les contributions extrabudgétaires des donateurs – traditionnels ou non – afin de permettre au Commissaire général de mettre en œuvre la stratégie à moyen terme de l'Office pour 2010-2015 et d'offrir ainsi aux réfugiés des services de base améliorés. Le Secrétaire général a également indiqué qu'il appuie la proposition visant à ce que les États Membres autorisent un soutien supplémentaire au titre du budget ordinaire afin de donner à l'Office les moyens de renforcer sa capacité de gestion. Dans sa résolution 65/272, l'Assemblée générale a pris note avec satisfaction du rapport et prié le Secrétaire général de continuer

d'aider au renforcement interne de l'Office en lui fournissant des ressources financières imputées sur le budget ordinaire de l'Organisation.

19. En 2011, l'Office a également reçu les conclusions d'une évaluation externe indépendante de ses réformes. Selon cette évaluation, l'évolution interne a effectivement renforcé la capacité de l'Office à servir les réfugiés palestiniens, la majorité des initiatives ont été mises en œuvre et l'approche générale suivie en matière de gestion a permis aux gestionnaires, en mettant l'accent sur la communication, la participation et l'autonomisation, d'améliorer l'efficacité des activités de l'Office. Le rapport a par ailleurs recensé les domaines appelant des améliorations, notamment la communication interne et, en matière de ressources humaines, la mise en place de réformes concernant le classement des emplois et la rémunération. Le principal auteur de l'évaluation a présenté le rapport et un résumé de ses conclusions à la Commission consultative en novembre 2011. La haute direction de l'Office a donné suite à l'évaluation et informé la Commission consultative de la poursuite du processus de gestion du changement avec l'application des recommandations pertinentes de l'évaluation.

20. Au cours de la période considérée, l'Office a réalisé d'importants progrès dans la mise en place d'un progiciel de gestion intégré. Celui-ci lui permettra d'intégrer des outils informatiques disparates pour la gestion des achats et des ressources humaines et financières. Il permettra en outre de fournir à la direction des données en temps réel sur l'affectation des ressources inscrites au budget et sur les dépenses effectives afférentes aux programmes. L'absence d'un tel progiciel met en danger la capacité d'opérer de l'Office, car l'assistance technique des fournisseurs des systèmes existants prendra fin en 2014. À l'issue d'évaluations approfondies de progiciels de gestion intégrés, l'Office est parvenu à la conclusion qu'un partenariat avec une autre entité des Nations Unies offrirait la solution la plus avantageuse. Il a signé à cette fin, à la fin de 2011, un mémorandum d'accord avec le Programme alimentaire mondial. Le coût estimatif du progiciel est d'environ 32 millions de dollars, répartis sur trois ans. Une fois mis en œuvre, le progiciel contribuera à optimiser la gestion des ressources humaines ainsi que les achats importants et les fonctions logistiques de l'Office. Les programmes bénéficieront par ailleurs de données plus complètes qui faciliteront une meilleure planification et l'établissement des priorités pour l'allocation des fonds. La gestion des fonds sera renforcée de la réception des contributions à la présentation du rapport financier final. Les procédures opérationnelles seront rationalisées, ce qui assurera une meilleure efficacité. L'amélioration du suivi et des contrôles permettra aux programmes d'adapter les initiatives de manière à améliorer la prestation des services.

21. L'Office a poursuivi la mise en place d'un système de rapports financiers mensuels plus transparents et plus détaillés et, tout au long de l'année 2011, s'est préparé en vue de l'adoption, le 1^{er} janvier 2012, du nouveau système comptable, lequel sera conforme aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il s'est efforcé d'améliorer l'élaboration de son budget-programme pour l'exercice biennal 2012-2013 en instaurant dans tous ses services des réunions budgétaires tenues en consultation étroite entre le siège et les bureaux de secteur ainsi qu'un examen annuel des résultats.

22. Au cours de la période considérée, le Département des relations extérieures et celui de la communication ont été regroupés pour former le Département des

relations extérieures et de la communication. En juin, ce dernier a mis la dernière main à la formulation d'une nouvelle stratégie de mobilisation des ressources de l'Office, laquelle a été entérinée en novembre par la Commission consultative. Cette stratégie définit trois domaines sur lesquels l'Agence mettra l'accent : le renforcement des relations avec les principaux donateurs, la diversification des sources de contributions (notamment en direction des donateurs arabes) et le développement de la capacité de l'Office à améliorer ses relations avec les donateurs. Dans le nouveau Département, la Division de la communication a créé et distribué une vaste gamme de produits médiatiques à l'appui de la stratégie de mobilisation des ressources. Les efforts visant à faire fond sur les résultats obtenus en matière de mobilisation des ressources et à diversifier davantage les donateurs constituent des éléments essentiels de la stratégie; dès 2011, la diversification des contributions des principaux donateurs gouvernementaux a été comparable à celle obtenue par le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), lesquels – sur le plan de la mobilisation de contributions volontaires – comptent parmi les plus efficaces des institutions spécialisées, fonds et programmes du système des Nations Unies. Au sein du Département des relations extérieures et de la communication, l'action du Groupe des partenaires arabes a contribué aux résultats obtenus en 2011, l'Arabie saoudite étant devenue le troisième donateur de l'Office. Les efforts déployés par le Groupe des relations avec les donateurs pour tisser des liens avec les pays émergents ont abouti en 2011 à l'annonce d'importantes nouvelles contributions de la part de pays comme le Brésil. Ces efforts ont été encore renforcés en 2011 avec l'établissement de la Division des partenariats, qui a commencé à établir des relations avec des partenaires privés, des particuliers (y compris des personnes très aisées) et des fondations.

23. Outre son soutien à la stratégie de mobilisation des ressources, la Division de la communication, sous sa nouvelle configuration, a assuré au nom de marque de l'Office une visibilité élevée en faisant appel à un ensemble innovant et économiquement performant d'outils médiatiques nouveaux et anciens et d'outils de communication traditionnels. D'importants articles sur l'Office ont été diffusés en 2011 par les médias locaux, régionaux et internationaux, lesquels ont porté notamment sur les initiatives de l'Office dans la bande de Gaza (école verte, jeux d'été et marathon de l'UNRWA) et la promotion de l'appel « dignité pour tous » au Liban. En 2011, le site Web de l'Office a été consulté en moyenne 56 000 fois par mois, le nombre de pages visionnées s'élevant à 2 868 039. Le nombre de sympathisants de l'Office sur Facebook est par ailleurs désormais proche de 20 000. D'autres activités importantes ont été lancées en 2011 dans le droit fil du mandat de protection de l'Office, notamment une campagne actuellement en cours sur l'Internet qui attire l'attention sur les démolitions effectuées en Cisjordanie et leur impact sur les Palestiniens.

24. En juillet 2011, le Département des ressources humaines de l'Office a publié une nouvelle stratégie de recrutement et d'affectation, prévoyant de nouvelles mesures pour la sélection et la gestion de toutes les catégories de personnel. Conformément au principe de décentralisation de certaines décisions, les bureaux locaux de l'Office sont désormais habilités à décider de l'utilisation facultative de différents régimes contractuels. En application de la résolution 63/253 de l'Assemblée générale sur l'administration de la justice à l'ONU, l'Office a mis en œuvre en mai 2011 un nouveau système de médiation, qui offre au personnel une

voie non formelle de règlement des conflits, utilisable en complément ou au lieu de la procédure formelle.

D. Questions juridiques

Personnel de l'Office

25. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de limiter la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, notamment en bouclant la Cisjordanie et la bande de Gaza, en interdisant aux fonctionnaires recrutés sur le plan local d'emprunter le passage d'Erez (entre Israël et la bande de Gaza) et le pont Allenby et de conduire un véhicule en Israël et à Jérusalem-Est et en leur imposant des formalités contraignantes pour l'obtention de permis d'entrer en Israël et à Jérusalem-Est. À maintes reprises, les permis d'entrée ont été refusés bien que les procédures aient été respectées. En moyenne, les permis d'entrer à Jérusalem-Est ont été refusés pour 15 % du personnel de l'Office (75 personnes) qui en avait besoin et, dans de nombreux cas, aucune raison à ces refus n'a été donnée.

26. 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 des affaires étrangères israélien. Ces restrictions ont notamment entravé les déplacements des fonctionnaires recrutés sur le plan international en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes.

27. Les formalités à accomplir au point de passage d'Erez ont continué de provoquer des retards souvent importants, la durée d'attente moyenne étant d'environ 30 minutes du côté de la bande de Gaza, ce qui met en danger les fonctionnaires internationaux. Les procédures israéliennes ont continué d'exiger la fouille de chaque véhicule de l'Organisation, en violation de l'immunité dont elle jouit sauf quand l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies en possession d'un visa diplomatique ou que son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international dont le nom figurait sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes. Aux points d'entrée dans Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont à maintes reprises refusé d'autoriser le passage de 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. À trois reprises, les autorités israéliennes ont procédé à des fouilles, contre lesquelles l'Office a élevé des protestations.

28. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, les résolutions pertinentes des Nations Unies et 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.

29. 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, sans préjudice des résolutions pertinentes de l'ONU, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem.

30. Les autorités israéliennes ont soutenu que les restrictions se justifiaient pour protéger Israël des menaces terroristes. L'Office n'a toutefois eu connaissance d'aucun élément indiquant que les mesures concernant son personnel et les déplacements de celui-ci aient été motivées par des considérations autres que policières ou administratives.

31. En Cisjordanie, les efforts de coordination avec les officiers de liaison militaire israéliens se sont poursuivis, dans le cadre notamment de 70 réunions. 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 2011, les restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont entraîné la perte de 163 journées de travail et l'Office a dû consentir du temps et des moyens supplémentaires pour s'y adapter. La prestation de services de l'Office est demeurée difficile 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, à partir de septembre 2011, dans deux communautés au sud de Qalqilya.

32. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local doivent demander aux autorités israéliennes un permis les autorisant à emprunter le passage d'Erez. Sur 157 demandes de permis, 118 ont été accordées, soit 76 %, contre 58 % en 2010.

33. En 2011, le point de passage de Rafah, entre l'Égypte et la bande de Gaza, a été ouvert au public pendant 267 jours sur les 363 prévus (73 %). Avec la coopération des autorités égyptiennes, le personnel de l'Office a obtenu une autorisation de passage valable deux jours par semaine et soumise à l'obtention d'un accord concerté. Au total, 569 fonctionnaires de l'Office ont été autorisés à sortir du territoire palestinien occupé dans le cadre de leurs fonctions, tandis que quatre qui s'étaient vu initialement refuser l'autorisation l'ont obtenue après de multiples demandes.

34. 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 l'Autorité palestinienne.

35. En République arabe syrienne, un nombre important de postes de contrôle ont été établis à partir de mars 2011, mais ils n'ont pas entravé sérieusement la circulation du personnel. À partir de mars 2011, les autorités syriennes ont refusé de délivrer des visas à de nombreux fonctionnaires de l'Office ou à les renouveler. Au cours de la période considérée, 180 fonctionnaires ont fait des demandes de visa pour se rendre en mission en République arabe syrienne; 159 (88 %) l'ont obtenu. Les autorités syriennes n'ont pas accordé de visa à deux fonctionnaires internationaux du bureau local de Syrie. Le visa et le permis de résidence d'un fonctionnaire détaché recruté sur le plan international ont été annulés au cours de la période considérée.

36. À la fin de l'année 2011, sept fonctionnaires étaient détenus dont quatre par les autorités israéliennes, deux par les autorités jordaniennes et un par les autorités libanaises. Malgré les demandes répétées que l'Office a présentées conformément à

la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités israéliennes n'ont pas permis aux fonctionnaires de l'Office de rendre visite à leurs collègues détenus, mais elles ont néanmoins communiqué des informations sur les motifs de la détention de trois des quatre fonctionnaires concernés. Les autorités libanaises ont communiqué des renseignements sur les fonctionnaires détenus et ont permis à leurs collègues de leur rendre visite. À la fin de la période considérée, les autorités jordaniennes ont communiqué des renseignements sur l'un des membres du personnel détenus.

Services et locaux de l'Office

37. 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 344 744 dollars en 2011. L'Office estime que ce prélèvement représente un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime quant à lui qu'il s'agit d'une commission qui n'est donc pas susceptible d'exonération. L'itinéraire normal pour les chargements humanitaires de l'Office à destination de la bande de Gaza devrait emprunter le point de passage de Karni, sauf les matériaux de construction qui entrent par le point de passage de Sofa. Cependant, tout au long de 2011, les autorités israéliennes ont interdit les conteneurs au passage de Karni et fermé le poste de Sofa; tous les conteneurs de l'Office ont donc dû emprunter le point de passage secondaire de Kerem Shalom. Celui-ci n'étant pas 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 poste de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 38 jours entiers et 2 demi-journées sur les 261 jours ouvrables programmés. La fermeture du point de passage de Karni et la nécessité de palettiser toutes les marchandises qui se trouvaient dans des conteneurs ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de surestaries, de transport et de palettisation de l'ordre de 3,59 millions de dollars, dont environ 1,26 million pour la palettisation. Le 1^{er} mars 2011, au poste de Karni, les autorités israéliennes ont fermé le dernier tapis mécanique utilisé pour faire passer les aliments pour animaux et le blé en vrac et, à partir de mai 2010, pour le granulats en vrac destiné à des projets de construction approuvés par les autorités israéliennes.

38. Les autorités israéliennes ont annoncé au mois de juin qu'elles allaient libéraliser le système grâce auquel les marchandises à usage civil parviennent à Gaza et accroître les entrées de matériaux de construction destinés aux projets civils placés sous supervision internationale. Depuis, l'Office a pu achever 20 projets de construction et lancer ou relancer 26 projets en 2011 et importer 7 571 camions de matériaux de construction destinés à des chantiers approuvés par les autorités israéliennes. Cela étant, les procédures imposées pour l'importation des matériaux de construction nécessaires ont été lourdes et coûteuses et ont obligé l'Office à employer, pendant la période considérée, un fonctionnaire international supplémentaire et sept fonctionnaires recrutés sur le plan local pour faire face à ce surcroît de tâches administratives. En outre, 1 204 gardes ont été employés pour assurer la sécurité des matériaux importés. À la fin de 2011, 73 projets de construction avaient été approuvés, tandis que 38 projets soumis aux autorités israéliennes restaient en suspens en attendant d'être approuvés, y compris 3 projets entièrement financés pour la construction de 1 641 logements dans la bande de Gaza présentés pour approbation en septembre 2010 et mars 2011.

39. Au cours de la période considérée, 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 considère que les exigences israéliennes actuelles sont contraires à la Convention de 1946 qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation des Nations Unies à des fins officielles. À la fin de la période considérée, des envois destinés à la Cisjordanie avaient été retenus pour certains pendant 364 jours, ce qui avait entraîné quelque 44 000 dollars de frais de stockage. En dépit des entretiens menés avec les autorités israéliennes compétentes, la question n'a pas été résolue.

40. En République arabe syrienne, à la fin de la période considérée, les demandes adressées aux autorités syriennes pour l'importation d'autobus achetés par l'Office pour son usage officiel n'avaient pas été approuvées.

41. Le programme relatif aux spécialistes de l'appui technique s'est poursuivi dans la bande de Gaza, en Cisjordanie et au Liban. D'une utilité inestimable, il a concouru à préserver la neutralité de l'ONU, à 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 israéliennes, à appuyer la mise en œuvre des programmes et initiatives de l'Office, à assurer le suivi de la situation humanitaire de la population palestinienne, à permettre l'inspection des installations de l'Office et à assurer une certaine protection aux réfugiés, y compris les déplacés.

42. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Faisant fi de cette obligation juridique, les forces militaires et de sécurité israéliennes ont pénétré à deux reprises dans des locaux de l'Office en Cisjordanie. En une autre occasion, les forces israéliennes ont lancé une grenade étourdissante dans la cour de l'école de garçons de l'Office à Hébron alors que les classes étaient en cours. À cinq reprises, en Cisjordanie, on a trouvé à l'intérieur d'installations de l'Office des restes de munitions israéliennes utilisées, notamment deux grenades lacrymogènes et des balles métalliques revêtues de caoutchouc. L'Office a élevé des protestations. Dans la bande de Gaza, une école de l'Office a été endommagée à la suite d'une attaque aérienne israélienne sur un site voisin. À une autre occasion, un garde de l'Office qui assurait, dans une cimenterie locale, la garde de ciment importé dans la bande de Gaza depuis Israël, a été blessé à la suite d'un tir de missile israélien sur une zone voisine.

43. Les autorités israéliennes ayant donné leur approbation le 15 novembre 2010, l'Office a entrepris le 18 septembre 2011 la reconstruction de l'entrepôt du bureau de secteur de Gaza, qui avait été détruit le 15 janvier 2009.

44. En Cisjordanie, à trois reprises, des manifestations communautaires non autorisées ont été tenues dans des installations de l'Office, notamment une manifestation organisée le 15 mai 2011 à laquelle des hauts fonctionnaires de l'Autorité palestinienne ont participé et au sujet de laquelle l'Office a élevé une protestation. À six reprises, des menaces ou des attaques ont été dirigées contre le personnel par des Palestiniens, dont une au cours de laquelle des membres du personnel ont été retenus sous la menace d'armes; on a par ailleurs dénombré 12 incursions et autres violations des installations de l'Office, dont 2 par des individus armés qui ont ouvert le feu. Dans la bande Gaza, le 14 décembre 2011, jour anniversaire de la création du parti Hamas, des inconnus masqués sont entrés

dans trois écoles, ont menacé le personnel et, dans deux cas, ont forcé les élèves à quitter l'école. À trois reprises, dans la bande de Gaza, des élèves se trouvant dans des écoles de l'Office ou à proximité ont été blessés par des balles d'origine inconnue. À deux reprises, des installations de l'Office dans la bande de Gaza ont été touchées par des tirs de missiles ou de grenades provenant de sources palestiniennes inconnues.

45. En République arabe syrienne, plusieurs incidents se sont produits dans le cadre général des troubles agitant le pays. Les installations de l'Office à Lattaquié et Homs ont subi des dégâts extérieurs mineurs pendant les opérations militaires d'août 2011. Dans un cas, à Homs, un homme armé non identifié a pénétré dans une école de l'Office et tiré des coups de feu, en l'air semble-t-il, avant de s'enfuir. Dans un autre cas, à Deraa, une rampe placée entre des équipements de sécurité et le toit d'une école de l'Office a été enlevée après protestation de celui-ci. Il n'y a pas eu de violation des installations de l'Office en Jordanie. À Tripoli dans le nord du Liban, deux inconnus sont entrés par effraction dans une école de l'Office et ont menacé le personnel.

46. Conscient qu'il a le devoir de garantir la sûreté et la sécurité de son personnel, l'Office est préoccupé par l'intensité des menaces et des attaques dont ce personnel fait l'objet dans chacun de ses cinq secteurs d'activité et étudie, en coopération avec les autorités nationales et conformément aux privilèges et immunités des Nations Unies, les moyens de prévenir les attaques et d'y réagir.

Questions diverses

47. En 2011, l'Office n'a reçu de l'Autorité palestinienne aucun remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée. Au 31 décembre, celle-ci lui devait encore un montant total d'environ 54,1 millions de dollars au titre d'achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza.

48. Le 15 août 2011, le Commissaire général et le Ministre des affaires étrangères de l'Autorité palestinienne ont signé un mémoire explicatif relatif à la compréhension et au respect des privilèges et immunités et des responsabilités connexes. Ce mémoire, qui est le fruit de discussions entamées avec l'Autorité palestinienne en 2010, confirme la compréhension mutuelle des privilèges et immunités et des responsabilités connexes sur la base du droit international et définit les procédures opérationnelles pour en renforcer l'application. Il ne modifie pas l'accord du 5 juillet 1996 entre l'Autorité palestinienne et l'Office, ni aucun autre instrument international en vigueur.

49. Au cours de la période considérée, les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et taxes connexes, contrevenant ainsi à l'accord conclu en 1948 entre l'ONU et le Gouvernement syrien. En 2011, le montant total des redevances et taxes payées s'est élevé à 25 547 dollars.

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

50. 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 général¹⁰.

51. Concernant la situation décrite dans le rapport présenté en 2010 par le Commissaire général¹¹, les procédures d'application des amendements à la législation du travail et de la sécurité sociale promulgués par le Parlement libanais le 17 août 2010 n'avaient pas encore été adoptées à la fin de la période considérée. Un décret de 1957, qui est toujours en vigueur, régit les déplacements des réfugiés de Palestine qui, en pratique, sont libres de changer de lieu de résidence dans le pays. Les réfugiés ont un accès limité aux services de l'État et sont presque entièrement tributaires de l'Office pour la prestation de services essentiels. La législation leur interdisant d'acquérir des biens immobiliers est toujours en vigueur.

E. Situation financière

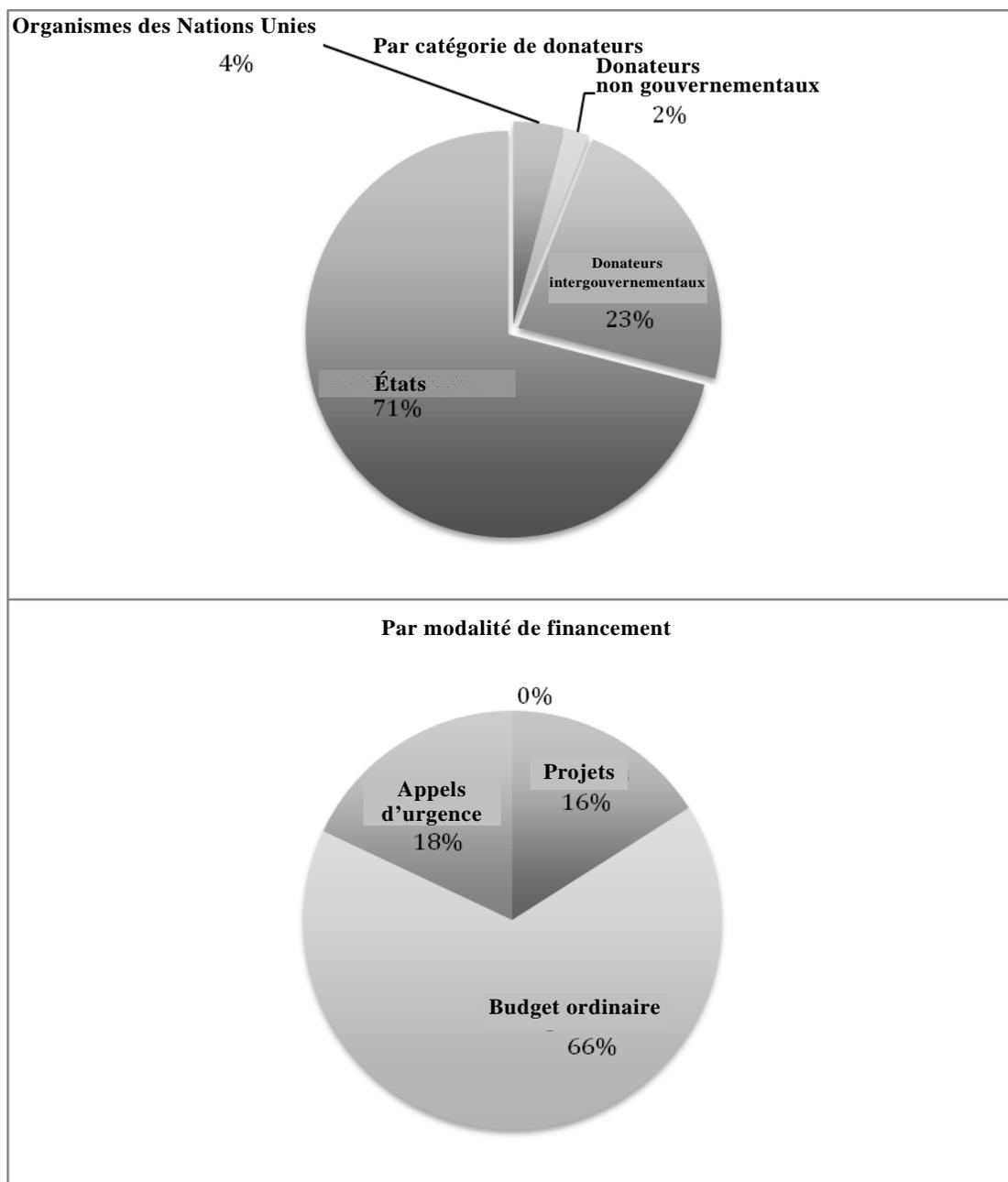
Sources de financement

52. À l'exception des 133 postes soumis à un recrutement international financés par l'Assemblée générale dans le cadre du budget ordinaire de l'ONU pour l'exercice biennal 2012-2013, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office sont financés par les contributions volontaires des donateurs (voir fig. I). Les projets sont dotés de fonds visant à financer des activités précises qui complètent les programmes ordinaires de l'Office.

¹⁰ Voir A/64/13, par. 52 à 55.

¹¹ Voir A/66/13, par. 44 et 45.

Figure I
Répartition des sources de financement par catégorie de donateurs
et modalité de financement



Dépenses

53. En 2011, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé à 989,8 millions de dollars. Les activités imputées sur le budget ordinaire ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 572 millions de dollars, ou 57,9 % du montant total des dépenses. Les activités financées au moyen de fonds affectés, les activités de secours d'urgence et les projets ont représenté respectivement 3,9 %, 22,4 % et 14,9 % de l'ensemble des dépenses. L'insuffisance des ressources financières a contraint l'Office à mettre en place une série de mesures d'austérité et notamment de réduire les crédits disponibles pour les voyages à des fins de formation.

54. L'éducation est demeurée le programme le plus important en 2011, les dépenses à ce titre s'étant élevées à 333,8 millions de dollars, soit 58 % du montant total (572 millions de dollars) des dépenses imputées sur le budget ordinaire (voir tableaux 1 et 2 et figures II et III).

Tableau 1

Dépenses effectives du Fonds général par programme et par secteur d'activité, 2011

(En milliers de dollars des États-Unis)

Programme	Bande de Gaza		Liban		Jordanie		République arabe syrienne		Cisjordanie		Siège		Total	
Éducation	141 074	69 %	35 974	50 %	29 727	62 %	70 581	67 %	54 041	54 %	2 403	5 %	333 800	58 %
Santé	30 129	15 %	15 897	22 %	8 551	18 %	18 950	18 %	24 501	25 %	677	2 %	98 706	17 %
Infrastructure	3 082	2 %	412	1 %	325	1 %	530	1 %	631	1 %	1 636	4 %	6 616	1 %
Secours et services sociaux	14 413	7 %	7 064	10 %	4 151	9 %	6 994	7 %	4 212	4 %	970	2 %	37 804	7 %
Services d'appui	14 662	7 %	12 314	17 %	5 486	11 %	8 183	8 %	16 095	16 %	38 956	87 %	95 696	17 %
Total	203 360	100 %	71 662	100 %	48 241	100 %	105 238	100 %	99 480	100 %	44 642	100 %	572 622	100 %

Figure II
Dépenses par programme

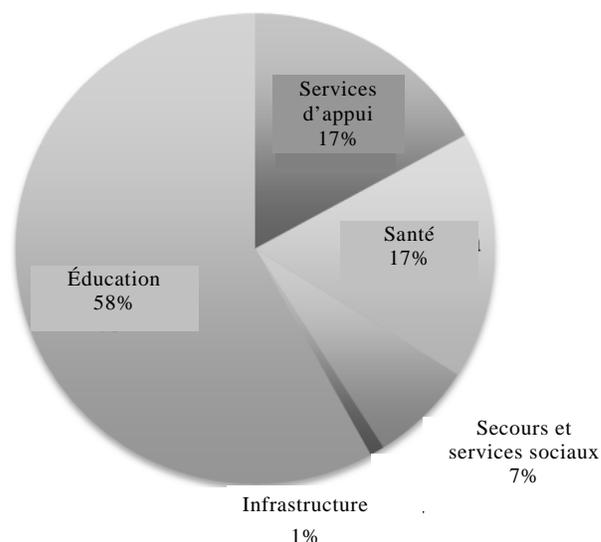


Tableau 2
Dépenses effectives du Fonds général par objectif de développement humain et par secteur d'activité, 2011

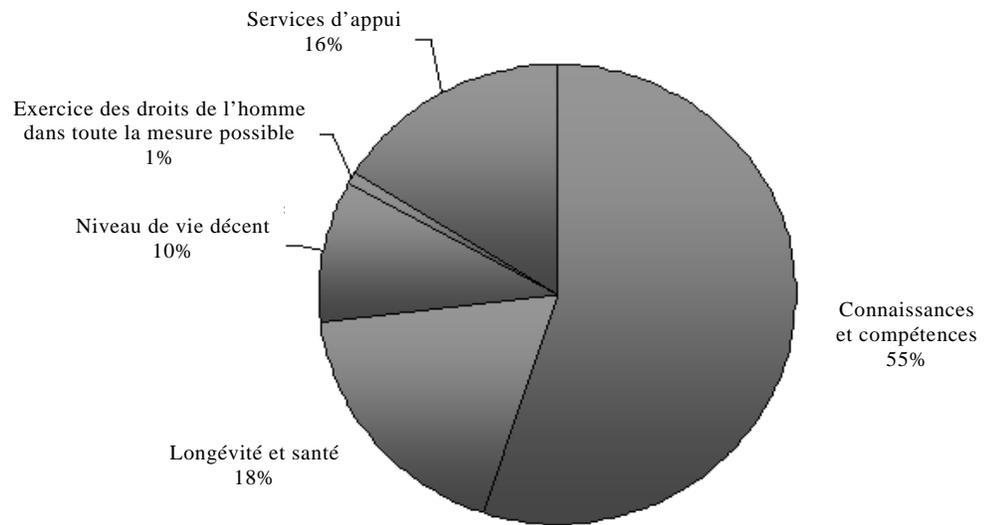
(En milliers de dollars des États-Unis)

Objectif de développement humain	Bande de Gaza		Liban		Jordanie		République arabe syrienne		Cisjordanie		Siège		Total	
Longévité et santé	29 485	14 %	19 706	27 %	9 366	19 %	18 948	18 %	24 275	24 %	1 117	3 %	102 898	18 %
Connaissances et compétences	137 636	68 %	32 945	46 %	27 830	58 %	66 218	63 %	46 755	47 %	2 555	6 %	313 939	55 %
Un niveau de vie décent	20 766	10 %	9 746	14 %	5 770	12 %	10 542	10 %	10 845	11 %	1 990	4 %	59 659	10 %
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	1 044	1 %	314	0 %	442	1 %	758	1 %	933	1 %	784	2 %	4 274	1 %
Services d'appui	14 428	7 %	8 949	12 %	4 834	10 %	8 771	8 %	16 672	17 %	38 197	86 %	91 852	16 %
Total	203 359	100 %	71 660	100 %	48 241	100 %	105 237	100 %	99 480	100 %	44 643^a	100 %	572 622^b	100 %

^a Les dépenses d'appui du siège (38 millions de dollars) comprennent 7 millions de dollars de dépenses au titre de la retraite anticipée pour les secteurs d'opérations et 16 millions de dollars pour les coûts afférents au personnel recruté sur le plan international.

^b Comprend 25,3 millions de dollars au titre des dépenses afférentes au personnel recruté sur le plan international, mais non les pertes de change (1,8 million de dollars), les pertes sur produits dérivés (2,3 millions de dollars) et les ajustements au titre des exercices antérieurs (23 millions de dollars).

Figure III
Dépenses par objectif de développement humain



Chapitre II

Priorités des bureaux de secteur

A. Jordanie

55. La Jordanie accueille la plus forte population de réfugiés de Palestine, soit 1 979 580 personnes au 31 décembre 2011. Au cours de la période considérée, la direction locale de l'Office a continué de recenser des gains d'efficacité et des économies pour faire face aux déficits de financement, tout en s'efforçant de mettre en œuvre des stratégies de réforme en matière de santé et d'éducation, conformément aux procédures mises en place à l'échelle de l'Office. Dans le cadre de la réforme du programme de santé portant sur les équipes de santé familiale, le système de cybersanté, qui vise à numériser les dossiers médicaux des patients des cliniques de l'Office, et le nouveau système de rendez-vous, qui contribue à réduire la surcharge des cliniques et les temps d'attente aux heures de pointe, ont été mis en place avec succès dans cinq centres de santé. Deux cent cinquante mille patients par an ont bénéficié directement de ces réformes, qui ont permis d'accroître l'efficacité des services, de réduire les temps d'attente pour les patients et de suivre avec plus de précision les emplois du temps du personnel, l'utilisation des fournitures médicales et les dépenses. En ce qui concerne le programme de secours et de services sociaux, on a accéléré en 2011 le passage du programme spécial d'aide aux personnes en détresse fondé sur la situation des personnes à un programme de protection sociale fondé sur les besoins et toutes les familles bénéficiant du programme spécial ont fait l'objet d'une réévaluation au moyen d'un formulaire de contrôle des biens dans le but de déterminer leur niveau de pauvreté. Pour les bénéficiaires de la protection sociale, une nouvelle méthode de distribution d'espèces par le truchement des bureaux de poste a été mise à l'essai avec succès. Les données disponibles semblent indiquer que les transferts d'espèces constituent une méthode plus efficace pour aider les gens à sortir plus durablement de la pauvreté que l'aide alimentaire.

B. Liban

56. Au 31 décembre 2011, le nombre de réfugiés de Palestine enregistrés au Liban s'établissait à 436 154. Au cours de la période considérée, le bureau du Liban a continué de mettre en œuvre des réformes visant à améliorer la prestation de services aux réfugiés. Au Centre polyclinique de Beyrouth, il a lancé un projet pilote fondé sur le principe des équipes de santé familiale. Un meilleur mécanisme de suivi et d'évaluation a été mis en place pour les services hospitaliers et, grâce aux contrats passés avec 35 hôpitaux, l'accès aux soins hospitaliers a été accru pour les réfugiés. Un programme de secours en cas de maladie extrêmement grave a été lancé en avril pour remédier aux carences du système de soins tertiaires. S'agissant de l'éducation, plusieurs initiatives ont été prises pour améliorer les résultats scolaires : formation des enseignants, cours d'été et organisation d'activités récréatives tout au long de l'année. On a observé une augmentation des taux de réussite aux deux examens nationaux. Quatre nouvelles écoles ont été construites, ce qui a permis d'éliminer pratiquement les classes alternées; au 31 décembre 2011, 65 des 67 écoles de l'Office au Liban n'avaient plus de classes alternées. Pour améliorer la situation dans les camps, des travaux de remise en état de

l'infrastructure ont été entrepris au camp de Burj Barajneh et de réfection de logements dans celui de Burj el-Shemali. Un projet pilote de réfection de logements reposant sur l'auto-assistance a été mené avec succès au camp d'Ein El-Hilweh du fait de la liberté d'accès relative aux matériaux de construction au Liban et de la latitude donnée aux bénéficiaires pour l'achat de leurs matériaux. Ce projet pilote a permis une baisse de 50 % des dépenses de remise en état par logement.

C. République arabe syrienne

57. Au 31 décembre 2011, le nombre de réfugiés de Palestine enregistrés en République arabe syrienne s'établissait à 486 946. Dans la situation de conflit qu'a connu la République arabe syrienne en 2011, avec ses graves répercussions économiques, la direction locale de l'Office a amplifié son aide humanitaire en utilisant des fonds prévus pour des projets et en donnant la priorité au renforcement des moyens de subsistance des personnes âgées, des ménages dirigés par une femme et des familles ayant des besoins particuliers. Des violences persistantes ont affecté les services de l'Office dans un certain nombre de camps et dans leur voisinage et entraîné une baisse de la fréquentation scolaire, de l'aide aux personnes les plus vulnérables et des activités de microfinancement. Toutefois, l'Office a été en mesure de maintenir des activités dans la plupart des secteurs. Il a élaboré au cours de l'année le programme de santé pour la mise en place d'un système de gestion sanitaire en ligne et fait porter l'essentiel des réformes du programme d'éducation sur l'intégration scolaire des élèves ayant des besoins particuliers. Il a achevé la construction d'un complexe destiné à abriter le projet « participation des jeunes », qui est en fait le programme de formation professionnelle et de promotion de l'emploi conçu par l'Office pour lutter contre le taux de chômage élevé des jeunes réfugiés palestiniens. L'Office a également poursuivi son initiative de camp du Ramadan, qui est un programme de réparation et d'amélioration des camps et des logements mené en partenariat avec l'UNICEF et l'Autorité générale pour les réfugiés de Palestine du Gouvernement syrien.

D. Cisjordanie

58. Au 31 décembre 2011, le nombre de réfugiés de Palestine enregistrés en Cisjordanie s'élevait à 727 471. Au cours de la période considérée, outre la mise en œuvre des réformes de programmes dans le cadre du processus de changement durable de l'Office, la direction locale a entrepris un nouveau programme de participation communautaire dans le but d'améliorer la prestation de services et l'autonomie des réfugiés. L'un des éléments de la stratégie était d'habiliter des responsables des services dans les camps et des responsables de zone à prendre des décisions en matière de programmation, leur proximité avec les bénéficiaires améliorant leur capacité à évaluer les besoins des communautés de réfugiés et à y répondre plus efficacement. L'Office a par ailleurs accru la fréquence des contacts entre ses hauts fonctionnaires, les comités des camps et les autres parties prenantes pour discuter des questions importantes. Il a adhéré à un partenariat avec l'équipe de pays des Nations Unies et la stratégie nationale pour la jeunesse de l'Autorité palestinienne pour mettre l'accent sur de nouvelles approches visant à développer les possibilités d'emplois pour les jeunes. L'Office a mené tout au long de l'année un processus d'évaluation et d'amélioration de la base de données qu'il utilise pour

cibler la pauvreté en recensant les réfugiés vulnérables et touchés par l'insécurité alimentaire. Au cours de la période considérée, l'Office a également commencé à ne plus inclure certains programmes dans ses procédures de financement d'urgence; il a ainsi fait passer dans les activités de base les services communautaires de santé mentale dans les écoles et les dispensaires et dans les activités financées au titre des projets la remise en état des logements.

E. Bande de Gaza

59. Au 31 décembre 2011, le nombre de réfugiés de Palestine enregistrés dans la bande de Gaza s'élevait à 1 167 572. Au cours de la période considérée, l'Office a accru ses efforts pour mieux diriger l'aide vers ceux qui en ont le plus besoin en élargissant le champ d'application d'une enquête sur la pauvreté fondée sur des formulaires d'éligibilité par le contrôle des biens; en 2011, l'enquête a porté sur plus de 150 000 familles. À la fin de 2011, l'Office avait fourni une aide alimentaire à 780 000 réfugiés en situation de pauvreté absolue, dont 680 000 dans le cadre du programme d'urgence et 100 000 au titre de la protection sociale financée par le budget ordinaire. Ces chiffres sont en légère augmentation par rapport aux années précédentes, ce qui indique qu'il n'y a pas eu d'amélioration véritable de la situation humanitaire. L'Office a également utilisé les résultats de l'enquête sur la pauvreté pour mieux cibler l'assistance fournie dans le cadre de son dispositif de « travail contre rémunération », connu sous le nom de « programme de création d'emplois ». Sur l'année, il a ainsi créé l'équivalent de près de 8 000 emplois à court terme, un montant estimatif de 28 millions de dollars a été injecté dans l'économie locale et environ 32 000 réfugiés en ont bénéficié directement. Le nombre de contrats octroyés dans le cadre du programme a été sensiblement réduit au troisième trimestre de 2011 en raison de la forte baisse du financement fourni en réponse à l'appel d'urgence de l'Office. À la fin de 2011, seuls 3 152 contrats (29 %) restaient en vigueur contre plus de 10 000 à la fin de 2010.

60. La reconstruction de la bande de Gaza est restée en 2011 une priorité pour l'Office, qui a poursuivi ses efforts pour accélérer la mise en œuvre de son plan de reconstruction d'un montant de 667 millions de dollars. Dans le cadre de celui-ci, à la fin de 2011, l'Office avait mené à bien 20 projets pour un montant de quelque 19 millions de dollars et lancé 31 nouveaux projets estimés à 130 millions de dollars. En outre, de janvier à juin 2011, il a reçu du Gouvernement israélien l'autorisation de lancer 46 autres projets. Aucun projet n'a été approuvé au second semestre. Au cours de l'année, l'Office a achevé la construction de 3 centres de santé, 6 écoles et 33 logements. Globalement, les projets en cours en 2011 ont injecté 54 millions de dollars dans l'économie de la bande de Gaza et créé l'équivalent de 5 200 emplois. Toutefois, à la fin de l'année, 38 projets attendaient l'approbation des autorités israéliennes; parmi ceux-ci figuraient 4 projets de logements entièrement financés et 32 écoles, dont 19 entièrement financées.

61. Les élèves des niveaux 1 à 3 ayant besoin d'un soutien accru ont bénéficié du lancement d'un site Web d'apprentissage interactif et plus de 40 000 élèves ont pu suivre un programme de cours d'été, qui a permis à 87,7 % d'entre eux de réussir leurs examens. Pour la cinquième année consécutive, l'Office a offert pendant six semaines, au cours de l'été, à plus de 200 000 enfants de la bande de Gaza, une importante possibilité de développement humain. Les jeux d'été de l'Office constituent un élément essentiel de son initiative Écoles d'excellence. Ils constituent

aussi une occasion de récréation unique pour les enfants de la bande de Gaza qui subissent les effets d'un conflit chronique et d'une pauvreté endémique aggravée par le blocus.

Chapitre III

Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office

62. Depuis 2010, l'Office applique le cadre défini dans la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guide l'action de l'Office en s'appuyant sur 15 objectifs stratégiques dont chacun concourt à la réalisation d'au moins un des quatre objectifs de développement humain suivants : longévité et santé, connaissances et compétences, un niveau de vie décent et exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible.

63. En 2011, les bureaux locaux de l'Office et les services du siège se sont employés à atteindre les objectifs biennaux fixés dans les plans de mise en œuvre locaux et centraux fondés sur le projet stratégique quinquennal de l'Office et les estimations concernant les besoins des réfugiés établies par chaque bureau de secteur. Les sections A à D rendent compte des progrès accomplis vers la réalisation des objectifs de l'Office.

A. Objectif 1 Vivre longtemps et en bonne santé

64. L'UNRWA fournit des services médicaux de base aux réfugiés de Palestine installés dans les camps et dans certaines localités ainsi que de l'eau potable et des services d'assainissement. En dépit des conditions difficiles dans lesquelles vit la population des camps, les maladies transmissibles ont été endiguées et les taux de mortalité chez les nourrissons, les enfants et les mères ont sensiblement baissé au cours des 20 dernières années.

65. L'objectif de longévité et de santé s'inscrit dans le cadre du programme de santé de l'Office et des actions menées au titre du programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps, en collaboration, le cas échéant, avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux. Les maladies non transmissibles comme l'hypertension et le diabète figurent actuellement en tête des problèmes de santé dont souffrent les réfugiés de Palestine. Les patients atteints de ces affections sont de plus en plus nombreux; ils ont besoin de soins médicaux leur vie durant. La demande de soins médicaux ne cesse d'augmenter. Conjugée à l'augmentation des coûts de la santé et à la stagnation des ressources, elle a contraint l'UNRWA à rechercher de nouvelles façons de dispenser les soins.

66. En 2011, l'Office a entamé un processus de réforme de la santé et commencé à mettre en place des équipes chargées de la santé des familles. Il s'agit de groupes interdisciplinaires de professionnels de la santé qui travaillent en équipe pour veiller à ce que tous les besoins de soins de santé soient satisfaits aux niveaux individuel et familial. La continuité des soins est assurée et l'on met fortement l'accent sur l'établissement de liens entre les prestataires de soins, les patients, les familles et les communautés. Fin 2011, cette formule a été expérimentée dans deux cliniques, ce qui a permis de mieux équilibrer la charge de travail et de mieux utiliser le temps et les compétences du personnel. L'expérience ainsi acquise a permis à l'UNRWA de mettre au point un dossier d'information à cet égard, afin que le personnel puisse se préparer et mettre en œuvre cette formule.

67. L'Office a également mis au point un système d'enregistrement électronique des patients, baptisé e-health, qui a remplacé l'ancien système d'enregistrement sur papier. Au cours de la période à l'examen, des installations pilotes ont été équipées en matériel informatique. Le personnel a été formé à l'utilisation de e-health et la mise en œuvre a commencé. Ce système a permis de beaucoup simplifier la gestion des données des patients, en particulier pour ceux qui ont une maladie non contagieuse et qui suivent un traitement de longue durée. Ce système a aussi permis de réduire la charge de travail du personnel chargé de l'enregistrement et des dossiers. Un investissement substantiel est toutefois nécessaire pour développer cette formule et le système d'enregistrement électronique et pour former le personnel. Cet investissement permettrait aussi d'améliorer les soins dispensés aux patients atteints de maladies non transmissibles. Mais le manque de moyens empêche l'UNRWA d'ajouter les médicaments contre le cholestérol à sa liste des médicaments essentiels, bien que la plupart de ces patients en aient besoin. Les complications liées à ces maladies peuvent être graves, nécessiter une hospitalisation et laisser des handicaps. Davantage de moyens sont donc nécessaires pour faire face à la charge de plus en plus lourde que représentent les maladies chroniques (du point de vue du personnel, des médicaments et des soins hospitaliers).

68. Au cours de la période à l'examen, dans le cadre de son programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps, l'Office a remis en état 635 logements délabrés, dangereux ou insalubres abritant des familles de réfugiés. Cela ne représente toutefois qu'une infime proportion des 10 000 logements délabrés situés dans les cinq secteurs d'activité de l'UNRWA, que l'Office n'est pas en mesure de reconstruire faute de moyens. La réfection des installations destinées aux réfugiés s'est poursuivie et, au cours de la période considérée, l'UNRWA a construit, rénové ou agrandi 33 écoles, 8 centres de santé et 8 centres de développement communautaire situés dans ses secteurs d'activité. Dans les camps, près de 99 % des logements sont raccordés à un réseau d'adduction d'eau et près de 94 % sont désormais reliés au réseau d'assainissement public. En 2011, l'Office a lancé des projets d'infrastructure au Liban et dans la bande de Gaza et 12 kilomètres de collecteurs principaux, 19 kilomètres de conduites d'adduction d'eau et 100 000 mètres carrés de voies d'accès ont notamment été construits.

Objectif stratégique 1

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
a) Utilisation plus efficace du personnel qualifié	Pourcentage de patients ambulatoires et de clients consultant sur rendez-vous dans les centres de soins	Donnée de référence	31,0
		Objectif	68,8
		2011 (effectif)	63,4
b) Amélioration de la qualité des services de santé	Taux de prescription d'antibiotiques	Donnée de référence	31,5
		Objectif	24,4
		2011 (effectif)	25,8

Résultats

- La durée moyenne des consultations médicales est encore brève (3 minutes en moyenne)¹².
- 80 % du personnel des centres de santé a fait l'objet d'une évaluation de ses compétences.
- Le nombre de consultations par jour et par médecin reste élevé (106 en moyenne).
- Le taux de complications tardives pour les patients atteints de maladies non transmissibles s'établit à 12,1 %.
- Au total, 88 527 patients hospitalisés en vue de recevoir des soins de santé secondaires ou tertiaires ont bénéficié d'une prise en charge financière.
- Quatre études de recherche opérationnelle en gestion de la qualité ont été conduites.
- Tous les médicaments de base étaient disponibles, hormis des pénuries de très courte durée pour quelques-uns seulement.
- Huit centres de santé (4 à Gaza, 3 en Jordanie et 1 en Cisjordanie) ont été construits, rénovés ou agrandis. Deux autres sont en construction dans les secteurs d'activité.

Objectif stratégique 2

Protéger et promouvoir la santé de la famille

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Amélioration des résultats en matière de santé	Taux de mortalité maternelle correspondant à celui des pays hôtes	Donnée de référence	17,6
		Objectif	18,5
		2011 (effectif)	22,3
	Taux de mortalité infantile correspondant à celui des pays hôtes	Donnée de référence	22,6
		Objectif	22,8
		2011 (effectif)	23,0

Résultats

- 77,8 % des femmes se sont inscrites en vue de bénéficier de soins prénatals durant le premier trimestre de leur grossesse.
- Le taux d'enfants ayant rattrapé leur retard de croissance s'établit à 22 %.

¹² Selon les dernières données internes de l'UNRWA disponibles début 2011.

Objectif stratégique 3 Prévenir et enrayer les maladies

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Le taux de prévalence des maladies transmissibles coïncide mieux avec les objectifs fixés par les autorités des pays hôtes	Taux de vaccination des nourrissons de moins de 1 an	Donnée de référence	99,0
		Objectif	99,1
		2011 (effectif)	99,6
	Nombre d'épidémies liées à des maladies contre lesquelles il existe un vaccin	Donnée de référence	0
		Objectif	0
		2011 (effectif)	0

Résultats

- 99,6 % des enfants de 18 mois ont été vaccinés.
- Pratiquement tous les logements dans les camps sont raccordés au réseau d'adduction d'eau de l'Office ou des municipalités.
- 93,6% des logements dans les camps sont reliés au réseau d'assainissement public.
- Les projets d'infrastructure à Burj Barjaneh et à Mar Elias (Liban) sont achevés, y compris la construction de 11 kilomètres de collecteurs, de 18 kilomètres de conduites d'adduction d'eau, de 2 réservoirs et de 56 000 mètres carrés de voies d'accès. Les plans pour la mise en place d'un système d'évacuation et d'épuration des eaux dans le camp de Nahr-el-Bared sont terminés.
- Les plans pour la mise en place d'un système d'évacuation et d'épuration des eaux dans le camp de Deraa (République arabe syrienne) sont terminés.
- Dans les camps de Deir-el-Balah et Khan Younis dans la bande de Gaza, 45 000 mètres carrés de trottoirs ont été construits, 0,9 kilomètre de tuyaux d'assainissement et 0,9 kilomètre de conduites d'écoulement des eaux ont été posés et d'autres travaux liés aux infrastructures ont été entrepris.

B. Objectif 2 Acquérir des connaissances et des compétences

69. L'UNRWA administre 691 écoles élémentaires et préparatoires dans tous ses secteurs d'activité ainsi que 8 écoles secondaires au Liban. Ces écoles dispensent gratuitement un enseignement de base à près d'un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine. Le taux d'alphabétisation chez les réfugiés de Palestine est comparable aux taux régionaux et mondiaux; l'égalité de scolarisation des garçons et des filles est un fait depuis les années 60. Grâce à son système éducatif, l'UNRWA dispose des meilleurs atouts pour aider les enfants réfugiés de Palestine à s'épanouir, à réaliser leur potentiel et à grandir en connaissant leurs droits et en respectant ceux des autres. Le programme d'enseignement de l'UNRWA contribue également à la réalisation de l'objectif de développement humain 3 (jouir d'un niveau de vie

décents) en améliorant les perspectives d'emploi grâce à une formation technique et professionnelle.

70. Le 5 octobre 2011, l'UNRWA a lancé sa stratégie de réforme de l'éducation, qui vise à améliorer l'efficacité, la pertinence et l'utilité de son programme d'enseignement dans ses écoles. La stratégie doit contribuer à apporter des changements dans le cadre d'une approche intégrée englobant huit domaines d'activité, à savoir : la formation des enseignants et leur autonomisation; les programmes scolaires et l'évaluation des résultats; l'intégration scolaire; l'enseignement et la formation techniques et professionnels; la gouvernance; la planification, la gestion et les projets; la recherche, le développement et le système de gestion de l'information; et les partenariats, la communication et les technologies de l'information et des communications.

71. Les principales politiques et stratégies en cours d'élaboration pendant la période à l'examen sont les suivantes : a) la politique concernant les enseignants, qui vise à professionnaliser et à motiver le corps enseignant; b) la politique d'éducation aux droits de l'homme, qui introduit les principes essentiels et les valeurs de l'éducation aux droits de l'homme et la prise en compte des droits de l'homme dans la pratique de l'enseignement; c) la politique d'intégration scolaire, qui tend à rechercher les moyens de répondre au mieux aux besoins de tous les élèves; et d) la stratégie de recherche pédagogique, qui met en avant l'importance que revêtent les politiques et les décisions fondées sur l'analyse des faits. Un travail important a en outre été réalisé pour mettre au point un cadre afin de mieux évaluer et enrichir les programmes scolaires et de veiller à ce qu'ils respectent les principes et valeurs de l'ONU. En outre, on a défini le cahier des charges d'un système d'information sur la gestion des établissements d'enseignement à l'échelle de l'Office.

Objectif stratégique 4

Assurer l'accès universel à l'enseignement de base et couverture de cet enseignement

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
a) Amélioration de l'accès à un enseignement de qualité	Ratio élèves/enseignant	Donnée de référence	28,0/1
		Objectif	27,1/1
		2011 (effectif)	27,9/1
	Pourcentage d'élèves issus de groupes vulnérables (centres de formation professionnelle et services de sciences de l'éducation uniquement)	Donnée de référence	3,4
		Objectif	42,6
		2011 (effectif)	16,9
	Nombre d'établissements scolaires nouveaux ou rénovés répondant aux normes de sûreté et de sécurité	<i>Réalisations (nombre)</i>	
		Donnée de référence	122
		Objectif	169
		2011 (effectif)	117 ^a

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>		
		<i>Réalisations (pourcentage)</i>		
b) Baisse des taux d'abandon scolaire	Taux d'abandon à l'école primaire	Garçons	Donnée de référence	0,50
			Objectif	0,49
			2011 (effectif)	0,66
		Filles	Donnée de référence	0,26
			Objectif	0,30
			2011 (effectif)	0,36
	Taux d'abandon à l'école préparatoire	Garçons	Donnée de référence	2,94
			Objectif	3,04
			2011 (effectif)	3,05
		Filles	Donnée de référence	2,28
			Objectif	2,53
			2011 (effectif)	1,73

^a Selon les dernières données disponibles, début 2011.

Résultats

- L'entretien a été effectué dans la majorité des écoles.
- Dans les secteurs d'activité, 33 écoles ont été construites, rénovées ou agrandies (13 dans la bande de Gaza, 12 en Jordanie, 5 au Liban, 2 en République arabe syrienne et 1 en Cisjordanie) et 17 autres (13 dans la bande de Gaza, 1 en Cisjordanie et 1 en République arabe syrienne) sont en construction.

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès^a</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
a) Amélioration du suivi de la qualité de l'enseignement dispensé	Variation (en pourcentage et ventilée par sexe) des moyennes obtenues par les élèves qui font l'objet d'un suivi scolaire	Donnée de référence	0,0
		Objectif	2,8
		2011 (effectif)	n.d.
b) Amélioration de la qualité des services scolaires	Proportion d'écoles relevant de la catégorie « bonne » ou « meilleure » dans les parties de l'enquête sur la qualité des établissements scolaires relatives à la gestion	Donnée de référence	0
		Objectif	15
		2011 (effectif)	n.d.
c) Amélioration des programmes d'enseignement	Proportion d'écoles relevant de la catégorie « bonne » ou « meilleure » dans les parties de l'enquête sur la qualité des établissements scolaires relatives aux programmes	Donnée de référence	0
		Objectif	15
		2011 (effectif)	n.d.
d) Amélioration des compétences professionnelles du corps enseignant	Proportion du corps enseignant ayant les compétences professionnelles requises	Donnée de référence	69
		Objectif	93
		2011 (effectif)	n.d.

Note : n.d. = données non disponibles.

^a Cet indicateur devra être remplacé pour le prochain exercice biennal.

Résultats

- Toutes les écoles ont élaboré un plan de perfectionnement.
- Toutes les écoles ont élaboré un programme d'initiatives pédagogiques.

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (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	Donnée de référence	1
		Objectif	78
		2011 (effectif)	n.d.

Note : n.d. = données non disponibles.

C. Objectif 3
Avoir un niveau de vie décent

72. En 2011, l'UNRWA a continué de fournir de la nourriture, de l'argent et des services spécialisés grâce à son programme de protection sociale à près de 300 000 réfugiés figurant parmi les plus pauvres. Les interventions menées par l'UNRWA pour assurer un niveau de vie décent supposent une intégration des programmes mis

en œuvre dans les domaines des secours et de l'assistance sociale, du microfinancement, de l'éducation ainsi que de l'aménagement des camps et de l'amélioration des infrastructures.

73. L'Office étant mieux à même d'évaluer la pauvreté des ménages et de cibler les plus vulnérables, il a pu s'assurer que les ressources allaient à ceux qui en avaient le plus besoin. Une évaluation détaillée des activités menées pour réduire l'écart de pauvreté en Cisjordanie et dans la bande de Gaza a montré que les ressources avaient permis de relever les niveaux de pauvreté extrême.

74. Durant la période considérée, une stratégie de réforme a été élaborée dans le cadre du Programme de secours et de services sociaux de l'Office, qui prévoit que désormais, les prestations sociales se feront progressivement sous forme d'argent essentiellement et non plus de nourriture, et qui propose de s'attaquer plus fermement et plus efficacement à la pauvreté grâce à des projets de développement. Dans le cadre de la réforme proposée, l'Office entend maintenir un filet de sécurité en faveur des réfugiés palestiniens qui en ont besoin, donner à la population les moyens de sortir de la pauvreté et mettre en avant les points forts qui caractérisent les populations de réfugiés. En particulier, la réforme tient compte de l'importance que revêtent les jeunes, tant du point de vue de ce qu'ils ont à offrir que des problèmes qui peuvent se poser si l'on ne répond pas à leurs besoins. La stratégie de réforme accorde donc une attention toute particulière à l'emploi et à l'intégration des jeunes ainsi qu'au développement de leurs compétences sociales.

Objectif stratégique 7 Réduire la pauvreté extrême

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès	Réalisations (pourcentage)	
		<i>(Tous les secteurs d'activité)</i>	
a) Renforcement de la capacité des personnes vivant dans l'extrême pauvreté de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels	Pourcentage de réduction de l'écart de pauvreté parmi les familles vivant dans l'extrême pauvreté qui reçoivent une aide au titre du filet de protection sociale	Donnée de référence	89,0
		Objectif	100,0
		2011 (effectif)	100,0
		<i>(Cisjordanie et bande de Gaza)</i>	
b) Meilleur ciblage des personnes vivant dans la pauvreté	Pourcentage de personnes vivant dans l'extrême pauvreté qui bénéficient du filet de protection sociale	Donnée de référence	48,0
		Objectif	60,0
		2011 (effectif)	51,3

Résultats

- Une moyenne de 288 405 personnes ont reçu une subvention alimentaire ou financière trimestrielle
- 80 % des femmes enceintes et allaitantes inscrites ont bénéficié de prestations
- 6 771 personnes handicapées ont reçu une aide

- Le nombre de dossiers devant être examiné par les assistants sociaux aurait dû être ramené à 200 dossiers, mais du fait des contraintes de financement, il a été porté à 273 dossiers

Objectif stratégique 8
Atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Atténuer les conséquences de la crise financière pour les familles	Pourcentage des familles recensées ayant reçu une aide financière sélective	Donnée de référence	5,5
		Objectif	7,0
		2011 (effectif)	2,7

Objectif stratégique 9
Proposer des services financiers ouverts à tous et améliorer l'accès aux structures de crédit

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations</i>	
Multiplication des services financiers offerts	Nombre de prêts versés	Donnée de référence (2010)	33 593 <i>(nombre)</i>
		Objectif	52 581
		2011 (effectif)	39 993
	Valeur des prêts versés	Donnée de référence (2010)	42,3 <i>(millions de dollars É.-U.)</i>
		Objectif	60,5
		2011 (effectif)	44,4

Résultats

- Un nouvel établissement de microfinancement a été ouvert à Irbid (Jordanie) durant la période considérée, portant à 21 le nombre de bureaux du réseau.
- Le programme de microfinancement a permis de financer 39 998 prêts, pour un montant total de 44,38 millions de dollars, répartis comme suit : 14 627 prêts (soit un montant total de 22,97 millions de dollars) dans le territoire palestinien occupé; 17 718 prêts (soit un montant total de 12,36 millions de dollars) en République arabe syrienne; et 7 654 prêts (soit un montant total de 9,05 millions de dollars) en Jordanie.
- Le nombre annuel de clients a augmenté de 19 %, et la valeur totale du portefeuille de 10 %. L'augmentation du nombre de bénéficiaires a été la plus forte en République arabe syrienne (23 %), tandis qu'elle a augmenté de 18 % en Jordanie et de 15 % dans le territoire palestinien occupé

- 29 616 prêts ont été accordés à des entreprises, pour un montant de 32,03 millions de dollars, au moyen des produits de crédits aux microentreprises, de crédits supplémentaires aux microentreprises, d'aide aux petites entreprises, de prêts collectifs de solidarité et de prêts aux ménages dirigés par des femmes
- 10 386 prêts à la consommation et au logement, pour un montant de 12,35 millions de dollars, ont été versés pour répondre aux besoins des ménages en matière d'éducation et de santé, pour générer des revenus pour les ménages et pour permettre aux familles d'apporter des améliorations à leur logement en entreprenant des réparations et des travaux de maintenance et de construction
- Les réfugiés de Palestine ont représenté 34 % de l'ensemble des bénéficiaires, et les entreprises informelles 85 % de l'ensemble des entreprises financées
- Les prêts aux femmes ont totalisé 37 % du portefeuille d'aide et 30 % des bénéficiaires étaient des jeunes âgés de 18 à 30 ans.
- Le programme est resté entièrement autonome, le taux global d'autosuffisance s'étant établi à 110 % et les revenus nets produits s'élevant à 866 647 dollars, pour des recettes d'exploitation de 9,39 millions de dollars au total

Objectif stratégique 10

Améliorer les chances de trouver un emploi

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
a) Amélioration de l'accès aux établissements d'enseignement des sciences de l'éducation et aux centres d'enseignement professionnel	Pourcentage d'étudiants issus des groupes vulnérables inscrits dans de tels établissements	Donnée de référence	12,0
		Objectif	21,0
		2011 (effectif)	16,9
b) Les établissements d'enseignement des sciences de l'éducation et centres d'enseignement professionnel répondent mieux aux besoins du marché	Taux d'emploi des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Donnée de référence	91,0
		Objectif	95,0
		2011 (effectif)	86,8
	Taux d'emploi des femmes diplômées dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Donnée de référence	86,0
		Objectif	89,0
		2011 (effectif)	81,2

Résultats

- 27,8 % des étudiants des centres d'enseignement professionnel ont trouvé un emploi dans leur domaine d'étude dans l'année suivant l'obtention de leur diplôme¹³

¹³ Fin 2010.

- 100 % des étudiants ont été conseillés sur leur orientation en classes de troisième et de seconde
- 346 bourses d'études supérieures ont été octroyées

Objectif stratégique 11

Améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès	Réalisations (en nombre)	
a) Modernisation accrue des logements pour les familles vivant dans les camps, qui ne répondent pas aux normes d'habitabilité minimale	Nombre de réfugiés bénéficiant du filet de protection sociale et accueillis dans des logements ne répondant pas aux normes d'habitabilité minimale, dont les conditions de vie ont été améliorées	Donnée de référence	141
		Objectif	1 920
		2011 (effectif)	8
b) Amélioration de la mise en œuvre des plans d'aménagement des camps	Les représentants des camps contrôlent intégralement les plans	Donnée de référence	1
		Objectif	5
	Des espaces publics ouverts sont prévus ou aménagés dans les camps	2011 (effectif)	1
		Donnée de référence	2
	Objectif	5	
		2011 (effectif)	4

Résultats

- Au total, 601 logements, dont 484 à l'intention de familles bénéficiant du filet de protection sociale, ont été remis en état, agrandis ou reconstruits au Liban, dans la bande de Gaza et en Cisjordanie
- Dans le cadre d'un vaste projet mené dans le camp de Neirab (République arabe syrienne) 34 logements (dont 12 logements familiaux gérés au titre du filet de protection sociale) ont été remis en état.
- Dans la bande de Gaza, 2 468 logements qui avaient été détruits ont été réparés ou reconstruits dans le cadre d'interventions d'urgence, dont 264 à l'intention de familles bénéficiant du filet de protection sociale.
- En Jordanie, aucune intervention n'a été menée, faute de financement
- Au total, 950 familles ont été accueillies dans des abris d'urgence et des centres collectifs aux abords du camp de Nahr el-Bared
- Quarante-neuf installations de l'Office ont été construites, reconstruites ou agrandies
- Des plans d'aménagement des camps de Rashidieh, au Liban, Huson, en Jordanie, et Arroub, en Cisjordanie, sont en cours d'établissement.

D. Objectif 4

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

75. Un développement humain juste et équitable et une action humanitaire efficace passent par le respect des droits de l'homme. L'Office ne pourra donc atteindre ses trois premiers objectifs que s'il parvient à réaliser le quatrième, c'est-à-dire faire en sorte que le plein exercice des droits de l'homme soit possible. La protection fait partie intégrante du mandat de l'UNRWA, lequel 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 de la fourniture de conditions de logement acceptables, y compris sous forme d'abris, et à faire respecter les droits prévus dans les instruments internationaux. L'Office coopère avec les autorités nationales, les autres organismes des Nations Unies et les organisations non gouvernementales.

76. Le travail de protection de l'UNRWA 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 fournit. Sur le plan externe, il suit les conditions de vie des réfugiés et fait rapport sur la question, et il prend les mesures voulues; le Commissaire général souligne la nécessité de parvenir à une solution juste et durable au conflit qui respecte les droits des réfugiés.

77. Pour que les réfugiés puissent exercer leurs droits, il est impératif que l'Office fournisse des services essentiels et en garantisse l'accès en toutes circonstances, y compris dans le cadre de conflits armés. La collaboration directe ou indirecte avec d'autres acteurs aide à créer des conditions propices et à instaurer ou renforcer des pratiques favorisant le respect de ces droits. Ceux-ci comprennent les droits économiques et sociaux associés aux principaux domaines d'intervention de l'Office, 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 fournir 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 tous les programmes et dans tous les secteurs d'activité, il lutte contre la violence dans les écoles, il prend des mesures pour prévenir la violence sexiste et la maltraitance des enfants, et il s'attache à mieux faire connaître les droits individuels dans le cadre de programmes scolaires à long terme axés 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>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Conformité accrue des services proposés avec les normes internationales, notamment en matière de protection	Degré de conformité avec les normes en matière de protection	Donnée de référence	0,0
		Objectif	50,0
	Pourcentage d'écoles mettant en œuvre des mesures de lutte contre la violence ^a	2011 (effectif)	53,3
		Donnée de référence	0,0
		Objectif :	38,0
		2011 (effectif)	n.d.

Note : n.d. : non disponible.

^a L'indicateur sera modifié pour le prochain exercice biennal

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>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Amélioration des programmes et politiques en matière de protection	Pourcentage de réfugiés vulnérables recensés dont les besoins spécifiques sont pris en compte	Donnée de référence	12,0
		Objectif	44,0
	Pourcentage de questions touchant la protection auxquelles les autorités donnent suite	2011 (effectif)	58,0
		Donnée de référence	13,0
		Objectif	33,0
		2011 (effectif)	29,3

Résultats

- L'UNRWA a adopté une approche multisectorielle pour lutter contre la violence sexiste et, dans tous les secteurs d'activité, des systèmes de référence ont été élaborés pour améliorer l'accès des victimes aux services.
- 1 316 membres du personnel de l'UNRWA et 255 employés et bénévoles d'organisations locales ont été formés pour recenser les cas de violence sexiste et pour fournir des conseils et un soutien psychologique aux victimes.

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (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 fourniture de services et de la gouvernance	Donnée de référence	5,0
		Objectif	69,0
		2011 (effectif)	49,7

Résultats

- Des outils d'évaluation des capacités permettant de mesurer la capacité des organisations locales, élaborés en 2010, ont été appliqués à 20 % des organisations locales bénéficiant d'une aide de l'Office.
- Huit centres de développement (sept dans la bande de Gaza et un en République arabe syrienne) ont été construits, reconstruits ou agrandis. Deux autres centres de ce type et un centre de formation pour les femmes étaient en construction.

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Réalisations (pourcentage)</i>	
Meilleur accès à l'immatriculation	Pourcentage de dossiers d'immatriculation individuels traités	Donnée de référence	n.d.
		Objectif	100,0
		2011 (effectif)	96,1
	Pourcentage de familles ayant reçu une carte d'immatriculation	Donnée de référence	n.d.
		Objectif	70,0
		2011 (effectif)	n.d.
	Pourcentage de nouvelles inscriptions conformes aux normes de l'Office	Donnée de référence	94,0
		Objectif	94,0
		2011 (effectif)	n.d.

Note : n.d. : non disponible.

Résultats

- 61,8 % de nouvelles demandes ont été traitées en un mois
- Tous les documents ont été numérisés
- Tous les fonctionnaires chargés de l'immatriculation ont reçu une formation à l'utilisation du nouveau système d'information sur l'immatriculation des réfugiés

Note de fin de document

78. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé en application de la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale 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. Fin 2011, il est l'un des programmes les plus importants de l'ONU, s'occupant de 4 797 723 réfugiés de Palestine immatriculés et employant plus de 30 000 personnes.

79. 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 fournissant 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 fournit comprennent l'enseignement primaire (et aussi secondaire, au Liban), des soins de santé primaires intégrés, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

