Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-dixième session
Supplément nº 13A

A/70/13/Add.1

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

Budget-programme 2016-2017

Nations Unies • New York, 2015

Note

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

Table des matières

Chapitre		*Page*
I.	Introduction	4
II.	Objectif 1 : vivre longtemps et en bonne santé	26
III.	Objectif 2 : acquérir des connaissances et des compétences	29
IV.	Objectif n° 3 : un niveau de vie décent	33
V.	Objectif 4 : jouir pleinement de tous les droits de l'homme	41
VI.	Objectif 5 : gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	45
VII.	État d'avancement de l'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes de l'ONU	49

Chapitre I
Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) est une entité du système des Nations Unies créée à titre d'organe subsidiaire par l'Assemblée générale dans sa résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949. Depuis 1950, année où il a commencé ses activités, l'Office a adapté et perfectionné ses programmes pour faire face aux besoins de plus en plus complexes des réfugiés de Palestine et les protéger autant que faire se peut en leur apportant une certaine stabilité, dans la mesure des moyens disponibles, en dépit du conflit qui sévit dans la région de façon chronique. Il ne demande qu'à continuer sur cette voie pendant la période 2016-2017, conformément au mandat triennal qu'il reçoit de l'Assemblée.

2. En août 2015, le Commissaire général de l'Office a présenté au Secrétaire général un rapport spécial sur la crise financière actuelle (voir A/70/272), dans lequel il décrit les conséquences désastreuses du déficit, les efforts déployés pour trouver des financements et les mesures prises pour permettre à l'Office de continuer à fournir ses services essentiels. Il y propose qu'un dispositif soit mis en place sur la base de consultations avec les parties prenantes, en vue de continuer à rechercher activement des mesures propres à apporter un changement décisif vers un financement plus durable des opérations de l'Office de façon à permettre à celui-ci d'assurer, conformément à son mandat, des niveaux adéquats d'assistance et de protection aux réfugiés de Palestine. Il est essentiel que le budget de l'Office soit financé de manière adéquate et prévisible dans le cadre de sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 et du budget-programme biennal.

3. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement, malgré la difficulté des conditions dans lesquelles ils vivent, leurs possibilités en matière de développement humain, conformément aux objectifs et aux normes arrêtés sur le plan international. Il s'en acquitte en leur offrant divers services essentiels répondant aux normes internationales dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Son mandat, fixé par l'Assemblée générale, s'étend actuellement aux domaines suivants : éducation; santé; secours et services sociaux; microfinancement et aide d'urgence aux réfugiés de Palestine; amélioration des infrastructures et des camps de réfugiés; protection.

4. L'Office est reconnu pour la qualité de ses prestations de services publics, que les conditions soient stables ou précaires. En 2014, il a dispensé un enseignement à plus de 490 000 enfants. Il offre des soins de santé primaires à 3,68 millions de personnes et organise plus de 9,5 millions de consultations par an, permettant aux réfugiés de Palestine de jouir d'un niveau de santé équivalent à celui de leur pays d'accueil dans des domaines tels que la mortalité infantile et maternelle. En 2014, l'Office a fourni un système de protection sociale à 294 000 personnes et a amélioré les conditions de vie de 730 000 personnes en mettant en place des dispositifs promouvant l'intégration et la participation de tous et en modernisant les camps. Dans le cadre de son programme de microfinancement, qui est devenu l'un des plus importants de la région, il a accordé plus de 225 000 prêts entre 1991 et 2010, pour un montant total de près de 257 millions de dollars, et, en 2011, ses pratiques en matière de communication des informations sur les résultats obtenus sur le plan

social ont été reconnues pour leur excellence par la communauté internationale. De plus, l'Office est connu pour réagir rapidement et efficacement en cas d'urgence, y compris pour ce qui est de promouvoir la protection des civils, comme cela a été le cas lors des hostilités qui ont éclaté dans la bande de Gaza à l'été 2014, pendant le conflit qui continue de sévir en Syrie, lors des deux Intifadas dans le territoire palestinien occupé ou encore pendant la guerre civile libanaise, pour ne citer que quelques exemples.

5. Les 30 000 membres du personnel de l'Office, qui est principalement composé de réfugiés palestiniens spécialisés dans les domaines de l'éducation (22 000 membres), des soins de santé (3 300 membres), de l'assainissement (1 100 membres) et des services sociaux (300 membres), fournissent des services directs à la population. Ils travaillent sur plus de 1 135 sites, y compris des écoles, des établissements sanitaires et des centres de formation technique et professionnelle, dans les cinq secteurs d'activité de l'Office.

A. Contexte

6. Le Moyen-Orient est actuellement sujet à d'importants changements politiques, sociaux et économiques. Au cours de l'exercice biennal, la situation globale dans la région devrait se caractériser par son instabilité, voire, dans certains cas, par des conflits ouverts. Les récents événements survenus dans tous les secteurs d'activité de l'Office laissent à penser que la situation pourrait devenir encore plus complexe et incertaine au cours du prochain exercice biennal.

7. Si l'on ne parviendra probablement pas, au cours de cet exercice, à un règlement pacifique, global et durable du conflit israélo-palestinien qui mette définitivement fin au calvaire des réfugiés de Palestine, les organismes des Nations Unies n'en continueront pas moins de collaborer avec toutes les parties concernées pour appuyer le processus de paix.

B. Hypothèses budgétaires

8. Les facteurs qui aggravent les besoins des réfugiés, à la fois en importance et en ampleur, devraient se maintenir tout au long de l'exercice 2016-2017.

9. Le blocus illégal de la bande de Gaza, qui entraîne des coupures d'électricité, des pénuries de carburant ainsi qu'une crise alimentaire et sanitaire, devrait se poursuivre sous une forme ou sous une autre au cours de l'exercice biennal et entrer ainsi, en 2016, dans sa neuvième année. La bande de Gaza, isolée et affaiblie par des années de blocus et de conflits, devrait rester l'une des économies les plus fragiles au monde. Les conditions d'accès resteront vraisemblablement difficiles et se caractériseront par des restrictions à la circulation des personnes et des biens. L'accès aux terres et aux zones de pêche continuera aussi sûrement d'être très restreint et les importations risquent d'être encore plus limitées qu'elles ne l'étaient. Le blocus freinant la capacité de Gaza à créer des emplois, la pauvreté et la dépendance à l'égard de l'aide internationale de la majeure partie de la population devrait s'en trouver encore aggravées. Les conflits armés et les incursions, relativement courts mais intenses et violents, qui ont caractérisé ces dernières années devraient se poursuivre, faisant de nouveaux morts et blessés. Les conséquences à long terme de ces hostilités continueront de se faire sentir sur les

réfugiés et d'accroître leurs besoins. De plus, la question de la viabilité de la bande de Gaza se posera toujours, et de façon plus aiguë, compte tenu des problèmes environnementaux et des graves pénuries de ressources, notamment d'eau, qui touchent le territoire.

10. En Cisjordanie, la vie quotidienne de tous les Palestiniens, y compris des réfugiés, devrait encore être marquée par les problèmes de protection des civils découlant de l'occupation, notamment par les violences liées au conflit, les détentions, y compris d'enfants, les incursions militaires dans les camps de réfugiés, les restrictions touchant la circulation des personnes et l'accès aux ressources productives, les déplacements forcés, les démolitions de propriétés palestiniennes et les violences des colons. Dans le même temps, l'économie devrait continuer de stagner, contribuant à de forts taux de chômage, de pauvreté et d'insécurité alimentaire. L'accumulation de toutes ces difficultés, en plus de limiter la capacité des Palestiniens, y compris des réfugiés, à vivre dignement, les rendra encore plus vulnérables en cas de perte de ressources ou de moyens de subsistance et entravera en outre considérablement les efforts déployés par l'Autorité palestinienne pour fournir une gamme complète de services aux Palestiniens.

11. Le conflit en République arabe syrienne se poursuit et continue d'avoir des conséquences dévastatrices pour tous les civils. Les 12 camps de réfugiés de Palestine en subissent les conséquences directes, comme les pillages, les tirs indirects et les feux d'artillerie. Des dizaines de milliers de maisons palestiniennes ont été détruites. Les dégâts économiques et infrastructurels ont accru la dépendance de la population à l'égard de l'Office et risquent de faire reculer davantage encore le niveau de développement humain. Au cours de l'exercice biennal, le pays devrait continuer d'être en proie aux violences et à l'insécurité généralisée, ce qui aura pour effet de limiter l'accès aux zones où vivent les réfugiés de Palestine. Les Palestiniens de République arabe syrienne disent envisager leur avenir dans le pays et la région dans son ensemble avec un sentiment profond d'insécurité. Même dans le cas peu probable où il serait mis fin à toutes les violences, il faudrait déployer des efforts immenses pour réparer les dégâts considérables qui ont été infligés aux logements ainsi qu'aux établissements sanitaires et scolaires et pour relever l'économie.

12. Au Liban, la stabilité, y compris la situation sécuritaire et économique, devrait continuer de subir les conséquences du conflit en République arabe syrienne et la pression exercée par la présence de plus de un million de réfugiés syriens. En dépit de certains problèmes de taille, il ne devrait pas y avoir de dissensions internes, mais la situation restera tendue et pourra être marquée par quelques éclats de violence. On peut supposer que les tensions provoquées par le grand nombre de réfugiés, associées à des ressources nationales limitées et aux difficultés économiques auxquelles fait face le Liban, inciteront ce dernier à durcir encore sa politique envers les réfugiés en provenance de République arabe syrienne, en particulier les Palestiniens, et à refuser leur entrée sur son territoire ou à augmenter le nombre de retours forcés.

13. Aux fins de l'établissement du projet de budget, on prévoit que le Gouvernement jordanien continuera de limiter l'admission des réfugiés de Palestine qui fuient le conflit en Syrie, et que ceux présents dans le pays continueront donc d'être en proie aux vulnérabilités liées à l'absence d'un statut juridique et à des menaces d'expulsion. La Jordanie devrait néanmoins continuer d'accueillir des

millions de réfugiés, en provenance aussi bien de Palestine que de République arabe syrienne ou d'Iraq. Cette tendance représentera un risque croissant pour la stabilité du pays, en particulier son économie et ses ressources naturelles limitées, surtout l'eau. Les menaces extérieures de plus en plus importantes qui pèsent sur la sécurité auront pour effet d'accroître le risque de conflit interne.

14. La situation globale devrait se caractériser par la poursuite de cette série de crises complexes. Tant que le nombre de réfugiés vivant dans la pauvreté ne cessera d'augmenter et qu'aucune solution à cette question n'aura été trouvée, l'Office continuera de rencontrer une demande toujours plus forte d'aide d'urgence et de services essentiels.

15. Les réfugiés de Palestine continuent de faire face à une période de crise pour ce qui est du développement humain et de la protection des civils, y compris à des violations généralisées de leurs droits de l'homme, ce qui aura de graves répercussions sur leur progrès social et leur bien-être. L'insécurité alimentaire et la pauvreté, déjà importantes, s'aggravent encore. Les taux de chômage des jeunes, en particuliers des femmes, sont alarmants. Grâce aux structures éducatives et sanitaires fournies par l'Office et les autorités des pays d'accueil, les réfugiés de Palestine ont un capital humain solide, mais la plupart n'a pas accès à l'ensemble des ressources nécessaires pour se doter de moyens de subsistance durables, y compris pour mettre en place des stratégies d'adaptation et renforcer leur résilience. Certains camps et communautés de réfugiés ont des niveaux de pauvreté et de chômage particulièrement élevés. La misère, l'isolement et l'amertume de ces populations peuvent les inciter à adopter des comportements risqués et dangereux, qui pourraient avoir des effets néfastes sur les communautés d'accueil et les pays de la région.

16. Sans le plein appui, notamment financier, des États Membres à l'Office, ce dernier ne sera plus en mesure de s'acquitter pleinement du mandat qui lui a été confié par l'Assemblée générale, à savoir de protéger et d'aider les réfugiés de Palestine, et les services publics des autorités hôtes, déjà sous pression, seront mis à plus rude épreuve encore.

C. Structure du budget

17. L'Office fait directement rapport à l'Assemblée générale. La Commission consultative, composée de 28 délégations (25 membres et 3 observateurs), dont des représentants des principaux donateurs de l'Office et des gouvernements hôtes, fournit au Commissaire général des conseils et un appui concernant l'ensemble des programmes et activités de l'Office. Dans sa résolution 3331 B (XXIX), l'Assemblée générale a décidé que les dépenses à engager au titre des traitements du personnel international au service de l'Office qui auraient été financées par les contributions volontaires seraient imputées à compter du 1er janvier 1975 sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies pour la durée du mandat de l'Office (voir fig. I).

18. L'Office s'emploie à atteindre les buts et objectifs stratégiques énoncés dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015, et repris dans les budgets-programmes de l'Office pour 2012-2013 et 2014-2015 et dans les rapports annuels du Commissaire général.

19. Au début de l'année 2013, l'Office a procédé à une évaluation à mi-parcours de sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015; les résultats de l'évaluation et les recommandations formulées à son issue ont été présentés à la direction de l'Office et à la Commission consultative. Début 2013 toujours, l'Office a entamé l'élaboration de sa prochaine stratégie à moyen terme, qui couvrira la période 2016-2021 et qui s'appuie sur les conclusions de l'évaluation à mi-parcours et les activités menées actuellement en vue de la formulation des objectifs de développement durable pour l'après-2015. La stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 n'était pas encore finalisée au moment où le plan-programme biennal pour la période 2016-2017 a été approuvé par l'Assemblée générale.

20. En novembre 2014, la Commission consultative de l'Office a souscrit au contenu d'une nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021. Celle-ci reprend des éléments de la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015, mais comporte en outre quelques améliorations très importantes, dont certaines tiennent notamment compte des objectifs de développement durable. Le problème de la pauvreté et la place centrale des droits de l'homme sont au cœur de la stratégie. La stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 prend en compte la pauvreté dans ses multiples facettes et le fait que seule une action multisectorielle et coordonnée peut permettre de l'atténuer ou de l'éliminer. Les objectifs de développement durable sont notamment axés sur l'instauration de la sécurité alimentaire, de l'égalité des sexes, de sociétés pacifiques et ouvertes capables de faire face à l'évolution des besoins en matière de santé (y compris ceux qui sont liés à la santé mentale et au bien-être psychosocial) et d'une éducation de qualité, équitable et bénéficiant à tous, sur l'approvisionnement en eau et la fourniture de services d'assainissement et sur la réduction des inégalités. Toutes ces questions sont prises en compte dans la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.

21. Bien que la chaîne des résultats de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 comporte un certain nombre de différences au niveau des produits et des activités, la précédente stratégie à moyen terme (reprise dans le cadre stratégique et dans le budget-programme) et le cadre inclus dans la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 sont globalement liés, comme décrit dans l'encadré ci-dessous.

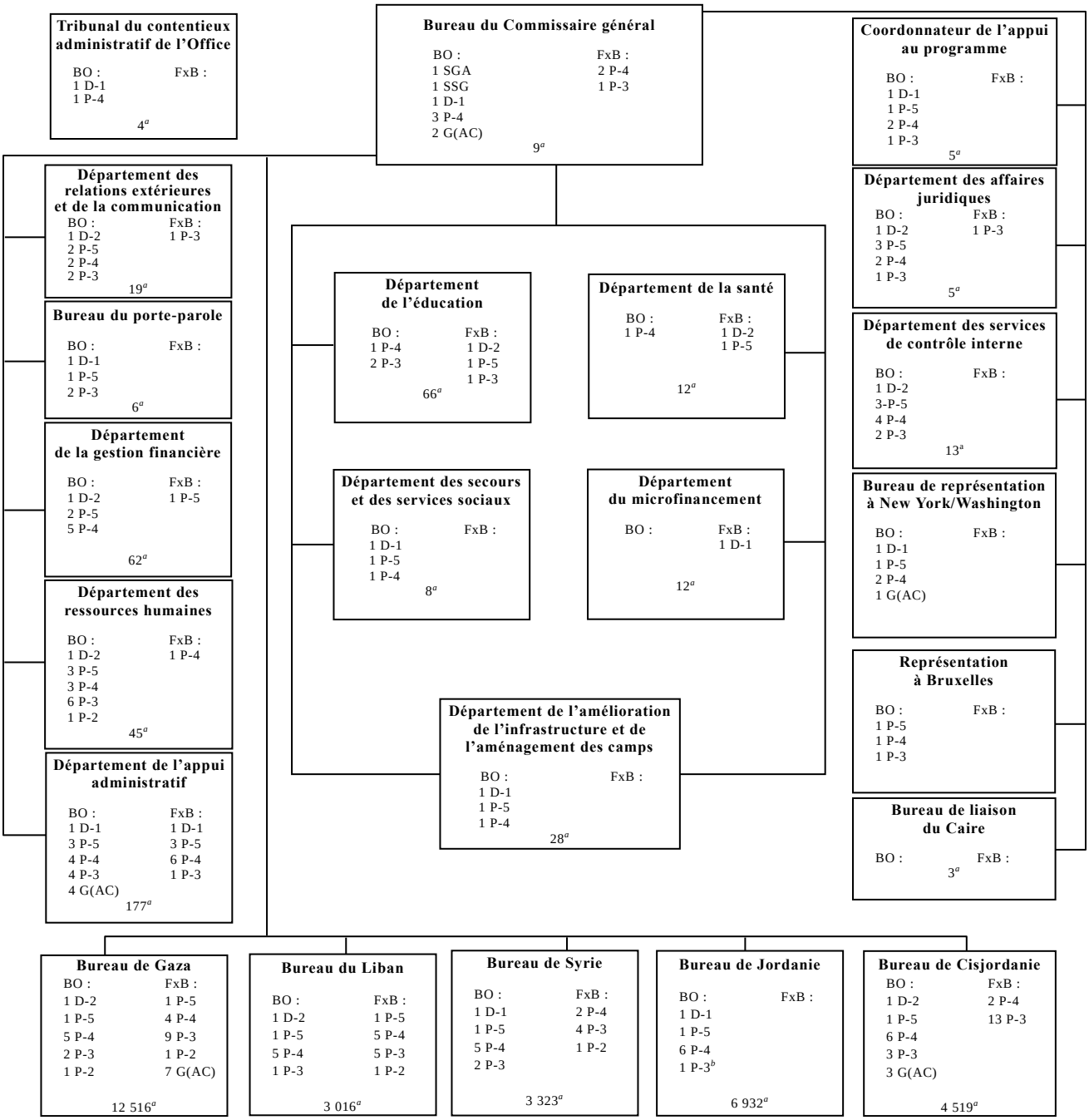
Objectifs de développement humain (stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015)		*Résultats stratégiques (stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021)*
Vivre longtemps et en bonne santé	→	Protection de la santé et réduction de la morbidité
Acquérir des connaissances et des compétences	→	Les enfants d'âge scolaire achèvent un cursus d'éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive
Avoir un niveau de vie décent	→	Renforcement des capacités des populations en vue d'accroître leurs capacités à subvenir à leurs besoins; les réfugiés sont en mesure de satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	→	Protection et promotion des droits reconnus par le droit international

22. L'Office s'emploiera dès que possible à incorporer sa chaîne de résultats actualisée dans le cadre stratégique, pour approbation par l'Assemblée générale. Dans l'intervalle, pour la présentation du budget-programme de l'exercice 2016-2017, l'Office a repris la structure et les termes du plan-programme biennal pour la période 2016-2017, tel qu'approuvé par l'Assemblée (A/69/6/Rev.1).

23. En application de l'article 9.2 du Règlement financier et règles de gestion financière révisé de l'Office [qui est conforme aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS)], entré en vigueur à compter du 1er janvier 2012, le budget biennal est présenté selon les principes de la comptabilité de caisse modifiée, dans le cadre des normes comptables du système des Nations Unies; cependant, aux fins de la gestion interne, le budget est également aligné sur les principes sur lesquels s'appuient les normes IPSAS (comptabilité d'exercice), et le budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017 comprend aussi, par conséquent, un chapitre (le chapitre IX) consacré au rapprochement entre les normes IPSAS et les normes comptables du système des Nations Unies.

Figure I

Structure et répartition des postes de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'exercice biennal 2016-2017



Note : Quatre-vingt postes faisant l'objet d'un recrutement international sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

Abréviations : AC = Autres classes; BO = budget ordinaire; G = agent des services généraux; RxB = ressources extrabudgétaires; SGA = secrétaire général adjoint; SSG = sous-secrétaire général.

[a] Postes soumis à recrutement local : on comptera au total 30 780 postes de ce type fin 2017. Au total, 149 postes faisant l'objet d'un recrutement international sont imputés sur le budget ordinaire de l'ONU.

Tableau 1

Budget-programme de l'exercice biennal 2016-2017

A. État récapitulatif de la répartition du budget global de l'Office pour 2016-2017 par objectif de développement humain

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Année budgétaire 2016					*Année budgétaire 2017*					*Exercice biennal 2016-2017*				
	Budget ordinaire					*Budget ordinaire*					*Budget ordinaire*				
Objectif	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**
Vivre longtemps et en bonne santé	128 174	3 884	**132 058**	49 617	**181 675**	130 459	3 892	**134 351**	39 236	**173 587**	258 633	7 777	**266 410**	88 853	**355 263**
Acquérir des connaissances et des compétences	349 483	739	**350 222**	71 093	**421 315**	362 317	759	**363 076**	9 271	**372 347**	711 800	1 498	**713 298**	80 364	**793 662**
Avoir un niveau de vie décent[b]	78 513	1 008	**79 521**	564 390	**643 911**	78 976	1 030	**80 006**	130 480	**210 486**	157 489	2 038	**159 527**	694 870	**854 397**
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	7 841	5	**7 846**	7 000	**14 846**	8 004	5	**8 009**	7 000	**15 009**	15 845	10	**15 855**	14 000	**29 855**
Mettre en place un dispositif de gouvernance et d'appui efficace et rationnel au sein de l'Office	147 085	1 349	**148 434**	3 248	**151 682**	148 950	1 356	**150 306**	3 282	**153 588**	296 035	2 704	**298 739**	6 530	**305 269**
Total des ressources nécessaires au titre des objectifs	**711 096**	**6 985**	**718 081**	**695 348**	**1 413 429**	**728 706**	**7 042**	**735 748**	**189 269**	**925 017**	**1 439 802**	**14 027**	**1 453 829**	**884 617**	**2 338 446**
Réserve pour imprévus	9 461		**9 461**		**9 461**	6 652		**6 652**		**6 652**	16 113	–	**16 113**	–	**16 113**
Indemnité de départ/retraite volontaire anticipée	29 157		**29 157**		**29 157**	32 424		**32 424**		**32 424**	61 581	–	**61 581**	–	**61 581**
Réserve pour la taxe sur la valeur ajoutée[c]	1 000		**1 000**		**1 000**	–		**–**		**–**	1 000	–	**1 000**	–	**1 000**
Total des autres ressources nécessaires	**39 618**	**–**	**39 618**	**–**	**39 618**	**39 076**	**–**	**39 076**	**–**	**39 076**	**78 694**	**–**	**78 694**	**–**	**78 694**
Total des ressources nécessaires	**750 714**	**6 985**	**757 699**	**695 348**	**1 453 047**	**767 782**	**7 042**	**774 824**	**189 269**	**964 093**	**1 518 496**	**14 027**	**1 532 523**	**884 617**	**2 417 140**

[a] Compte non tenu du coût d'un poste faisant l'objet d'un recrutement international et qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.

[b] Comprend une réserve alimentaire au titre du programme de protection sociale représentant un montant de 26 millions de dollars par an.

[c] Reflète le montant estimatif de la taxe sur la valeur ajoutée non acquittée par l'Autorité palestinienne pendant l'exercice biennal 2016-2017.

B. État récapitulatif de la répartition du budget global de l'Office pour 2016-2017 par programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Année budgétaire 2016					*Année budgétaire 2017*					*Exercice biennal 2016-2017*				
	Budget ordinaire					*Budget ordinaire*					*Budget ordinaire*				
Programme	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**	*En espèces*[a]	*En nature*	**Total**	*Budget des projets*	**Total**
Programme d'éducation	383 713	2 057	**385 770**	75 454	**461 224**	397 056	2 096	**399 152**	13 572	**412 724**	780 768	4 155	**784 923**	89 025	**873 948**
Programme de santé	117 288	4 447	**121 735**	28 084	**149 819**	119 380	4 457	**123 837**	18 862	**142 699**	236 667	8 904	**245 571**	46 946	**292 517**
Programme de secours et de services sociaux[b]	62 972	225	**63 197**	6 500	**69 697**	63 193	228	**63 421**	6 500	**69 921**	126 165	452	**126 617**	13 000	**139 617**
Programme d'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps	31 232	4	**31 236**	573 970	**605 206**	31 879	4	**31 883**	138 926	**170 809**	63 111	8	**63 119**	712 896	**776 015**
Direction exécutive	20 682	222	**20 904**	11 340	**32 244**	20 689	227	**20 916**	11 409	**32 325**	41 371	449	**41 820**	22 750	**64 570**
Départements d'appui	95 209	30	**95 239**	–	**95 239**	96 509	30	**96 539**	–	**96 539**	191 719	60	**191 779**	–	**191 779**
Total des ressources nécessaires au titre des programmes	**711 096**	**6 985**	**718 081**	**695 348**	**1 413 429**	**728 706**	**7 042**	**735 748**	**189 269**	**925 017**	**1 439 802**	**14 027**	**1 453 829**	**884 617**	**2 338 446**
Réserve pour imprévus	9 461		**9 461**		**9 461**	6 652		**6 652**		**6 652**	16 113	–	**16 113**	–	**16 113**
Indemnité de départ/ retraite volontaire anticipée	29 157		**29 157**		**29 157**	32 424		**32 424**		**32 424**	61 581	–	**61 581**	–	**61 581**
Réserve pour la taxe sur la valeur ajoutée[c]	1 000		**1 000**		**1 000**	–		**–**		**–**	1 000	–	**1 000**	–	**1 000**
Total des autres ressources nécessaires	**39 618**	**–**	**39 618**	**–**	**39 618**	**39 076**	**–**	**39 076**	**–**	**39 076**	**78 694**	**–**	**78 694**	**–**	**78 694**
Total, ressources nécessaires	**750 714**	**6 985**	**757 699**	**695 348**	**1 453 047**	**767 782**	**7 042**	**774 824**	**189 269**	**964 093**	**1 518 496**	**14 027**	**1 532 523**	**884 617**	**2 417 140**

[a] Compte non tenu du coût d'un poste faisant l'objet d'un recrutement international et qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.

[b] Comprend une réserve alimentaire au titre du programme de protection sociale représentant un montant de 26 millions de dollars par an.

[c] Reflète le montant estimatif de la taxe sur la valeur ajoutée non acquittée par l'Autorité palestinienne pendant l'exercice biennal 2016-2017.

Tableau 2
Répartition des ressources provenant du budget ordinaire entre les bureaux de secteur et le siège
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

Bureau de secteur/siège	*Dépenses 2012*	*Dépenses 2013*	*Dépenses 2014*	*Budget 2015*	*Prévisions 2016*[a]	*Prévisions 2017*[a]
Bande de Gaza	224 135	231 897	206 250	224 707	235 943	248 237
Liban	77 228	86 718	87 265	92 380	91 065	92 510
République arabe syrienne	47 626	35 067	27 889	60 297	61 019	61 651
Jordanie	120 490	131 465	128 891	148 609	142 557	143 888
Cisjordanie	99 662	100 671	114 884	104 125	111 383	113 106
Siège	52 119	51 071	53 062	54 808	76 114	76 356
Programme d'éducation	2 315	2 404	2 532	2 915	3 025	3 052
Programme de santé	1 009	1 057	1 011	1 296	1 233	1 232
Programme de secours et de services sociaux	1 062	1 000	1 250	10 582[b]	27 485[b]	27 452[b]
Programme d'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps	1 560	1 564	1 547	1 887	1 672	1 693
Direction exécutive					11 285	11 285
Départements d'appui	46 173	45 046	46 722	38 128	31 414	31 642
Total partiel	**621 260**	**636 889**	**618 241**	**684 926**	**718 081**	**735 748**
Réserve pour imprévus[c]				14 000	9 461	6 652
Réserve salariale[c]				15 000	–	–
Indemnité de départ/retraite volontaire anticipée				–	29 157	32 424
Réserve pour la taxe sur la valeur ajoutée[c]				15 000	1 000	–
Réserve au titre des risques budgétaires[c]				14 834	–	–
Total partiel	**–**	**–**	**–**	**58 834**	**39 618**	**39 076**
Total des ressources nécessaires	**621 260**	**636 889**	**618 241**	**743 760**	**757 699**	**774 824**

[a] Compte non tenu du coût d'un poste faisant l'objet d'un recrutement international et qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.
[b] Comprend des réserves alimentaires au titre du programme de protection sociale représentant des montants de 9 millions, 26 millions et 26 millions de dollars pour les années 2015, 2016 et 2017 respectivement.
[c] Des comparaisons chiffrées pour la période 2012-2014 sont incluses dans les états des dépenses respectifs des départements et programmes des bureaux de secteur et du siège.

Figure II
Répartition des ressources provenant du budget ordinaire entre les bureaux de secteur et le siège
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

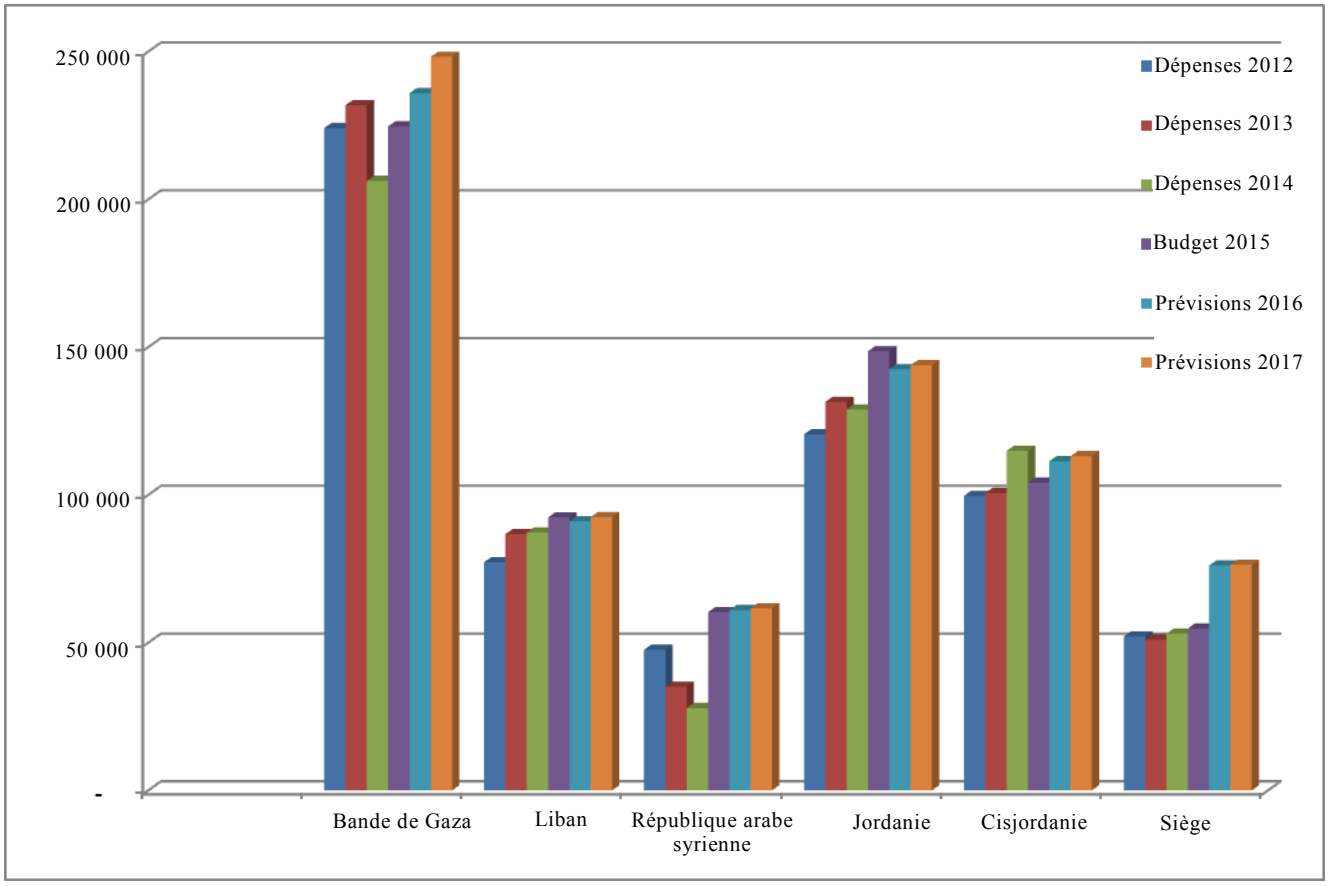


Tableau 3
Ressources du budget ordinaire nécessaires par objectif de développement humain
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

Objectif	*Dépenses 2012*	*Dépenses 2013*	*Dépenses 2014*	*Budget 2015*	*Prévisions 2016*[a]	*Prévisions 2017*[a]
Vivre longtemps et en bonne santé	115 804	104 862	93 910	133 926	132 058	134 351
Acquérir des connaissances et des compétences	342 106	352 750	333 867	358 578	350 222	363 076
Avoir un niveau de vie décent	55 732	47 626	44 423	75 939[b]	79 521[b]	80 006[b]
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	3 680	3 558	3 585	3 947	7 846[d]	8 009
Mettre en place un dispositif de gouvernance et d'appui efficace et rationnel au sein de l'Office	103 938	128 093	142 455	112 536	148 434	150 306
Total partiel	**621 260**	**636 889**	**618 240**	**684 926**	**718 081**	**735 748**
Réserve pour imprévus[c]				14 000	9 461	6 652
Réserve salariale[c]				15 000	–	–

Objectif	*Dépenses 2012*	*Dépenses 2013*	*Dépenses 2014*	*Budget 2015*	*Prévisions 2016*[a]	*Prévisions 2017*[a]
Indemnité de départ/retraite volontaire anticipée				–	29 157	32 424
Réserve pour la taxe sur la valeur ajoutée[c]				15 000	1 000	–
Réserve au titre des risques budgétaires[c]				14 834	–	–
Total partiel	**–**	**–**	**–**	**58 834**	**39 618**	**39 076**
Total des ressources nécessaires	**621 260**	**636 889**	**618 240**	**743 760**	**757 699**	**774 824**

[a] Compte non tenu du coût d'un poste faisant l'objet d'un recrutement international et qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.

[b] Comprend des réserves alimentaires au titre du programme de protection sociale représentant des montants de 9 millions, 26 millions et 26 millions de dollars pour les années 2015, 2016 et 2017 respectivement.

[c] Des comparaisons chiffrées pour la période 2012-2014 sont incluses dans les états des dépenses relatifs aux objectifs de développement humain des diverses entités.

[d] L'augmentation substantielle entre 2015 et 2016 s'explique par l'adoption d'un nouveau cadre stratégique unifié pour 2016-2017. Plusieurs sous-programmes qui relevaient auparavant des objectifs 3 et 5 relèvent désormais de l'objectif n° 4.

Figure III
Ventilation des ressources du budget ordinaire par objectif de développement humain
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

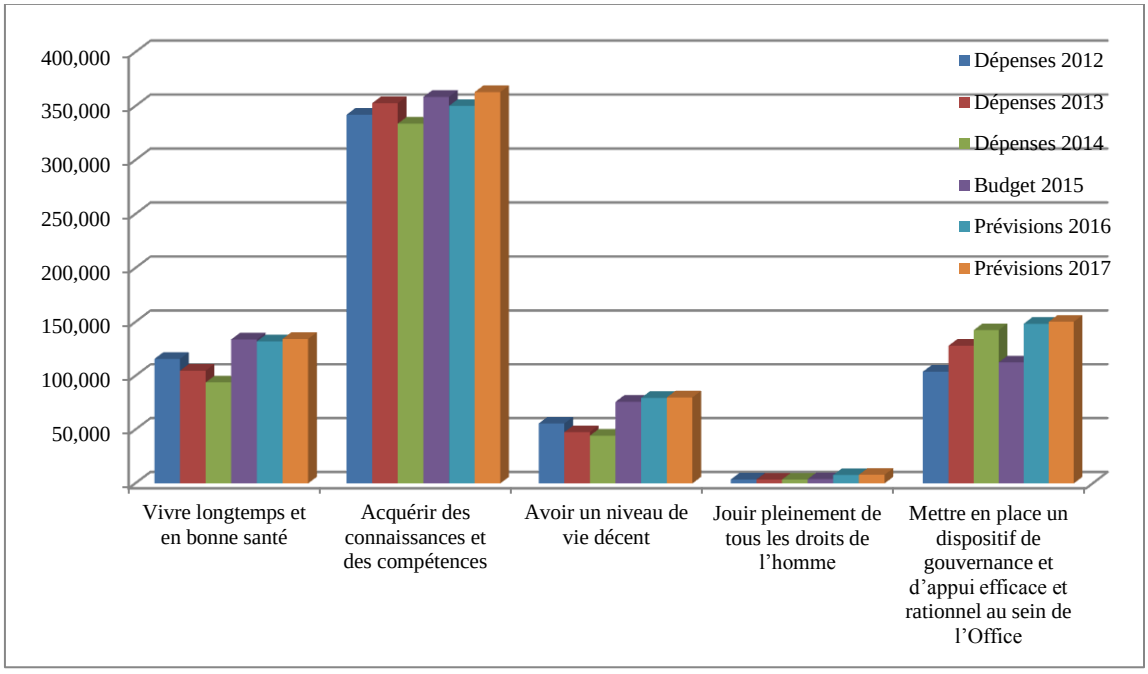


Tableau 4
Ventilation des ressources du budget ordinaire par poste de dépenses
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

Objectif	*Dépenses 2012*	*Dépenses 2013*	*Dépenses 2014*	*Budget 2015*	*Prévisions 2016*[a]	*Prévisions 2017*[a]
Dépenses de personnel						
Personnel recruté sur le plan international	26 635	29 724	29 421	29 938	32 028	32 028
Traitements de base	327 816	326 296	314 024	369 717	397 078	411 499
Prime de risque et autres éléments spéciaux	727	14	1 847	–	–	–
Contributions de l'Office à la Caisse de prévoyance	48 544	49 745	48 532	55 363	58 856	60 850
Indemnités spéciales versées aux fonctionnaires de rang supérieur et aux administrateurs et autres indemnités	9 447	9 729	10 231	10 946	12 492	12 749
Supplément au titre des heures supplémentaires	554	564	790	673	998	1 004
Coefficient d'ajustement monétaire	19 767	32 830	37 993	12 459	–	–
Indemnités spéciales	18 088	18 038	18 073	19 627	18 416	18 616
Dépenses de santé	5 929	8 355	8 456	8 172	9 197	9 259
Indemnités diverses	313	223	79	302	176	176
Indemnités de départ	28 667	25 072	4 025	16 103	1 103	1 103
Coût des contrats à durée limitée	7 239	8 244	9 238	7 765	8 898	8 744
Personnel temporaire	1 874	1 923	2 720	3 088	2 393	2 563
Total partiel	**495 600**	**510 757**	**485 429**	**534 153**	**541 635**	**558 591**
Dépenses autres que les dépenses de personnel						
Consommation des stocks	33 756	28 676	35 826	44 542	37 991	38 497
Articles hors stock	18 019	18 118	15 045	13 954	19 741	19 364
Services publics	4 030	4 872	5 610	6 921	6 412	6 559
Entretien des locaux	9 644	9 883	9 739	7 939	10 014	10 167
Équipement et construction	16 082	17 675	19 529	13 681	12 799	12 844
Formation	1 150	990	1 007	1 580	1 467	1 507
Voyages	2 011	1 551	1 778	1 992	2 305	2 268
Services d'appui administratif	4 807	4 401	5 197	5 528	6 280	6 232
Services de consultants	2 496	1 985	3 422	2 140	2 550	2 543
Services hospitaliers	10 792	15 947	15 812	18 016	19 857	19 987
Services divers	9 594	9 273	8 744	12 203	14 115	14 250
Subventions pour les cas de détresse	13 710	11 366	8 604	7 501	9 327	9 328
Subventions versées aux patients	2 804	3 296	4 391	5 247	9 434	9 458
Subventions versées à des tiers	–	749	680	156	71	71
Autres subventions	707	255	344	282	362	362
Réserves	–	–	–	9 749[b]	26 125[b]	26 125[b]
Recouvrement des coûts	(3 941)	(2 905)	(2 917)	(658)	(2 404)	(2 405)

Objectif	*Dépenses 2012*	*Dépenses 2013*	*Dépenses 2014*	*Budget 2015*	*Prévisions 2016*[a]	*Prévisions 2017*[a]
Dépréciation[b]	–	–	–	–	–	–
Total partiel	**125 661**	**126 132**	**132 811**	**150 773**	**176 446**	**177 157**
Total des dépenses de personnel et des autres dépenses	**621 261**	**636 889**	**618 240**	**684 926**	**718 081**	**735 748**
Réserve pour imprévus[c]				14 000	9 461	6 652
Réserve salariale[c]				15 000	–	–
Indemnité de départ/retraite volontaire anticipée				–	29 157	32 424
Réserve pour la taxe sur la valeur ajoutée[c]				15 000	1 000	–
Réserve au titre des risques budgétaires[c]				14 834	–	–
Total partiel	**–**			**58 834**	**39 618**	**39 076**
Total des ressources nécessaires	**621 260**	**675 292**	**731 566**	**743 760**	**757 699**	**774 824**

[a] Compte non tenu du coût d'un poste faisant l'objet d'un recrutement international et qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.
[b] Comprend des réserves alimentaires au titre du programme de protection sociale représentant des montants de 9 millions, 26 millions et 26 millions de dollars pour les années 2015, 2016 et 2017 respectivement.
[c] Des comparaisons chiffrées pour la période 2012-2014 sont incluses dans les divers états de dépenses par postes.

Figure IV
Ventilation des ressources du budget ordinaire par poste de dépenses
(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

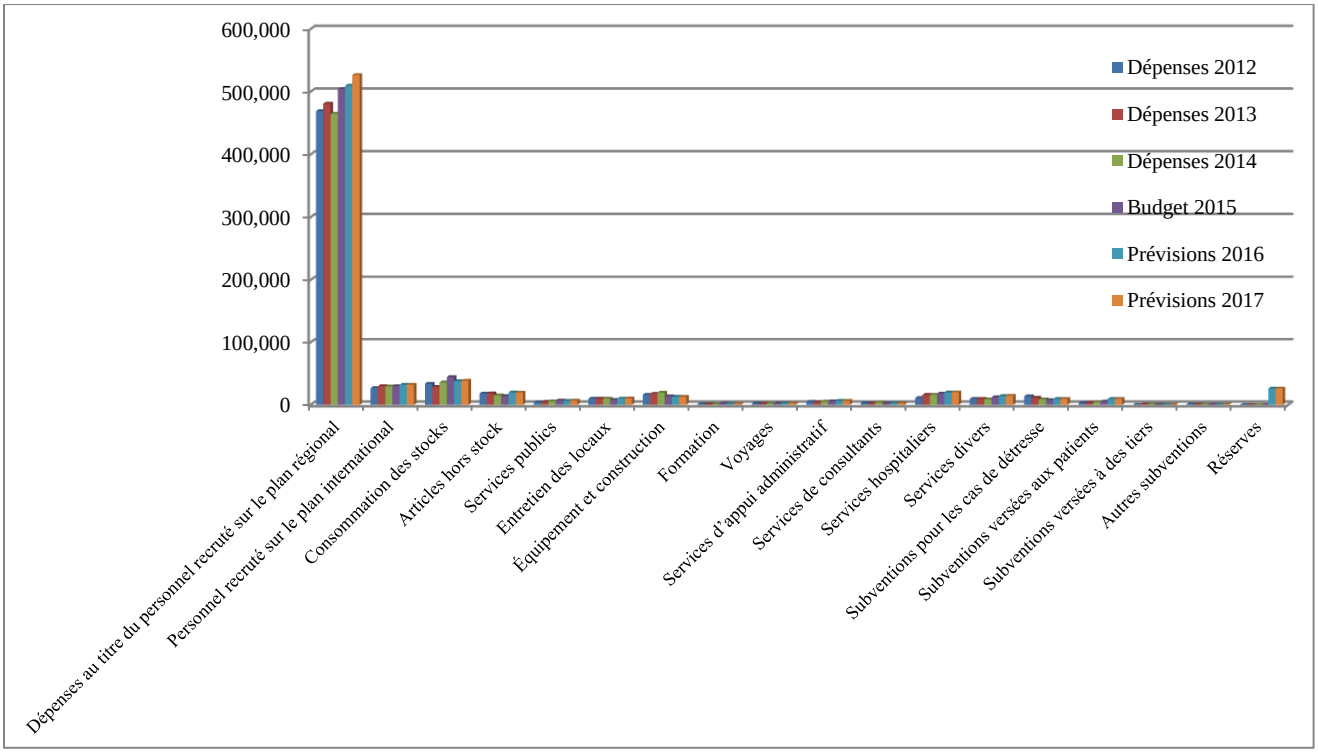
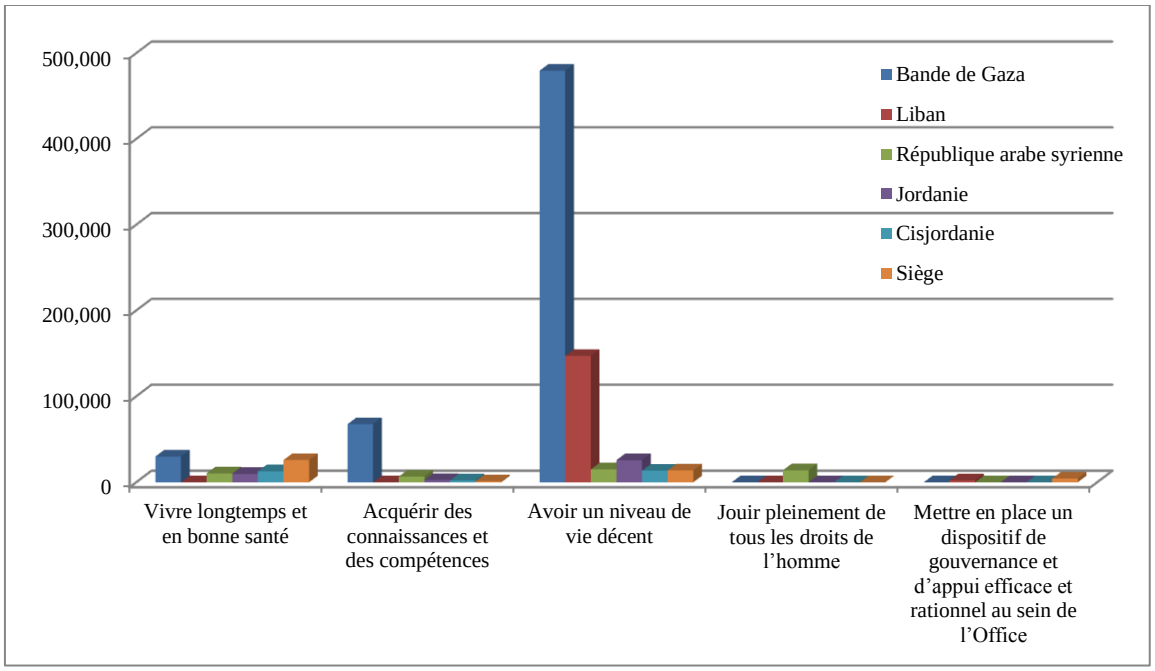


Tableau 5
Répartition du budget des projets par objectif et par bureau de secteur/siège pour l'exercice biennal 2016-2017
(En milliers de dollars des États-Unis)

Objectif	*Bande de Gaza*[a]	*Liban*[b]	*République arabe syrienne*	*Jordanie*	*Cisjordanie*	*Siège*	**Total**
Vivre longtemps et en bonne santé	30 000	–	10 400	9 850	12 767	25 836	**88 853**
Acquérir des connaissances et des compétences	67 597	–	6 600	2 660	2 256	1 251	**80 364**
Avoir un niveau de vie décent	479 600	147 027	15 000	25 800	13 582	13 861	**694 870**
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	–	–	14 000	–	–	–	**14 000**
Mettre en place un dispositif de gouvernance et d'appui efficace et rationnel au sein de l'Office	–	2 250	–	–	–	4 280	**6 530**
Total	**577 197**	**149 277**	**46 000**	**38 310**	**28 605**	**45 228**	**884 617**

[a] Le budget du projet relatif à la bande de Gaza comprend 577,2 millions de dollars pour la reconstruction de Gaza.
[b] Le budget du projet relatif au bureau du Liban comprend 138,7 millions de dollars pour le camp de Nahr el-Bared.

Figure V
Répartition du budget des projets par objectif et par bureau de secteur/siège pour l'exercice biennal 2016-2017
(En milliers de dollars des États-Unis)



D. Ressources humaines

24. Pour mener à bien ses programmes et projets de base, l'Office emploie du personnel recruté sur le plan international et sur le plan régional.

25. En application de la résolution 3331B (XXIX) de l'Assemblée générale, pendant l'exercice biennal 2014-2015 les dépenses engagées pour financer 150 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international ont été imputées sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies.

26. En application de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale, le Contrôleur de l'ONU a demandé à l'Office de formuler des propositions d'économies pouvant être réalisées dans le budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015. En réponse à cette demande, l'Office propose une réduction d'un poste d'agent de sécurité (P-3). En juillet 2015, l'Office était engagé dans des pourparlers avec le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires au sujet de cette proposition.

27. En outre, 80 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international sont financés au moyen de ressources provenant d'autres sources que le budget ordinaire de l'ONU : 76 postes sont financés par des projets; deux postes sont financés par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et deux autres par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).

Tableau 6
Personnel recruté sur le plan international : effectifs nécessaires pour 2016-2017

Catégorie/classe	*Budget ordinaire de l'ONU*[a]	*Autres sources*
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		
Secrétaire général adjoint	1	–
Sous-Secrétaire général	1	–
D-2	8	2
D-1	10	2
P-5	27	8
P-4/P-3	90	58
P-2/P-1	2	3
Total partiel	**139**	**73**
Services généraux	10	7
Total partiel	**10**	**7**
Total	**149**	**80**

[a] Compte non tenu d'un poste qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'ONU pendant l'exercice biennal 2016-2017.

28. Fin avril 2015, l'exécution des programmes était essentiellement assurée par un effectif de 29 507 agents locaux (personnel recruté sur le plan régional), dont le nombre devra être porté au niveau du plafond en termes d'effectifs, soit 30 765 postes, d'ici à fin 2017 si l'Office veut atteindre les résultats prévus dans le budget

courant (voir le tableau 7). Cela s'explique notamment par le nombre croissant de réfugiés bénéficiant des services fournis par l'Office.

Tableau 7
Projection des effectifs du personnel recruté sur le plan régional au 31 décembre 2017 ventilés par objectif de développement humain

Objectif	*Gaza*	*Liban*	*République arabe syrienne*	*Jordanie*	*Cisjordanie*	*Siège*	**Total**
Vivre longtemps et en bonne santé	1 333	608	497	1 018	970	20	**4 446**
Acquérir des connaissances et des compétences	10 006	1 802	2 357	5 147	2 604	64	**21 980**
Avoir un niveau de vie décent	524	239	142	350	342	22	**1 619**
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	47	16	61	41	37	4	**206**
Mettre en place un dispositif de gouvernance et d'appui efficace et rationnel au sein de l'Office	606	351	266	376	566	349	**2 514**
Total	**12 516**	**3 016**	**3 323**	**6 932**	**4 519**	**459**	**30 765**

E. Situation financière

29. À l'exception des postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan international, qui sont financés par prélèvement sur le budget ordinaire de l'ONU alimenté par les contributions des États Membres, et des postes financés par d'autres organismes des Nations Unies, les opérations, projets et appels d'urgence de l'UNRWA sont financés par des contributions volontaires.

30. Le tableau 8 présente l'état du financement de l'Office pour 2015.

31. Les résultats financiers de l'exercice 2015 illustrent les difficultés de financement qui entravent l'action menée par l'Office pour s'acquitter de son mandat. Le déficit du budget ordinaire (Fonds général de l'Office) s'établissait à 101,2 millions de dollars en juillet 2015 et celui du budget des projets à 191,5 millions de dollars, tandis que l'appel d'urgence de 2015 est tombé à court de 995,6 millions de dollars.

Tableau 8
État du financement de l'UNRWA pour 2015
(En millions de dollars des États-Unis)

	Budget ordinaire	*Projets*	*Appel d'urgence*
Contributions et recettes	534,2	46,9[a]	554,1[a]
Budget	635,4	238,4	1 549,7[b]
Déficit	**(101,2)**	**(191,5)**	**(995,6)**

[a] Représente l'état des contributions confirmées (reçues et à recevoir) en juillet 2015.
[b] Représente les montants demandés en 2015 au titre de l'appel d'urgence en faveur du Territoire palestinien occupé (414,4 millions de dollars), du plan d'intervention face à la crise régionale syrienne (415,3 millions de dollars) et du plan de relèvement et de reconstruction de Gaza (720 millions de dollars).

32. En l'état actuel des prévisions de recettes et de dépenses (voir le tableau 9), les années 2016 et 2017 devraient se solder par un déficit du budget ordinaire de 200,6 et 222,2 millions de dollars respectivement, en raison de recettes en baisse qui devraient atteindre 550,1 millions de dollars en 2016 et 545,6 millions de dollars en 2017 (sur la base des indications fournies par les donateurs et d'une estimation des produits d'intérêts), en comparaison des dépenses inscrites au budget de 750,7 millions de dollars et 767,8 millions de dollars, respectivement, pour 2016 et 2017. À moins de recevoir des contributions supplémentaires, l'Office ne sera pas en mesure d'exécuter l'intégralité des activités prévues au budget.

Tableau 9
État du financement du budget ordinaire prévu pour 2016-2017
(En millions de dollars des États-Unis)

	2016	*2017*
Prévisions de recettes	550,1	545,6
Budget	750,7	767,8
Déficit	**(200,6)**	**(222,2)**

33. Les projections de recettes par donateur pour 2016 et 2017 sont présentées au tableau 10.

Tableau 10
Projections de recettes du Fonds général pour 2015-2017
(En milliers de dollars des États-Unis)

Donateur	*Projections de recettes pour 2015*[a]	*Projections de recettes pour 2016*	*Projections de recettes pour 2017*
États-Unis d'Amérique	130 000	130 000	130 000
Union européenne	89 325	89 000	89 000
Royaume-Uni	45 090	45 000	45 000
Suède	35 859	36000	36 000
Japon	24 822	25 000	25 000
Norvège	19 352	19 000	19 000
Suisse	17 532	18 000	18 000
Pays-Bas	14 739	15 000	15 000
Australie	14 493	15 000	15 000
Danemark	14 064	14 000	14 000
Allemagne	9 150	9 000	9 000
France	8 026	8 000	8 000
Belgique (y compris la Flandre)	6 991	7 000	7 000
Italie	6 536	7 000	7 000

Donateur	*Projections de recettes pour 2015*[a]	*Projections de recettes pour 2016*	*Projections de recettes pour 2017*
Luxembourg	5 229	5 000	5 000
Finlande	4 772	5 000	5 000
Irlande	4 242	4 000	4 000
Espagne (y compris les régions)	2 085	2 000	2 000
Koweït	2 000	2 000	2 000
Russie	2 000	2 000	2 000
Arabie saoudite	2 000	2 000	2 000
Émirats arabes unis	1 800	1 800	1 800
Autriche	1 687	2 000	2 000
Turquie	1 250	1 250	1 250
Recettes d'autres donateurs	45 039	10 500	11 000
Total partiel	**508 084**	**474 550**	**475 050**
Intérêts	600	600	600
Recouvrement des dépenses d'appui aux programmes	60 000	45 000	40 000
Personnel international financé par les contributions	29 082	29 933	29 933
Total	**587 180**	**550 083**	**545 583**

[a] Prévisions de fin d'année fondées sur les informations disponibles fin juin 2015.

34. La stratégie de mobilisation des ressources de l'UNRWA pour 2012-2015 comportait trois objectifs stratégiques majeurs : renforcer les partenariats avec les donateurs traditionnels, diversifier la base des donateurs et améliorer la capacité de l'ensemble des composantes de l'Office de mobiliser des ressources et de gérer les relations avec les donateurs. Après avoir évalué la stratégie de mobilisation des ressources pour 2012-2015, le Département des relations extérieures établira celle relative à la période 2016-2019, qui sera présentée pour approbation à la réunion de novembre 2015 de la Commission consultative.

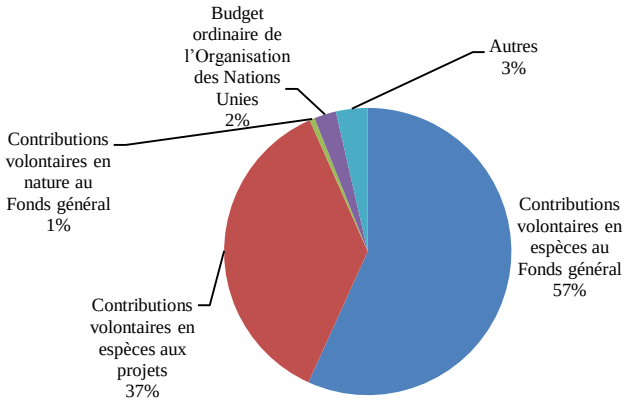
35. Les donateurs traditionnels sont restés les principaux appuis de l'UNRWA en contribuant à hauteur de 80 % à 90 % à couvrir ses besoins de financement. Bien que leurs contributions totales aient augmenté au cours des derniers exercices biennaux, leurs apports n'ont pas progressé au même rythme que les besoins de financement de l'Office, qui se sont accrus de 6,4 % par an au cours des deux derniers exercices biennaux. Face à ce sous-financement chronique, l'UNRWA a épuisé ses réserves pour imprévus, généralisé des mesures d'austérité et essayé de diversifier sa base de donateurs en faisant systématiquement appel aux partenaires arabes, aux donateurs non traditionnels, aux pays émergents et à des partenaires privés.

36. L'UNRWA souhaite renforcer sa communication tant interne qu'externe. En améliorant les courants d'information, l'Office est mieux à même d'accroître la transparence et de rendre des comptes aux donateurs, ce qui engendre du même coup un climat favorable à des relations durables avec les donateurs existants ainsi qu'avec les nouveaux donateurs.

37. La figure VI présente les sources de financement prévues en 2016 et 2017 pour la totalité du budget de l'Office, comprenant le budget ordinaire et le budget des projets.

Figure VI
Financement du budget pour 2016 et 2017
(En milliers de dollars des États-Unis)

Contributions volontaires en espèces au Fonds général	1 372 430
Contributions volontaires en espèces aux projets	884 617
Contributions volontaires en nature au Fonds général	14 027
Budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies	59 866
Autres (recouvrement des dépenses d'appui aux programmes et intérêts créditeurs)	86 200
Total	**2 417 140**



38. Des contributions volontaires seront demandées pour couvrir environ 94 % de la totalité du budget pour l'exercice biennal 2016-2017, dont 60 % de contributions en espèces au Fonds général, 39 % de contributions en espèces au financement des projets et environ 1 % de contributions en nature au Fonds général.

39. Les 149 postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international (hormis un poste qui pourrait ne pas être imputé au budget ordinaire de l'exercice biennal 2016-2017), financés par le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies, représentent environ 2,5 % de la totalité du budget de l'Office. Le solde, soit 3,6 %, provient des sources suivantes :

a) Des intérêts créditeurs et autres recettes, notamment de montants de 45 et 40 millions de dollars respectivement pour 2016 et 2017 au titre de l'appui aux programmes;

b) Le financement de six postes (deux postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international et quatre postes d'agents locaux) par l'UNESCO et de quatre postes (deux postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international et deux postes d'agents locaux) par l'OMS, au titre de l'assistance technique au programme d'éducation et au programme de santé.

40. Si le montant des contributions versées par les donateurs reste à un niveau inférieur à celui requis pour la prestation de services, la limitation des moyens de l'Office continuera de nuire au niveau de développement humain des réfugiés de Palestine et se traduira par une pression accrue sur les autorités des pays hôtes.

41. L'UNRWA constate que la pénurie de ressources causée par la conjoncture économique mondiale, l'augmentation des besoins liés à la croissance démographique et les pressions inflationnistes lui imposent de hiérarchiser les services fournis et les activités entreprises dans le cadre de ses principaux programmes. En conséquence, le budget ne permettra de financer qu'un ensemble précis d'activités de base indispensables pour satisfaire les besoins essentiels des réfugiés de Palestine. L'Office doit disposer des ressources nécessaires à cette fin pour pouvoir s'acquitter de l'essence même de son mandat, consistant à offrir protection et assistance aux réfugiés de Palestine.

Chapitre II
Objectif 1 : vivre longtemps et en bonne santé

A. Objectif de développement humain

42. La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité. Le droit à la santé est un des droits fondamentaux auxquels toute personne peut prétendre. Il est également essentiel au développement humain, et indissociable des notions de progrès et de privations. Si le lien entre santé et croissance économique est bien établi, il convient également de noter que les progrès dans le domaine de la santé sont indispensables aux acquis scolaires, au développement cognitif, et à l'amélioration des perspectives d'emploi et de revenus. La maladie, la malnutrition, les troubles psychiques, et les autres privations en matière de santé mènent souvent à une diminution des autres capacités. L'UNRWA contribue à assurer l'exercice de ce droit pour les réfugiés de Palestine en fournissant des soins de santé primaires de qualité, accessibles à tous. En 2014, quelque 3,5 millions de personnes, soit plus de 70 % de l'ensemble de la population enregistrée, ont eu accès aux services de santé de l'Office. Ces services sont principalement fournis par l'intermédiaire de 138 centres de santé primaires, dans lesquels travaillent plus de 3 300 professionnels de la santé. Au sein de la population des réfugiés de Palestine, ce sont les mères, les jeunes enfants, et les personnes atteintes de maladies non transmissibles qui utilisent le plus ces services.

43. En 2011, l'UNRWA a entrepris des réformes reposant sur le concept d'équipes de santé familiale et sur l'élaboration d'un système de dossiers médicaux électroniques (cybersanté). Ces réformes visent à moderniser les soins de santé primaires de l'Office et à les rendre plus personnels et plus efficaces. Outre le sous-programme de soins de santé primaires, l'UNRWA administre un programme d'hospitalisation. La plupart des services sont fournis par des hôpitaux privés et publics, dans le cadre de différents types de contrats. Par ailleurs, l'Office gère un hôpital en Cisjordanie : l'hôpital de Qalqilya. Contrairement aux soins de santé primaires, l'appui hospitalier diffère d'un secteur à l'autre et selon le contexte local. Près de 76 000 hospitalisations par an font l'objet d'un appui (hors République arabe syrienne).

B. Contraintes et difficultés

44. La population des réfugiés de Palestine est caractérisée par un vieillissement croissant de la population et une augmentation de la prévalence des maladies non transmissibles. Les conditions de vie insalubres sont monnaie courante. Par conséquent, la plupart des menaces actuelles et à venir qui pèsent sur la santé des réfugiés de Palestine sont intrinsèquement liées aux maladies non transmissibles, qui nécessitent des soins et des traitements coûteux.

45. La violence physique présente des risques graves pour la santé d'un grand nombre de réfugiés de Palestine. Par ailleurs, les problèmes de santé mentale et psychosociale sont en augmentation, en particulier là où la mortalité et l'incidence des maladies est élevée, et où, à la suite d'une guerre ou d'un conflit, les populations ont été déplacées et ont perdu tous leurs biens. Du fait de

l'accroissement de la pauvreté, les réfugiés ont des difficultés à obtenir une assistance médicale au-delà de celle fournie par l'UNRWA.

46. En tentant d'accéder aux soins de santé, les réfugiés se heurtent à des problèmes de protection car ils sont exposés, notamment, à des situations de violence ou à des déplacements géographiques vers des lieux éloignés des centres de santé.

47. L'UNRWA a rencontré de nombreuses difficultés dans la mise en œuvre du système de gestion électronique des dossiers médicaux (cybersanté), notamment le manque de fonds, une infrastructure informatique inadaptée dans la plupart des établissements de soins et la nécessité de renforcer les capacités afin que tous les utilisateurs adoptent ce système électronique.

48. La plupart des établissements de soins sont situés dans des bâtiments anciens et peu entretenus du fait de contraintes financières. L'Office dispose de ressources limitées pour effectuer une évaluation des établissements de santé et vérifier qu'ils peuvent résister aux activités sismiques, qu'ils sont respectueux de l'environnement, qu'ils permettent de fournir des services efficaces et qu'ils ne posent pas de problèmes de sécurité.

49. En outre, les maladies transmissibles liées à l'assainissement restent un problème dans les camps de réfugiés de Palestine, étant donné que l'accès à l'eau potable et à l'assainissement se détériore dans les secteurs d'activité de l'Office. Ce problème est accentué dans les contextes de conflits.

C. Réalisations escomptées

50. L'UNRWA va continuer à fournir des soins de santé primaires de qualité et accessibles à tous. Il va optimiser les effets des réformes basées sur le concept d'équipes de santé familiale afin de pouvoir fournir un diagnostic et un traitement adaptés pour les principales maladies et de réduire la durée des maladies et les effets des complications souvent potentiellement mortelles, en particulier quand elles sont dues à des maladies non transmissibles. L'Office s'efforcera également de promouvoir des mesures de prévention afin d'améliorer le bien-être psychosocial des réfugiés et de limiter, tout au long de leur vie, les facteurs de risques comportementaux qui favorisent les maladies non transmissibles. L'approche reposant sur le concept d'équipes de santé familiale renforcera le rôle du personnel de santé qui agira sur les déterminants de la santé et elle consolidera les activités de sensibilisation et la participation de la communauté. Les services transversaux incluront des soins préventifs de santé bucco-dentaire. L'UNRWA, grâce à la formation, au renforcement de capacités et aux partenariats, veillera à ce que les membres du personnel médical et paramédical des équipes de santé familiale soient davantage en mesure de déceler des troubles mentaux et des problèmes psychologiques. Il formera ce personnel afin qu'il dispose des connaissances et des compétences lui permettant de traiter les cas qui ne nécessitent pas une prise en charge spécialisée.

51. Des services de promotion et de protection ciblés compléteront le concept d'équipes de santé familiale. Les principales actions menées dans ce sens seront notamment l'éducation sanitaire et les campagnes de promotion reposant sur des

activités de sensibilisation, ainsi que les examens médicaux permettant de diagnostiquer les cas de diabète et d'hypertension au sein de la population.

52. Le programme de santé scolaire continuera d'opérer un changement des comportements dès le plus jeune âge, essentiellement grâce à l'élaboration d'une politique de santé scolaire.

53. La cybersanté améliorera la prestation de services grâce à une surveillance adaptée des informations des patients, telle qu'une analyse par cohorte des résultats des traitements. L'UNRWA continuera de moderniser ses centres de santé dans le cadre du concept d'équipes de santé familiale et de tenir compte des exigences géographiques de cette approche, notamment des flux de patients, de la composition des équipes de santé, du zonage et de la proximité. Il s'attachera à faciliter l'accès des réfugiés handicapés et à respecter les exigences spécifiques liées à l'égalité des sexes en promouvant parallèlement l'approche « verte ».

54. Avec l'accroissement de la demande constatée au niveau des dossiers d'hospitalisation dans les cinq secteurs d'activité de l'UNRWA, la demande d'hospitalisation continuera d'augmenter plus vite que les capacités. L'Office va redéfinir ses objectifs et accorder la priorité aux patients atteints d'une maladie potentiellement mortelle et qui ne disposent pas des ressources ou d'assurances leur permettant d'avoir accès à des services de santé. Il va s'investir dans des activités complémentaires avec des partenaires afin de réagir plus efficacement et d'optimiser les possibilités d'accroître la mobilisation des ressources.

55. L'UNRWA se penchera sur les effets des restrictions d'accès aux soins de santé. Dans le cas où les réfugiés n'ont pas accès aux services de santé, l'Office s'efforcera de leur proposer ses propres services, notamment grâce à des dispensaires mobiles. Il s'emploiera à rationaliser l'utilisation des ressources.

56. La collaboration avec les partenaires locaux, nationaux et internationaux est essentielle pour le renforcement de l'accès aux soins de santé complets dont les réfugiés de Palestine ont besoin. L'UNRWA poursuivra sa collaboration avec ses partenaires de longue date, notamment l'OMS, le Fonds des Nations Unies pour la population et le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), afin d'améliorer ses capacités techniques dans le domaine des soins de santé. Il maintiendra également son partenariat avec d'autres organismes internationaux ou locaux, tels que la Fondation mondiale du diabète, aux fins de la réalisation de ses objectifs stratégiques.

57. L'UNRWA collaborera étroitement avec les gouvernements hôtes et avec les différentes municipalités afin de s'assurer que les services municipaux puissent atteindre autant que possible les communautés des camps. Si l'Office mène des activités telles que l'évacuation des déchets solides parce que, malgré ces efforts, les circonstances l'exigent, il veillera à ce que les opérations soient les plus économiques possibles.

58. Par ailleurs, l'UNRWA accordera la priorité aux projets relatifs aux ressources en eau, à l'approvisionnement en eau et aux réseaux d'alimentation d'eau, aux réseaux d'assainissement, et au drainage de l'eau dans les camps dont l'infrastructure environnementale est gravement détériorée.

59. Le cadre stratégique tient compte des réalisations escomptées ci-après :

a) Accès de tous à des soins de santé primaires complets et de qualité;

b) Protection et promotion continues de la santé familiale;

c) Prévention et lutte contre les maladies.

Tableau 11
Vivre longtemps et en bonne santé

Ressources nécessaires, par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	2016 Prévisions	*2017 Prévisions*
Accès de tous à des soins de santé primaires complets et de qualité	96 584	98 066
Protection et promotion de la santé familiale	12 016	12 446
Prévention et lutte contre les maladies	23 458	23 839
Total (budget ordinaire)	**132 058**	**134 351**
Budget des projets	**49 617**	**39 236**
Total	**181 675**	**173 587**

Chapitre III
Objectif 2 : acquérir des connaissances et des compétences

A. Objectif de développement humain

60. L'éducation est un processus social qui contribue au développement des générations actuelles et à venir, établit et met en application de nouvelles connaissances, permet de renforcer ou de faire évoluer les normes et les pratiques sociales et culturelles existantes et participe à la construction de l'identité. L'éducation est aussi un droit fondamental qui joue un rôle essentiel dans tous les aspects du développement humain. Elle permet aux individus d'acquérir des compétences sociales et cognitives grâce auxquelles ils pourront exercer des activités rémunérées en vue de subvenir à leurs besoins.

61. L'UNRWA fournit des services d'éducation à près d'un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine par l'intermédiaire de 666 écoles. Le programme d'éducation est le plus important de l'Office, en termes de personnel et d'allocation budgétaire. Il représente 57 % des dépenses inscrites au Fonds général de l'Office, et administre un des plus grands systèmes d'éducation du Moyen-Orient. Le système d'éducation de l'Office dispense gratuitement un enseignement de base de 9 ans d'éducation élémentaire et préparatoire (10 ans en Jordanie) dans ses cinq secteurs d'activité, ainsi qu'un enseignement secondaire au Liban.

62. Le nombre d'enfants scolarisés dans les écoles de l'UNRWA est resté assez stable dans la plupart des secteurs durant de nombreuses années. Les écoles situées au Liban et en Jordanie doivent s'adapter à l'arrivée d'élèves supplémentaires venus de la République arabe syrienne. Cependant, il convient de noter que, dans la bande de Gaza, le nombre d'élèves a augmenté progressivement au fil des ans pour atteindre un taux de scolarisation, dans les écoles de l'UNRWA, de près de 90 % des enfants en âge d'être scolarisés. Durant la période allant de 2002 à 2012, le nombre d'enfants scolarisés dans les écoles de l'UNRWA à Gaza est passé de 189 000 à 225 000.

63. En 2011, l'UNRWA a entrepris, dans le cadre de son programme éducatif, la conception et la réalisation d'une réforme en profondeur prévue sur quatre ans. Dans la région, et en particulier à l'UNRWA, on s'inquiétait du fait que les élèves ne développaient pas les compétences nécessaires pour réaliser pleinement leur potentiel et contribuer au développement de leur société et de la communauté mondiale, d'où la mise en œuvre de cette réforme. Elle vise à transformer les pratiques d'enseignement dans le cadre d'une démarche globale, transversale, que ce soit pour ses domaines prioritaires, à savoir la formation des enseignants, le programme scolaire, l'inclusion, la planification et la recherche fondées sur l'observation des faits, ou pour la mise en œuvre opérationnelle à trois niveaux : stratégie, organisation et capacité individuelle.

64. Des indicateurs communs pour l'enseignement ont été élaborés en vue de permettre à l'UNRWA d'analyser plus en profondeur la façon dont il règle les problèmes qui accompagnent la réforme et de se positionner au mieux dans le contexte national, régional et international dans lequel il intervient. Parmi eux, des indicateurs liés à la perception ont été créés afin de vérifier que les méthodes d'enseignement et d'apprentissage coïncidaient avec la réforme de l'enseignement, avec la culture des droits de l'homme (telle que définie dans la nouvelle politique relative aux droits de l'homme, à la résolution des conflits et à la tolérance) et avec

les méthodes d'enseignement des écoles, en plus des indicateurs relatifs au taux de scolarisation, de persévérance scolaire et d'efficacité générale du système d'éducation de l'UNRWA.

65. L'UNRWA met actuellement en place dans l'ensemble de ses services un système de gestion des informations relatives à l'enseignement qui lui permettra de fournir sans délai des rapports fiables reposant sur les principaux indicateurs en matière d'éducation.

66. Le programme d'éducation de l'UNRWA repose fondamentalement sur un enseignement de qualité, inclusif et équitable. À cet égard, la politique d'éducation inclusive de 2013, qui rejoint la politique sur l'égalité des sexes de 2007, la stratégie d'intégration transversale de la problématique hommes-femmes dans l'éducation de 2008 et la politique sur le handicap de 2010, promeut l'égalité des chances en matière d'accès à un enseignement de qualité, à l'apprentissage et à la participation de tous les enfants. Les parlements scolaires sont également une initiative qui permet de donner une voix aux enfants réfugiés de Palestine et de les démarginaliser.

67. L'UNRWA a joué un rôle d'avant-garde dans les programmes d'éducation en situation d'urgence. Dans la situation d'urgence actuelle en Syrie, l'Office a adopté une approche à plusieurs volets pour les enfants syriens, libanais et jordaniens. Cette approche passe par des espaces d'apprentissage alternatifs, l'utilisation d'ouvrages d'autoformation, le soutien psychologique apporté par des conseillers qui travaillent directement avec les enfants et appuient les enseignants et des formations axées sur la sécurité et les compétences de survie. Elle repose sur un renforcement de la collecte de données et sur de meilleurs systèmes de communication.

B. Contraintes et difficultés

68. Les questions relatives à la disparité et à l'inégalité de performance des élèves restent d'actualité. La proportion d'élèves qui n'atteignent pas le niveau requis varie entre 43 % en huitième année pour l'arabe et 68 % en quatrième année pour les mathématiques, tandis qu'entre 32 % et 57 % des élèves ont atteint, voire dépassé, le niveau requis.

69. Les études ont montré que, dans tous les secteurs, les méthodes d'enseignement étaient très traditionnelles, magistrales et limitées en termes de diversité, ce qui ne facilite pas l'apprentissage par tous les élèves.

70. Les infrastructures scolaires ont souffert d'un manque de ressources et de l'accroissement de la pression démographique, ce qui a conduit 70 % des écoles de l'UNRWA à recourir au système de classes alternées. Par ailleurs, l'UNRWA utilise toujours des bâtiments qui n'étaient pas destinés à l'enseignement, ce qui nuit à l'allocation efficace des ressources et présente des dangers pour les individus et des risques matériels dans le cas d'une catastrophe naturelle.

71. Le mariage d'enfants et le retrait précoce de l'école en vue de les faire travailler au sein du foyer influent sur l'accès à l'éducation des filles.

72. Le conflit au sein des pays hôtes et dans la région influe sur le droit des enfants à l'éducation.

73. Comme indiqué plus haut, l'instabilité politique, sociale et économique prolongée, associée aux violations répétées et répandues des droits de l'homme, continuent de nuire au bien-être psychologique des enfants scolarisés dans les

écoles de l'UNRWA. Du fait de cette situation, il est difficile d'atteindre l'objectif d'une éducation de qualité, inclusive et équitable. Les efforts visant à réaliser cet objectif doivent être systématiques et ciblés. La capacité du système d'éducation de l'UNRWA et des autres services de l'Office à fournir des résultats dans ce domaine est limitée et doit être développée.

C. Réalisations escomptées

74. L'UNRWA va poursuivre et renforcer ses efforts en vue de développer un enseignement de qualité, inclusif et équitable qui permettra aux élèves de réaliser pleinement leur potentiel en tant qu'individus et membres de leur société, voire de la communauté mondiale dans son ensemble.

75. L'UNRWA va s'assurer que ses écoles et ses classes fournissent un soutien à tous les enfants et veillera à leur garantir un bien-être psychosocial. L'Office renforcera les capacités des enseignants, des conseillers pédagogiques et du système éducatif dans son ensemble afin de mieux répondre aux besoins psychosociaux des enfants. Il créera des systèmes d'appui permettant d'évaluer et de satisfaire ces besoins et s'assurera, en coordination avec d'autres composantes internes, que les systèmes d'appui et d'orientation sont mis en œuvre. Pour ce faire, l'Office fera appel à l'appui et à l'expertise de ses partenaires. L'utilisation d'indicateurs clairement définis sera essentielle pour mesurer les progrès et l'UNRWA intégrera ces indicateurs dans ses mécanismes de suivi et d'établissement de rapports.

76. La priorité de l'UNRWA sera la qualité, l'équité et l'inclusion pour la prestation de ses services et les résultats escomptés. Son programme d'éducation aura pour objectif de favoriser la réussite en éliminant les disparités entre les élèves. Pour atteindre cet objectif, l'Office mettra l'accent sur la professionnalisation de ses enseignants, il renforcera la capacité du personnel enseignant à adopter des comportements favorisant le bien-être psychosocial des élèves, il enrichira les programmes afin de s'assurer qu'ils permettent effectivement de développer les compétences des élèves, il transmettra des compétences et des comportements en adéquation avec les valeurs de l'ONU, il développera chez les enfants la connaissance et la compréhension des concepts de droits de l'homme et des rôles et responsabilités connexes, grâce à son programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance. La planification reposant sur l'observation des faits, et l'adoption d'une approche cohérente et intégrée seront au cœur de ces interventions.

77. Les élèves qui nécessitent une approche spécifique pour réaliser pleinement leur potentiel feront l'objet d'actions prioritaires, notamment les élèves handicapés, les élèves issus de familles à faibles revenus, les élèves qui ont des besoins psychosociaux particuliers, ceux qui n'obtiennent pas les meilleurs résultats possibles lors des tests standardisés, les élèves ayant été victimes d'abus, de violence physique et d'exploitation et ceux qui sont atteints de maladies graves. La violence à l'école et à proximité a été définie comme une priorité et sera abordée globalement et de manière harmonisée.

78. L'UNRWA tentera de mobiliser les ressources lui permettant de réduire le nombre d'écoles qui recourent au système de classes alternées et d'améliorer les infrastructures afin de s'assurer qu'elles facilitent la qualité, l'équité et l'inclusion, et qu'elles constituent un environnement propice à l'apprentissage auquel tous les réfugiés peuvent avoir accès, y compris les réfugiés handicapés.

79. L'UNRWA va progressivement appliquer l'approche verte aux efforts de conception et de modernisation de ses infrastructures afin de réduire les coûts de fonctionnement et de limiter autant que possible les effets négatifs de sa consommation énergétique sur l'environnement. Il s'efforcera à l'avenir de ne plus louer de locaux qui ne sont pas aux normes et de moderniser les écoles afin qu'elles soient conformes aux normes de sécurité, de sûreté et d'accessibilité des infrastructures de l'Office.

80. L'UNRWA continuera à fournir des services d'éducation dans des environnements extrêmement difficiles. Dans le cadre de sa réaction en Syrie, il poursuivra la mise en œuvre d'une approche coordonnée qui comprend des méthodes d'enseignement nouvelles, des formations en sûreté et en sécurité, des compétences de survie, un suivi psychologique assuré par des conseillers supplémentaires ajoutés dans les trois secteurs, une meilleure communication, un travail mené avec les parents et les communautés et une formation des enseignants.

81. Le programme d'éducation de l'UNRWA a grandement bénéficié, depuis sa création, du partenariat avec l'UNESCO. L'UNRWA souligne l'importance de sa collaboration de plus en plus étroite avec d'autres partenaires, notamment l'UNICEF, le Norwegian Refugee Council et la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. Il s'emploiera à faciliter l'accès à l'éducation des jeunes enfants grâce à des partenariats stratégiques et poursuivra son travail en étroite collaboration avec les ministères de l'éducation dans tous les secteurs.

82. Le cadre stratégique tient compte des réalisations escomptées ci-après :

a) Universalisation de l'accès à l'éducation de base;

b) Amélioration de la qualité de l'éducation et des résultats par rapport aux normes fixées;

c) Amélioration de l'accès aux services éducatifs pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux.

D. Ressources financières

Tableau 12
Acquérir des connaissances et des compétences

Ressources nécessaires, par objectif
(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	2016 Prévisions	*2017 Prévisions*
Universalisation de l'accès à l'éducation de base	344 258	357 029
Amélioration de la qualité de l'éducation et des résultats par rapport aux normes fixées	5 964	6 047
Total (budget ordinaire)	**350 222**	**363 076**
Budget des projets	**71 093**	**9 271**
Total	**421 315**	**372 347**

Chapitre IV
Objectif 3 : un niveau de vie décent

A. Objectif de développement humain

83. Les deux volets de ce sous-programme sont les suivants : a) renforcer les capacités des réfugiés à améliorer leurs moyens de subsistance; et b) faire en sorte qu'ils puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation et de logement.

84. L'acquisition de moyens de subsistance découle des capacités, des ressources – tant matérielles que sociales – et des activités nécessaires pour qu'un individu puisse subvenir à ses besoins. L'accès aux ressources permettant de jouir d'un niveau de vie décent est également important pour disposer de moyens de subsistance durables. En tant que droit fondamental, l'emploi est un des principaux moyens d'atténuer la pauvreté, de renforcer la dignité humaine, de promouvoir le développement humain et de faciliter le relèvement après un conflit.

85. L'UNRWA contribue à l'amélioration des moyens de subsistance des réfugiés de Palestine de trois façons : a) directement, par ses programmes; b) indirectement, grâce aux emplois qu'il crée dans le cadre de ses opérations, notamment en employant du personnel et en ouvrant des perspectives d'emploi dans le domaine de la reconstruction par le biais des projets qu'il mène; et c) en s'attachant à promouvoir et à appuyer l'accès des réfugiés de Palestine aux débouchés économiques par des activités de communication auprès des gouvernements d'accueil et des acteurs économiques locaux.

86. L'UNRWA fournit des conseils en matière d'orientation, des études sur les marchés du travail et des programmes de sensibilisation sur l'emploi après l'école, et gère neuf centres d'enseignement et de formation techniques et professionnels, dont quelque 20 000 étudiants sont sortis diplômés entre 2010 et 2014. Le programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels procure à ceux-ci un avantage relatif pour trouver un emploi et joue un rôle important dans l'optique d'un relèvement rapide dans le contexte de conflits. Il propose différents types d'enseignement, notamment des cours de commerce, une formation professionnelle et des stages de courte durée grâce à des liens étroits avec le marché local du travail. Le taux d'emploi des diplômés du programme est élevé puisqu'il a atteint 72 % pour les hommes et 63 % pour les femmes en 2014, y compris en République arabe syrienne.

87. L'UNRWA offre des services de microfinancement, tant dans le cadre d'un programme à cet effet que par l'aide qu'il apporte aux organismes de microfinancement. Ces initiatives visent à faire en sorte que les réfugiés de Palestine, y compris les femmes et les personnes les plus démunies, accèdent au microcrédit.

88. Le programme de microfinancement offre la possibilité d'exercer des activités rémunératrices durables aux réfugiés de Palestine et à d'autres groupes de personnes pauvres ou marginalisées dans toutes les zones d'intervention de l'Office, à l'exception du Liban. Il permet d'accorder des crédits et des services financiers complémentaires à des ménages, des entrepreneurs et des propriétaires de petites entreprises. Ces investissements ont pour effet de créer et de maintenir des emplois,

de réduire la pauvreté et d'autonomiser leurs bénéficiaires, notamment les femmes. Entre 2010 et 2014, 168 000 prêts ont été accordés pour une valeur totale de 188 millions de dollars.

89. Le programme d'aide aux organismes de microfinancement a pour objectif de contribuer à accroître le patrimoine des ménages de réfugiés de Palestine vulnérables. Il est destiné aux réfugiés de toutes les zones d'intervention de l'Office, à l'exception de la bande de Gaza. Entre 2010 et 2014, environ 15 250 prêts ont été octroyés, pour une valeur de 15,7 millions de dollars.

90. Pour les élèves brillants n'ayant pas les moyens d'accéder à l'enseignement supérieur, l'UNRWA accorde des bourses d'études dans tous les domaines dans lesquels des projets bénéficient d'un financement.

91. Pour chaque zone d'opérations, les portefeuilles d'activités sont fonction du contexte de façon à améliorer les moyens de subsistance des réfugiés de Palestine. Au Liban, par exemple, des centres de services pour l'emploi ont été créés pour faire connaître aux réfugiés les postes de travail disponibles. Dans la bande de Gaza, des dispositifs de création d'emplois sont financés à l'aide de fonds recueillis dans le cadre d'appels d'urgence.

92. Un cinquième environ de la population réfugiée de Palestine vit dans 58 camps répartis dans les cinq zones d'intervention de l'Office. Le programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps, vise, à la suite d'une évaluation participative des besoins dans une perspective de planification urbaine, à modifier l'espace et à améliorer le cadre de vie des réfugiés. Il examine également l'environnement bâti des camps en les envisageant dans leur contexte, en établissant des liens avec les conditions, les ressources et les potentialités locales, et contribue grâce à ces corrélations et aux efforts d'intégration déployés à proposer des solutions innovantes aux problèmes les plus graves des réfugiés, notamment en vue d'atténuer la pauvreté et d'améliorer la qualité de vie. Sous la direction de l'Office, la population des camps met au point des plans d'aménagement, comportant un volet d'amélioration de l'aménagement urbain et un volet consacré au développement local. Jusqu'ici, des plans d'aménagement ont été élaborés pour 10 camps.

93. L'UNRWA est l'un des plus gros employeurs de réfugiés de Palestine au Moyen-Orient. Le fait d'offrir des emplois au sein de l'Office n'est pas en soi un objectif stratégique, mais force est de constater que les salaires qu'il verse permettent de maintenir la qualité des prestations accordées aux réfugiés, tout en procurant des revenus tant à la communauté des réfugiés qu'à d'autres communautés locales. L'Office emploie 30 000 salariés à temps complet, dont près de la moitié sont des femmes : 150 000 personnes environ bénéficient ainsi directement des salaires qu'il verse et bien d'autres en profitent indirectement. L'UNRWA génère également des sources de revenus à travers ses projets de construction.

94. De même, l'Office contribue largement à stimuler l'économie locale dans ses zones d'activité par des achats dont le montant s'est établi à 191 millions de dollars en 2014, par exemple.

95. Le fait de garantir le droit à l'alimentation et d'améliorer l'état nutritionnel des individus et des familles contribue à prévenir la malnutrition et les retards de

croissance, et permet à l'être humain de consacrer ses capacités productives à des besoins de développement tels que l'éducation et les moyens d'existence.

96. Le logement offre aux réfugiés à la fois un toit, un lieu sûr pour leurs biens, une sécurité pour leur famille et une protection contre le froid, l'humidité, la chaleur, la pluie, le vent et d'autres aléas susceptibles de porter atteinte à la santé. Il constitue également un endroit propice au renforcement des relations sociales et des réseaux, à l'exercice d'une activité commerciale ou à la fourniture de services, ainsi qu'un moyen d'accéder aux services de base. Pour les femmes, la possibilité de bénéficier d'un logement revêt une importance particulière en raison de ses incidences sur la pauvreté, la santé, ainsi que sur l'éducation des enfants et la protection contre la violence. Les réfugiés devraient pouvoir satisfaire un besoin humain fondamental en disposant d'un accès à l'eau potable, à des réseaux d'assainissement et d'égouts, à un éclairage naturel, à des installations sanitaires et de lavage, à des moyens de stockage des denrées alimentaires, à des systèmes d'évacuation des déchets et à des services d'urgence.

97. L'UNRWA fait partie du petit nombre d'acteurs qui fournissent directement une aide alimentaire ou financière aux réfugiés de Palestine vivant dans la pauvreté. Pour cela, il a recours aux ressources accordées au titre de son programme d'urgence et de son programme de protection sociale. Il s'efforce de fournir à tous les réfugiés vivant dans une misère extrême, à savoir ceux qui ne peuvent satisfaire leurs besoins alimentaires, des colis de nourriture couvrant 80 % de leurs besoins en calories. Cependant, le nombre des bénéficiaires dépend inévitablement des fonds obtenus. À l'heure actuelle, le système de protection sociale reste très largement déficitaire et doit se limiter à des distributions de nourriture assorties de transferts d'argent d'un montant très insuffisant. La solution privilégiée par l'Office pour l'aide directe aux réfugiés pauvres qui ne sont pas en mesure de subvenir à leurs besoins alimentaires est celle des transferts d'espèces, et ce, pour de nombreuses raisons, notamment son efficacité, sa souplesse, sa commodité pour les réfugiés, ainsi que le respect de leur dignité.

98. Dans le cadre de ses projets de remise en état de l'habitat, l'UNRWA évalue et classe par ordre d'urgence les logements insalubres qui présentent un danger sur le plan structurel, sont construit avec des matériaux provisoires, tels que l'amiante et le zinc, sont surpeuplés et n'offrent pas d'espaces séparés pour les hommes et les femmes. En raison des contraintes financières et des conflits, il a été difficile de progresser dans la remise en état des logements et d'atteindre les objectifs annuels.

99. Dans les situations de conflit et d'urgence, l'UNRWA héberge temporairement les réfugiés et leur famille dans ses locaux. Cependant, comme il doit continuer à assurer des services d'enseignement ou autres pour les réfugiés, il ne peut les accueillir pendant de longues périodes. Après un conflit, il mobilise des ressources afin de contribuer à remettre en état les habitations endommagées ou détruites. Il a, à l'occasion, joué un rôle central dans de grands projets de construction ou de reconstruction de quartiers ou de camps et demandé à d'autres acteurs ou parties prenantes de faciliter et de diriger le processus de reconstruction.

100. L'UNRWA ne gère ni n'administre aucun camp de réfugiés officiel. La fourniture des services publics incombe aux autorités d'accueil. L'Office offre néanmoins son appui si cela est nécessaire, opportun et possible.

B. Contraintes et défis

101. Face à l'augmentation du chômage, la participation économique des réfugiés de Palestine est un sujet de préoccupation dans toutes les zones d'intervention de l'Office. Le taux de chômage élevé des jeunes, notamment des jeunes femmes, et le faible taux d'activité des femmes, de l'ordre de 10 % à 18 % dans l'ensemble des zones d'opérations de l'UNRWA, restera le défi principal auquel l'Office doit faire face en ce qui concerne les moyens de subsistance des réfugiés de Palestine.

102. Grâce aux structures éducatives et sanitaires fournies par l'UNRWA et les autorités des pays d'accueil, les réfugiés de Palestine disposent d'un solide capital humain, mais la plupart d'entre eux n'ont pas accès à tout l'éventail des ressources – à savoir un capital social, naturel, matériel et financier – nécessaires pour se doter de moyens de subsistance durables, y compris pour mettre en place des stratégies d'adaptation et renforcer leur résilience.

103. La situation dans les camps de réfugiés est particulièrement précaire. Généralement, les réfugiés qui sont parvenus à améliorer leur situation socioéconomique quittent les camps en raison des piètres conditions de vie qui y règnent.

104. En raison de la pauvreté, du chômage, d'une densité de population croissante et de la dégradation de l'environnement bâti, les logements décents manquent dans les camps. Un tel état de choses, associé à l'absence de cadre réglementaire et de planification, se traduit rapidement par une urbanisation anarchique. Les services font défaut et l'infrastructure sociale se détériore. Les problèmes sociaux s'accentuent. Les réfugiés vivant dans des camps sont confrontés à de graves problèmes d'isolement et de discrimination sociale.

105. Du fait des modifications de la réglementation survenues dans le Territoire palestinien occupé et en Jordanie en matière de microfinancement, il est très difficile à l'Office de maintenir et d'élargir ses programmes de microfinancement et de microcrédit. Ces modifications risquent de compromettre l'efficacité du programme de microfinancement et du programme d'aide aux organismes de microfinancement et d'empêcher toute initiative éventuelle visant à en accroître l'impact sur la situation des réfugiés de Palestine vulnérables, notamment les femmes, les jeunes et les personnes se trouvant dans une situation d'urgence.

106. L'UNRWA intervient dans des contextes d'instabilité politique croissante, de dégradation des conditions socioéconomiques et de carences de plus en plus marquées concernant la protection des réfugiés de Palestine, autant de facteurs qui mettent en péril les efforts déployés en vue de répondre à leurs besoins essentiels de nourriture, de logement et d'hygiène.

107. L'insécurité alimentaire, déjà importante, ne cesse de s'aggraver parmi les réfugiés de Palestine. Dans le même temps, l'aide fournie par l'UNRWA est loin d'être suffisante et les ménages en situation alimentaire précaire doivent recourir à d'autres ressources pour la compléter. Beaucoup d'entre eux tentent de s'adapter comme ils peuvent, notamment en vendant leurs biens ou en réduisant leur alimentation. D'autres se rabattent sur une alimentation de piètre qualité, ce qui a divers effets sur leur santé, dont le diabète et l'obésité. Ce « hiatus alimentaire », que les réfugiés ne parviennent à combler ni au moyen de leurs propres ressources,

ni avec l'aide qu'ils reçoivent, continuera à s'aggraver avec le temps en raison de la hausse du coût de la vie.

108. Les besoins des réfugiés vivant dans des logements insalubres augmentent. Dans la majorité des cas, ces logements ont un toit en amiante, ce qui constitue une menace pour la santé de leurs occupants.

109. Les maladies transmissibles liées au manque d'hygiène continuent à poser un problème dans certains camps de réfugiés de Palestine, car les conditions d'accès à l'eau potable et à l'assainissement se dégradent dans l'ensemble des zones d'intervention de l'UNRWA, tout particulièrement dans des contextes touchés par des conflits.

C. Réalisations escomptées

110. L'Office fera porter l'essentiel de ses efforts sur le renforcement des capacités des réfugiés et l'amélioration de leurs moyens de subsistance. Il s'y emploiera en développant leur potentiel par la formation et d'autres possibilités d'éducation, en leur permettant d'accéder à des services financiers, en créant des emplois en tant que retombée indirecte de ses opérations et en défendant le droit au travail des réfugiés là où il est soumis à des restrictions.

111. Les interventions de l'Office concernant les moyens de subsistance viseront les réfugiés qui en ont le plus besoin, notamment les jeunes et les femmes, dont le taux de chômage est élevé dans toutes les zones d'opération de l'UNRWA. L'accent sera tout particulièrement mis sur la promotion de l'emploi et des activités génératrices de revenus pour les réfugiés dans des situations de conflit et d'après-conflit.

112. L'UNRWA continuera à accorder un rang de priorité élevé à l'aménagement des camps en vue de renforcer les capacités et les moyens des collectivités. Des critères de priorité prenant en considération la situation matérielle, géographique, sociale, économique et environnementale ont été établis. L'Office aura pour objectif d'aménager au moins un camp par zone d'opération grâce à l'élaboration de nouveaux plans et il veillera à ce que la mise en œuvre des plans déjà élaborés se poursuive.

113. Il s'efforcera d'augmenter le nombre des diplômés ayant bénéficié d'un enseignement et d'une formation de caractère technique et professionnel. Il cherchera à accroitre la diversité et la souplesse des cours proposés et à les faire mieux cadrer avec la demande des marchés du travail locaux. Il en facilitera l'accès aux jeunes en situation de vulnérabilité, prendra mieux en compte l'égalité des sexes dans la programmation et les inscriptions, renforcera la qualité et l'utilité du programme au regard du marché du travail et, de manière générale, veillera à sa viabilité et à son efficacité. Un cofinancement sera introduit lorsque c'est possible, afin d'élargir la base de ressources du programme et de pouvoir augmenter le nombre de places et élargir l'offre de formation et d'éducation technique et professionnelle. Un meilleur suivi des diplômés et des échanges d'information avec les employeurs permettront de veiller à ce que les enseignements demeurent pertinents et adaptés.

114. L'UNRWA passera en revue ses centres pédagogiques en Cisjordanie et en Jordanie, ainsi que la formation qu'ils dispensent aux enseignants, afin d'évaluer la

contribution qu'ils apportent à la réalisation des objectifs stratégiques du programme d'éducation et de l'Office dans son ensemble. Cet examen prendra en considération le rôle de son Centre pédagogique et de sa Faculté des sciences de l'éducation et des arts au regard des besoins en enseignants à pourvoir dans ses écoles.

115. L'UNRWA examinera l'efficacité et l'incidence de ses projets de bourses d'études, notamment pour les personnes vulnérables.

116. Le programme de microfinancement sera transformé en une nouvelle institution de microfinancement indépendante de l'UNRWA d'ici à 2017, sous réserve que certaines conditions soient réunies. Le programme pourra ainsi disposer de nouvelles sources de financement pour se développer et atteindre un plus grand nombre de bénéficiaires, y compris de réfugiés de Palestine, que dans le cadre de l'UNRWA. L'Office veillera à ce que la nouvelle entité continue d'exécuter pleinement la mission de l'UNRWA en matière de microfinancement au bénéfice des réfugiés de Palestine, des femmes, des jeunes, des pauvres et des personnes touchées par un conflit.

117. L'UNRWA examinera également la meilleure façon de veiller à ce que les réfugiés de Palestine vulnérables aient accès au microcrédit, au microfinancement et aux dispositifs d'épargne. Il déterminera s'il est possible d'améliorer l'efficacité du programme d'aide aux établissements de microcrédit et de quelle manière.

118. Il procédera à une évaluation de l'efficacité du modèle de centre de services pour l'emploi mis en place au Liban, ainsi que des programmes de création d'emploi. À cet égard, il examinera les possibilités d'améliorer l'incidence des programmes et la mesure dans laquelle ils pourraient être mis en œuvre dans d'autres zones d'intervention de l'Office.

119. L'UNRWA s'engage à faire plus en faveur de la parité des sexes dans les postes de direction. Il va, pour ce faire, améliorer ses pratiques de recrutement en éliminant les obstacles inattendus au recrutement de femmes et en mettant en place des procédures visant à favoriser le renforcement de leurs capacités. Dans la mesure du possible, il appuiera la candidature des membres de son personnel à des postes au sein d'organismes apparentés des Nations Unies et d'autres organisations internationales reconnues.

120. L'UNRWA continuera d'étoffer le dispositif d'amélioration des moyens de subsistance dans le cadre de la collaboration qu'il entretient avec différents partenaires comme le Fonds pour le développement international de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole par l'intermédiaire du fonds d'affectation spéciale PalFund, l'Autorité monétaire palestinienne par l'intermédiaire du Bureau de crédits, l'Agence allemande de coopération internationale et les membres concernés des équipes de pays des Nations Unies, y compris l'Organisation internationale du Travail. Il s'efforcera également d'établir un partenariat avec la Banque mondiale et le Programme des Nations Unies pour le développement, en vue de promouvoir et de développer les possibilités de participation économique. Il cherchera également à nouer un dialogue avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes au sujet du renforcement du pouvoir économique des femmes.

121. De nouveaux partenariats mettront à contribution le secteur privé et le monde des affaires au niveau local dans les zones d'intervention de l'Office afin

d'améliorer l'accès à l'information concernant le marché du travail et d'élargir l'offre de formation professionnelle.

122. En ce qui concerne l'aide alimentaire, l'UNRWA continuera à viser les personnes les plus démunies. Lorsque cela est possible et opportun, il adoptera un mécanisme de transfert monétaire de préférence à la fourniture directe de nourriture. Il s'efforcera de mobiliser des ressources suffisantes pour veiller à ce que l'aide directe dispensée aux personnes en situation de précarité alimentaire couvre au moins 20 % des besoins journaliers de celles qui se trouvent en-deçà du seuil d'extrême pauvreté.

123. L'Office cherchera à conclure des partenariats pour accroître ses efforts visant à aider les réfugiés de Palestine à subvenir à leurs besoins en matière de nourriture, de logement et d'hygiène de l'environnement. Il poursuivra sa collaboration avec le Programme alimentaire mondial en matière d'aide alimentaire, tant sur l'aspect logistique de l'acheminement des vivres qu'en vue d'une action concertée pour fournir, le cas échéant, un appui parallèle aux collectivités d'accueil et aux réfugiés de Palestine.

124. L'UNRWA entend progressivement rénover et remettre en état les logements insalubres. Si les fonds nécessaires peuvent être obtenus et les objectifs de rénovation atteints, le nombre de réfugiés pauvres occupant des logements insalubres devrait, selon des estimations, diminuer de plus de 28 % entre 2012 et 2021.

125. Dans les situations d'urgence, l'Office continuera à fournir une aide humanitaire aux réfugiés, y compris aux plus vulnérables d'entre eux et aux personnes déplacées à l'intérieur de leur propre pays ou d'une zone d'intervention à une autre. Les réponses stratégiques à ce type de situation consisteront notamment à : plaider la cause des réfugiés de Palestine touchés auprès des autorités du pays d'accueil, des organismes des Nations Unies et des donateurs; héberger dans ses locaux et protéger les civils déplacés au cours de conflits armés; promouvoir des partenariats avec des donateurs, des organisations non gouvernementales et d'autres partenaires; et assurer une étroite collaboration avec le Coordonnateur des opérations humanitaires des Nations Unies.

126. L'UNRWA accordera la priorité aux projets portant sur la gestion des ressources en eau, l'approvisionnement et les réseaux de distribution d'eau et les réseaux d'égouts et d'évacuation dans les camps dont l'infrastructure environnementale est très dégradée. Il devra renforcer sa capacité à contrôler sur les plans qualitatif et quantitatif l'eau fournie aux réfugiés.

127. Le cadre stratégique tient compte des réalisations escomptées ci-après :

a) Réduction de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus pauvres;

b) Augmentation de l'offre de services de financement accessibles à tous par l'intermédiaire de structures de crédit et d'épargne;

c) Amélioration des compétences des réfugiés de Palestine et de leur accès à l'emploi;

d) Poursuite de l'aménagement des camps et mise aux normes des infrastructures et des logements.

D. Ressources financières

Tableau 13
Avoir un niveau de vie décent

Ressources nécessaires par objectif
(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	2016 Prévisions	*2017 Prévisions*
Réduire la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus pauvres[a]	55 242	55 390
Maintenir l'accès des réfugiés de Palestine à l'emploi	22 438	22 719
Mettre à niveau les infrastructures des camps et les logements de qualité très insuffisante	1 526	1 574
Augmenter l'offre de services financiers accessibles à tous et faciliter l'accès aux structures de crédit et d'épargne	315	323
Total, budget ordinaire	**79 521**	**80 006**
Budget des projets	**564 390**	**130 480**
Total	**643 911**	**210 486**

[a] Comprend la réserve alimentaire du programme de protection sociale, d'un montant de 26 millions de dollars pour 2016 et du même montant pour 2017.

Chapitre V

Objectif 4 : jouir pleinement de tous les droits de l'homme

A. Objectif de développement humain

128. Tout individu a des droits fondamentaux qui découlent de la dignité inhérente à la personne humaine. C'est aux États qu'il incombe au premier chef de respecter, de protéger et de faire appliquer ces droits. Le rôle de l'Office est de contribuer à la protection des réfugiés de Palestine lorsque les États ne s'acquittent pas de leur obligation. Les réfugiés ont droit à une protection internationale qui prenne en compte leur situation particulière et y réponde. On entend par protection toutes les activités visant à faire respecter pleinement les droits de la personne, conformément à la lettre et à l'esprit des règles de droit applicables, à savoir le droit des droits de l'homme, le droit international humanitaire et le droit des réfugiés.

129. L'Office entend par « protection » toutes les activités qu'il mène pour défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, notamment les services et autres prestations qu'il leur fournit directement. Il existe une synergie entre les droits de l'homme et le développement humain, et les activités visant à renforcer les capacités des individus et à protéger leurs droits vont de pair.

130. Au cours des dernières années, l'Office a considérablement renforcé sa mission de protection en mettant en place des capacités spécialisées aussi bien au siège que dans ses bureaux extérieurs. Il a pris diverses initiatives pour intégrer les activités de protection aux services qu'il fournit, conformément aux instruments élaborés au cours des dernières années.

131. L'Office a été invité par l'Assemblée générale à prendre davantage en compte, dans ses activités, les besoins et les droits des enfants, des femmes et des personnes handicapées, conformément aux traités internationaux relatifs aux droits de l'homme. Il a mis en œuvre à cet égard une stratégie de prise en compte de la problématique hommes-femmes, un programme de lutte contre la violence à l'égard des femmes, une politique en faveur des personnes handicapées et une politique d'éducation pour tous, et il mène actuellement une étude préliminaire en vue d'élaborer un cadre de protection de l'enfance.

132. Dans le cadre de ses programmes, l'Office s'est intéressé tout particulièrement aux violences perpétrées au sein des communautés de réfugiés de Palestine, notamment celles visant les femmes, les enfants, les personnes handicapées et, de façon générale, les groupes vulnérables. Pour remédier à ces problèmes, l'Office a élaboré des plans de protection ciblant spécifiquement les familles et les enfants, ainsi que des mécanismes lui permettant de recenser, d'étudier et de signaler les atteintes à la protection des personnes, d'intervenir dans ces situations et d'en suivre l'évolution, de façon à ce qu'une réponse globale et complète soit donnée aux violences et autres menaces, soit par l'Office lui-même, soit en coordination avec les principaux organismes de protection.

133. En outre, l'Office plaide résolument en faveur de la protection et de la promotion des droits des réfugiés de Palestine. Il consigne les violations présumées des droits de l'homme et les signale aux autorités compétentes et organismes internationaux de défense des droits de l'homme.

B. Obstacles et problèmes

134. Divers obstacles entravent la protection des réfugiés de Palestine dans toutes les zones d'intervention de l'Office. L'un des principaux problèmes tient au fait que les autorités auxquelles il incombe de protéger et de promouvoir les droits fondamentaux des réfugiés de Palestine ne s'acquittent pas de leurs obligations.

135. Bien qu'il ait renforcé ses capacités internes pour remplir sa mission de protection, l'Office ne dispose pas encore de tous les moyens nécessaires à cette fin et manque de personnel spécialisé.

136. Il est particulièrement difficile de protéger les victimes de violences sexistes et d'autres formes de violence, car il faut souvent mener des interventions psychosociales auprès des familles. Les communautés palestiniennes manquent de spécialistes formés et équipés qui soient en mesure de fournir une telle aide.

137. Pour être enregistré auprès de l'Office en tant que réfugié de Palestine, il faut descendre d'un réfugié par voie patrilinéaire. En dépit des modifications introduites en 2006, les services dispensés aux époux et descendants de femmes mariées à des non-réfugiés varient d'un bureau à l'autre de l'Office.

C. Réalisations escomptées

138. L'Office continuera de développer sa stratégie en matière de protection, en appelant davantage l'attention sur ses priorités dans le domaine, en renforçant la cohérence et l'homogénéité de ses activités dans l'ensemble de ses bureaux et en circonscrivant son rôle après avoir recensé les domaines dans lesquels son action présente une utilité particulière par rapport à celle des autres organismes des Nations Unies et intervenants chargés de la protection.

139. L'Office entend remédier aux problèmes de protection qu'il rencontre dans l'exécution de ses programmes en matière d'éducation, de santé, de secours et de services sociaux, de microfinancement, d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps. Il prêtera notamment davantage d'attention aux situations où, par ses activités et politiques, il fait involontairement obstacle à l'exercice de certains droits comme les droits socioéconomiques (droit à l'alimentation, droit à l'eau, droit à la santé, droit à l'éducation). Pour remédier à ces difficultés, il appliquera dans la prestation de ses services le principe « Avant tout, ne pas nuire » et d'autres directives afin de promouvoir et respecter les droits de ses bénéficiaires et de garantir leur sécurité et leur dignité. Quelle que soit la situation, l'Office veillera à ce que l'aide et les services qu'il dispense sont conformes aux normes adoptées au niveau international et à ses propres normes minimales de protection. Il contrôlera régulièrement qu'il applique bien ces normes minimales en prenant si nécessaire des mesures correctives.

140. L'Office s'emploiera à donner suite aux cas de violence, de maltraitance, de négligence et d'exploitation touchant les groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants et les personnes handicapées, quelle que soit la situation. Une protection particulière devra notamment être apportée aux victimes de violences sexistes, de mauvais traitements, d'exploitation, de contrainte ou du mariage d'enfants. Ces situations exigeant souvent des prestations spécialisées qu'il n'est pas en mesure de fournir, l'Office compte renforcer ses mécanismes de signalement

et de suivi. Il continuera à suivre une approche multisectorielle dans la lutte contre les violences sexistes et leur prévention. Il veillera à ce que les victimes aient accès à ses programmes d'aide ou soient prises en charge par des prestataires extérieurs de services juridiques et psychosociaux et prêtera son concours à des activités de sensibilisation. Il prendra des mesures fortes afin d'intégrer dans ses interventions d'urgence les questions relatives à la problématique hommes-femmes, aux violences sexistes et à la protection de l'enfance.

141. Pour remédier aux situations de vulnérabilité et aux menaces extérieures, l'Office mène des activités de protection ciblées qui visent à renforcer les moyens d'action des réfugiés de Palestine et leur résilience face aux menaces qui pèsent sur eux. Cela passe par l'élaboration de programmes de protection spécifiques offrant une aide intégrée aux personnes, familles ou groupes dont la protection est menacée. Ces programmes, que l'Office compte étendre, diffèrent des services qu'il dispense ordinairement, en ce qu'il s'agit d'interventions isolées destinées à remédier à des situations particulières.

142. En coordination avec ses partenaires, l'Office s'attachera à promouvoir le respect des droits des réfugiés de Palestine au regard du droit international des droits de l'homme, du droit humanitaire et du droit des réfugiés. Avec les moyens dont il dispose, il recensera et fera connaître les cas emblématiques d'atteinte à la protection des réfugiés de Palestine et interviendra publiquement et en privé à leur sujet. Il appellera l'attention sur les menaces pesant sur les réfugiés et demandera aux autorités compétentes, en privé ou publiquement selon qu'il conviendra, que les auteurs d'atteintes aux droits soient poursuivis. Il mènera des activités de sensibilisation, notamment des campagnes de communication médiatiques et stratégiques, afin de faire mieux connaître les problèmes de protection touchant les réfugiés de Palestine et demandera que des mesures soient prises pour y remédier. Il continuera également de recourir systématiquement aux mécanismes internationaux avec lesquels coopère l'ONU, en particulier aux organismes internationaux de défense des droits de l'homme, conformément au cadre qu'il a établi pour une collaboration efficace avec le système international des droits de l'homme.

143. L'Office mènera des activités de sensibilisation concernant le statut juridique des réfugiés de Palestine et leur protection internationale, notamment la protection des réfugiés contraints de fuir d'une région à l'autre en raison des conflits, ainsi que la protection des réfugiés dont la situation juridique dans le pays d'accueil est précaire.

144. L'Office compte revoir et améliorer son dispositif en faveur des personnes handicapées, pour pouvoir identifier leurs besoins et y répondre par ses programmes et les services qu'il dispense, conformément aux normes internationales. Il prévoit également d'élaborer un cadre de protection de l'enfance.

145. L'Office prendra des mesures pour éliminer les disparités qui existent de longue date dans l'enregistrement des femmes mariées à des non-réfugiés, de leur époux et de leurs descendants, ainsi que dans les services qui leur sont dispensés, en tenant compte des questions de protection et des questions juridiques, financières et opérationnelles, ainsi que de la situation particulière de chaque zone d'intervention.

146. L'Office compte développer les partenariats existants, notamment ceux avec le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, l'UNICEF et le Comité international de la Croix-Rouge, sur les questions de protection. Il

s'emploiera également à rechercher et à conclure de nouveaux partenariats afin de renforcer son rôle en matière de protection et de mieux assurer la protection des réfugiés de Palestine grâce à des projets communs, des accords de coopération et d'autres mécanismes.

147. Les réalisations escomptées du cadre stratégique sont les suivantes :

a) Préservation et promotion de droits des réfugiés de Palestine;

b) Renforcement de la capacité des réfugiés de concevoir et d'organiser des services sociaux viables au sein de leurs collectivités;

c) Conformité aux normes internationales pertinentes de l'enregistrement des réfugiés de Palestine et de leur admissibilité au bénéfice des prestations de l'Office.

D. Ressources financières

Tableau 14
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme

Ressources nécessaires par objectif
(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	2016 Prévisions	*2017 Prévisions*
Amélioration de la promotion et du respect des droits des réfugiés de Palestine	1 623	1 653
Promotion et protection des droits, de la sécurité et de la dignité des réfugiés de Palestine	4 010	4 111
Protection du statut de réfugié de Palestine et de l'admissibilité aux services de l'UNRWA	2 213	2 245
Total, budget ordinaire	**7 846**	**8 009**
Budget des projets	**7 000**	**7 000**
Total	**14 846**	**15 009**

Chapitre VI

Objectif 5 : gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

A. Services de gestion

148. Le présent chapitre donne un aperçu des mesures qui doivent être mises en place au niveau de la direction et des opérations en réponse aux trois grands risques suivants : premièrement, l'insuffisance des ressources au regard des résultats prévus; deuxièmement, des changements considérables et imprévus de l'environnement opérationnel entraînant une modification des besoins des réfugiés ou des capacités d'intervention de l'Office; troisièmement, les risques accompagnant tout changement.

149. L'Office s'emploiera à : a) suivre une démarche ambitieuse en matière de collecte de fonds et de partenariats; b) renforcer les systèmes de gestion afin que ses interventions aient une portée et une efficacité maximales; c) favoriser et instaurer une culture de partenariat avec les réfugiés et le personnel.

150. L'Office a veillé à diversifier davantage la base de ses donateurs en vue d'augmenter les contributions en provenance des États arabes, des pays émergents et d'autres donateurs non traditionnels, y compris le secteur privé. Néanmoins, son financement reste largement tributaire d'un groupe restreint de donateurs et il n'a pas reçu des ressources suffisantes lui permettant de répondre correctement aux besoins croissants des réfugiés de Palestine.

151. L'Office doit collecter davantage de ressources auprès de donateurs traditionnels, de nouveaux donateurs et d'autres partenaires. Pour ce faire, il élaborera une nouvelle stratégie de mobilisation qui sera mise en application à compter de 2016.

152. L'Office s'appuiera sur des pratiques de gestion rationnelles et sur la réforme des programmes déjà engagée afin de continuer de fournir des services essentiels de qualité pour un coût raisonnable et il veillera à ce que les réfugiés bénéficient, dans toute la mesure possible, de possibilités et de services supplémentaires offerts par des tiers.

153. L'Office est déterminé à gérer ses dépenses de manière à atteindre au mieux ses objectifs stratégiques dans la limite de ses ressources, sans compromettre les services essentiels. Les prestations qu'il offre et le personnel qu'il emploie à cet effet constituent ses principaux atouts.

154. Grâce aux réformes de ses programmes, notamment dans les domaines de l'éducation et de la santé, l'Office fournira des services de meilleure qualité sans avoir besoin d'accroître notablement ses effectifs. Compte tenu des besoins prévus, il devra procéder à quelques recrutements mais s'efforcera, à moyen terme, de les limiter au secteur de l'éducation à Gaza, où le nombre d'enfants demandant à être inscrits dans les écoles de l'Office devrait continuer d'augmenter. Cette tendance ne devrait pas se manifester dans d'autres zones d'intervention.

155. En ce qui concerne la rémunération de son personnel, l'Office entend être reconnu par toutes les parties prenantes – personnel, réfugiés, autorités du pays hôte et donateurs − comme un employeur juste. Il continuera d'appliquer rigoureusement sa politique salariale, qui vise à utiliser au mieux ses ressources humaines de sorte que les réfugiés reçoivent les meilleurs services possibles. Selon cette politique, le barème de rémunérations de l'Office est calculé par rapport à celles des fonctionnaires du pays hôte. L'UNRWA veille à ce que les rémunérations, y compris les salaires, versées à ses employés ne soient pas sensiblement supérieures ni inférieures aux rémunérations de référence du pays hôte ou aux chiffres qui ressortent des analyses de l'évolution du marché du travail.

156. Afin de renforcer sa responsabilité en ce qui concerne la réalisation de ses objectifs relatifs à l'égalité des sexes et à l'autonomisation des femmes, l'Office participe au Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes. Des progrès restent à accomplir dans certains domaines, notamment la mise en place d'un système de repérage des activités contribuant à l'égalité des sexes assorti de critères financiers permettant de suivre les ressources allouées à l'égalité des sexes et la proportion de femmes occupant des postes de direction.

157. La structure des systèmes d'information de l'Office a connu ces dernières années d'importantes réformes qui devraient se poursuivre au cours de l'exercice biennal.

158. L'Office appliquera le principe de la gestion axée sur les résultats et s'appuiera sur des systèmes de gestion des risques et des dispositifs de contrôle solides. Il continuera de renforcer les capacités de surveillance et d'analyse, notamment dans le but de mieux comprendre la vulnérabilité face à la pauvreté et à la marginalisation et la manière dont ses programmes et ses partenaires peuvent y remédier plus efficacement. Il tirera le meilleur parti des évaluations et a élaboré un plan d'évaluation à long terme pour la période 2015-2021.

159. L'Office veillera à intervenir dans le strict respect de son cadre réglementaire, des dispositions applicables du droit international et des principes humanitaires d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance. Il inspectera régulièrement les installations et veillera à ce que des dispositifs d'inspection et d'enquête soient mis en place pour garantir le respect de cet engagement. La fraude, la corruption et toute autre irrégularité financière feront l'objet d'une tolérance zéro. L'Office entend tirer parti du renforcement des capacités juridiques dans tous les bureaux locaux et au siège pour engager le moins possible sa responsabilité, réduire les risques pour sa réputation et bien faire comprendre et respecter ses privilèges et immunités. Il continuera d'élaborer et d'appliquer des plans de travail relatifs au contrôle interne tenant compte des risques institutionnels et, du même coup, de sa capacité d'atteindre ses objectifs stratégiques. Il veillera à ce que les recommandations formulées à la suite des audits, des évaluations et des inspections, ainsi que les décisions relatives aux cas de fraude, de corruption et d'autres irrégularités financières, fassent l'objet d'un suivi et soient appliquées sans tarder.

160. En outre, l'Office s'assurera que des structures, systèmes et procédures opérationnels efficaces et souples sont en place de manière à pouvoir intervenir en cas d'urgence. Il a la possibilité de renforcer encore sa souplesse et son adaptabilité et, partant, l'efficacité de ses interventions dans tout type d'environnement (sécurité relative, crise, situation d'urgence ou risque élevé).

161. L'Office demeure résolu à établir des relations plus solides entre les réfugiés et son personnel et à renforcer leur autonomisation. Les réfugiés doivent avoir la possibilité de participer aux décisions qui les concernent. L'Office engagera le dialogue avec eux et les associera aux diverses étapes du cycle de planification. Il améliorera la communication et leur expliquera plus clairement quels sont leurs droits ainsi que les moyens à leur disposition pour faire entendre leurs demandes et leurs réclamations et obtenir satisfaction.

162. Bon nombre de ses réalisations sont fonction de la fourniture directe de services aux réfugiés par son personnel, d'où l'importance d'une culture solide de confiance, de dialogue et de respect à tous les niveaux de la gestion du personnel et des relations avec celui-ci. En vue de mieux comprendre les opinions, les attentes et les besoins du personnel et de la direction, des consultations permettront d'accroître la confiance et le respect sur le lieu de travail. L'Office s'emploiera activement à promouvoir le perfectionnement des cadres et à favoriser une culture institutionnelle fondée sur la collaboration. Il compte également renforcer son engagement en faveur de la transparence, de la communication et du dialogue. Il veillera à ce que les recours et les requêtes déposés par les employés soient dûment traités et procèdera en 2015 à un examen de l'efficacité des divers mécanismes de l'administration de son système de justice interne, à la lumière de l'examen en cours du système d'administration de la justice de l'ONU.

163. La sécurité du personnel est d'une importance cruciale pour la présence de l'Office et l'exécution de ses mandats. Mener à bien des activités humanitaires et de développement humain dans des lieux touchés par un conflit armé ou en proie à des violences internes reste une entreprise dangereuse. L'Office est conscient que les réfugiés et ses 30 000 agents locaux, qui vivent avec eux pour les servir, sont exposés aux mêmes risques. Il sait pertinemment qu'il continuera de courir de grands risques, tout comme ses employés qui se trouvent en première ligne. La principale question d'organisation porte sur la manière dont il gère ces risques. Il se concentrera sur quatre initiatives ciblées, destinées à renforcer la sécurité du personnel. Premièrement, il achèvera l'élaboration d'un dispositif institutionnel de gestion de la sécurité. Deuxièmement, il procèdera à des évaluations des risques organisationnels et opérationnels sur le terrain concernant les programmes, projets, activités, professions et membres du personnel les plus exposés. Troisièmement, il renforcera la capacité des cadres et des membres du personnel de prendre des décisions relatives à la sécurité sur le lieu de travail pour qu'ils sachent identifier et évaluer de nouveaux risques. Quatrièmement, il poursuivra le développement de son système de gestion des risques relatifs à la sécurité et aux opérations afin de mener à bien les initiatives susmentionnées. Il s'emploiera ainsi à satisfaire aux exigences de l'Organisation des Nations Unies en ce qui concerne le maintien d'un solide système de gestion de la sécurité interne qui respecte les principes suivants : déterminer le risque acceptable; prévoir des ressources suffisantes et durables pour gérer les risques encourus par le personnel, les opérations, les installations et les biens; et mettre en œuvre des politiques et procédures en matière de sécurité.

B. Objectifs

164. Les objectifs consistent à assurer une direction efficace afin d'atteindre les objectifs stratégiques et à développer et à soutenir l'Office, en lui permettant d'exécuter son mandat.

C. Ressources financières

Tableau 15
Gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

Ressources nécessaires, par objectif
(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	2016 (estimation)	*2017 (estimation)*
Assurer une direction efficace afin d'atteindre les objectifs stratégiques	71 845	72 710
Développer et soutenir l'Office, en lui permettant d'exécuter son mandat[a]	76 589	77 596
Total, budget ordinaire	**148 434**	**150 306**
Budget des projets	**3 248**	**3 282**
Total	**151 682**	**153 588**

[a] Non compris le budget du Département du microfinancement, autoalimenté par les intérêts des prêts accordés.

Chapitre VII
État d'avancement de l'application des recommandations formulées par le Comité des commissaires aux comptes de l'ONU

165. Le tableau 16 présente l'état de l'application des 89 recommandations que le Comité des commissaires aux comptes a formulées dans son rapport pour l'exercice biennal se terminant le 31 décembre 2013. Au 31 juillet 2015, 39 recommandations avaient été appliquées, 44 étaient en cours d'application, 1 n'avait pas été appliquée et 5 étaient devenues caduques.

166. La direction de l'Office est déterminée à appliquer les recommandations, dont certaines exigent des fonds supplémentaires, couvrent plusieurs exercices biennaux ou requièrent une intervention stratégique. Il devrait être donné suite d'ici au troisième ou quatrième trimestre 2015 à la plupart des recommandations indiquées comme étant en cours d'application.

Tableau 17
État d'avancement de l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l'ONU pour l'exercice biennal clos le 31 décembre 2013

	État d'application				
Entité responsable	*Nombre de recommandations*	*Recommandations appliquées*	*Recommandations en cours d'application*	*Recommandations non appliquées*	*Recommandations devenues caduques*
Département des relations extérieures et de la communication	3	–	2	1	–
Département de la gestion financière	5	3	2	–	–
Département de l'appui administratif	37	16	16	–	5
Groupe de la coordination et de l'appui au programme	25	9	16	–	–
Département des ressources humaines	8	6	2	–	–
Département des services de contrôle interne	8	5	3	–	–
Direction exécutive	3	–	3	–	–
Total	**89**	**39**	**44**	**1**	**5**

15-13492 (F) 300915 300915

Merci de recycler