

**Office de secours et de travaux des Nations
Unies pour les réfugiés de Palestine
dans le Proche-Orient**

**Rapport financier et états
financiers vérifiés**

de l'année terminée le 31 décembre 2014

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



Nations Unies • New York, 2015



Note

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

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	5
I. Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes	6
II. Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes	8
Résumé	8
A. Mandat, étendue des vérifications et méthode	14
B. Constatations et recommandations	15
1. Suite donnée aux recommandations antérieures	15
2. Aperçu de la situation financière	16
3. Prestations liées à la cessation de service, y compris l'assurance maladie	20
4. Examen des états financiers	21
5. Gestion de la trésorerie et des liquidités	22
6. Grandes lignes du budget-programme	23
7. Gestion du matériel	25
8. Gestion des achats et des marchés	25
9. Gestion du programme d'enseignement	29
10. Gestion du programme de santé	31
11. Gestion des programmes et des projets	33
12. Gestion des ressources humaines	33
13. Services d'informatique et de télécommunications	35
14. Département des services de contrôle interne	37
15. Département du microfinancement	39
C. Informations communiquées par l'administration	40
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	40
2. Versements à titre gracieux	40
3. Cas de fraude et de présomption de fraude	41
D. Remerciements	41

Annexes		
I.	État d'avancement de l'application des recommandations pour l'année terminée le 31 décembre 2014	42
II.	État récapitulatif des actifs comptabilisés en pertes	88
III.	Cas de fraude ou présomption de fraude déclarés au Comité	89
III.	Certification des états financiers	90
IV.	Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2014	91
A.	Introduction	91
B.	Analyse de la situation financière et du budget	91
C.	Améliorer la transparence et l'application du principe de responsabilité	103
D.	Gestion des risques de l'organisation et du risque financier	104
E.	Responsabilité	105
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2014	106
I.	État de la situation financière au 31 décembre 2014	106
II.	État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2014	107
III.	État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2014	108
IV.	État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2014	109
V.	État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2014	110
	Notes relatives aux états financiers de 2014	112

Lettre d'envoi

Lettre datée du 30 juin 2015, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2014.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
de la République-Unie de Tanzanie,
Président du Comité des commissaires aux comptes
de l'Organisation des Nations Unies
(*Signé*) **Mussa Juma Assad**

Chapitre I

Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes

Nous avons examiné les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2014, qui comprennent l'état de la situation financière (état I), les résultats financiers (état II), la variation de l'actif net/situation nette (état III), les flux de trésorerie (état IV) et l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V), ainsi que les notes relatives aux états financiers.

Responsabilité de la direction en matière d'états financiers

Il incombe au Commissaire général de l'UNRWA d'établir des états financiers présentant une image fidèle de la situation de l'Office selon les Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS) et d'exercer le contrôle interne que l'administration juge nécessaire pour permettre d'établir des états financiers exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur.

Responsabilité des commissaires aux comptes

Il nous appartient d'exprimer, sur la base de notre vérification, une opinion sur ces états financiers. Nous avons effectué notre vérification conformément aux Normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives.

Une vérification consiste à mettre en œuvre des procédures en vue de recueillir les justificatifs des montants et autres données figurant dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement du vérificateur, de même que l'évaluation du risque que les états financiers contiennent des inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou l'erreur. Pour évaluer ce risque, le vérificateur prend en compte les contrôles internes exercés pour l'établissement et la présentation objective des états financiers afin de définir des procédures d'audit appropriées en l'espèce, et non pour exprimer une opinion sur l'efficacité de ces contrôles. Une vérification consiste également à apprécier les principes comptables suivis et les estimations faites par l'administration, et à évaluer la présentation générale des états financiers.

Nous estimons que les justificatifs recueillis constituent une base suffisante et appropriée sur laquelle asseoir la présente opinion.

Opinion

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2014, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes IPSAS.

Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires

Nous estimons en outre que les opérations comptables de l'UNRWA qui ont retenu notre attention ou que nous avons examinées par sondage dans le cadre de notre vérification ont été, pour tous les aspects significatifs, conformes au Règlement financier de l'Office et aux autorisations de l'organe délibérant.

Conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'UNRWA et à son annexe, nous avons également établi un rapport détaillé sur notre audit.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
de la République-Unie de Tanzanie
(Vérificateur principal)
(*Signé*) Mussa Juma **Assad**

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
du Royaume-Uni de Grande-Bretagne
et d'Irlande du Nord
(*Signé*) Sir Amyas C. E. **Morse**

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
de l'Inde
(*Signé*) Shashi Kant **Sharma**

Le 30 juin 2015

Chapitre II

Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes

Résumé

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) fournit assistance et protection à quelque 5 millions de réfugiés de Palestine immatriculés, en vue de les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie environ 30 600 agents recrutés sur le plan régional dans ses cinq secteurs d'activité (Cisjordanie, Gaza, Jordanie, Liban et République arabe syrienne) et aux sièges d'Amman et de Gaza.

L'UNRWA est principalement financé par des contributions volontaires. En 2014, celles-ci ont représenté 1 276,84 millions de dollars, soit 97 % du total des contributions qui s'est élevé à 1 321,19 millions de dollars.

Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2014, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale et conformément aux normes internationales d'audit. À cette fin, il a examiné les activités et les opérations financières au siège de l'UNRWA à Amman, ainsi que dans les bureaux de Cisjordanie, de Jordanie et du Liban.

Étendue des vérifications

Le présent rapport porte sur des questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale. Il a fait l'objet d'une discussion avec l'Administration de l'UNRWA, aux vues de laquelle il est fait la place qu'il convient.

Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2014, ainsi que ses résultats financiers et flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

Le Comité a procédé à différents examens de la gestion en application de l'article 7.5 du Règlement financier de l'Organisation des Nations Unies, selon lequel le Comité peut formuler des observations sur l'efficacité des procédures financières, le système comptable et les contrôles financiers internes et de manière générale sur l'administration et la gestion des opérations. Il a examiné la gestion de quatre grands programmes exécutés par l'UNRWA dans les domaines suivants : santé, éducation, secours et services sociaux, amélioration des infrastructures et aménagement des camps. Le rapport comprend également un bref commentaire sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'année précédente.

Opinion des commissaires aux comptes

De l'avis du Comité, les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2014, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux normes IPSAS. Cette opinion est consignée ci-dessus, dans le chapitre I du présent rapport.

Le Comité a également émis à part une opinion sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2014, établis conformément aux normes internationales d'information financière. Le Comité a en outre procédé à un contrôle annuel du Département du microfinancement et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2014.

Conclusion générale

Le Comité n'a pas décelé de carence majeure dans la présentation des états financiers. Il a cependant constaté des lacunes dans l'application des normes IPSAS, malgré les recommandations qu'il avait formulées et bien que la direction se soit engagée à s'attaquer aux causes profondes du non-respect des principes applicables, ce qui a nécessité un ajustement des états financiers. Le Comité continuera d'évaluer cette initiative à l'avenir.

Le Comité a une fois encore relevé des problèmes persistants dus à la non-fiabilité et à l'imprévisibilité des sources de produits, bien que l'UNRWA ait pris des mesures en vue d'élargir la base des donateurs et ait adopté des mesures d'austérité. En conséquence, les versements aux fournisseurs ont dû être différés et le Fonds général a enregistré un déficit pour la troisième année consécutive. L'UNRWA rencontre également des difficultés en ce qui concerne la prestation des services de base et la gestion financière, tout particulièrement au niveau des opérations menées dans les secteurs, qui se traduisent notamment par le non-respect de directives ou de dispositions réglementaires en vigueur : par exemple, la gestion des fournitures médicales et l'élimination des déchets médicaux sont défectueuses, le recours aux rééditions d'appel d'offres est excessif, des fournisseurs sont engagés sans avoir signé de contrat et les services d'éducation sont assurés dans des cadres médiocres où les installations nécessaires font défaut, ce qui s'oppose à la stratégie de réforme de l'éducation visée par l'UNRWA.

Il faut remédier d'urgence à ces insuffisances pour que l'UNRWA puisse s'acquitter effectivement et efficacement de son mandat.

Principales constatations

Le Comité a recensé un certain nombre de questions que l'administration devra prendre en considération en vue d'améliorer l'efficacité du fonctionnement de l'Office. Les principales constatations du Comité sont les suivantes :

Aperçu de la situation financière

Résultats financiers d'ensemble de l'UNRWA

Le total des produits s'est élevé à 1 342,19 millions de dollars en 2014, contre 1 141,92 millions de dollars en 2013, ce qui représente une augmentation de 200,27 millions de dollars (18 %). Le total des charges s'est élevé à

1 298,49 millions de dollars, contre 1 118,46 millions de dollars en 2013, ce qui représente une augmentation de 16 %. L'état de la situation financière à la fin de l'année enregistre donc un excédent de 43,7 millions de dollars. Cependant, cet excédent global est surtout imputable à un excédent de 108,53 millions de dollars au titre des fonds d'appel d'urgence. Tous les autres fonds étaient déficitaires, comme l'indiquent les informations sectorielles les concernant. Par rapport à 2013, où il s'était établi à 7,41 millions de dollars, l'excédent des fonds d'appel d'urgence a fortement augmenté, progressant de 101,11 millions de dollars (soit 1 365 %). L'UNRWA attribue cette augmentation à la réception tardive des contributions au titre des appels de fonds lancés en 2014, lesquelles ont été utilisées en 2015. En outre, en raison du conflit qui persiste dans la bande de Gaza, les achats à effectuer au titre de la plupart des projets de construction ont été différés et les charges correspondantes ont été reportées à 2015.

Comme l'année précédente, le Fonds général enregistrait à la clôture des comptes un déficit, qui avait cependant diminué, passant de 60,57 millions de dollars en 2013 à 30,38 millions de dollars en 2014. Le déficit du Fonds général s'explique notamment par des charges d'un montant de 81,10 millions de dollars, qui se répartissent comme suit : 35,11 millions au titre des indemnités de licenciement prévues pour la période, 24,58 millions au titre des charges hors trésorerie liées à l'amortissement, 1,35 million au titre des pertes sur liquidation d'actifs, 19,46 millions au titre des provisions pour créances douteuses et 0,60 million au titre des pertes liées à la dépréciation. Au 31 décembre 2014, le total du passif de l'UNRWA s'élevait à 671,20 millions de dollars, contre 660,73 millions en décembre 2013, soit une augmentation de 10,47 millions de dollars. Les engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité de membres du personnel recruté sur le plan régional, d'un montant de 524,54 millions de dollars, représentent 78 %, soit la majeure partie, du passif total de l'Office.

Établissement des états financiers

Dans son précédent rapport (A/69/9/Add.4), le Comité a constaté dans l'établissement des états financiers de l'UNRWA des carences dues à une méconnaissance des conditions imposées par les normes IPSAS, et recommandé que l'Office inventorie les conditions imposées par les normes IPSAS les plus importantes pour l'établissement des états financiers et organise des activités de formation à l'intention du personnel concerné, en vue d'améliorer le respect de ces normes. Le Comité a relevé des améliorations limitées dans ce domaine en 2014, et fait état de carences importantes qui persistaient en ce qui concerne la saisie, la mesure et la précision des chiffres portés dans les états financiers, en raison d'une vérification insuffisante des comptes au niveau des secteurs.

Les carences en question étaient les suivantes : des erreurs dans le calcul des dépréciations, qui se sont traduites par une sous-estimation de 1,04 million de dollars des pertes enregistrées à ce titre par les bureaux de Gaza et de la République arabe syrienne; une surestimation de 1,6 million de dollars de la part de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dans les créances, par suite de l'utilisation du taux de change opérationnel en vigueur à la date de l'opération et non à la clôture des comptes; la non-comptabilisation de contributions et de sommes à recevoir, d'un montant total de 16,83 millions de dollars, au titre d'un accord contraignant de deux ans, sans conditions, entre l'UNRWA et un donateur. Ces erreurs ont été rectifiées à l'occasion de l'audit mais le Comité reste convaincu que des mesures supplémentaires sont nécessaires pour améliorer encore l'établissement des états financiers.

Gestion du programme d'enseignement

Cinquante et une (29 %) des écoles exploitées par le bureau de Jordanie sont installées dans des locaux loués. Au cours des visites qu'il a effectuées dans huit écoles situées dans des locaux loués, le Comité a constaté que cinq d'entre elles ne disposaient pas des installations de base nécessaires à l'enseignement (laboratoires, bibliothèques de livres scolaires, salles informatiques et mobilier suffisant). En outre, dans la plupart des écoles, les classes étaient surchargées, les taux de surpopulation variant de 36 % à 106 % au regard de l'effectif maximum de 13 à 28 élèves prévu dans les baux. Le Comité craint qu'une telle situation ne nuise aux échanges entre élèves et à la concentration pendant les cours.

Cinq des écoles visitées comptaient au total 187 élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux mais n'avaient pas mis en place de programmes particuliers ou de cours supplémentaires à l'intention de ces élèves, contrairement aux prescriptions de la stratégie de réforme de l'éducation de l'UNRWA pour la période 2011-2015. En outre, la plupart des écoles n'étaient pas équipées pour accueillir les élèves à mobilité réduite, contrairement aux dispositions de la stratégie de réforme de l'éducation et de la stratégie à moyen terme de l'Office pour la période 2010-2015. D'après le rapport sur les taux d'abandon scolaire publié par l'Office en 2010, 298 élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux ont abandonné l'école en raison de l'inadéquation des infrastructures. L'Office a attribué ces lacunes au manque de place à proximité des camps de réfugiés mais a indiqué qu'il s'était procuré un terrain de 4 167 mètres carrés sur lequel il ferait construire une nouvelle école, les travaux devant commencer en 2015.

Gestion du programme de santé

Conformément à sa politique de gestion des stocks, l'Office est tenu de disposer en permanence d'un stock régulateur de fournitures médicales de première nécessité équivalent à environ 25 % de ses besoins annuels. Le Comité a toutefois constaté que la pharmacie centrale du bureau de Jordanie était venue à manquer de médicaments essentiels pour diverses raisons, notamment le manque d'espaces réfrigérés où entreposer certains médicaments et les retards de livraison des fournisseurs. Des lacunes en matière de gestion des stocks, notamment une capacité de stockage limitée et le manque de monte-charge permettant de transporter des caisses de produits médicaux, ont également été signalées par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Celle-ci a recommandé d'agrandir la pharmacie centrale.

Le Comité a en outre constaté que les fournitures médicales étaient mélangées avec des produits de base dans les entrepôts de la Division des achats et de la logistique et que, avant d'être jetés, des médicaments périmés étaient conservés avec des médicaments qui ne l'étaient pas dans l'entrepôt central, ce qui est contraire aux directives de l'OMS de 2003 sur les bonnes pratiques d'entreposage des produits pharmaceutiques. L'entreposage en un même lieu de médicaments périmés et de médicaments non périmés, ainsi que de produits de base, accroît le risque d'administrer des médicaments périmés aux patients et a des effets néfastes sur la qualité des fournitures médicales. Le Comité estime que l'élimination en temps voulu des articles périmés permettra de disposer de plus de place pour entreposer des fournitures médicales non périmées. L'Office a convenu que la pénurie de médicaments de première nécessité était notamment due à cette capacité de stockage limitée, ainsi qu'aux retards de livraison des fournisseurs.

Gestion des achats et des marchés

Les 22 appels d'offres lancés en 2014 pour la construction d'abris dans les camps du bureau de Jordanie ont tous été réémis. En règle générale, le lancement d'un nouvel appel d'offres prend 121 à 200 jours et entraîne d'importants retards dans la passation du marché et l'exécution des services prévus, ainsi que des coûts supplémentaires. Ainsi, pour l'une de ces réémissions, le coût des annonces publicitaires s'est monté à environ 16 300 dollars. La réémission d'un appel d'offres peut aussi limiter le choix de fournisseurs et entraîner une baisse du nombre de soumissionnaires lors des appels d'offres suivants.

Le Comité a également noté qu'il arrivait parfois que des travaux démarrent avant que le contrat les concernant ne soit signé. Par exemple, 23 des 24 contrats de services hospitaliers examinés par le Comité au bureau du Liban ont été signés trois à cinq mois après la date effective du début des prestations, contrairement aux dispositions du paragraphe 4.6 du chapitre 9 du manuel des achats de l'Office (2012), qui stipulent que les prestations ne doivent débiter qu'après la signature des contrats de louage de services. Bien que l'UNRWA n'ait fourni aucune explication claire, le Comité considère que ce problème est essentiellement dû à l'insuffisance du suivi dont les contrats de louage de services font l'objet.

Le Comité a en outre constaté que l'Office n'avait pas pour pratique de procéder à une évaluation de la qualité des prestations antérieures avant d'accorder des contrats de services hospitaliers, ce qui lui faisait courir le risque de s'assurer les services d'hôpitaux dont les résultats n'étaient pas satisfaisants. Par ailleurs, en recevant les services de fournisseurs avec lesquels il n'a pas signé de contrat, l'Office compromet ses droits juridiques et sa protection en cas de litige.

Informatique et télécommunications

Le Comité a constaté que le plan de reprise après sinistre mis au point en février 2014 ne portait pas sur les services intégrés d'informatique et de télécommunications hébergés au centre de données extérieur de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie). En cas de sinistre frappant ce centre, des données essentielles risqueraient d'être détruites.

Le nouveau progiciel de gestion intégré a été mis en service le 19 avril 2015. Le Comité a cependant constaté que la stratégie de sauvegarde de données et les procédures visant à assurer l'accès des utilisateurs au nouveau système n'avaient pas été révisées de façon à tenir compte des nouvelles opérations. L'hébergement du nouveau système et de son application médiatrice, Citrix, a en outre été confié à une tierce partie mais le contrat avec ce prestataire de services n'a pas encore été conclu. L'Office n'a pas encore arrêté la date à laquelle le contrat de service externalisé sera conclu, ni celle à laquelle les utilisateurs pourront accéder au nouveau progiciel.

Sur la base de ses vérifications, le Comité a formulé plusieurs recommandations détaillées, qui figurent dans la partie principale du présent rapport et dont les principales sont que l'UNRWA :

a) Établisse une procédure de vérification rigoureuse au niveau des bureaux de secteur pour prévenir les irrégularités répétées dans l'établissement et la présentation des états financiers, veille à ce que les fonctionnaires travaillant à l'établissement des états financiers dans les bureaux de secteur bénéficient de l'appui du Siège dont ils ont besoin pour appliquer concrètement les normes IPSAS;

b) Envisage de mettre au point des plans à long terme en vue de remplacer les écoles situées dans des locaux loués et des solutions à court terme pour équiper ces écoles; continue, compte tenu de la modicité de ses ressources, de s'employer à mobiliser des fonds en vue de couvrir le coût des terrains et des travaux;

c) Installe des salles de documentation dans les écoles existantes afin d'améliorer la mise en œuvre des programmes à l'intention des élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux; mobilise des ressources suffisantes pour rénover les bâtiments scolaires existants de façon que les élèves à mobilité réduite puissent y accéder facilement;

d) Se dote d'une aire de stockage temporaire où entreposer des médicaments dans de bonnes conditions; fasse installer plus rapidement de nouvelles chambres froides suffisamment grandes où seront entreposés les médicaments devant être conservés à une température inférieure à 8 °C;

e) Envisage de mener des analyses coûts-avantages avant de réémettre des appels d'offres et établisse des critères permettant d'évaluer s'il convient de réémettre un appel d'offres ou de négocier avec le moins-disant; facilite les visites sur le terrain des éventuels soumissionnaires pour leur permettre d'évaluer correctement l'ampleur des travaux à effectuer et de faire des estimations de coûts;

f) Fasse en sorte que tous les contrats de louage de services soient signés avant le début des prestations afin qu'ils soient juridiquement contraignants; procède à une évaluation de la qualité des services antérieurs avant de proposer un contrat de louage de services;

g) Mette à jour le plan de reprise après sinistre en vue d'inclure les systèmes essentiels du centre de données extérieur; révise la stratégie de sauvegarde des données et les procédures relatives à l'accès des utilisateurs de façon à tenir compte des exigences du nouveau progiciel de gestion intégré; signe dans de plus brefs délais un contrat avec le prestataire de services chargé d'héberger le nouveau progiciel de gestion intégré et Citrix.

Chiffres clefs

5,03 millions de réfugiés de Palestine bénéficient des services de l'Office

30 550 membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)

150 membres du personnel recruté sur le plan international

3 814 bâtiments dont 1 640 à Gaza, 702 en Jordanie, 390 au Liban, 654 en Cisjordanie, 428 en République arabe syrienne

278,5 millions de dollars : valeur des achats effectués en 2014

Plus de 500 000 élèves 488,1 millions de dollars investis dans le programme d'éducation en 2014

778 écoles assurent l'enseignement primaire et secondaire pour les enfants de Palestine

10 millions de patients se rendent chaque année dans les centres de santé de l'Office

139 centres de santé

A. Mandat, étendue des vérifications et méthode

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 1949, et est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950. C'est un organe subsidiaire de l'Assemblée. L'Office a pour mandat d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions difficiles où ils vivent actuellement, un niveau de développement humain aussi élevé que possible, conformément aux objectifs et aux normes convenus sur le plan international. Il constitue l'un des plus vastes programmes des Nations Unies et vient en aide à plus de cinq millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. L'Office est également l'un des plus importants employeurs du Moyen-Orient puisqu'il compte quelque 30 700 employés, pour la plupart des réfugiés de Palestine. Il possède 778 écoles, qui accueillent environ 533 968 enfants et emploient environ 26 500 enseignants, ainsi que 139 centres de santé répartis dans toute la région, où sont traités chaque année plus de 10 millions de patients. Il offre également une assistance à près de 280 000 réfugiés qui font partie des plus pauvres et des plus vulnérables et ont des besoins particuliers, par exemple des personnes handicapées.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2014, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale. Il a conduit son contrôle conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'Office, ainsi qu'aux Normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir

l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives.

3. Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'Office au 31 décembre 2014 et ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Il s'agissait notamment de savoir si les charges figurant dans les états financiers avaient été engagées aux fins approuvées par les organes directeurs et si les produits et charges avaient été convenablement classés et comptabilisés, conformément au Règlement financier de l'Office. Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

4. Outre la vérification des états financiers, le Comité a effectué différents examens de la gestion de l'Office, en application de l'article 7.5 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'ONU. Le contrôle a notamment porté sur la gestion de la trésorerie et des liquidités, des programmes d'éducation et de santé, du budget, des achats et des marchés, des biens, du programme de secours et de services sociaux, des ressources humaines, des actifs, des projets et programmes, la gestion axée sur les résultats et la gestion des technologies de l'information et des communications.

B. Constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures

5. Le Comité a constaté que, sur un total de 60 recommandations n'ayant pas encore été appliquées en 2013, deux (3 %) avaient été appliquées intégralement, 50 (84 %) étaient en cours d'application et cinq (8 %) étaient devenues caduques; l'Office avait fait part de son désaccord concernant l'une des recommandations (2 %) formulées par le Comité. À titre de comparaison, au 31 décembre 2012, 12 recommandations (48 %) avaient été appliquées intégralement et 12 autres (48 %) étaient en cours d'application; l'Office avait fait part de son désaccord concernant une recommandation (4 %).

6. La mise en œuvre de six des 50 (12 %) recommandations en cours d'application est tributaire de la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré. La recommandation avec laquelle l'Office n'était pas d'accord concerne le financement des engagements liés à la cessation de service. L'Administration de l'Office a estimé que cette recommandation devrait être présentée à l'Assemblée générale pour examen, étant donné que cette question se rapporte au règlement de la question des réfugiés palestiniens et non pas au mandat de l'Office. Le Comité demeure toutefois d'avis que dans la mesure où il s'agit d'un passif inscrit dans les états financiers de l'Office, ce dernier devrait s'adresser à l'Assemblée à ce propos, en vue d'obtenir un engagement ferme en ce qui concerne le règlement de cette obligation.

7. On trouvera dans l'annexe I ci-après un récapitulatif des informations relatives aux mesures adoptées pour donner suite aux recommandations n'ayant pas encore été appliquées en 2013.

2. Aperçu de la situation financière

8. En 2014, les produits de l'Office se sont élevés à 1 342,19 millions de dollars (1 141,92 millions de dollars en 2013), et ses charges se sont élevées au total à 1 298,49 millions de dollars (1 118,46 millions de dollars en 2013), soit un excédent de 43,7 millions de dollars.

9. Le Fonds général, qui sert à financer les activités de base, a affiché des produits d'un montant de 637,18 millions de dollars (618,29 millions en 2013) et des charges à payer d'un montant de 667,56 millions de dollars (678,86 millions de dollars en 2013), soit un déficit de 30,38 millions de dollars (60,57 millions de dollars en 2013). Ce déficit s'explique notamment par des charges d'un montant de 81,10 millions de dollars, qui se répartissent comme suit : 35,11 millions au titre des indemnités de licenciement prévues pour la période, 24,58 millions au titre des charges hors trésorerie liées à l'amortissement, 1,35 million au titre des pertes sur liquidation des actifs, 19,46 millions de provision pour créances douteuses et 0,60 million au titre des pertes liées à la dépréciation. Les résultats financiers ventilés par fonds sont récapitulés dans le tableau II.1 ci-dessous.

Tableau II.1

Résultats financiers par fonds

(En millions de dollars des États-Unis)

<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					
<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département de microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>	
Produits	637,18	32,08	9,13	343,89	352,69	(32,79)	1 342,19
Charges à payer	667,56	47,06	9,12	235,37	371,43	(32,54)	1 298,49
Excédent	(30,38)	(15,98)	(0,48)	108,52	(18,5)	(0,24)	43,7

Source : États financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour 2014.

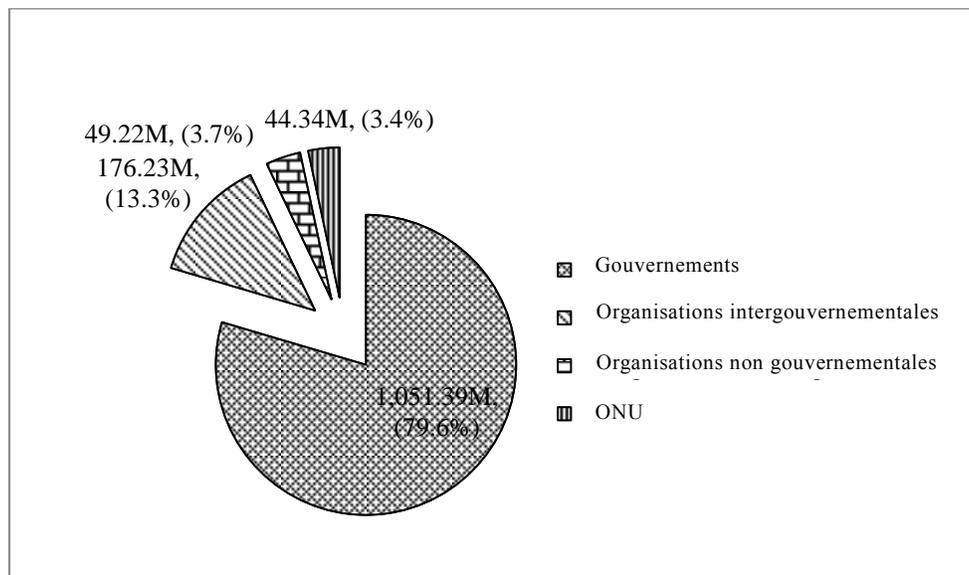
10. Le déficit de 18,75 millions de dollars au titre des fonds alloués aux projets constaté en 2014 tient au fait que certains projets ont été exécutés et certaines charges comptabilisées en 2014, alors que les produits correspondants ont été reçus et comptabilisés au cours d'années antérieures. Le déficit de 14,98 millions de dollars au titre du Fonds de contributions conditionnelles s'explique par le fait que certains donateurs ont transféré les contributions qu'ils versaient à ce fonds au programme se rapportant au réseau de sécurité sociale, financé au moyen du budget de base en 2014.

Analyse des produits

11. Les contributions volontaires constituent la plus grande partie des produits de l'Office. En 2014, l'Office a reçu des contributions d'un montant total de 1 321,19 millions de dollars (1 122,07 millions d'euros en 2013), dont 1 276,84 millions (97 %) de contributions volontaires versées par divers donateurs. Les 44,35 millions de dollars restants (44,89 millions en 2013), soit 3 %, ont été reçus du budget ordinaire de l'ONU pour couvrir les coûts afférents au personnel recruté sur le plan international. Par rapport à l'année précédente, les contributions volontaires ont augmenté de 199,12 millions de dollars (18 %). Cette augmentation est le résultat de la mise en œuvre de la stratégie de mobilisation des ressources de l'Office, qui a été approuvée par sa Commission consultative en novembre 2011 et qui vise en particulier à renforcer les partenariats avec les donateurs traditionnels, à attirer d'autres profils de donateurs et à améliorer la capacité de l'ensemble des composantes de l'Office à mobiliser des ressources et à gérer les relations avec les donateurs. La répartition des produits est indiquée dans la figure II.I.

Figure II.I

Contributions volontaires, ventilées par source



Source : Extrait des états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (notes 20 et 21).

Analyse des charges

12. Le fait que les salaires, traitements et autres avantages du personnel représentent 651,50 millions de dollars (628,04 millions en 2013) sur les 1 298,49 millions de dollars au total que représentent les charges (1 118,46 millions de dollars en 2013), soit 50,17 % (contre 56 % en 2013), signifie qu'une part importante des dépenses de l'Office a servi à fournir les services prévus dans ses programmes de base. Le montant total indiqué au titre des salaires, traitements et avantages du personnel comprend les coûts afférents au personnel recruté sur le plan régional (546,65 millions de dollars, contre 522,70 millions en 2013), soit 83,91 %

du total, et ceux afférents au personnel recruté sur le plan international : 43,74 millions de dollars (44,74 millions en 2013) ou 6,71 % du total. Le solde correspond aux contributions versées par l'Office à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, soit 52,40 millions de dollars (51,92 millions en 2013, ou 8,04 %) et aux charges liées à la santé : 8,71 millions (8,68 millions en 2013) ou 1,34% du total.

Subventions

13. En 2014, les subventions versées aux réfugiés ont augmenté de 50,37 %, passant de 156,75 millions de dollars en 2013 à 235,71 millions de dollars. Cette augmentation importante s'explique par l'intensification de l'aide d'urgence fournie aux réfugiés touchés par les troubles en République arabe syrienne et dans la bande de Gaza. Dans le cadre de l'aide d'urgence, l'Office a notamment fourni des denrées alimentaires de base, des sommes en espèces et des compléments de revenu aux groupes les plus vulnérables parmi les réfugiés palestiniens. Le conflit en République arabe syrienne et dans la bande de Gaza a également perturbé la fourniture des services sociaux offerts aux réfugiés. En République arabe syrienne, par exemple, le Comité a constaté que l'Office avait fermé 70 écoles et utilisé 39 écoles mises à disposition par le Gouvernement, dans le cadre d'un prêt, pour accueillir 27 524 élèves. Neuf centres de santé et deux hôpitaux conventionnés situés à Yarmouk ont été également fermés (l'hôpital de Palestine et l'hôpital Favez Halaweh à Gaza). En outre, une école de la bande de Gaza qui a subi d'importants dégâts a été fermée, et 18 écoles ont été utilisées comme centres d'accueil pour 12 487 élèves touchés par le conflit.

État de la situation financière

Trésorerie et équivalents de trésorerie

14. L'état de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2014 indique un solde des disponibilités d'un montant de 305,45 millions de dollars (278,4 millions en 2013), ce qui représente une augmentation de 27,05 millions ou 9,72 %. Cependant, sur ces 305,45 millions seuls 3,04 millions (1 %) ont été mis à la disposition du Fonds général, qui finance les activités de base de l'Office, ce qui a grevé les ressources dont dispose l'Office pour mener à bien ce type d'activités. La majeure partie du solde des disponibilités a servi à fournir les fonds alloués aux projets et à répondre aux appels d'urgence (156,47 millions de dollars ou 51,23 % et 134,97 millions de dollars ou 44,19 % respectivement); le Fonds de contributions conditionnelles et le Département du microfinancement ont quant à eux reçu 1,03 million (0,34 %) et 9,95 millions (3,26 %) respectivement. L'augmentation du montant des liquidités débloquées pour répondre aux appels d'urgence s'explique par l'intensification de l'aide humanitaire fournie dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne pour faire face au conflit qui touche ces zones.

Créances

15. Les créances ont diminué de 9,56 millions de dollars, passant de 52,17 millions en 2013 à 42,61 millions en 2014. Sur les 42,61 millions de dollars qu'elles représentent au total, 35,96 millions (84,39 %) représentent des créances au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Ces créances concernent pour une très large partie (32,60 millions de dollars, soit 90,67 %) l'Autorité palestinienne – il s'agit des créances accumulées sur une période de 19 ans; le solde concerne les Gouvernements israélien (1,58 million de dollars ou 4,39%) et libanais (1,78 million ou 4,94 %). L'Office discute avec l'Autorité palestinienne des modalités envisageables de recouvrement des créances au titre de la TVA.

Stocks

16. Depuis 2014, l'Office applique une nouvelle convention comptable qui lui permet de comptabiliser comme stocks les travaux en cours dans les centres d'accueil, et par conséquent de comptabiliser les charges afférentes à ces travaux au moment où les centres sont mis à disposition des réfugiés. La diminution des ressources au titre des stocks d'un montant de 6,45 millions de dollars (7,01%) – elles sont passées de 92,01 millions de dollars en 2013 à 85,56 millions en 2014 – résulte de ce changement de convention comptable et indique un transfert d'actifs de la part de l'Office.

Dettes et charges à payer

17. Le montant des dettes et charges à payer, qui était de 104,05 millions de dollars en 2013, a été ramené à 86,55 millions en 2014, soit une diminution de 16,82 %, qui s'explique principalement par le versement en temps voulu des cotisations dues à la Caisse de prévoyance et le paiement des traitements et salaires et des dépenses diverses. Ainsi, le Comité a noté que la contribution due à la Caisse de prévoyance a été versée en un mois, contre trois mois l'année précédente.

Analyse des ratios

18. Le tableau II.2 ci-dessous indique les principaux ratios financiers tirés des états financiers, et notamment de ceux qui concernent la situation financière et les résultats financiers.

Tableau II.2

Principaux ratios financiers

(En millions de dollars des États-Unis)

<i>Ratio</i>	<i>2013 (ensemble des fonds)</i>	<i>Fonds général 2014</i>	<i>2014 (ensemble des fonds)</i>
Disponibilités/total de l'actif ^a	0,31	0,01	0,31
Ratio de liquidité générale (Actifs courants/passifs courants) ^b	2,41	0,66	3,03
Ratio de liquidité immédiate (Trésorerie + placements à court terme/passifs courants) ^c	1,67	0,02	1,96
Total de l'actif/total du passif^d	1,35	0,85	1,48

<i>Ratio</i>	<i>2013 (ensemble des fonds)</i>	<i>Fonds général 2014</i>	<i>2014 (ensemble des fonds)</i>
Ratio de liquidité relative ^e (Liquidité + placements + créances : passifs courants)	2,14	0,53	2,52
Ratio de l'intervalle défensif (en jours) ^f (Actifs courants/total des charges)	129	53	147

^a Un ratio élevé (supérieur à 1) est signe de bonne santé financière.

^b Un ratio élevé (supérieur à 1) indique que l'entité est en mesure de régler ses engagements à court terme.

^c Un ratio inférieur à 1 indique que les disponibilités sont insuffisantes pour régler les dettes courantes.

^d Un ratio élevé (supérieur à 1) est un bon indicateur de solvabilité.

^e Le ratio de liquidité relative est un meilleur indicateur de la solvabilité financière de l'Office ; plus il est élevé (supérieur à 1), plus l'Office est solvable.

^f L'indicateur est favorable si le nombre de jours est supérieur à 30.

19. Les ratios financiers constatés en fin d'année financière ont indiqué que l'Office était en mesure de régler ses engagements courants arrivant à échéance, Cependant, le ratio disponibilités/passif courant du Fonds général, qui sert à financer les activités de base de l'Office était de 0,02, ce qui indique que l'Office ne disposait pas de liquidités suffisantes pour régler ses engagements courants de base à mesure qu'ils arrivaient à échéance, En outre, les actifs courants du Fonds général représentaient seulement 0,66 dollar pour chaque dollar de l'encours de la dette; le ratio de liquidité relative indiquait que le Fonds ne disposait que de 0,53 dollar pour couvrir ses engagements courants immédiats, ce qui est en deçà du seuil normal de 1.

3. Prestations liées à la cessation de service, y compris l'assurance maladie

Engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité de membres du personnel recruté sur le plan régional

20. Dans son précédent rapport (A/69/5/Add.4, chap. II, par. 20), le Comité s'était déclaré préoccupé par le montant astronomique (491,72 millions de dollars en 2013) des engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité des membres du personnel recruté sur le plan régional. Ce montant n'a cessé de croître, si bien qu'à la fin de 2014, l'Office a fait état d'un montant de 524,54 millions de dollars d'engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité de membres du personnel recruté sur le plan régional, soit une augmentation de 32,82 millions de dollars (6,67 %) par rapport à l'année précédente. L'augmentation s'explique en grande partie par le coût des services rendus au cours de la période (34,81 millions de dollars), les charges financières (23,16 millions) et les paiements effectués en 2014 (13,93 millions).

21. Alors que les prestations dues à la cessation de service ne sont pas, actuellement, provisionnées, le Comité a constaté la mise en œuvre de pratiques qui étaient de nature à contribuer à l'augmentation du passif. Ainsi, le Comité a noté que l'Office avait élevé le pourcentage utilisé pour calculer le montant de la pension, qui était passé de 11 % à 12 % du traitement de base au 1er janvier 2015. Selon le rapport de l'actuaire, il faut s'attendre à une augmentation de 18,05 millions de dollars due au changement de formule de calcul, qui aura pour effet, en dernière analyse, d'accroître le montant des engagements.

22. Le Comité est d'avis que l'augmentation prévue dans le calcul de la formule de fin de service et une longue période de service auront des répercussions sur le

solde des engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité et, par conséquent, accroîtront le risque de ne pas pouvoir faire face aux obligations au moment où les engagements arriveront à échéance.

23. Le Comité a recommandé que l'Office : a) se concerta avec le Siège de l'ONU pour obtenir confirmation de la démarche à suivre pour régler les prestations dues à la cessation de service, et b) évite de prendre des décisions risquant d'augmenter le montant des engagements tant que le financement demeurera incertain.

4. Examen des états financiers

24. Dans son précédent rapport (A/69/5/Add.4, par. 31), le Comité a constaté avec préoccupation une méconnaissance des normes IPSAS au niveau opérationnel et a recommandé à l'Office d'inventorier les conditions imposées par les normes IPSAS les plus importantes pour l'établissement des états financiers et, pour que les normes soient mieux appliquées, d'organiser des formations à l'intention du personnel du Département de la gestion financière et d'autres départements.

25. Au cours de l'année considérée, le Comité a constaté quelques améliorations minimales, mais des lacunes persistent, révélatrices de carences dans la vérification des états financiers sur le terrain. Des anomalies sont apparues dans la comptabilisation et l'évaluation de l'actif et du passif ainsi que des inexactitudes dans les chiffres figurant dans les états financiers. Ainsi :

a) La conversion des montants à encaisser au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) utilise le taux de change opérationnel en vigueur pendant le mois où la transaction a été opérée plutôt que celui en vigueur à la clôture de l'exercice, comme l'exigent les normes IPSAS, ce qui a entraîné une surestimation de ces montants de 1,6 million de dollars;

b) Des inexactitudes sont apparues dans le calcul des dépréciations résultant d'une sous-estimation de 1,04 million de dollars à ce titre pour les bureaux de Gaza et de la République arabe syrienne;

c) Un montant de 16,83 millions de dollars de produits provenant des contributions et de sommes à recevoir au titre des accords avec les donateurs n'a pas été comptabilisé;

d) Il y a eu sous-estimation de 1,05 million de dollars d'articles en stock qui avaient été classés dans la catégorie des articles hors stock;

e) On a déploré des retards dans le rapprochement des lettres de confirmation concernant les soldes débiteurs de fin d'année qui auraient permis de détecter les sommes dues ou les versements aux fournisseurs non comptabilisés, comme l'exige, au paragraphe 45 de sa section 3.3.1, l'Instruction technique financière de 2013;

f) Un montant de 809 000 dollars au titre des immobilisations corporelles pleinement amorties n'a pas été communiqué dans les états financiers;

g) Un montant 1,93 million de dollars du solde des prépaiements pour l'assurance maladie du personnel du bureau de Cisjordanie a été surestimé en raison du non-amortissement du montant échu.

26. L'Office a corrigé toutes les erreurs à l'exception de la passation en charge des biens hors stocks d'une valeur de 1,05 million de dollars, ce qui n'a pas empêché les états financiers de présenter une image fidèle de la situation. Le Comité a estimé que les anomalies constatées dans la présentation, la comptabilisation, l'évaluation et les chiffres des états financiers ainsi que dans les informations à fournir étaient la conséquence d'insuffisances dans la vérification des informations financières lors de l'établissement des états financiers sur le terrain et d'une méconnaissance des exigences requises au titre des normes IPSAS.

27. Le Comité recommande que l'Office : a) instaure une vérification stricte des informations financières lors de l'établissement des états financiers dans les bureaux extérieurs pour réduire le nombre de cas de non-respect des principes et procédures comptables constatés dans certains domaines; b) veille à ce que les fonctionnaires travaillant à l'établissement des états financiers dans les bureaux extérieurs bénéficient de l'appui du Siège dont ils ont besoin pour mettre en œuvre concrètement les exigences des normes IPSAS, et c) veille à ce que le rapprochement de fin d'année des soldes des dettes fournisseurs soit fait afin que les crédits ou les débits non consignés puissent être détectés.

5. Gestion de la trésorerie et des liquidités

Recouvrement des montants à encaisser au titre de la taxe sur la valeur ajoutée

28. Le 9 décembre 1994, l'Office a conclu un accord juridique avec l'Autorité palestinienne pour pouvoir déployer ses opérations en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Aux termes de cet accord, tous les biens importés ou exportés par des organismes nationaux ou internationaux pour le compte de l'Office dans l'exercice de ses fonctions sont exonérés de droits de douanes, de taxes ou de redevances, et traités comme des importations ou des exportations de l'Office.

29. L'Office adresse tous les mois à l'Autorité palestinienne des demandes de remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) acquittée, qui portent également sur les montants restant éventuellement à acquitter pour les périodes précédentes. Toutefois, sur un total brut de 100,12 millions de dollars de montants à recouvrer, au 31 décembre 2014, au titre de la TVA, 96,65 millions de dollars (soit 97 %) étaient dus par l'Autorité palestinienne. Qui plus est, une part du montant de la TVA à recouvrer représentait une somme accumulée sur une période de 19 ans. Or, le défaut de recouvrement des montants à encaisser au titre de la TVA pour services rendus est contraire à l'accord conclu entre l'Office et l'Autorité palestinienne et se répercute défavorablement sur la situation financière de l'Office. Ainsi, à la fin de 2014, l'Office avait dû prévoir un crédit de 64,16 millions de dollars pour tenir compte des incertitudes quant aux perspectives de recouvrement des montants dus au titre de la TVA.

30. Les représentants de l'Office ont transmis au Comité une lettre, datée du 22 août 2013, dans laquelle ils demandaient l'exonération de la TVA sur tous les futurs paiements et indiquaient avoir également organisé plusieurs réunions avec les représentants de l'Autorité palestinienne en Cisjordanie et dans la bande de Gaza sur la question du recouvrement de la TVA. Le Comité s'inquiète toutefois de ce qu'aucune stratégie n'ait été engagée pour recouvrer les arriérés.

31. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de : a) revoir sa stratégie de façon à améliorer et renforcer le travail qu'il accomplit pour

recouvrer les sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA, et b) d'examiner dans quelle mesure la dette est recouvrable et de passer par pertes les sommes considérées comme impossibles à recouvrer.

6. Grandes lignes du budget-programme

Gestion des déficits budgétaires

32. Ces dernières années, l'Office a connu une série de déficits budgétaires qui ont incité le Commissaire général à préconiser des mesures d'austérité. Le Comité a noté que le Commissaire général était particulièrement préoccupé par le taux de croissance du déficit de trésorerie prévu au titre du Fonds général. Ainsi, en 2015, les déficits prévus pour les mois d'octobre, novembre et décembre se sont élevés, respectivement, à 44 millions, 69,1 millions et 105,4 millions de dollars. Les domaines qui sont signalés comme justifiant des mesures d'austérité sont notamment les voyages internationaux, les voyages à l'intérieur des zones d'opération de l'Office, les voyages en classe affaires, les déplacements pour entretiens in vivo, la location de sites pour la tenue d'ateliers de formation et les frais au titre des contrats de consultants.

33. Le montant des composantes signalées comme justifiant des mesures d'austérité est de 10,62 millions de dollars, soit 1,57 % du budget total du Fonds général, qui est de 676,91 millions. Le 31 décembre 2014, le montant net enregistré des économies réalisées grâce aux mesures d'austérité était de 1,02 million de dollars, soit 0,15 % du budget total du Fonds, alors que le déficit à ce titre s'élevait à 30,38 millions.

34. Le Comité a relevé que si les mesures d'austérité n'avaient pas été suffisamment efficaces, l'Office ne disposait pas de son propre mécanisme qui lui permettrait de contrôler ou de quantifier l'efficacité de ces dernières s'agissant de réduire le déficit du Fonds général.

35. Le Comité recommande que l'Office mette au point un mécanisme permettant de détecter et de quantifier les économies nettes découlant des mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer l'efficacité de ces dernières.

Gestion du programme secours et services sociaux

36. Le programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit est un sous-programme de la Division des services sociaux du Département des services de secours et des services sociaux, qui tend à promouvoir le développement social et économique des réfugiés palestiniens et de permettre aux ménages vulnérables d'acquérir davantage de biens durables, par un appui aux fonds gérés à l'échelle locale, qui ont pour objectifs principaux : a) d'offrir des services financiers ou autres aux réfugiés vulnérables et de leur permettre de mieux accéder, au niveau local, au crédit, et b) d'accroître les revenus des associations locales à l'appui de leurs programmes, projets et activités.

37. Le Comité a examiné les opérations menées au titre du programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit pour vérifier dans quelle mesure les résultats obtenus dans ce contexte étaient proches des objectifs visés, et a relevé que l'Office n'avait pas évalué le niveau d'exécution du programme. L'Office a certes engagé des consultants chargés d'évaluer les résultats du programme et ses

incidences sur les réfugiés, mais l'opération a échoué car l'Office manquait de données et d'autres pièces qui auraient servi à étayer l'évaluation des consultants, qui n'ont donc pas pu quantifier les incidences du programme sur les destinataires. Le Comité estime que, faute d'un bon système de gestion de l'information, l'Office a du mal à obtenir des informations précises et cohérentes qui lui permettent de prendre des décisions éclairées et d'agrèger les données dans les états financiers généraux.

38. Dans le bureau de Jordanie, le Comité a noté que seules 13 (54 %) des 24 associations locales avaient recours à la formule des fonds gérés à l'échelle locale et que l'Office avait prêté à ces associations un montant total de 575 000 dollars. Le Comité a constaté que le mémorandum d'accord destiné à régir les relations de travail entre l'Office et les associations locales était encore en cours de rédaction, pour examen et achèvement, au service juridique. Il était prévu de transmettre le projet de mémorandum aux associations locales à la mi-avril au plus tard, et de le finaliser à fin juin 2015. Or, en octroyant des prêts à des associations locales sans avoir signé de mémorandum d'accord, l'Office risque de ne pas pouvoir surveiller correctement l'exécution des budgets qui est faite par les associations locales et de voir son statut juridique affaibli lorsqu'il devra, en cas de défaut de paiement, réclamer le remboursement des prêts octroyés.

39. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de : a) mettre au point un système d'information sur la gestion à l'échelle de l'Office afin d'harmoniser les informations sur le programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit de façon à pouvoir prendre des décisions éclairées et évaluer les incidences du programme ainsi qu'agrèger les données dans les états financiers généraux, et b) d'accélérer l'établissement du mémorandum d'accord pour le rendre juridiquement contraignant.

Absence de critères documentés pour l'octroi de crédits supplémentaires

40. En 2014, le bureau du Liban disposait d'un portefeuille de 636 prêts, d'un montant de 2,63 millions de dollars, dont un montant de 346 897 dollars (13,19 %) enregistré comme « somme à risque » et 11 451 dollars d'arriérés sur le remboursement de 60 prêts. Selon le rapport sur les arriérés de remboursement de prêts du Programme d'aide aux organismes de microfinancement, deux emprunteurs avaient bénéficié de prêts « complémentaires »¹ avant d'avoir entièrement remboursé les prêts antérieurement reçus, alors que les critères à appliquer pour l'octroi de nouveaux prêts ou de « compléments » ne figurent pas dans les politiques et les directives.

41. L'Office a expliqué que, s'il n'y avait pas de critères documentés pour l'octroi de nouveaux prêts, la pratique en vigueur se fondait sur les antécédents financiers du client en termes de solvabilité ou d'absence de remboursement des prêts antérieurs et, en particulier, sur la viabilité commerciale et la capacité d'emprunt. Toutefois, le Comité a estimé que l'absence de critères documentés pour l'octroi de nouveaux prêts augmentait le risque d'accorder des prêts à des personnes non indiquées et pouvait entraîner un non-recouvrement.

¹ Prêt complémentaire accordé lorsque le client a remboursé au moins 80 % de sa dette antérieure.

42. **L'Office a accepté, comme le Comité l'avait recommandé, de définir formellement et de documenter les critères à appliquer pour l'octroi de nouveaux crédits.**

7. Gestion du matériel

Absence d'une politique de gestion des bâtiments et d'une base de données y relative

43. Aux termes du paragraphe F (1) de l'Instruction sur les services techniques n° 2 de 1992 de l'Office, les normes de travail sont régulièrement arrêtées par le chef du bureau technique, en coordination avec les techniciens présents sur le terrain. Au 31 décembre 2014, l'Office disposait, dans l'exercice des activités qu'il était tenu par mandat d'exercer en faveur des réfugiés palestiniens, de 3 814 bâtiments, d'une valeur de 460,55 millions de dollars, dispersés dans ses cinq zones d'opérations. L'Office effectue divers types de travaux d'entretien, qu'il s'agisse de l'entretien courant ou général, ou des réparations imprévues. Toutefois, le service de la maintenance est décentralisé, si bien que chaque technicien présent sur le terrain doit publier périodiquement des directives locales permettant de définir les normes applicables aux travaux d'entretien. Le Comité a relevé que l'Office n'avait pas de politique d'entretien pour les travaux de construction.

44. Le Comité a également relevé que l'Office n'avait pas de base de données de l'entretien des bâtiments ou des dépenses affectées à de tels travaux. Cette lacune risque de compromettre le contrôle des informations concernant l'entretien. L'absence de politique globale de gestion entrave l'harmonisation des normes d'entretien à l'échelle de l'Office. Celui-ci a indiqué qu'il comptait assurer la bonne gestion et le suivi de ses programmes d'entretien en élaborant, pour la fin de 2015, une politique et une base de données connexe. Le Comité estime que l'Office doit accélérer la mise au point de sa politique globale et de sa base de données, qui serviront de cadre à l'harmonisation des normes d'entretien à l'échelle de l'Office.

45. **L'Office a accepté, comme le Comité l'avait recommandé, a) d'accélérer l'élaboration d'une politique d'entretien qui serve d'orientation pour les travaux à effectuer dans les bâtiments, et b) de mettre au point une base de données sur les travaux d'entretien qui permette d'obtenir des informations fiables propres à orienter la prise de décisions.**

8. Gestion des achats et des marchés

Raccourcissement de la période d'appel d'offres

46. Conformément au paragraphe 1 du chapitre 4.1.3 de son manuel des achats (2012), l'Office est tenu de prévoir une période d'appel d'offres suffisamment longue pour permettre aux fournisseurs potentiels de préparer leur candidature. Le manuel précise qu'il doit s'écouler au moins 21 jours entre la publication de l'invitation à participer à la procédure de présélection et la date limite de présentation des candidatures.

47. Le Comité a examiné huit appels d'offres et noté que pour quatre d'entre eux (50 %), la période d'appel d'offres avait été raccourcie sans approbation en bonne et due forme. L'Office a informé le Comité que cette décision avait été prise pour respecter les délais fixés par les ingénieurs pour que les travaux soient terminés dans les délais prévus. Selon les cas, la période d'appel d'offres a été raccourcie de

3 à 14 jours par rapport aux 21 jours réglementaires. Le Comité sait que les paragraphes 1 et 2 du chapitre 5.4.1 du Manuel prévoient des dérogations, mais précise que celles-ci doivent être approuvées par l'autorité compétente.

48. Le Comité estime que le raccourcissement des périodes d'appel d'offres est principalement dû à une mauvaise planification des achats et au calendrier de mise en œuvre des départements bénéficiaires. En raccourcissant les délais de soumission des offres, on risque de faire baisser le taux de réponse des fournisseurs et, à terme, de limiter la concurrence.

49. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait, de veiller à ce que toute dérogation en matière d'achats ou tout écart par rapport aux dispositions du Manuel des achats de l'UNRWA (2012) soient demandés et approuvés par le directeur du bureau régional concerné ou par le Chef du Département des achats et de la logistique.

Appels d'offres répétitifs

50. D'après le registre des appels d'offres relatifs au programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps du bureau de Jordanie, les 22 appels d'offres lancés en 2014 pour la construction d'abris ont été réémis. Le Comité a constaté que sur huit appels d'offres lancés en vue de la construction d'écoles et d'abris (coût : 2,61 millions de dollars), quatre (0,45 millions de dollars) avaient été réémis deux ou trois fois sans que cette décision soit justifiée par une analyse détaillée.

51. Le Comité a noté que les offres de prix finalement acceptées par l'UNRWA étaient parfois supérieures au montant des soumissions précédentes. Par exemple, dans le cas de l'appel d'offres n° CT/38/2013 (lot 2 du groupe 1 – camp de Husn), l'offre de prix la plus basse lors de la première procédure d'appel d'offres était de 84 323 dollars, alors que celle qui a remporté le marché lors la troisième procédure d'appel d'offres, dont les prescriptions étaient identiques, s'élevait à 92 874 dollars. Le lancement d'un nouvel appel d'offres prend 121 à 200 jours et entraîne d'importants retards dans la passation des marchés et l'exécution des services prévus. En outre, réémettre un appel d'offres entraîne des coûts supplémentaires. Dans l'exemple susvisé, le coût des annonces publicitaires pour le lancement des nouveaux appels d'offres s'est monté à environ 16 300 dollars. La réémission d'un appel d'offres peut aussi limiter le choix de fournisseurs et entraîner une baisse du nombre de soumissionnaires lors des appels d'offres suivants.

52. Le Comité a noté que le lancement d'appels d'offres répétés s'explique principalement par l'inexactitude des projets de budgets et des devis d'ingénierie, la trop grande précision des cahiers des charges et l'insuffisance des visites préliminaires organisées à l'intention d'éventuels soumissionnaires. Il est également dû à l'absence d'orientations claires permettant d'établir s'il vaut mieux réémettre un appel d'offres ou négocier avec le fournisseur ayant fait l'offre la plus basse en vue de s'entendre sur le temps ou le prix, et au fait que les devis d'ingénierie ne sont pas régulièrement revus compte tenu des prix du marché.

53. En outre, le Comité a noté qu'il arrivait parfois que les travaux démarrent avant que le contrat ne soit signé. Par exemple, 23 des 24 contrats de services hospitaliers examinés par le Comité au bureau du Liban ont été signés trois à cinq mois après la date effective du début des prestations, contrairement au paragraphe

4.6 du chapitre 9 du manuel des achats de l'Office (2012), qui stipule que les prestations ne doivent débiter qu'après la signature des contrats de louage de services. Bien que l'UNRWA n'ait fourni aucune explication claire, le Comité considère que ce problème est essentiellement dû à l'insuffisance du suivi dont les contrats de louage de services font l'objet.

54. Le Comité a également noté que l'Office n'avait pas pour pratique de procéder à une évaluation de la qualité des prestations antérieures avant d'accorder des contrats de services hospitaliers, ce qui lui faisait courir le risque de s'assurer les services d'hôpitaux dont les résultats n'étaient pas satisfaisants. En outre, en recevant les services de fournisseurs avec lesquels il n'a pas signé de contrat, l'Office compromet ses droits juridiques et sa protection en cas de litige.

55. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de mettre en place des mécanismes permettant un examen régulier des devis d'ingénierie avant le lancement des appels d'offres, ce qui lui permettra d'établir des prévisions de dépenses sur la base des prix du marché; b) d'examiner la pratique tendant à réémettre des appels d'offres et de trouver les moyens d'en réduire la fréquence; c) de faciliter les visites sur le terrain des éventuels soumissionnaires pour leur permettre d'évaluer correctement l'ampleur des travaux à effectuer et de faire des estimations de coûts.

56. L'UNRWA a également accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire en sorte que tous les contrats de louage de services soient signés avant le début des prestations afin qu'ils soient juridiquement contraignants; b) de procéder à une évaluation de la qualité des services antérieurs avant de proposer un contrat de louage de services.

Défaut d'établissement du plan d'achat global (plan-cadre)

57. Conformément au chapitre 3.1 de son manuel des achats, l'Office est tenu, à des fins de bonne pratique, d'organiser régulièrement des séances de planification des achats réunissant le personnel affecté aux projets et aux achats dans chaque département et chaque bureau régional. Ces séances permettent d'obtenir les informations nécessaires à l'établissement du plan d'achat de l'Office.

58. Le Comité a noté que les départements du siège de l'Office établissaient des plans d'achat pour les produits de base, les médicaments et les fournitures médicales, qui sont fournis de manière centralisée au siège, de même que les véhicules à moteur et les pièces de rechange. L'achat des autres articles est décentralisé et délégué aux bureaux régionaux. Le Comité a toutefois constaté que les plans d'achat centralisés ne sont pas regroupés et que la qualité n'en est pas examinée ni approuvée par un comité, alors même que les activités d'achat du siège sont fondées sur ces plans.

59. Le Comité a également noté qu'aucun des bureaux régionaux ne disposait de plans d'achat en bonne et due forme. Dans la plupart des cas, les bureaux régionaux établissent des plans de travail qui n'incluaient pas certains éléments clés du plan d'achat, notamment : les articles à acquérir; les méthodes d'achat; les montants estimatifs; le type de marché; le délai devant s'écouler entre l'appel d'offres et l'attribution du marché; et le nombre proposé de soumissions. L'Office a indiqué qu'il examinait actuellement ses politiques et ses instructions permanentes, ce qui faciliterait l'établissement d'un plan d'achat global. Le Comité estime que celui-ci

doit impérativement disposer d'un plan d'achat efficace pour trouver et réaliser des économies d'échelle en regroupant l'achat d'articles similaires dans le cadre d'un même contrat ou d'une même opération d'achat, ce qui permettrait également de suivre et d'évaluer efficacement les processus d'achat.

60. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) d'accélérer l'examen de ses instructions permanentes en vue de faciliter l'établissement d'un plan d'achat global et de veiller à ce que les plans soient approuvés par les comités des marchés existants avant d'être exécutés; b) d'améliorer l'établissement des plans d'achat des bureaux régionaux en y incluant les éléments clés permettant l'évaluation et l'application du principe de responsabilité.

Absence de pénalités dans les contrats d'achat de médicaments et de fournitures médicales

61. Le Comité a passé en revue quatre commandes de produits pharmaceutiques d'une valeur totale de 2,92 millions de dollars et fait observer qu'elles ne prévoyaient pas de mesures correctives telles que le versement de dommages-intérêts en cas de défaut d'exécution. Par la suite, il a noté que dans trois des quatre commandes examinées, les marchandises avaient été livrées avec un retard allant de 15 à 100 jours, mais qu'aucune mesure n'avait été prise à l'encontre des fournisseurs car les commandes ne comportaient pas de clause prévoyant des pénalités de retard. L'Office estime que l'ajout d'une clause de dommages-intérêts dans le contrat portant sur les produits pharmaceutiques et les fournitures médicales risquerait d'entraîner des hausses de prix en raison de l'instabilité régnant dans la zone d'opérations. En outre, certains retards, comme le refus du pays hôte d'autoriser le dédouanement, échappent au contrôle du fournisseur.

62. Le Comité estime toutefois que, d'après les meilleures pratiques internationales en matière d'élaboration et de gestion des contrats, tout contrat en bonne et due forme doit comporter une clause de dommages-intérêts, et que l'Office devrait donc inclure une telle clause dans les contrats d'achat de produits pharmaceutiques et de fournitures médicales, afin de veiller à ce que les fournisseurs exécutent leurs obligations, comme c'est déjà le cas pour les contrats d'achat de produits de base. L'Office doit également renforcer l'exécution des contrats et entretenir des contacts réguliers avec les fournisseurs, en se dotant d'un bureau chargé de la gestion des contrats, qui assurera la coordination de ses relations contractuelles. Le Comité a noté que le problème a été aggravé par l'insuffisance du suivi des commandes, dont témoigne l'absence des courriers voulus dans le dossier d'appel d'offres.

63. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de se doter d'un bureau chargé de la gestion des contrats, qui aura pour mission de coordonner ses relations contractuelles; b) d'établir une relation efficace entre la direction et les fournisseurs et d'entretenir des contacts réguliers avec les fournisseurs; c) d'envisager d'assortir les contrats relatifs à l'achat de médicaments et de fournitures médicales d'une clause de dommages-intérêts afin de veiller à ce que les fournisseurs exécutent leurs obligations.

9. Gestion du programme d'enseignement

Mauvaise gestion des établissements scolaires installés dans des locaux loués

64. Le bureau de Jordanie exploite 174 écoles comptant au total plus de 118 000 élèves et un établissement d'enseignement supérieur doté d'une faculté des sciences de l'éducation et des arts comptant 1 285 étudiants. De ces 1 285 étudiants, 650 sont parrainés par l'Office et 635 suivent un programme d'enseignement parallèle payant. Sur les 174 écoles, 123 (70,7 %) sont situées dans les bâtiments de l'Office, et 51 (29,3 %) sont installées dans des locaux loués. Le Comité a noté que 40 des bâtiments loués (78,4 %) étaient des immeubles de logement. En outre, au cours de la visite qu'il a effectuée dans huit écoles situées dans des locaux loués, il a constaté que cinq d'entre elles ne disposaient pas des installations de base nécessaires à l'enseignement (laboratoires, bibliothèques de livres scolaires, salles informatiques et mobilier suffisant).

65. Dans la plupart de ces écoles, les classes sont surchargées, accueillant entre 21 et 37 élèves au lieu de 13 à 28, comme convenu dans le contrat de bail. Les écoles situées dans des bâtiments loués enregistrent un taux de surpopulation allant de 36 à 106 %, ce qui risque de nuire aux échanges entre élèves et à la concentration pendant les cours. L'Office a indiqué qu'il s'était procuré un terrain de 4 167 mètres carrés, sur lequel il ferait construire une école « verte » regroupant les effectifs de trois écoles louées, et que les travaux devraient commencer en 2015.

66. Cinq des écoles visitées comptaient au total 187 élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux; elles n'avaient toutefois pas mis en place de programmes particuliers ou de cours supplémentaires à l'intention de ces élèves, contrairement aux prescriptions de la stratégie de réforme de l'éducation de l'UNRWA pour la période 2011-2015. En outre, la plupart des écoles n'étaient pas équipées pour accueillir les élèves à mobilité réduite, contrairement aux dispositions de la stratégie de réforme de l'éducation et de la stratégie à moyen terme de l'Office pour la période 2010-2015. Par exemple, dans les écoles visitées, des installations telles que les bibliothèques, les laboratoires, notamment et certaines salles de classe se trouvaient aux premier et deuxième étages du bâtiment et étaient donc difficilement accessibles pour les élèves ayant des problèmes de mobilité. D'après le rapport sur les taux d'abandon scolaire publié par l'Office en 2010, 298 élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux ont abandonné l'école en raison de l'inadéquation des infrastructures. L'Office a attribué ces lacunes au manque de place à proximité des camps de réfugiés et à l'insuffisance des ressources permettant la construction de nouveaux bâtiments scolaires.

67. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) d'accélérer la construction d'une école, à savoir l'école « verte », pour y regrouper les effectifs de trois écoles actuellement installées dans des locaux loués; b) d'envisager de mettre en place des plans à long terme en vue de remplacer les écoles situées dans des locaux loués et des solutions à court terme pour équiper ces écoles; c) de continuer, compte tenu de la modicité de ses ressources, de s'employer à mobiliser des fonds en vue de couvrir le coût des terrains et des travaux.

68. Le Comité a également recommandé à l'UNRWA : a) d'installer des salles de documentation dans les écoles existantes afin d'améliorer la mise en œuvre des programmes à l'intention des élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux; b) de mobiliser des ressources suffisantes pour rénover les bâtiments scolaires

existants de façon que les élèves à mobilité réduite puissent y accéder facilement.

Problèmes rencontrés dans les réformes du secteur de l'éducation

69. Le Comité a constaté que les initiatives lancées pour réformer le secteur de l'éducation se heurtaient à d'importants obstacles qui risquaient d'empêcher l'Office d'atteindre ses objectifs. Ces obstacles sont les suivants :

a) Mise en œuvre d'une structure éducative au niveau des zones d'opérations et des bureaux régionaux : en novembre 2013, l'Office a approuvé sa politique d'appui aux enseignants, élément clef de sa stratégie globale de réforme de l'éducation pour la période 2011-2015. Cette politique définit un certain nombre d'étapes en vue de la mise en œuvre d'une nouvelle structure éducative au niveau des zones d'opérations et des bureaux régionaux. Conformément à la politique, cette structure aurait dû commencer à fonctionner au plus tard le 1^{er} septembre 2014, mais la mise en œuvre avance lentement, et le recrutement d'enseignants n'a été mené à bien que dans trois des cinq zones d'opérations. Ce délai risque de retarder l'exécution des objectifs de la politique, à savoir le perfectionnement des enseignants et l'amélioration de la qualité des établissements d'enseignement. L'Office a expliqué ce retard par la longueur de la procédure de recrutement du personnel enseignant, la plupart des postes ne pouvant être pourvus tant que certaines activités essentielles à l'échelon du siège, notamment la cartographie des postes, n'étaient pas menées à bien;

b) *Cadre de gouvernance* : conformément à la stratégie de réforme de l'éducation, l'Office prévoyait d'adopter, au plus tard en 2012, un cadre de gouvernance pour le département de l'éducation, qui viserait à améliorer la gestion de son programme d'éducation. Toutefois, au moment du contrôle, en avril 2015, ce document était encore au stade de projet. Le retard pris dans l'approbation de ce cadre nuit au suivi des sept autres aspects de la mise en œuvre de la stratégie de réforme de l'éducation;

c) *Projet pilote de nomination de coordonnateurs d'enseignants en Cisjordanie* : conformément à la politique relative aux enseignants adoptée en 2013, l'Office est tenu de mettre en place, au bureau de Cisjordanie, un projet pilote de nomination de coordonnateurs d'enseignants visant notamment à apporter un soutien professionnel aux nouveaux enseignants qualifiés et à aider les enseignants travaillant dans les écoles. Le Comité a constaté que le plan d'exécution de la réforme, qui devait être lancé le 1^{er} septembre 2014 au plus tard, n'avait toujours pas été mis en œuvre en avril 2015. L'Office a attribué ce retard à la grève lancée par le syndicat local, qui a retardé le processus de constitution des classes. À la suite de la grève observée au bureau de Cisjordanie, l'Office a décidé d'exécuter le projet dans un autre bureau régional en vue d'éviter de nouveaux retards. Tout en étant conscient des difficultés rencontrées dans la mise en œuvre du projet, le Comité estime que l'UNRWA doit mettre en place des stratégies acceptables propres à éviter que les activités du syndicat local ne compromettent l'exécution du projet dans d'autres bureaux régionaux.

70. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de veiller à ce que les bureaux extérieurs accélèrent le recrutement aux postes vacants au sein de la nouvelle structure et se coordonnent avec le département de l'éducation, au siège de l'Office, pour les questions appelant une décision du siège;

b) d'accélérer la mise au point du projet de cadre de gouvernance, afin d'appuyer la mise en oeuvre de la stratégie de réforme de l'éducation.

71. Le Comité recommande à l'UNRWA de mettre en place des stratégies acceptables visant à éviter que les activités du syndicat local ne compromettent l'exécution du projet dans d'autres bureaux régionaux.

10. Gestion du programme de santé

Gestion des médicaments et des fournitures médicales de première nécessité

72. Conformément à sa politique de gestion des stocks, l'Office est tenu de disposer en permanence d'un stock régulateur de fournitures médicales de première nécessité équivalent à environ 25 % de ses besoins annuels.

73. Le Comité des commissaires aux comptes a toutefois constaté que la pharmacie centrale de Jordanie était venue à manquer de médicaments essentiels en raison de divers facteurs, dont les insuffisances des chambres froides où sont entreposés les médicaments et les retards de livraison des fournisseurs. Des lacunes en matière de gestion des stocks, notamment la taille insuffisante des zones d'entreposage et le manque de monte-charge permettant de transporter des caisses de produits médicaux, ont également été signalées dans un document de réflexion sur les médicaments et les fournitures médicales de première nécessité établi par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'OMS a recommandé d'agrandir la pharmacie centrale.

74. Le Comité a en outre constaté que les fournitures médicales étaient mélangées avec des produits de base dans les entrepôts de la Division des achats et de la logistique et que, avant d'être jetés, des médicaments périmés étaient conservés avec des médicaments qui ne l'étaient pas dans l'entrepôt central, ce qui est contraire aux directives de l'OMS de 2003 sur les bonnes pratiques d'entreposage des produits pharmaceutiques.

75. Le Comité craint que le mélange de médicaments – certains périmés et d'autres non – accroisse le risque d'administrer des médicaments périmés aux patients et que les insuffisances des chambres froides empêchent l'Office d'acheter des médicaments en gros à bas prix. En outre, le mélange de fournitures médicales et de produits de base a des effets néfastes sur la qualité des fournitures médicales. Le Comité estime que l'élimination en temps voulu des articles périmés permettra de disposer de plus de place pour entreposer des fournitures médicales encore valables. L'Office a indiqué que la pénurie de médicaments de première nécessité était due aux retards de livraison des fournisseurs, qui s'expliquaient par la lenteur des procédures de dédouanement des pays hôtes, et à la taille insuffisante de ses zones d'entreposage.

76. L'Office est convenu qu'il devrait, ainsi que le Comité des commissaires aux comptes l'a recommandé : a) étudier la possibilité de conclure des accords à long terme avec des fournisseurs locaux qui offrent des prix compétitifs et satisfont aux caractéristiques techniques requises; b) faire installer plus rapidement de nouvelles chambres froides suffisamment grandes où seront entreposés les médicaments devant être conservés à une température inférieure à 8 °C; et c) se débarrasser des médicaments périmés de façon à disposer de plus grandes capacités de stockage et, dans l'intervalle, se doter d'une aire de stockage temporaire où entreposer des médicaments dans de bonnes conditions.

Médicaments et fournitures médicales de première nécessité et déchets médicaux

77. Aux termes du paragraphe 8 de la série d'instructions techniques no HD/CM1/99 de l'Office en date de 1999, portant sur la gestion des dépôts de produits médicaux, il convient de vérifier et inspecter les fournitures reçues afin de veiller à ce qu'elles soient utilisables et conformes aux caractéristiques requises. Il s'agit ainsi de faire en sorte que la qualité des médicaments et des fournitures médicales soit contrôlée et assurée, de leur réception jusqu'à leur utilisation finale, selon des procédures adéquates de stockage, de distribution et de manutention. Il est en outre stipulé dans les directives de l'Office de 2008 sur l'infrastructure des centres sanitaires que les déchets médicaux doivent être éliminés selon les méthodes autorisées, idéalement par incinération.

78. Le Comité a constaté que le bureau du Liban n'était pas en mesure de présenter de documents, portant par exemple sur les analyses par lot et les caractéristiques techniques des produits finals, ni de certificats d'entreposage qui attesteraient l'efficacité de tests de contrôle de la qualité. Le Comité a appris que faute de directives émanant du siège, aucune vérification de ce type n'était d'ailleurs réalisée. Le bureau se fonde actuellement sur les certificats émis par les pays d'origine, qui ne sont pas nécessairement conformes aux normes médicales. Le Comité a noté que le Ministère de la santé publique libanais effectuait pour le compte du bureau des inspections des médicaments et fournitures médicales de première nécessité reçus avant d'en autoriser la distribution. Sachant à quel point il importe d'assurer la qualité de tels médicaments et fournitures, le Comité estime que l'Office doit à titre prioritaire définir à cette fin des directives adéquates à l'usage des bureaux de secteur.

79. En outre, lors de la visite de quatre centres sanitaires et d'une pharmacie centrale du bureau du Liban, le Comité a constaté que les centres ne disposaient pas d'installations d'élimination des déchets et se débarrassaient ainsi chaque jour de déchets médicaux dans des conteneurs situés dans des lieux publics. L'Office a expliqué que le manque de moyens financiers ne lui permettait pas de se doter de telles installations. Le Comité considère que jeter des déchets médicaux dans des conteneurs situés dans des lieux publics est contraire aux directives susmentionnées de l'Office sur l'infrastructure des centres sanitaires et risque d'avoir des effets négatifs sur l'environnement.

80. L'Office est convenu qu'il devrait, ainsi que le Comité des commissaires aux comptes l'a recommandé, élaborer et faire appliquer des procédures visant à faciliter la réalisation de tests de contrôle de la qualité des médicaments et fournitures médicales de première nécessité au bureau du Liban.

81. Le Comité a en outre recommandé que l'Office définisse des méthodes et des lieux adéquats d'élimination des déchets médicaux et juge prioritaire d'allouer des crédits au traitement des déchets dans le cadre du budget annuel afin de faciliter la mise en place d'installations d'élimination de tels déchets dans les centres sanitaires.

11. Gestion des programmes et des projets

Évaluation de risques des projets

82. Au terme de l'examen de 11 dossiers de projet et de requêtes auprès de l'administration au bureau du Liban, le Comité a constaté qu'il n'était pas possible de faire figurer les conclusions d'évaluations de risques dans les propositions de projet, ainsi que l'exigeait le paragraphe 4.2 du manuel des projets de l'Office (2011), car aucune évaluation de ce type n'avait été réalisée. Cette situation s'explique principalement par l'absence d'un mécanisme de suivi et d'application, tel qu'un comité d'examen des projets, qui veille au respect des procédures à suivre. Le Comité considère qu'une évaluation des risques est un outil essentiel de toute analyse de projet car elle permet de réduire au minimum la possibilité de devoir modifier ultérieurement, à la suite d'imprévus, les accords de financement signés avec les donateurs. C'est également une condition importante du succès du projet et de l'obtention des résultats escomptés dans le respect des délais et du budget impartis. L'Office a expliqué cette lacune par la charge de travail excessive du personnel du Bureau des relations avec les donateurs et de l'appui aux projets.

83. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devrait établir un mécanisme, tel qu'un comité d'examen des projets, qui veillerait à ce que des évaluations de risques des projets soient menées et leurs conclusions prises en compte dans les propositions de projet, ainsi que l'exige le manuel des projets de l'Office (2011).

12. Gestion des ressources humaines

Délais de recrutement prolongés

84. Dans son rapport précédent (A/69/05/Add.4), le Comité s'est déclaré préoccupé par la prolongation des délais de recrutement du bureau du Liban et a recommandé que l'Office mette en œuvre plus rapidement les initiatives prévues en vue de réduire la durée du recrutement.

85. Le Comité continue d'observer des retards en matière de recrutement au siège et dans les bureaux de secteur. Le recrutement ne devrait par exemple pas durer plus de 120 jours, mais les retards constatés par rapport à cet objectif sont compris entre 25 et 247 jours au bureau du Liban, 36 et 260 jours au bureau de Jordanie pour huit postes de fonctionnaire recruté sur le plan régional et 33 et 84 jours pour quatre postes de fonctionnaire recruté sur le plan régional et 7 et 26 jours pour trois postes de fonctionnaire recruté sur le plan international au siège de l'Office à Amman.

86. L'Office a indiqué que les délais de recrutement avaient été prolongés afin de soumettre les candidats à une sélection préalable et à des examens approfondis, et notamment de préparer des questions techniques destinées aux entretiens. Il a également expliqué qu'il poursuivait ses efforts en vue d'écourter ces délais mais que cela demeurerait difficile à l'heure où les services internes avaient pour priorité de faire face à la situation de crise en République arabe syrienne. Le Comité a déclaré craindre que de tels délais de recrutement aient des répercussions négatives sur la prestation de services aux réfugiés.

87. Le Comité recommande une nouvelle fois à l'Office de mettre en œuvre plus rapidement les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement en améliorant la coordination au sein des départements recruteurs.

Lacunes en matière de recrutement

88. Le Comité a observé les lacunes suivantes dans les procédures de recrutement du personnel :

a) Durée écourtée de publication des avis de vacance de poste à pourvoir sur le plan international : les avis de vacance de trois des cinq postes de fonctionnaire à recruter sur le plan international examinés par le Comité ont été publiés pendant une période allant de 5 à 10 jours au lieu des 30 jours stipulés au paragraphe 29 de la directive n° I/104.2/Rev.2 sur la politique de sélection du personnel recruté sur le plan international. Les représentants de l'Office ont indiqué que cette durée de publication plus courte s'expliquait par la nécessité urgente de pourvoir ces postes mais le nombre de jours (de 94 à 180) écoulés entre la fin de la publication et l'entrée en fonctions des candidats tend à prouver le contraire. Du fait de ces délais de publication écourtés, l'Office risque de ne pas être entièrement en mesure de faire connaître ses besoins auprès des organisations, des associations professionnelles et des instituts où travaillent les personnes possédant les compétences recherchées;

b) Recrutement de nouveaux membres du personnel à partir d'une liste de réserve périmée : d'après la directive sur la politique de sélection du personnel recruté sur le plan régional, il convient de se doter d'une liste de candidats préalablement approuvés pouvant être nommés ou recommandés sans qu'un avis de vacance de poste soit publié. Ces candidats restent inscrits pour une durée d'un an sur la liste, qui est ensuite censée être mise à jour.

Au sein du bureau de Jordanie, un candidat qui figurait sur la liste préalablement approuvée a été nommé 271 jours après la date d'expiration de cette liste. Le Comité a en outre constaté qu'une prolongation de la durée d'inscription avait été accordée pour 11 postes d'agent d'assainissement et d'agent d'administration scolaire, bien qu'aucune disposition n'ait été prévue à cette fin dans la politique relative à la sélection du personnel recruté sur le plan régional. L'Office a expliqué avoir approuvé la prolongation de la durée d'inscription sur la liste du fait de la nécessité urgente de pourvoir ces postes mais aucune justification n'a été apportée au moment des faits. Le Comité craint que la décision de recruter de nouveaux membres du personnel d'après des listes périmées compromette la qualité des candidats sélectionnés par rapport au marché de l'emploi actuel.

89. L'Office est convenu, ainsi que le Comité l'a recommandé, de :
a) respecter la politique de sélection du personnel recruté sur le plan international de façon à accorder suffisamment de temps pour qu'un plus grand nombre de personnes présentent leur candidature; et b) veiller à faire figurer dans les dossiers de recrutement une explication adéquate lorsqu'une dérogation à la politique de recrutement est accordée en vue de répondre aux besoins opérationnels de base de l'Office.

90. L'Office a également souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devrait se conformer aux politiques de recrutement du personnel et, en cas de situation exceptionnelle indépendante de sa volonté, justifier par écrit des raisons qui l'ont amené à prolonger les délais impartis.

13. Services d'informatique et de télécommunications

Lacunes des services d'informatique et de télécommunications

91. Le Comité a constaté les lacunes suivantes en matière de gestion des services d'informatique et de télécommunications à l'Office :

a) Portée du plan de reprise après sinistre : l'Office dispose de deux catégories de services d'informatique et de télécommunications : les services intégrés qui s'appliquent à l'ensemble de l'Office, notamment les applications centrales, et ceux des bureaux de secteur, qui sont spécifiquement destinés aux utilisateurs de ces bureaux et du siège. Le Comité a constaté que le plan de reprise après sinistre mis au point en février 2014 ne portait pas sur les services intégrés d'informatique et de télécommunications hébergés au centre de données extérieur de la Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie).

Du fait de cette lacune, l'Office risque de perdre des données en cas de sinistre au centre de données extérieur. Le Comité a appris que les capacités du Centre de services mondial du Département de l'appui aux missions avaient été renforcées et que si la Base de soutien logistique avait par le passé été le seul centre de données, il en existait maintenant un deuxième à Valence (Espagne). Les représentants de l'Office ont expliqué que les systèmes plus anciens hébergés à la Base de soutien logistique seraient restructurés de façon à instaurer des fonctions de sauvegarde redondantes depuis Valence ou Brindisi. Le Comité craint que l'absence d'un plan de reprise après sinistre des services intégrés hébergés au centre de données extérieur de la Base de soutien logistique empêche l'Office de recouvrer des données essentielles en cas de grave perturbation.

b) Mise en service du progiciel de gestion intégré : Le progiciel de gestion intégré, dont la mise en service a débuté en 2012 et qui porte sur les secteurs de la finance, des ressources humaines et des achats, devrait être opérationnel le 19 avril 2015 au plus tard. Le Comité a cependant constaté que la stratégie de sauvegarde de données et les procédures visant à assurer l'accès des utilisateurs au nouveau système n'avaient pas été révisées de façon à tenir compte des nouvelles opérations. L'hébergement du nouveau système et de son application médiatrice.

Citrix, a en outre été confié à une tierce partie mais le contrat avec le prestataire de services n'a pas encore été conclu. Le Comité a par ailleurs noté que l'Office ne serait pas pleinement en mesure de régler et gérer les difficultés qui pourraient surgir une fois que le nouveau progiciel serait opérationnel, l'application express du service d'assistance et la formation correspondante des utilisateurs n'ayant pas été suffisamment adaptées à la situation. Ces lacunes nuiront à la mise en service du système.

L'Office ne sait pas quand le contrat de services externalisés sera conclu ni quand les procédures d'autorisation de l'accès des utilisateurs au nouveau progiciel seront mises en œuvre. Le Comité estime que, faute d'un examen adéquat des procédures opérationnelles liées au progiciel, d'un plan de clôture du projet qui facilite le transfert des opérations externalisées à une tierce partie et de capacités suffisantes de gestion systématique des incidents susceptibles de survenir lors du déploiement du nouveau progiciel, l'Office ne sera pas pleinement en mesure d'apporter un appui aux nouvelles opérations.

92. L'Office a souscrit aux recommandations du Comité selon lesquelles il devrait mettre à jour le plan de reprise après sinistre en vue: a) d'inclure les systèmes essentiels du centre de données extérieur; et b) de signer dans de plus brefs délais un contrat avec le prestataire de services chargé d'héberger le nouveau progiciel de gestion intégré et Citrix.

93. L'Office a également souscrit aux recommandations du Comité selon lesquelles il devrait : a) réviser la stratégie de sauvegarde de données et les procédures relatives à l'accès des utilisateurs de façon à tenir compte des exigences du nouveau progiciel de gestion intégré; b) adapter plus rapidement l'application express du service d'assistance afin de pouvoir faire face aux incidents susceptibles de survenir lors de la mise en œuvre du nouveau progiciel et former le personnel du service d'assistance en conséquence avant que le système ne soit complètement opérationnel; et c) définir des plans de clôture de projet pour le progiciel afin d'assurer une transition sans heurt du stade du projet au stade opérationnel.

Absence de politique et directives de sécurité en matière d'informatique mobile

94. L'informatique mobile fait intervenir des appareils informatiques portables dont les systèmes d'exploitation permettent de faire fonctionner différents types de logiciels d'application. La plupart des appareils portables sont dotés de fonctions wifi et Bluetooth et d'un système de positionnement universel (GPS), ce qui leur permet de se connecter à Internet et à d'autres appareils équipés de la fonction Bluetooth, par exemple une voiture ou un casque avec microphone. L'objectif d'une politique de sécurité informatique est que l'Office assure l'intégrité de ses réseaux et que les appareils ne lui appartenant pas ne soient pas connectés à ses réseaux sans que des systèmes de sécurité et des dispositifs de contrôle adéquats aient été mis en place au préalable. L'Office compte actuellement 60 appareils portables ayant accès aux applications intégrées, telles que le courrier électronique, et téléphones intelligents (smartphones), qui permettent de se connecter au réseau sans fil pour accéder à Internet.

95. L'Office ne dispose cependant d'aucune politique ou directive de sécurité adaptée aux problèmes spécifiques que présente l'usage d'appareils mobiles. Ces appareils sont par exemple souvent utilisés en divers lieux sur lesquels l'organisation n'a aucun contrôle, tels que les résidences des membres du personnel, les hôtels et les sites de conférence. Bon nombre d'appareils portables, en particulier ceux qui appartiennent à des particuliers, ne disposent pas nécessairement de systèmes fiables, ce qui signifie que les dispositifs de sécurité intégrés sont inefficaces. Les appareils portables passent principalement par des réseaux ne relevant pas de l'organisation pour se connecter à Internet. Les organisations n'exercent généralement aucun contrôle sur la sécurité des réseaux externes utilisés par ces appareils et ces derniers peuvent être en relation avec d'autres systèmes aux fins de la synchronisation et du stockage de données. Le Comité considère que l'Office doit élaborer et mettre en œuvre des directives portant spécialement sur les appareils portables afin de répondre comme il se doit aux problèmes de sécurité qui leur sont propres.

96. L'Office est convenu qu'il devrait, ainsi que le Comité l'a recommandé : a) réviser la politique de sécurité informatique de façon à tenir compte des problèmes de sécurité propres aux appareils portables; et b) élaborer des

directives relatives à la sécurité des appareils portables et sensibiliser les utilisateurs à la question.

14. Département des services de contrôle interne

Performance globale du Département des services de contrôle interne pour l'année terminée le 31 décembre 2014

97. Sur une période de trois ans (janvier 2012 à décembre 2014), le Département des services de contrôle interne a formulé un total de 348 recommandations d'audit, dont 209 (60 %) ont été intégralement appliquées, alors que 139 étaient en cours d'application au 31 décembre 2014 (voir tableau II.3).

Tableau II.3

État d'avancement de l'application des recommandations du Département des services de contrôle interne

État au 31 décembre 2014	(Date de la recommandation)			Total	Pourcentage
	2012	2013	2014		
En cours d'application	2	88	49	139	40
Intégralement appliquées	141	68	0	209	60
Total	143	156	49	348	100

Source : Rapport du Département des services de contrôle interne, 2014.

98. Lors de son examen des activités du Département, le Comité a noté ce qui suit :

Automatisation du dispositif de suivi des recommandations d'audit interne dans le système de suivi de la gestion axée sur les résultats.

99. L'alinéa d) du paragraphe 12 de la directive organisationnelle n° 14 de 2012 exige du Département des services de contrôle interne qu'il gère le suivi des recommandations d'audit interne destinées à améliorer le dispositif de contrôle interne. Le Département utilise une base centralisée de données de consultation pour suivre et contrôler l'état d'application des environ 925 recommandations formulées depuis 2011. Le Comité a passé en revue ce dispositif et a noté que l'actualisation de l'état d'application supposait la compilation manuelle des réponses fournies en utilisant des tableaux Excel ou des fichiers Word, ce qui prenait du temps et n'était pas efficace pour assurer des mises à jour régulières. Ces opérations manuelles retardaient le suivi et l'évaluation de l'état d'application des recommandations d'audit.

100. Le Comité a été informé que le processus d'automatisation du dispositif actuel dans le système de suivi de la gestion axée sur les résultats était en cours. À l'heure actuelle, le Département transférait les données de la base centralisée de données de consultation vers le système de suivi de la gestion axée sur les résultats. Il a indiqué qu'un essai pilote du dispositif de suivi des recommandations d'audit était prévu dans le bureau de Jordanie et que cet essai serait suivi par la formation au nouveau système du personnel du Département et des utilisateurs-clients.

101. Toutefois, au moment où l'audit a été réalisé, en avril 2015, la migration des données sur l'application des recommandations d'audit interne vers le système de suivi de la gestion axée sur les résultats était encore en cours. Le retard pris dans le transfert des données a été attribué aux longues discussions tenues entre le Département de la planification et le Département des services de contrôle interne pour convenir de la meilleure manière d'opérer ce transfert. La persistance de retards dans le transfert des données et l'automatisation de l'enregistrement des données dans le système de suivi compromettrait la gestion efficace et pertinente de ce projet.

102. L'UNWRA a souscrit aux recommandations du Comité lui demandant de :
a) accélérer l'automatisation du dispositif de suivi des recommandations d'audit interne dans le système de suivi de la gestion axée sur les résultats afin de donner suite de façon efficace et efficiente aux recommandations du Département des services de contrôle interne; et b) faire en sorte qu'il soit bien rendu compte de l'expérience acquise dans le cadre de l'essai pilote mené au bureau de Jordanie afin pour de pouvoir en tirer efficacement parti à l'avenir pour une application dans d'autres bureaux de secteur.

Examen de la structure organisationnelle de la Division des investigations

103. L'alinéa d) du paragraphe 16 de la directive organisationnelle n° 14 de 2012 exige de la Division des investigations qu'elle fournisse des conseils techniques, des orientations et une formation au personnel qui peut être appelé à procéder à des investigations sous la supervision des bureaux de secteur et des directeurs de département. De plus, l'alinéa e) du paragraphe 16 exige de la Division qu'elle administre un processus d'assurance de la qualité en prenant l'initiative de l'examen des investigations menées par les départements du siège et les bureaux de secteur.

104. Le Comité a examiné la structure organisationnelle dans le domaine des investigations et a observé que le Département des services de contrôle interne prend en charge quelques activités d'investigation, alors que d'autres sont menées par le personnel des bureaux de secteur et des départements du siège sous l'autorité de leurs directeurs respectifs. Lorsqu'il a examiné les rapports d'investigation publiés par les bureaux de secteur, le Comité a relevé que ces rapports n'avaient pas été revus par des enquêteurs professionnels à des fins d'assurance de la qualité en raison de l'absence d'une politique concernant la communication d'informations sur les activités d'investigation menées par les bureaux de secteur et les départements du siège. Le Comité a été informé que l'Office était conscient des lacunes existantes et qu'il avait pris l'initiative d'établir un comité de réception des éléments d'information dans les bureaux de secteur², comme recommandé par le Comité consultatif de l'UNWRA pour les questions de contrôle interne à sa réunion des 24 et 25 novembre 2013, en tant que moyen de renforcer le processus d'examen des investigations.

105. En 2014, l'Office a recruté deux enquêteurs professionnels pour fournir un appui supplémentaire, formuler des avis et des orientations et assurer une formation technique à l'intention des agents des bureaux de secteur chargés de mener des investigations sous la supervision des directeurs de ces bureaux. L'ampleur de la

² Le Comité de réception des éléments d'information est responsable de l'examen des allégations de faute professionnelle et détermine si une allégation doit faire l'objet d'une enquête.

participation directe des enquêteurs à la supervision du travail de ces agents est fonction de la nature de chaque affaire et doit être discutée et convenue entre le Département des services de contrôle interne et les directeurs des bureaux de secteur concernés. Le Département a aussi informé le Comité que tous les bureaux de secteur n'avaient pas mis en place un comité de réception des éléments d'information pour examiner les allégations de faute et déterminer si une investigation se justifiait, comme l'avait conseillé le Comité consultatif.

106. Tout en reconnaissant les efforts entrepris par l'Office, le Comité est d'avis que celui-ci doit surveiller la situation de près pour veiller à ce que des comités de réception des éléments d'information soient établis dans l'ensemble de ses bureaux de secteur à des fins d'assurance de la qualité.

107. Le Comité recommande que l'Office : a) veille à ce que des comités de réception des éléments d'information soient établis dans tous les bureaux de secteur pour examiner les allégations de fraude à des fins d'assurance de la qualité; et b) envisage d'élaborer une politique générale pour favoriser la communication d'informations sur les activités d'investigation menées par le personnel des bureaux de secteur et des départements du siège.

108. L'UNRWA souscrit à la recommandation du Comité tendant à ce qu'il s'assure que tous les bureaux de secteur mettent en place des comités de réception des éléments d'information et qu'il envisage d'élaborer une politique propre à favoriser la communication d'informations sur les activités d'investigation menées par les bureaux de secteur et les départements du siège.

15. Département du microfinancement

109. Le Département du microfinancement est un petit programme mis en place au sein de l'UNRWA pour accorder des facilités de crédit à des microentrepreneurs. Les activités et les soldes du Département pour 2014 ont été pris en compte dans les états financiers de l'UNRWA de 2014. Le Département établit sa propre série d'états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, que le Comité a audités séparément.

110. En 2014, le Département a enregistré une perte de 0,484 million de dollars, contre un excédent de 0,475 million de dollars en 2013. La perte enregistrée est attribuable : aux fluctuations des taux de change pour les prêts libellés dans différentes monnaies; à la diminution des recettes provenant de subventions d'exploitation et d'autres recettes; et à une dotation aux provisions pour prêts de 1,05 million de dollars, contre 1,02 million en 2013. Le Comité a émis une opinion sans réserve à l'issue du contrôle des états financiers de 2014 qu'il a effectué.

Gestion des prêts à recouvrer

111. Le Comité a examiné les prêts à recouvrer et a constaté que des prêts d'un montant total de 34,376 millions de dollars ont été consentis en 2014 (contre 30,54 millions de dollars pour l'exercice 2013), tandis que 30,737 millions de dollars (31,05 millions de dollars en 2013) ont été reçus à titre de remboursement du principal et des intérêts des prêts en cours. Au 31 décembre 2014, les provisions au titre de l'encours des prêts représentaient 1,05 million de dollars, contre 1,34 million de dollars en 2013, alors que le montant des prêts comptabilisés en pertes s'est chiffré à 0,86 million de dollars (2,05 millions de dollars en 2013). À la

même date, le solde de clôture des prêts s'élevait à 21,37 millions de dollars (contre 18,77 millions de dollars en 2013).

112. Dans son précédent rapport d'audit (A/69/5/Add.4, chap. II, par. 183), le Comité avait fait part de sa préoccupation concernant la non-application des recommandations des auditeurs internes quant aux défaillances de la procédure d'octroi de prêts, qui pouvaient accroître le risque de recouvrabilité. Il a examiné le rapport d'audit interne et a constaté les mêmes défaillances, notamment le manque de précision et de cohérence dans les formulaires de demande de prêt établis par les responsables, la non-conformité avec les manuels d'utilisation, le non-respect des procédures applicables aux opérations de caisse et le manque de suivi des clients en retard ou en défaut de paiement par les chefs de succursales. En outre, le Comité a constaté que les chefs de succursales n'assuraient pas d'activités de supervision et de contrôle, de sorte que les termes et conditions n'étaient pas respectés lors du décaissement des prêts.

113. Le Comité réitère ses recommandations tendant à ce que le Département du microfinancement : a) améliore ses contrôles en mettant au point en 2015 une procédure de demande de prêt en ligne dans le nouveau système Omni Enterprise; b) surveille étroitement les activités des caissiers, leur propose des formations et formule des directives à leur intention afin qu'ils respectent scrupuleusement les règles de fonctionnement, notamment la mise à jour du registre des chèques, qui doit être vérifié tous les trimestres par les chefs de succursales; et c) adopte une véritable procédure de suivi de tous les emprunteurs, surtout ceux en retard de paiement, tout en respectant les termes et conditions convenus lors du décaissement des prêts.

C. Informations communiquées par l'administration

114. Le Comité considère négligeables les comptabilisations en pertes, versements à titre gracieux et cas de fraude ou de présomption de fraude présentés ci-après dont l'UNRWA lui a rendu compte.

1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens

115. L'UNWRA a informé le Comité, conformément à la disposition 11.5 de son règlement financier, qu'il avait enregistré les pertes et comptabilisations en pertes suivantes : 5244 dollars de pertes de montants en espèces; 0,46 million de dollars de pertes de stocks (détectées lors de la vérification des stocks physiques); 0,15 million de dollars de créances irrécouvrables; 1,35 million de dollars de pertes matérielles; et 0,86 million de dollars de prêts non remboursés (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

116. Conformément à la disposition 11.5 de son règlement financier, l'Office a rendu compte des versements à titre gracieux qu'il a effectués en 2014, dont le montant total s'élève à 0,02 million de dollars. Cette somme concerne deux fonctionnaires transférés du bureau de Gaza au siège à Amman.

3. Cas de fraude et de présomption de fraude

117. Conformément aux Normes internationales d'audit, le Comité planifie ses contrôles des états financiers de façon à acquérir l'assurance raisonnable que ces états sont exempts d'inexactitudes et d'anomalies significatives (y compris celles résultant de fraudes). On ne saurait attendre de lui, toutefois, qu'il décèle toutes les inexactitudes et anomalies. C'est à l'administration qu'il appartient au premier chef d'empêcher et de détecter la fraude.

118. Au cours de la vérification, le Comité a demandé à l'administration des informations portant sur l'évaluation à laquelle elle a pour mission de procéder concernant le risque d'anomalies significatives provenant de fraudes ainsi que sur les mécanismes en place pour identifier les risques de fraude, et y remédier, notamment les risques spécifiques de fraude que l'administration a identifiés ou qui ont été portés à son attention. Le Comité a posé aussi des questions à l'administration afin de déterminer si elle avait connaissance de fraudes avérées, suspectées ou alléguées, interrogeant aussi le Bureau des services de contrôle interne. Le mandat additionnel régissant la vérification externe des comptes prévoit les cas de fraude et de présomption de fraude dans la liste des questions à couvrir dans le rapport du Comité

119. En 2014, le Comité n'a pas relevé de cas de fraude ou de présomption de fraude autres que ceux qui ont été portés à son attention et indiqués comme il se doit dans les notes relatives aux états financiers.

120. Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et à l'annexe correspondante, l'UNRWA a signalé 25 cas de fraude ou de présomption de fraude pour 2014, dont 11 cas, représentant un montant de 123 004 dollars, dont l'examen a été achevé et finalisé au cours de l'année. Quatorze autres cas font toujours l'objet d'une enquête et l'Office présentera un rapport à leur égard l'an prochain. On trouvera à l'annexe III du chapitre II du présent rapport un récapitulatif des cas en question.

D. Remerciements

121. Le Comité tient à remercier le Commissaire général et ses collaborateurs, ainsi que le personnel du siège à Amman et à Gaza et des bureaux de Jordanie, de Gaza, du Liban et de République arabe syrienne de l'aide qu'ils ont apportée à ses équipes et de l'esprit de coopération dont ils ont fait preuve.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
de la République-Unie de Tanzanie,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Vérificateur principal)
(Signé) **Mussa Juma Assad**

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes
du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord
(Signé) **Sir Amyas C.E. Morse**

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l'Inde
(Signé) **Shashi Kant Sharma**

Annexe I

État d'avancement de l'application des recommandations pour l'année terminée le 31 décembre 2014

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
1	Audit final 2011	82	a) Fixer des délais de soumission des offres conformes aux dispositions du Manuel des achats; b) définir clairement ce qui constitue un « motif valable »; c) demander aux bureaux de secteur de planifier adéquatement les achats.	Les appels d'offres se font dans le respect de la directive du Manuel des achats révisé relative aux délais de soumissions, à de rares exceptions près, auquel cas l'écart doit s'accompagner de justificatifs. Il a été envisagé de modifier la disposition relative aux « motifs valables » pour réduire le délai de soumission des offres et décidé d'étoffer la documentation requise pour appuyer la décision du Chef de la Division des achats et de la logistique à des fins de vérification. La planification des achats est menée dans le respect des dispositions du Manuel des achats révisé. Le Département approfondit actuellement son examen pour s'assurer que les « motifs valables » invoqués pour écourter les périodes de soumission	L'UNRWA a entrepris de renforcer sa procédure de contrôle des délais d'inventaire grâce au nouveau système de planification des ressources, de manière à éviter autant que possible d'avoir à effectuer des achats en urgence, une situation qui oblige à réduire les délais de soumission des offres. L'Office est également en train de réviser le Manuel des achats et a fourni des orientations sur les justificatifs précis à fournir dans le cadre d'un raccourcissement du délai de soumission des offres pour motif valable.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
2	Audit final 2011	118	Mettre à jour le Manuel des achats afin de remédier au manque de cohérence des procédures de gestion des sorties de stocks dans les bureaux de secteur et combler les lacunes observées en matière de sortie de stocks.	d'offres s'accompagnent de justificatifs. En 2015, l'Office passera à nouveau progiciel de gestion intégré, qui prendra en charge toutes les opérations de gestion des stocks et permettra ainsi de remédier au manque de cohérence dans l'application des procédures relatives aux achats d'un bureau de secteur à l'autre.	Le Comité veillera à ce que la recommandation soit appliquée après la mise en place du nouveau progiciel de gestion intégré, qui permettra d'harmoniser les procédures d'approvisionnement dans tous les domaines.	X				
3	Audit final 2011	158	Établir clairement, dans le plan antisinistre, les responsabilités relatives aux tests dudit plan et à la reprise des opérations interrompues; b) achever et approuver le plan; c) élaborer et adopter un plan de continuité des opérations.	La mise en service d'un nouveau dispositif de sauvegarde et l'application d'un plan de continuité des opérations sont en cours au pôle informatique du siège. La mise en service du dispositif au bureau de l'UNRWA en République arabe syrienne a été retardée en raison de la situation actuelle. Une première version du plan antisinistre a été élaborée, et sera testée avant finalisation et approbation.	Le Comité a considéré que la recommandation avait été rendue caduque par les événements, puisqu'elle portait sur les procédures de sauvegarde et le plan antisinistre de l'ancien système, qui a été mis hors service le 19 avril 2015 et remplacé par le nouveau progiciel de gestion intégré.				X	

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
4	Audit final 2012 (A/68/5/Add.3, chap.II)	62	Mettre au point un dispositif bien défini de suivi de la qualité des prestations pendant la durée du contrat, qui assurera le respect des règles et garantira à l'administration que les mauvaises prestations ne restent pas sans suite.	La recommandation sera considérée comme « en cours d'application » jusqu'à ce que le nouveau dispositif soit mis en service dans le cadre du nouveau progiciel de gestion intégré, en 2015.	Le Comité ne pourra vérifier l'application de la recommandation que lorsque le nouveau progiciel sera opérationnel, puisqu'il intégrera l'ensemble des procédures de suivi pour chaque type de contrat (fourniture de biens, fourniture de services et construction).	X				
5	Audit final 2012	88	a) Élaborer dans les meilleurs délais une méthode d'inventaire pour se mettre en conformité avec les normes IPSAS; b) évaluer la valeur de clôture des articles hors stocks pour se mettre en conformité avec la norme IPSAS 12.	L'Office élabore actuellement des politiques et procédures pour la gestion des stocks et des articles non compris dans les stocks compatibles avec le progiciel de gestion intégré qui sera mis en service en 2015. Ces procédures, élaborées en tenant compte des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, seront conformes aux normes IPSAS.	Le Comité contrôlera la mise en œuvre de la recommandation après la mise en place du progiciel de gestion intégré mais a, dans l'intervalle, instauré une nouvelle politique de gestion des stocks, qui différencie les articles en stock des articles hors stock, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 12. (renouvelée en 2013)					X

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
6	Audit final 2012	101	<p>a) Arrêter un calendrier pour la création d'un comité directeur chargé de l'informatique, qui supervisera l'application et le fonctionnement des fonctions informatiques;</p> <p>b) élaborer une étude de viabilité pour le déploiement d'un système électronique de gestion des documents central accessible de partout et en permanence;</p> <p>c) arrêter un calendrier et de procéder dans les meilleurs délais à la fusion du groupe d'appui aux applications du système RAMCO du Département de la gestion financière avec celui de la Division des systèmes informatiques.</p>	<p>a) L'Office a établi en juillet 2013 un comité directeur chargé de l'informatique. Une série de mesures ayant trait à la gouvernance de tous les aspects du comité directeur chargé de l'informatique est en cours d'élaboration;</p> <p>b) la politique en matière de conservation, d'archivage et de destruction des documents est actuellement mise à jour. Elle permettra, une fois achevée, l'élaboration d'un document détaillé qui définira la configuration nécessaire et les exigences de l'Office s'agissant de la mise en place d'un système électronique de gestion des documents en vue de la numérisation des archives papier, actuellement conservées par le groupe de la tenue centralisée des dossiers;</p> <p>c) pour passer au nouveau progiciel de gestion intégré, il faudra restructurer globalement l'actuelle</p>	Le comité directeur doit adapter le modèle de fonctionnement du service informatique au nouveau progiciel de gestion intégré mis en service le 19 avril 2015.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du chap. II A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
7	Audit final 2013 (A/69/5/Add.4, chap.II)	159	a) Veiller au respect de l'instruction technique no 7 en mettant à jour régulièrement le plan de reprise après sinistre afin que ce dernier tienne compte de toute modification de l'infrastructure informatique; b) mettre à jour rapidement l'instruction portant sur la procédure de secours ainsi que le plan de reprise après sinistre afin qu'il tienne compte des changements apportés à l'infrastructure informatique.	Il est demandé que cette recommandation soit classée : a) la mise à jour de la procédure de sauvegarde a été achevée en septembre 2014 conformément à l'instruction technique n°6; b) la mise à jour du plan antisinistre du siège a été achevée en août 2014 et mise à l'essai en septembre 2014.	Le Comité a considéré que la recommandation avait été rendue caduque par les événements, puisqu'elle portait sur les procédures de sauvegarde et le plan antisinistre de l'ancien système (RAMCO), qui a été mis hors service le 19 avril 2015 et remplacé par le nouveau progiciel de gestion intégré.				X	

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
8	Audit final 2013	164	a) Mettre en place des procédures adéquates d'effacement des données enregistrées sur le matériel informatique, compte tenu de la sensibilité des informations remises aux autorités chargées de détruire ce matériel; b) élaborer des directives de sécurité fondées sur les bonnes pratiques afin de protéger les informations sensibles enregistrées ou consultées sur les appareils mobiles.	Recommandation en cours d'application. Les procédures et les moyens techniques actuels sont en cours d'évaluation en vue de la publication de directives générales et d'instructions techniques actualisées. D'autres priorités s'étant fait jour, l'application est désormais fixée au deuxième trimestre de 2015 et sera donc contrôlée par le Comité lors de l'audit intermédiaire de 2015.		X				
9	Audit final 2013	53	a) Accélérer la mise en service d'un nouveau logiciel de gestion des activités de l'atelier de mécanique automobile et des dossiers; b) faire appliquer les contrôles opérationnels existants dans les ateliers, dont la consignation adéquate des données et	Le logiciel a été testé au bureau de Jordanie au cours du troisième trimestre 2014. Le projet a rencontré un problème technique de taille lié à l'importation des données relatives au kilométrage des véhicules et au carburant depuis le système Fleet. Il s'est finalement avéré que le problème était dû à une différence de format	Le système a été mis en service à titre pilote au bureau de Jordanie, les tests sont en cours.		X			

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			l'établissement de fiches techniques dûment complétées.	des heures et des dates entre les deux systèmes : l'un utilisait le format américain (MM/JJ/AAAA) et l'autre le format international (JJ/MM/AAAA). Le problème est à présent réglé et les essais sont en cours. Le nouveau système sera progressivement mis en service dans les autres bureaux de secteur au cours de l'année 2015.						
10	Audit final 2013	58	Accélérer l'évaluation et de revoir les soldes d'ouverture et de fermeture des stocks conformément à la norme IPSAS 12.	L'Office élabore actuellement des politiques et procédures pour la gestion des stocks et des articles non compris dans les stocks compatibles avec le progiciel de gestion intégré qui sera mis en service en 2015. Ces procédures, élaborées en tenant compte des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, seront conformes aux normes IPSAS.	L'application de la recommandation dépend de la mise en œuvre effective du nouveau progiciel de gestion intégré; en attendant, l'Office a instauré une nouvelle politique de gestion des stocks, qui différencie les articles en stock des articles hors stock, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 12. L'Office prévoit d'achever les nouvelles procédures au	X			10	Audit final 2013

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport du Comité A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
11	Audit final 2013	63	a) Préparer les plans d'achat en y incluant les articles acquis au moyen des fonds dédiés aux projets afin de réaliser des économies d'échelle; b) faire participer le Chef de la Division des achats et de la logistique et les fonctionnaires chargés des achats et de la logistique dans les bureaux extérieurs à la planification des achats relatifs aux projets, tant au siège que dans les bureaux extérieurs, afin de disposer d'éléments en vue de la préparation de chaque plan d'achat.	a) Accepté, à condition que les articles concernés soient compatibles, que le moment où le besoin se fait jour soit opportun et que des fonds destinés aux projets soient disponibles; b) Accepté, en signalant toutefois que le calendrier de la planification des projets ne correspond pas toujours (et, le plus souvent, ne correspond pas) à celui de la préparation des plans annuels d'achat. Il s'agit d'une recommandation parfaitement justifiée, et l'Office s'efforce systématiquement de prendre en compte les besoins dans tous ses cycles de planification. L'Office est toutefois préoccupé par cette recommandation, dans la mesure où il est difficile d'y apporter une réponse claire qui suggérerait qu'elle a été appliquée. C'est pourquoi il est suggéré que cette recommandation soit	cours du troisième trimestre de 2015. Il ressort du dernier examen en date que les articles achetés avec des fonds destinés aux projets ne sont toujours pas pris en compte dans le plan d'achat. La recommandation ne peut par conséquent pas être classée. Le plan d'achat étant un document évolutif, tout changement dans le fonctionnement des opérations peut y être intégré à tout moment.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
12	Audit final 2013	66	a) Élaborer et appliquer une méthode normalisée et un modèle de planification des achats afin d'harmoniser les activités entreprises par les départements du siège, les bureaux extérieurs et au titre des projets; b) faire en sorte que les plans d'achat soient examinés attentivement et approuvés par les départements intéressés, les chefs de projet et la Division des achats et de la logistique afin de s'assurer, préalablement à leur mise en œuvre, que toutes les informations utiles y figurent.	classée, même si l'Office l'accepte et continuera d'en tenir compte. a) le Manuel des achats a été mis à jour. La version 3 du Manuel est en cours d'examen final par le Département juridique, Cette nouvelle version comprendra notamment des notes d'orientation et un modèle de tableau pour la planification des achats. Ces ajouts sont en cours d'élaboration et des versions préliminaires ont été distribuées aux bureaux de secteur pour qu'ils formulent des observations. Le modèle et les notes d'orientation devraient être adoptés d'ici à la fin du deuxième trimestre 2015. b) la nouvelle procédure de planification des achats sera mise en œuvre pour l'année 2016.	Application en cours, la version 3 du Manuel des achats, qui répond à la recommandation, étant toujours au Département des affaires juridiques pour examen. L'Office devrait adopter la nouvelle version du Manuel à la fin du deuxième trimestre 2015.	X				
13	Audit final 2013	71	a) Faire appliquer les dispositions figurant dans le manuel des achats et de réduire au minimum les	Recommandation acceptée, l'Office notant cependant que les demandes d'approbation rétroactive sont très	Le Comité continuera de contrôler la mise en œuvre de la recommandation faite après la	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			approbations rétroactives, et, lorsque celles-ci sont inévitables, en indiquer clairement les raisons;	rare, et interviennent généralement en cas d'achats faits dans le cadre de la procédure d'urgence prévue par le Manuel des achats de l'UNRWA. Même dans ce cas, une demande d'approbation rétroactive est systématiquement requise et un volet obligatoire du présent rapport donne des précisions sur les circonstances dans lesquelles il a été fait usage des pouvoirs dévolus au Directeur du bureau de secteur ou au chef du Département des achats et de la logistique. Les rares demandes d'approbation rétroactive qui sont présentées pour des projets ne relevant pas de la procédure d'urgence sont évaluées au cas par cas. Bien qu'il accepte cette recommandation et s'engage à continuer d'en tenir compte, l'Office suggère que cette question soit considérée comme	présentation des dossiers de demande d'approbation rétroactive (y compris les motifs et l'approbation) pour 2013 et 2014 afin de pouvoir examiner la tendance générale.					
			b) établir des projets d'étude détaillés en ce qui concerne les travaux de construction et examiner rigoureusement les rapports y relatifs afin d'éviter toute modification inutile;							
			c) examiner avec plus d'attention le contenu des devis quantitatifs avant qu'ils ne soient approuvés, afin de vérifier que tous les articles nécessaires à un projet de construction donné y figurent.							

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
14	Audit final 2013	75	a) Améliorer la coordination entre les départements d'achat et les utilisateurs dans les bureaux extérieurs pour faire en sorte que les opérations d'achat demandées soient définies et communiquées à la Division des achats et de la logistique du siège dans les délais prescrits, et pour éviter d'écourter inutilement la durée des appels d'offres; b) contrôler régulièrement les délais d'exécution et les stocks afin d'éviter les commandes urgentes; c) examiner les raisons motivant les demandes de dérogation de façon à ce qu'elles respectent les bonnes pratiques en vigueur.	classée, car il ne voit pas quelles mesures pourraient être prises pour obtenir son classement de manière plus formelle. L'automatisation des processus que permettra le nouveau progiciel de gestion intégré contribuera à atténuer les problèmes relevés par le Comité. En particulier, le passage à un système automatisé renforcera considérablement la capacité de l'Office de planifier en détail ses besoins, car il permettra d'utiliser des données réelles, à la différence de l'actuel système de gestion logistique, qui repose largement sur le papier, ce qui retarde inévitablement la saisie des données.	Le Comité évaluera l'application de sa recommandation après la mise en service du progiciel de gestion intégré, qui permettra de mieux communiquer avec le personnel sur le terrain au sujet de la gestion des stocks et des délais.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
15	Audit final 2013	81	a) Créer un comité officiel d'évaluation afin de renforcer la transparence, l'objectivité et l'équité du processus d'appel d'offres; b) élaborer un modèle normalisé de déclaration de conflit d'intérêt à l'intention des membres du comité d'évaluation; c) rédiger des lettres d'engagement destinées aux membres du comité d'évaluation, dûment justifiées.	Les dispositions pertinentes du Manuel des achats ont été mises à jour. Le Département juridique procède actuellement à l'examen final de la version 3 du Manuel. Cette version devrait être approuvée avant la fin du deuxième trimestre 2015. Le véritable processus d'évaluation a commencé dans l'ensemble des bureaux de secteur, avant même la publication des nouvelles directives.	L'application de la recommandation sera évaluée après l'adoption de la version 3 du Manuel des achats, dont l'examen final revient au Département des affaires juridiques.	X				
16	Audit intermédiaire 2013	23	Insuffisance du contrôle des actifs dont la valeur est inférieure au seuil d'immobilisation. a) Revoir le système actuel d'inspection, qui prévoit le contrôle de 5 % des articles de valeur inférieure au seuil d'immobilisation, afin d'augmenter notablement le pourcentage de matériel contrôlé; b) améliorer le contrôle du mobilier et des agencements	Les parties a), b) et c) de la recommandation sont acceptées. Le système de gestion des actifs basé sur des codes à barres a été mis en place dans tous les bureaux de secteur. Ceux-ci vérifient actuellement que leur base de données relative aux actifs est à jour et que tous leurs actifs sont munis d'un code à barres. Une fois cette vérification terminée, nous serons en mesure d'examiner les pratiques actuelles	Le système de gestion des actifs par codes à barres est désormais en place dans tous les bureaux de secteur. L'augmentation du pourcentage des actifs contrôlés sera évaluée dans le cadre de l'audit intermédiaire de 2015.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			dont la valeur est inférieure au seuil d'immobilisation en associant les utilisateurs à divers niveaux au recensement des actifs dont ils disposent et en établissant des formulaires d'inventaire dans chaque bureau.	et de les réviser si besoin. La partie b) de la recommandation n'est pas acceptée. Les actifs non immobilisés qui ne sont pas considérés comme « tentants » sont passés en charges au moment de l'encaissement et gérés par les responsables des services auxquels ils sont assignés. Cette pratique est conforme aux politiques de l'Organisation des Nations Unies et ne nécessite aucune modification.						
17	Audit intermédiaire 2013	35	Absence de système de suivi des véhicules (CarLog) au bureau du Liban. Envisager de mettre en place le système CarLog au bureau du Liban pour garantir un suivi et une surveillance efficaces et efficaces des véhicules.	Si le Bureau du Liban souscrit à la recommandation des commissaires aux comptes selon laquelle l'introduction du système CarLog, améliorerait considérablement l'efficacité et l'efficience du suivi et de la surveillance des véhicules, il n'a pas été possible d'importer, de livrer et d'installer les logiciels et le matériel du système CarLog au Liban, car le seul agent agréé est basé en Israël. Une étude de	L'Office cherche à réunir les fonds nécessaires à la mise en œuvre du système CarLog au Liban. Des discussions sont en cours entre le Directeur des services d'appui administratif et le Directeur du Département de la gestion financière sur la manière dont ce système peut être financé.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
18	Audit intermédiaire 2013	39	Biens dépourvus de numéros d'identification physiques. a) Attribuer un numéro d'identification unique à chaque article et mettre en place un système de codes à barres permettant de lier les actifs physiques aux données du registre des actifs les concernant.	Le système de gestion des actifs par codes à barres a été mis en place dans tous les bureaux de secteur. Nous vérifions actuellement que la base de données relative aux actifs est à jour et que tous les actifs sont munis d'un code à barres. Une fois cette vérification terminée, nous serons en mesure d'examiner les pratiques actuelles et de les réviser si besoin.	Le système de gestion des actifs par codes à barres a été mis en place dans tous les bureaux de secteur. L'exhaustivité de la liste des actifs concernés sera évaluée lors de l'audit intermédiaire de 2015.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
19	Audit intermédiaire 2013	45	Examen insuffisant des contrats de construction. a) Améliorer la procédure d'examen des contrats avant attribution afin de réduire au minimum les risques d'erreur et d'éviter les incohérences dans les documents contractuels connexes; b) revoir le modèle de contrat de construction afin que tous les éléments indispensables y figurent pour éviter les malentendus entre les parties contractantes; c) s'arranger avec le fournisseur pour corriger l'erreur de montant commise dans le contrat dans le contrat et harmoniser les informations contenues dans les documents contractuels.	Les parties a), b) et c) de la recommandation sont acceptées. Observation : tout en admettant qu'il s'agit d'une recommandation justifiée, elle devrait être adressée directement au bureau extérieur concerné (le bureau extérieur conjoint, en l'occurrence).	Le Comité estime que la partie c) de la recommandation a été appliquée et que les parties a) et b) sont toujours en cours d'application, la révision des documents contractuels allant de pair avec l'examen de la version 3 du Manuel.	X				
20.	Audit provisoire 2013	51	Bons de commande non signés : a) mettre en place un mécanisme pour veiller à ce que les bons de commande soient signés par les	a) Recommandation acceptée. Le chef de la Division des achats et de la logistique écrira à l'ensemble du	Le Directeur du Département de l'appui administratif et le chef de la Division des achats et de la	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			fournisseurs et renvoyés à l'Office pour qu'il les conserve, avant de délivrer le service convenu; et b) faire en sorte que les conditions générales et spéciales soient clairement définies et jointes à chaque bon de commande, envisager d'inclure une clause de dommages-intérêts dans les marchés, autant que faire se peut, et tirer parti des garanties de bonne exécution en cas de retard ou d'incapacité à assurer la livraison.	personnel chargé des achats en vue de rappeler la nécessité de conclure les cycles d'achat en veillant à ce que des copies signées soient jointes aux dossiers; et b) Recommandation refusée. L'Office demande que la possibilité lui soit donnée de discuter plus avant de cette question et d'examiner en détail l'enquête qui a donné lieu à cette recommandation. Les commandes sont généralement passées dans le cadre d'un accord à long terme ou d'un accord-cadre. Il s'agit du marché principal, qui définit les conditions générales et spéciales, ainsi que les clauses de dommages applicables. Lorsque des achats ponctuels sont effectués en réponse à un appel d'offre unique, les bons de commande sont généralement émis avec la documentation	logistique ont publié une circulaire à l'intention des bureaux de secteur pour leur rappeler la nécessité de faire signer les bons de commande par les fournisseurs pour rendre les marchés contraignants. Les dommages-intérêts ne sont pas inclus dans tous les marchés, à l'exception des marchés portant sur des produits de base.					

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
21.	Audit provisoire 2013	56	a) Réviser le manuel des achats afin de réduire les délais impartis au Directeur du Département de l'appui administratif pour établir le rapport sur les opérations	Le Comité est prié de retirer cette recommandation. a) Comme l'Office l'a expliqué au Comité, il lui est difficile de préparer le rapport annuel compte tenu des	Le Comité a estimé que la partie b) avait été appliquée et n'avait donc plus lieu d'être, alors que la partie a) est subordonnée à la publication de la troisième					X

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			d'achat destiné au Commissaire général dans l'optique de fournir à la direction des informations plus pertinentes qui lui permettront de prendre des décisions en toute connaissance de cause; et b) veiller à ce que le rapport annuel sur les achats destiné au Commissaire général pour l'année terminée le 31 décembre 2012 soit établi, conformément aux dispositions du manuel des achats.	outils informatiques mis à sa disposition actuellement: il faudrait d'abord procéder à un nettoyage manuel des données pour pouvoir les analyser. Lorsque le progiciel de gestion intégré sera pleinement opérationnel, il sera alors possible de remédier à cette situation et d'établir plus promptement le rapport sur les données recueillies en 2015. Toutefois, l'Office ne juge pas qu'il s'agisse d'un problème urgent. Ces cinq dernières années, le rapport annuel a toujours été présenté bien avant la fin du premier trimestre de l'année suivante; et b) le rapport statistique annuel a été présenté au Commissaire général et au Comité de gestion le 5 mars 2013, conformément aux pratiques habituelles en matière d'établissement de rapports.	édition du manuel des achats et au succès de la mise en service du progiciel de gestion intégré en avril 2015.					

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
22.	Audit provisoire 2013	59	Manque de clarté en ce qui concerne la séparation des pouvoirs d'autorisation entre le Directeur du Département de l'appui administratif et le Comité consultatif sur les achats:	a) Recommandation acceptée. Les modifications apportées au manuel des achats, qui donneront suite à cette observation, seront publiées au deuxième trimestre de 2015; et b) Recommandation refusée. L'Office s'est donné beaucoup de mal pour réviser ses politiques en matière d'achat en 2008 et a adopté un cadre réglementaire régissant la passation des marchés. Ce cadre a apporté de nombreux grands changements, notamment le remplacement de la méthode traditionnelle des comités des marchés, localement au siège, qui s'est révélé inefficace et encombrante, par une nouvelle méthode qui met l'accent sur la rapidité et la responsabilité individuelle plutôt que sur celle du Comité. À ce jour, le	Le Comité évaluera l'application de cette recommandation après l'adoption de la troisième édition du manuel des achats. Toutefois, la révision finale du manuel se fait sous la supervision du Département juridique. Le Comité est toujours d'avis que passer outre le Comité consultatif sur les achats pour les marchés de montants supérieurs au seuil fixé constitue une violation des dispositions du manuel des achats (2012), qui indique ce seuil.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du chap. II A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
23.	Audit provisoire 2013	86	Documentation inadéquate en ce qui concerne les dossiers d'achats: veiller à ce qu'à l'avenir, le bureau de secteur jordanien : a) gère l'ensemble de la documentation relative aux marchés de construction, de l'appel d'offre au paiement, pour permettre à la Division des achats et de la logistique de classer ces documents correctement en attendant l'introduction du nouveau système de suivi; et b) accélère l'application du système de suivi pour faciliter le	nouveau mécanisme rencontre un grand succès. Accepter de suivre une recommandation visant à soumettre tous les marchés au Comité consultatif sur les achats pour examen reviendrait à réintroduire l'ancien mécanisme.	a) Aux fins de la gestion de la documentation relative aux marchés de construction, il convient de discuter plus avant de cette recommandation avec les différents départements (achats, technique et finances) afin de garantir qu'ils s'accordent sur la meilleure manière de l'appliquer; et b) en ce qui concerne le système de suivi, il sera appliqué au deuxième trimestre de 2014.	La recommandation a été appliquée; le bureau de secteur jordanien a mis en place un système interne qui enregistre toutes les informations essentielles relatives aux marchés de service et de construction pour pouvoir facilement les évaluer et en assurer le suivi.	X			

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
24.	Audit final 2011	178	classement des documents et aider la direction à gérer les marchés de construction et à en assurer le suivi. Faire de l'application des recommandations des auditeurs internes une priorité, en mettant l'accent sur les domaines considérés comme étant à haut risque.	Des directives générales ont été mises au point pour assurer le suivi des recommandations des auditeurs.	L'application de cette recommandation est toujours en cours car les directives générales ne sont pas encore terminées.	X				
25	Audit final 2013	36	Élaborer des principes directeurs en matière de lutte contre la fraude et les autres pratiques de corruption, afin de fournir à la direction et au personnel les orientations qui les aideront à déceler les cas s'y rapportant et à les signaler.	L'Office accepte cette recommandation, et des activités sont en cours pour mettre au point une stratégie de lutte contre la corruption. Ces activités font écho à une recommandation formulée par le Comité consultatif sur le contrôle interne visant à mener une évaluation complète des risques de fraude et de corruption. Veuillez noter l'obligation faite à l'ensemble du personnel de signaler tout cas de fraude, de corruption ou de faute professionnelle,	L'application de cette recommandation est toujours en cours; l'Office poursuit la préparation de la stratégie de lutte contre la corruption.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
				qui est énoncée dans la circulaire n° 5/2007. En outre, le cours de déontologie en ligne de l'Office, qui est obligatoire pour l'ensemble du personnel à tous les niveaux de l'Office, sensibilise aux problématiques de la fraude et de la corruption et décrit les mécanismes de dénonciation des manquements qui s'y rapportent.						
26.	Audit final 2013	40	Entreprendre un état des lieux afin de recenser et de réunir les contrôles internes essentiels au fonctionnement de l'UNRWA, dans un document unique qui fera référence à d'autres documents contenant les procédures détaillées.	L'UNRWA accepte cette recommandation et va élaborer un document décrivant les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui concerne le contrôle interne de ses activités fondamentales.	L'élaboration de ce document est toujours en cours; le Comité examinera les progrès accomplis lors de l'audit provisoire de 2015.	X				
27.	Audit final 2013	43	a) Élaborer une politique de gestion des risques définissant une approche et des procédures d'atténuation, et distribuer au personnel un	L'UNRWA accepte cette recommandation et va élaborer un document décrivant les rôles et les responsabilités de chacun concernant le contrôle interne de ses activités	L'application de cette recommandation est toujours en cours; l'Office poursuit l'harmonisation des rôles et responsabilités	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			document la décrivant; et b) faire en sorte que les risques élevés communs à l'Office soient évalués et consignés dans les inventaires de risques au niveau des bureaux de secteur, ce qui permettrait de mettre en place des procédures communes pour y répondre.	fondamentales.	de chacun afin de les aligner au nouveau progiciel de gestion intégré.					
28.	Audit final 2013	170	a) Veiller à ce que les dossiers d'investigation soient dûment et promptement enregistrés dans le système de gestion des dossiers par les directeurs de secteur et de département; et b) recruter des enquêteurs professionnels supplémentaires qui relèvent directement de la Division des investigations du Département des services de contrôle interne et supervisent les fonctionnaires prenant part aux	L'Office a prévu de mettre en place un mécanisme pour s'assurer que les données soient entrées à temps dans le système de gestion des dossiers et qu'elles soient complètes et exactes. Par ailleurs, le Département des services de contrôle interne a recruté deux enquêteurs professionnels supplémentaires de classe P-3 en 2014 pour mieux épauler les enquêteurs sur le terrain. En application de la directive du Département, ces	L'application de cette recommandation est en cours car l'Office est parvenu à recruter deux enquêteurs de classe P-3 dans deux bureaux de secteur.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			enquêtes aux bureaux de secteur.	enquêteurs donneront des consignes et des conseils techniques au personnel sur le terrain, qu'ils formeront également (les enquêtes étant menées sous la supervision des directeurs de secteur). Le degré de participation directe de ces enquêteurs à l'encadrement du personnel sur le terrain dépendra de la nature du dossier et fera l'objet d'un débat et d'un accord entre le Département et les directeurs de secteur, selon que de besoin. La nécessité de recruter des enquêteurs supplémentaires sera évaluée régulièrement dans le cadre du plan de travail annuel du Département.						
29.	Audit final 2013	174	a) Accélérer la mise au point du cadre d'évaluation destiné à guider et à soutenir les services d'évaluation de l'Office; et b) examiner la pratique actuelle qui consiste à gérer les	a) Le dispositif d'évaluation a été mis au point et présenté en novembre 2014 au Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, lequel a recommandé à l'Office de le revoir légèrement et de le	L'application de cette recommandation est toujours en cours, la première version du dispositif d'évaluation est prête, mais la direction	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			activités d'évaluation menées aux départements du siège et dans les bureaux de secteur en fonction des besoins afin d'améliorer les services d'évaluation.	communiquer aux intéressés au sein de l'UNRWA. La Division de l'évaluation mène la deuxième révision de ce dispositif et projette de le distribuer en interne pour le présenter à la prochaine réunion du Comité consultatif en mars 2015. b) La Division de l'évaluation a embauché un consultant pour l'aider à élaborer des directives générales concernant les activités d'évaluation des départements du siège et des bureaux de secteur. L'élaboration de ces directives devrait être achevée en juin 2015.	s'emploie actuellement à le compléter par les recommandations du Comité consultatif. Il devrait être terminé d'ici au quatrième trimestre de 2015.					
30.	Audit final 2013	180	Renforcer le dispositif de contrôle interne en accélérant l'application des recommandations des auditeurs internes portant sur des risques élevés.	Dans le cadre de son dispositif de suivi de l'application des recommandations des auditeurs, le Département des services de contrôle interne continuera d'appeler l'attention de la direction sur la nécessité de donner suite aux recommandations portant sur des	L'application de cette recommandation est en cours; l'évaluation du Comité révèle que l'application de cette recommandation progresse lentement.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
31.	Audit final 2012	82	Tout mettre en œuvre pour obtenir les documents légaux qui autorisent l'UNRWA à utiliser les bâtiments et les terrains qu'il occupe.	risques élevés qui n'ont pas encore été appliqués. L'Office œuvre en vue d'obtenir ces documents légaux.	La mise en œuvre de cette recommandation est en cours; la direction collabore avec les gouvernements pour obtenir ces documents.	X				
32.	Audit final 2013	130	Relancer diligemment le Cabinet du Secrétaire général et le fournisseur d'électricité au sujet du règlement des factures des camps de réfugiés en souffrance afin de trouver une solution durable et d'éviter tout risque de coupure d'électricité dans les camps.	Cette recommandation concerne la situation générale des réfugiés palestiniens au Liban. L'Office n'est pas tenu de régler les dettes personnelles des réfugiés de Palestine, notamment leurs factures d'électricité, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des camps. Il n'y a pas d'échéance pour le règlement; étant donné que cette question sera réglée par la voie politique, et non juridique, et l'UNRWA coordonne son action avec celle des autorités compétentes à cet égard.	Le Comité prend acte des initiatives menées par la direction et de son suivi de la question, toutefois, cette recommandation ne peut être classée, car cette question est toujours en suspens et les factures d'électricité en souffrance apparaissent toujours dans les états financiers de l'UNRWA en tant que passif éventuel.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
33.	Audit final 2012	96	a) Élaborer une politique ou une directive d'organisation afin de formaliser l'examen des résultats de la gestion axée sur les résultats; b) veiller à ce que l'examen des résultats se tienne comme prévu annuellement, en milieu d'année; et c) veiller à mettre en œuvre des mesures visant à appuyer d'autres moyens de collecte des données du bureau de secteur de la République arabe syrienne, par exemple par Internet	Une directive d'organisation visant à formaliser l'examen des résultats de la gestion axée sur les résultats est en cours d'élaboration. Les parties b) et c) de la recommandation ont été appliquées.	Le Comité estime que la partie b) a été appliquée; la partie c) est subordonnée au rapport d'évaluation du bureau de secteur de la République arabe syrienne.	X				
34.	Audit final 2013	85	Indiquer les ressources financières nécessaires pour chaque objectif stratégique des plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur en vue d'une évaluation efficace des résultats.	Cette recommandation sera prise en compte ; en effet l'Office élabore un cadre de planification qui viendra compléter au mieux sa nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.	L'évaluation de l'application de cette recommandation sera effectuée lorsque la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 sera définie, laquelle devrait être appliquée au premier trimestre de 2016.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
35.	Audit final 2013	89	Intégrer le but « assurer une gouvernance efficace et performante et un appui au sein de l'Office » dans la prochaine stratégie à moyen terme pour 2016-2021 à des fins de cohérence avec les plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur et le budget biennal.	La nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 comprendra un cadre de résultats révisé doté d'une composante efficacité de la gestion.	L'évaluation de l'application de cette recommandation se fera lorsque la stratégie à moyen terme sera définie, laquelle devrait être appliquée au premier trimestre de 2016.	X				
36.	Audit final 2013	93	a) Établir un mécanisme permettant de gérer et de mettre en ligne régulièrement sur l'intranet tous les documents essentiels relatifs aux projets; et b) examiner le manuel des projets et désigner spécifiquement l'administrateur de projets chargé de tenir à jour et d'archiver tous les documents relatifs aux projets en un même lieu.	a) Recommandation acceptée. Les documents relatifs à la gestion des projets sont mis en ligne sur la page intranet du Département de la planification. Ceux qui se rapportent directement aux accords de subvention sont introduits dans une base de données du Département des relations extérieures et de la communication et peuvent être consultés par tous les membres du personnel concernés ; et b) recommandation acceptée et en cours d'application. La mise à jour du	Le Comité a estimé que la partie a) avait été appliquée; la partie b) est subordonnée à la révision du manuel des projets.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
37.	Audit final 2013	108	a) Créer des comités de pilotage pour les projets de travaux, conformément au manuel des projets actuel et dans l'attente du manuel révisé; et b) réviser le manuel des projets et fournir des directives claires sur la création de comités de pilotage de projets, notamment en ce qui concerne la composition de leurs membres et les types de projets qui nécessitent un tel comité.	La mise à jour du manuel des projets est liée à la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, qu'il est actuellement prévu de mener à bien en 2015. Cette mise à jour est en cours, mais le manuel ne sera pas prêt avant la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré (afin de veiller à ce que le manuel offre des orientations claires et correctes). Les procédures et outils du manuel, comme les comités de pilotage, s'inscrivent dans cette mise à jour.	Le Comité estime que l'application de cette recommandation est subordonnée à la mise à jour du manuel des projets et au succès de la mise en service du progiciel de gestion intégré.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
38.	Audit final 2012	41	Élaborer une stratégie de financement qui permette à l'UNRWA de s'acquitter de tous ses engagements au titre des prestations liées à la cessation de service.	Compte tenu du lien qui existe entre le règlement des engagements, la résolution de la question des réfugiés palestiniens et le mandat de l'UNRWA, les recommandations concernant les prestations liées à la cessation de service devraient être soumises à l'Assemblée générale des Nations Unies dans la mesure où c'est elle qui définit le mandat de l'Office.	Le Comité a réitéré sa précédente recommandation (de 2013), car elle n'a pas été appliquée.					X
39.	Audit final 2013	24	Mettre au point un plan de financement pour les engagements au titre des prestations dues à la cessation de service et le soumettre aux autorités compétentes, notamment à l'Assemblée générale, pour examen et approbation.	L'Office s'emploie, dans un environnement opérationnel difficile, à répondre aux besoins humanitaires immédiats des réfugiés palestiniens. La question des prestations liées à la cessation de service sera abordée lorsque l'on parviendra à une résolution juste et durable de la question des réfugiés palestiniens. Un fonds destiné aux prestations liées à la cessation de service, ainsi qu'à d'autres	Les prestations liées à la cessation de service n'ont pas été financées et continuent d'augmenter chaque année; le Comité restera donc préoccupé à ce sujet jusqu'à ce que l'Office trouve un moyen de financer ces prestations. Le Comité note que l'Assemblée générale prendra connaissance de ces informations par			X		

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
				éventuelles obligations envers le personnel et à l'appui des réfugiés palestiniens fourni par l'intermédiaire de l'Office, sera créé avec la collaboration des autorités compétentes. Une fois qu'une résolution durable et juste aura été atteinte, l'application d'un programme global de soutien dépendra de l'appui financier de la communauté internationale.	l'intermédiaire du présent rapport.					
40.	Audit final 2013	134	Élaborer un plan de rechange pour appuyer le progiciel de gestion intégré existant au cas où sa mise en service serait encore retardée.	L'Office mène des négociations avec le fournisseur en vue d'instaurer un service d'appui au système actuel en attendant sa mise hors service. Ce service couvrira également tout nouveau retard dans la mise en service du nouveau système.	Le Comité devra vérifier si les négociations ont été fructueuses car RAMCO restera opérationnel jusqu'à la fin de 2015.	X				
41	Audit final 2013	37	Donner suffisamment de temps aux fonctionnaires du service informatique pour qu'ils participent à la clôture mensuelle	Cette recommandation a été appliquée. L'Office a augmenté le nombre de consultants afin de faciliter la clôture des comptes et l'établissement des divers rapports. Il y a	Le Comité estime que cette recommandation est devenue caduque; en effet, les états financiers ont été établis dans le cadre du système				X	

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			des comptes et à l'élaboration des états financiers et autres rapports de gestion.	désormais trois consultants sur place, ainsi qu'une équipe délocalisée chargée de les épauler	RAMCO, qui a été mis hors service le 19 avril 2015 à la suite de la mise en service du progiciel de gestion intégré.					
42.	Audit final 2013	43	a) Favoriser la communication entre les acteurs de la gouvernance du projet afin que le comité de pilotage prenne des décisions plus rapidement, ce qui permettra d'éviter tout retard supplémentaire; b) insister, à travers la structure de gouvernance du projet, sur le fait qu'il importe que le taux de réutilisabilité des composantes du système WING II du Programme alimentaire mondial soit conforme à ce qui est prévu dans le mandat du projet.	La recommandation a été appliquée. L'équipe de pilotage du projet se réunit une fois par mois pour prendre des décisions, des rapports d'activité sont distribués deux fois par semaine et des réunions se tiennent régulièrement avec les principales parties concernées pour permettre de prendre rapidement des décisions. Une procédure et un logiciel ont été mis en place pour renforcer le contrôle des changements et permettre la réutilisation du système WING II du Programme alimentaire mondial.	Le Comité a estimé que la recommandation était devenue caduque puisque le dispositif de gouvernance du progiciel de gestion intégré était en place et que le nouveau système avait été mis en service le 19 avril 2015.				X	
43.	Audit final 2013	49	a) Faire en sorte que le comité de pilotage du projet se réunisse régulièrement pour contrôler adéquatement le déroulement de ce	La recommandation a déjà été appliquée. L'Office a vérifié les procès-verbaux des réunions du comité de pilotage du projet et actualisé l'inventaire	Le Comité a classé X la recommandation après avoir examiné les procès-verbaux des réunions du comité de pilotage du					X

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			dernier; et b) revoir l'inventaire des risques liés au projet pour y incorporer les principaux risques et déterminer les mesures d'atténuation appropriées afin que le projet soit bien géré.	des risques liés à ce dernier.	projet et l'inventaire actualisé des risques y afférents.					
44.	Audit final 2013	55	Élaborer un plan de valorisation des avantages du projet de progiciel de gestion intégré et l'incorporer au plan directeur du projet afin de garantir un suivi efficace du projet et la pleine valorisation de ses avantages.	Une nouvelle version du plan directeur du projet a été élaborée, en tenant compte des précisions requises, et est régulièrement mise à jour.	Le plan de valorisation des avantages n'est pas encore achevé; le Comité fera le point des progrès accomplis lors de l'audit intermédiaire de 2015.		X			
45.	Audit intermédiaire 2013	38 et 139	Mettre au point un critère qui permette de déterminer objectivement si le test est concluant ou non, et veiller à son application systématique par l'équipe chargée de la mise à l'essai.	Une procédure formelle de tests est en cours d'élaboration et sera présentée au deuxième trimestre de 2014. Un mécanisme d'évaluation formelle, mesurable et objective du résultat des tests a été mis en place et est déjà utilisé dans le cadre des préparatifs de la mise à l'essai. [Nouvelle réponse, datée de novembre 2014] « Cette	Le Comité a estimé que la recommandation était devenue caduque. Elle a été appliquée après la phase des essais du projet de progiciel de gestion intégré, qui a été mis en service le 19 avril 2015.				X	

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
				recommandation a été appliquée. De nouvelles procédures de tests ont été élaborées et appliquées dans toutes les séances de tests organisées après réception des recommandations. »						
46.	Audit final 2013	1	a) Inventorier les conditions imposées par les normes IPSAS les plus importantes pour l'établissement des états financiers et, pour que les normes soient mieux appliquées, organiser des formations à l'intention du personnel du Département de la gestion financière et d'autres départements; b) mieux coordonner, lors de l'établissement des états financiers, le travail du Département de la gestion financière et des autres départements, de façon à ce que les soldes présentés soient plus complets et plus fiables.	L'Office est passé aux normes IPSAS en 2012. Au cours de la phase de mise en place, qui a duré 12 mois, il a recensé et appliqué les normes IPSAS s'appliquant spécialement au personnel chargé des opérations et aux autres départements concernés. L'Office consent à mettre à profit sa connaissance des normes IPSAS qui s'appliquent au personnel pour : a) dispenser au personnel du Département de la gestion financière et d'autres départements compétents une formation permettant de faire mieux respecter les normes IPSAS ; b) améliorer encore la coordination au sein du Département de la gestion financière	La mise en œuvre de cette recommandation n'est pas achevée puisque le personnel n'a pas reçu la formation voulu sur l'ensemble du processus d'établissement des états financiers. L'Office prévoit de dispenser cette formation au deuxième trimestre de 2015.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
47.	Audit final 2013	7	a) Surveiller la tendance actuelle en ce qui concerne les dépenses d'appui aux programmes et de faire en sorte que leur montant soit conforme au taux de prélèvement approuvé; b) faire en sorte que tout écart par rapport à ce taux de prélèvement soit accepté par les donateurs et approuvé par le Directeur de la Division des finances sur la base d'une justification écrite et valable.	et de tous les départements concernés lors de l'établissement des états financiers. Tout écart exceptionnel par rapport au taux de prélèvement standard pour les dépenses d'appui aux programmes défini dans l'instruction technique relative au budget no 21, tels ceux qui ont été demandés par certains donateurs du projet concernant le camp de réfugiés de Nahr el-Bared, est soumis à l'approbation du Directeur de la Division des finances sur la base d'une justification écrite et valable fournie par le Département des relations extérieures et de la communication.	La mise en œuvre de cette recommandation se poursuit ; le Comité fera le point des progrès accomplis lors de l'audit intermédiaire de 2015.	X				
48.	Audit final 2013	12	a) Faire en sorte que les pièces indiquant que les fonctionnaires ont participé à une session d'information à l'entrée en service figurent dans leurs dossiers personnels respectifs;	Cette recommandation fait suite aux observations formulées par le Comité au bureau du Liban. La dernière session d'information à l'entrée en service a eu lieu le 25 juin 2014. Les états de présence figurent dans les	La recommandation n'a toujours pas été mise en œuvre. Le Comité évaluera son application lors de l'audit intermédiaire de 2015	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			b) envisager d'allouer des fonds pour couvrir le coût de ces sessions dans le prochain budget biennal; c) envisager des méthodes autres que la formation en présentiel pour organiser des sessions d'information à moindre coût lorsque les budgets sont limités.	dossiers des membres du personnel. Des cours d'orientation sont prévus pendant l'exercice 2015/2016. Entretemps, le service des ressources humaines du bureau du Liban a élaboré une brochure d'orientation détaillée qui est envoyée à tout nouveau membre du personnel avec son dossier de recrutement. Une lettre de confirmation signée (indiquant que la brochure a été reçue) est jointe au dossier de chaque nouveau membre du personnel à sa date de réception.						
49.	Audit final 2013	17	Intégrer le recensement des besoins de formation des fonctionnaires à son processus d'évaluation de la performance afin de réduire les coûts au minimum.	Dans le nouveau système e-Per, les responsables sont tenus de discuter des besoins de formation de leurs subordonnés avec les intéressés. La priorité sera accordée à l'examen et à la satisfaction des besoins essentiels pour la performance professionnelle, compte tenu des contraintes budgétaires pour la période 2014-2015 et des priorités des réformes	Ibid.		X			

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du chap. II A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
50.	Audit final 2013	21	Examiner le tableau d'effectifs au moyen d'évaluations détaillées afin de supprimer les postes redondants et de recenser les postes essentiels qui doivent être pourvus rapidement de manière à améliorer les services rendus aux réfugiés.	<p>programmatisques et structurelles.</p> <p>L'Office examine régulièrement son tableau d'effectifs. En novembre 2012, de façon à assurer la répartition optimale de ses effectifs, qui sont limités, il a procédé à un examen du personnel recruté sur le plan international et recommandé d'envisager le transfert de trois postes. En l'absence de confirmation, le tableau d'effectifs reste inchangé. L'affectation de personnel enseignant (catégorie qui regroupe les deux tiers des effectifs de l'Office) est régulièrement examinée à l'occasion de l'exercice annuel de formation des classes. Les effectifs des autres départements sont examinés périodiquement, selon que de besoin. La longueur des périodes de vacance indiquées peut être trompeuse, étant donné que les postes inscrits au tableau d'effectifs ne</p>	L'Office n'a pas présenté au Comité un rapport sur l'examen du tableau des effectifs de personnel recruté sur le plan régional qui permette de justifier son évaluation.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
51.	Audit final 2013	26	Accélérer les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement et faire en sorte que la prestation de services aux réfugiés se fasse dans les délais prévus.	<p>ont de toute façon pas tous financés. En outre, la réalité opérationnelle dans les bureaux de secteur, par exemple au bureau de Syrie, fait qu'il n'est pas toujours possible de pourvoir les postes vacants, mais ceux-ci demeurent nécessaires sur le long terme et ne peuvent être supprimés.</p> <p>Cette recommandation fait suite aux observations formulées par le Comité au bureau du Liban, lequel a fait savoir qu'il avait prévu de prendre les mesures ci-après :</p> <p>a) élaboration d'un plan de recrutement annuel;</p> <p>b) communication hebdomadaire d'informations actualisées aux départements; c) tenue régulière de réunions avec les départements. Le plan de recrutement annuel est en cours d'élaboration et les communications hebdomadaires et les réunions ont déjà commencé.</p>	Le Comité a renouvelé sa recommandation car la question se pose toujours au Liban, en Jordanie et au siège à Amman, d'après l'évaluation qu'il a effectuée en 2013.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport du Comité A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
52.	Audit intermédiaire 2013	17	a) Réviser les directives organisationnelles et les directives concernant le personnel recruté sur le plan régional de façon à indiquer les délais de publication des rapports annuels sur les engagements à durée limitée et les engagements de consultants et autres prestataires; b) veiller à l'application de la directive concernant le personnel recruté sur le plan régional, qui prévoit l'établissement de rapports sur les engagements à durée limitée, et envisager de réduire les délais de moitié en établissant des rapports semestriels d'évaluation des prestations, de façon à pouvoir intervenir rapidement en cas de non-application de la directive; c) mieux assurer l'uniformité et l'exhaustivité des rapports d'évaluation envoyés par les	a) La directive organisationnelle 29 et la directive A/4 relative au personnel recruté sur le plan régional (partie II, sect. II sur les engagements à durée limitée) sont en cours de révision; les versions modifiées contiendront des instructions claires sur les informations à communiquer. La mise en service du progiciel de gestion intégré va permettre d'automatiser la présentation de l'information, ce qui règlera le problème.	Le Comité examinera les deux directives après leur révision.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
53.	Audit final 2012	2	directeurs des bureaux de secteur et des départements du siège. a) Continuer de mobiliser des ressources pour empêcher que les bâtiments en mauvais état se détériorent plus encore; b) établir un plan global de gestion à long terme des bâtiments nécessitant des réparations, identifiés comme tels dans le rapport d'expertise; c) élaborer une stratégie de réparation et d'entretien.	L'Office a continué de mobiliser des ressources et de réparer les bâtiments à titre prioritaire dans chaque bureau de secteur. Il poursuivra les réparations selon l'ordre de priorité établi dans son rapport d'expertise. Le plan de gestion des biens durables permet d'assurer l'inspection, l'évaluation et la réparation régulières des bâtiments. L'évaluation et les réparations pour l'entretien courant se poursuivent dans tous les bureaux de secteur sur une base annuelle, conformément au plan annuel élaboré pour chacun d'entre eux, avec un recensement des priorités, dans la limite des ressources disponibles. Des directives sont élaborées et les instructions techniques correspondantes sont à l'étude.	Le Comité a examiné les progrès accomplis et pris note des efforts déployés par l'Office pour mobiliser des ressources de façon à assurer l'entretien annuel d'un certain nombre de bâtiments. En 2014, le Comité a pris note des travaux d'entretien effectués dans les bâtiments des bureaux de Cisjordanie et du Liban. Il faut cependant en faire davantage pour entretenir un plus grand nombre de bâtiments.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du chap. II A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
54.	Audit final 2013	102	a) Accélérer le recrutement du directeur de projet du camp de réfugiés de Nahr el-Bared; b) faire en sorte que tous les plans et les autres documents nécessaires soient présentés en temps voulu à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation afin d'éviter des retards supplémentaires et de futurs dépassements des coûts.	a) Le directeur de projet du camp de réfugiés de Nahr el-Bared a été recruté; b) pour faire en sorte que tous les plans et les autres documents nécessaires soient présentés en temps voulu à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation afin d'éviter des retards supplémentaires et de futurs dépassements des coûts, l'Office a déjà pris contact avec la Direction générale et tenu des réunions préliminaires avec un consultant agissant pour le compte du Gouvernement libanais sur cette question. Conformément à la procédure de conception participative établie, la documentation est présentée à la Direction générale à l'issue d'un processus de validation et de conception préliminaire. Compte tenu de la nature de la participation de la population locale, le projet devrait être	Le Comité a estimé que la partie « a » avait été appliquée; la mise en œuvre de la partie « b » sera vérifiée lors de l'audit intermédiaire de 2015.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du chap. II A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
55.	Audit final 2012	12	a) Continuer de suivre le portefeuille de prêts en République arabe syrienne afin d'augmenter son taux d'autofinancement et de pouvoir couvrir ses dépenses opérationnelles; b) renforcer les mécanismes de contrôle en créant un comité d'examen des demandes de prêts chargé de gérer les créances; c) s'assurer que les mécanismes généraux de contrôle du système de gestion des prêts sont adaptés à l'atténuation des risques toujours croissants.	En 2013, la démarche stratégique du Département du microfinancement, s'agissant du portefeuille de prêts en République arabe syrienne, a été de minimiser ses pertes, dans la mesure du possible, pour couvrir ses coûts opérationnels en élaborant des stratégies pour couvrir les risques inhérents à ses activités, tout particulièrement le risque de change. Le Département a commencé à évaluer le portefeuille de prêts sur une base trimestrielle et à comptabiliser les moins-values de change. Il répartit mieux les risques et gère plus efficacement la dévaluation de la monnaie. Il a également mis en œuvre le nouveau système informatique	achevé et la documentation pertinente présentée à la Direction générale dans un délai de six mois. (Réponse mise à jour en février 2015)	La recommandation n'a toujours pas été appliquée, le Comité n'ayant constaté aucune amélioration des portefeuilles de prêts à Gaza et en Cisjordanie lors de sa dernière évaluation.	X			

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
56.	Audit final 2013	85	Faire en sorte que le Département du microfinancement de l'Office : a) améliore ses contrôles en mettant au point en 2014 une procédure de demande de prêt en ligne dans le nouveau système Omni Enterprise en 2014; b) surveille étroitement les activités des caissiers et formule des directives à l'intention de l'équipe des opérations afin qu'elle respecte scrupuleusement les règles de	La partie a) a déjà été mise en œuvre et intégrée à la procédure de demande de prêt. La partie b) a également été mise en œuvre et le manuel de procédures a été mis à jour. Le personnel a été formé aux procédures correctes et la supervision des sections a été renforcée pour veiller au respect des normes.	La recommandation n'a toujours pas été appliquée puisqu'il reste des lacunes à combler, selon la dernière évaluation des documents de travail de Deloitte effectuée par le Comité.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du rapport du Comité A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			fonctionnement et adopte une véritable procédure de suivi en cas de retard de paiement.							
57.	Audit final 2013	88	Faire en sorte que le Département du microfinancement de l'Office effectue en 2014 les écritures de régularisation nécessaires pour faire correspondre les soldes de son registre à ceux du grand livre, par catégorie, et inclue les modules correspondant aux actifs immobilisés corporels dans le nouveau progiciel de gestion intégré, ce qui permettrait de conserver le lien entre le registre des actifs et le grand livre.	Cela est effectué chaque trimestre de 2014. Avec la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, le Département du microfinancement aura un accès direct au module des actifs et n'aura plus à procéder à des écritures de régularisation. Le progiciel sera mis en service en 2015.	Le Comité examinera l'application de cette recommandation lors de l'audit intermédiaire du nouveau progiciel de gestion intégré qui sera effectué en 2015.		X			
58.	Audit final 2013	92	Faire en sorte que le Département du microfinancement de l'Office élabore des politiques et procédures officielles de transfert des fichiers exportés du système Omni au système RAMCO et mette au point une convention de	L'exportation chaque mois d'un fichier d'interface vers le système RAMCO permet d'harmoniser les comptes de prêt entre les deux systèmes; de nouvelles améliorations y seront apportées une fois que le nouveau progiciel de gestion intégré	La mise en œuvre de cette recommandation étant encore en cours, le Comité examinera l'interface avec le nouveau progiciel de gestion intégré lors de l'audit intermédiaire de ce dernier.		X			

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/S/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
			nommage applicable à toutes les ressources informatiques de l'Office, notamment le réseau et l'application Omni.	deviendra opérationnel.						
59.	Audit final 2013	8	Examiner attentivement le rapport du consultant et d'appliquer les recommandations proposées, afin d'améliorer le fonctionnement du programme d'aide aux organismes de microfinancement, sans pour autant porter atteinte à sa principale mission qui est d'aider les réfugiés palestiniens à réaliser tout leur potentiel de développement humain.	À l'issue de consultations tenues avec les services de secours et d'appui des bureaux de secteur (Cisjordanie, Jordanie et Liban), l'Office a appliqué des recommandations par bureau, notamment le gel de l'actuel mécanisme de prêt et la mise au point d'autres instruments de prêt au bureau de Jordanie, et la mise en place d'un système de suivi des prêts et d'un système intégré de gestion au bureau du Liban. Par ailleurs, les bureaux de secteur prennent actuellement des mesures pour appliquer les recommandations du consultant relatives à l'amélioration du fonctionnement du programme d'aide aux organismes de microfinancement.	La mise en œuvre de cette recommandation se poursuit.	X				

N°	Exercice biennal au cours duquel la recommandation a été faite pour la première fois	Paragraphe du chap. II du rapport A/67/5/Add.1	Récapitulatif des recommandations du Comité	Mesures prises par le PNUD	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation nouvellement formulée
60.	Audit intermédiaire 2013	8	Il n'existe pas de système de gestion des prêts consentis par le programme d'aide aux organismes de microfinancement. Le Comité a recommandé à l'Office de mettre en place un système de gestion des prêts pour renforcer les dispositifs de contrôle interne et pour améliorer le niveau d'exactitude des données sur le portefeuille de prêts et des informations présentées dans les états financiers du programme d'aide aux organismes de microfinancement.	L'Office a souscrit à cette recommandation. L'appel d'offres pour un système intégré de gestion a été lancé fin février 2014 et le système devrait être mis en place six mois après l'adjudication. Il sera utilisé par le gestionnaire du programme d'aide aux organismes de microfinancement et le Département de la gestion financière. Le bureau de Jordanie a souscrit à la recommandation. L'Office étudiera la possibilité de mettre en commun le système de gestion des prêts, qui devrait être mis au point au troisième trimestre de 2014.	Ibid.	X				
Total						2	50	1	5	2
Pourcentage						3	84	2	8	3

Annexe II

État récapitulatif des actifs comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie (actifs, stocks, liquidités)</i>	<i>Année en cours</i>	<i>Année précédente</i>	<i>Augmentation/(diminution)</i>
Liquidités	5 244	529	4 715
Stock	456 000	122 000	334 000
Biens	1 348 000	2 350 000	(1 002 000)
Créances non acquittées	146300	430 000	(283 700)
Encours des prêts	860 000	2 054 000	(1 194 000)
Total	2 815 544	4 956 529	(2140 985)

Source : Données communiquées par l'Office.

Annexe III

Cas de fraude ou présomption de fraude déclarés au Comité

<i>Numéro de dossier</i>	<i>Bureau</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (en dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
INV-14-0005	Division des services de contrôle interne	Irrégularités dans la passation des marchés		Enquête préventive sur la fraude générale dans la passation des marchés	Pas de fraude confirmée.
INV-14-0052	Siège d'Amman	Fraude générale	Aucune perte financière	Non-divulgence d'informations exactes lors du recrutement par l'Office.	Fraude confirmée. Rapport en cours d'élaboration.
INV-14-0053	Siège d'Amman	Fraude aux indemnités	Aucune perte financière	Soumission de documents falsifiés pour une demande de congé spécial sans traitement.	Fraude confirmée. La personne en question a reçu un blâme écrit.
INV-14-0054	Siège d'Amman	Fraude générale	Aucune perte financière	Soumission de lettres falsifiées au service des ressources humaines.	Fraude confirmée. Le membre du personnel a été licencié.
INV-15-0028	Bureau du Liban	Vol	Environ 50	Vol d'articles de papeterie et d'autres objets appartenant à l'Office.	Fraude non confirmée. Outre le manque de preuves, la personne en question ne travaille plus à l'Office car elle a pris sa retraite.
INV-15-0036	Bureau du Liban	Vol	Environ 500	Vol de matériel informatique dans les installations de stockage.	Affaire enregistrée pour information. L'auteur n'a pas été identifié.
INV-15-0021	Bureau du Liban	Fraude générale	Aucune perte financière	Soumission d'un certificat universitaire falsifié au service des ressources humaines.	Fraude non confirmée.
INV-15-0046	Bureau du Liban	Vol	120 000	Vol de 120 000 dollars dans un coffre-fort de l'Office (l'auteur a affirmé que cela remplaçait des « indemnités de démission »).	Fraude confirmée. La personne en question a démissionné. Une procédure judiciaire a été engagée afin de récupérer l'argent.
INV-14-0073	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale	2 454	Utilisation frauduleuse d'un véhicule de l'Office en indiquant « mission » au lieu de « voyage à titre privé »	Fraude confirmée. Mesure disciplinaire imposée/affaire en cours de règlement.
INV-14-0100	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale	Aucune perte financière	Un fonctionnaire aurait utilisé son congé de maladie au lieu de son congé annuel.	L'affaire a été classée car le fonctionnaire a pris sa retraite anticipée.
INV-14-0106	Bureau de Cisjordanie	Vol	Montant non déterminé	Un fonctionnaire était soupçonné d'avoir volé du carburant appartenant à l'Office. Il a fait des aveux écrits.	Fraude confirmée. Mesure disciplinaire imposée/affaire en cours de règlement.

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 30 mars 2015, adressée au Président du Comité des commissaires aux comptes par le Directeur de la Division des finances de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.4 et 12.1 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, de vous transmettre ci-joint les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2014.

Je certifie que toutes les opérations ont été dûment comptabilisées, que les états financiers ci-joints en rendent bien compte, que ceux-ci sont corrects et qu'ils donnent une image fidèle des activités et de la situation financières de l'Office au 31 décembre 2014.

Le Directeur de la Division des finances
(*Signé*) Bernard **Laufenberg**

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2014

A. Introduction

Déclaration du Commissaire général

1. Conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, j'ai l'honneur de vous soumettre les états financiers consolidés de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2014, que j'approuve par la présente. Les états financiers ont été établis et certifiés exacts par le Directeur de la Division des finances.

B. Analyse de la situation financière et du budget

Résumé

2. L'année 2014 a été une année difficile pour l'Office, pour ses donateurs et pour ses bénéficiaires. L'Office continue de jouer un rôle essentiel pour ce qui est d'assurer des services vitaux pour le bien-être, le développement humain et la protection de plus de 5 millions de personnes immatriculées et l'atténuation de leurs difficultés, en attendant le règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine. Toute l'année durant, il s'est employé sans relâche à répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans les cinq secteurs où il était présent, malgré les obstacles liés à la dégradation alarmante de la situation politique et des conditions de sécurité, notamment les difficultés d'accès en Cisjordanie, le maintien du blocus dans la bande de Gaza, l'enlisement du conflit armé en République arabe syrienne et les problèmes d'insécurité auxquels il devait faire face tous les jours.

3. En dépit d'une conjoncture financière difficile, les donateurs ont continué d'assurer un appui solide en versant 1 321,2 millions de dollars de contributions, ce qui a permis à l'Office de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires et à faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne.

4. Les états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux normes IPSAS. Lorsque ces dernières ne couvrent pas une question particulière, les Normes internationales d'information financière (IFRS) pertinentes sont applicables.

5. En 2014, une nouvelle méthode comptable a été appliquée pour permettre de comptabiliser avec précision les actifs n'appartenant pas à l'Office, comme l'exigent les normes IPSAS.

6. L'Office fournit gratuitement des abris ainsi que des installations d'autres organismes à ses bénéficiaires et à d'autres parties. Pendant la durée du chantier, c'est à lui qu'appartient la structure. Il en est responsable jusqu'à sa cession au bénéficiaire ou aux autres parties, et cette responsabilité prend fin dès lors que ceux-ci en ont pris possession, avec effet rétroactif. Les écritures comptables ont été

établies en 2014; toutefois, afin de permettre des comparaisons, la présentation des états financiers de 2013 a été modifiée pour prendre en compte l'augmentation des stocks et du montant de l'actif net de 44,4 millions de dollars.

7. Le précédent budget biennal (pour 2013-2014) a été présenté selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Comme cette méthode diffère de la méthode de la comptabilité d'exercice appliquée aux états financiers, le rapprochement entre le budget et l'état des flux de trésorerie est présenté comme l'exigent les normes IPSAS.

Résultats financiers de 2014

8. En 2014, le montant total des produits de l'Office s'est élevé à 1 342,2 millions de dollars et celui des charges à 1 298,5 millions de dollars, d'où un excédent net de 43,7 millions de dollars.

9. Les résultats financiers de chaque fonds sont présentés en détail dans la note 33 relative aux états financiers et sont récapitulés au tableau IV.1.

Table IV.1

Résultats financiers par fonds pour la période terminée le 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					Total
	<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Fonds du Département du microfinancement</i>	<i>Fonds des appels d'urgence</i>	<i>Fonds des projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	
Total des produits	637,2	32,1	9,1	343,9	352,7	(32,8)	1,342,2
Total des charges	667,6	47,1	9,6	235,4	371,4	(32,6)	1,298,5
Excédent/(déficit) pour l'année	(30,4)	(15,0)	(0,5)	108,5	(18,7)	(0,2)	43,7

10. Le Fonds général, les fonds de contributions conditionnelles, le fonds du Département du microfinancement et le fonds des projets ont enregistré des déficits d'un montant de 30,4 millions de dollars, 15,0 millions de dollars, 0,5 million de dollars et 18,7 millions de dollars, respectivement.

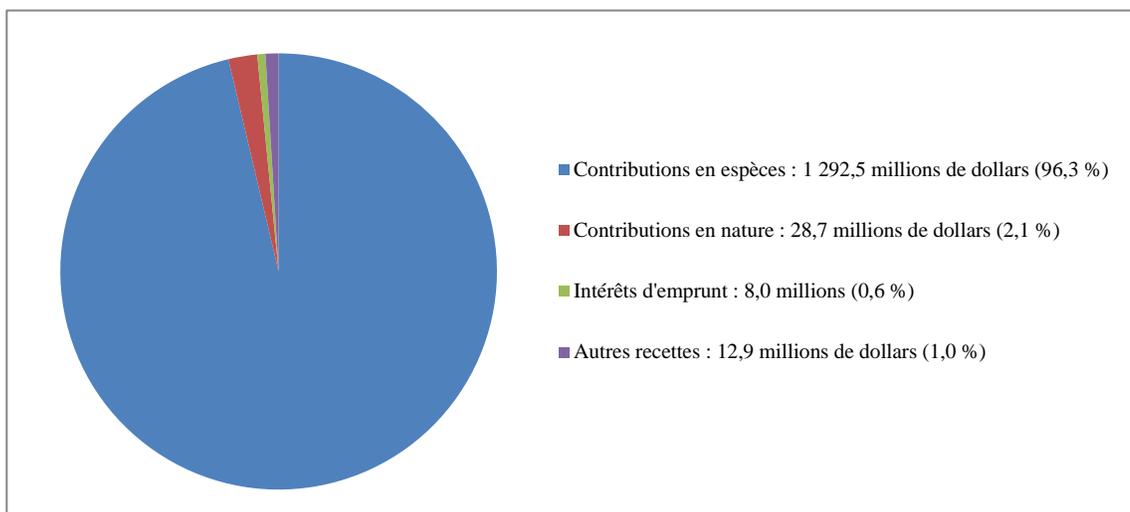
11. Le fonds des appels d'urgence a enregistré un excédent de 108,5 millions de dollars, principalement du fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels des charges seront engagées au cours des prochaines périodes.

Analyse des produits

12. Les contributions volontaires en espèces sont la principale source de produits de l'Office, dont elles représentent plus de 97 % (1 292,5 millions de dollars) du montant total. Les contributions en nature préaffectées (fonds de contributions conditionnelles, des appels d'urgence et des projets) comptabilisées selon les normes IPSAS sont estimées à 28,7 millions de dollars. Elles constituent un élément

important car elles permettent à l'Office de mener à bien ses activités. Elles comprennent des denrées et des fournitures médicales, des manuels scolaires, des services fournis aux consultants et au personnel chargé des projets, et les terrains où sont installés, notamment, les écoles et les dispensaires de l'Office.

Figure IV.I
Sources des produits

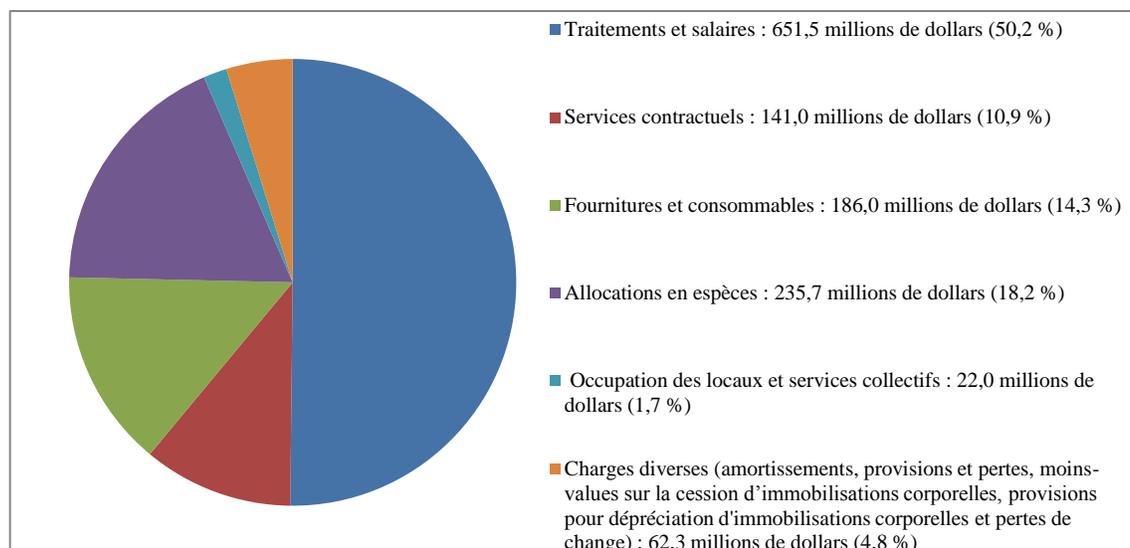


13. Tous les six mois, les principaux donateurs réaffirment leur soutien lors d'une réunion de la Commission consultative. Par ailleurs, l'Office s'emploie activement à diversifier ses sources de financement, en sollicitant les pays en décollage économique, comme ceux du Moyen-Orient, dont il cherche à obtenir des dons d'un montant plus important.

Analyse des types de charges

14. L'Office a dépensé en tout 1 298,5 millions de dollars en 2014. Les charges de personnel, d'un montant de 651,5 millions de dollars, représentent 50 % de ce montant. Comme il a été souligné, en comptabilité d'exercice, les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel doivent être comptabilisés au moment où les droits à prestations sont acquis par le personnel et non au moment où ils sont versés. Cette méthode permet à l'Office de mieux rendre compte annuellement des charges effectives de personnel.

Figure IV.II
Analyse des charges par type



15. L'Office a dépensé en tout 141,0 millions de dollars en services contractuels, ayant engagé des tiers pour effectuer des travaux pour son compte. Sur ce montant, 64,5 millions de dollars ont été dépensés en matériel et en fournitures de construction, y compris les abris et le matériel dont l'Office a fait don à ses bénéficiaires et qui ont été comptabilisés en charges, ainsi que le matériel mineur réservé à l'usage de l'Office. Un montant de 19,7 millions de dollars a été dépensé en services hospitaliers au profit des réfugiés.

16. Un montant total de 235,7 millions de dollars a été dépensé en allocations, dont 174,9 millions de dollars distribués aux bénéficiaires qui apportent une aide financière aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit de la République arabe syrienne, ou qui fournissent une aide alimentaire ou des allocations-logement. Un montant de 48,4 millions de dollars a servi à subventionner la construction et la réparation d'abris, et un montant de 5,2 millions de dollars à fournir une aide aux personnes hospitalisées.

17. Un montant total de 186,0 millions de dollars a été dépensé en fournitures et consommables, dont 96,9 millions de dollars en produits de première nécessité et 25,6 millions de dollars en denrées fraîches. Une somme de 23,3 millions de dollars a été dépensée en fournitures médicales, de 5,4 millions de dollars en manuels et livres de bibliothèque et de 6,9 millions de dollars en fournitures de transport.

18. Les charges liées à l'occupation des locaux et aux services collectifs se sont élevées à 22,0 millions de dollars en 2014. Les charges diverses, d'un montant de 62,3 millions de dollars, comprenaient les amortissements, les provisions et les pertes, les moins-values, les provisions pour dépréciation d'immobilisations corporelles et les pertes de change.

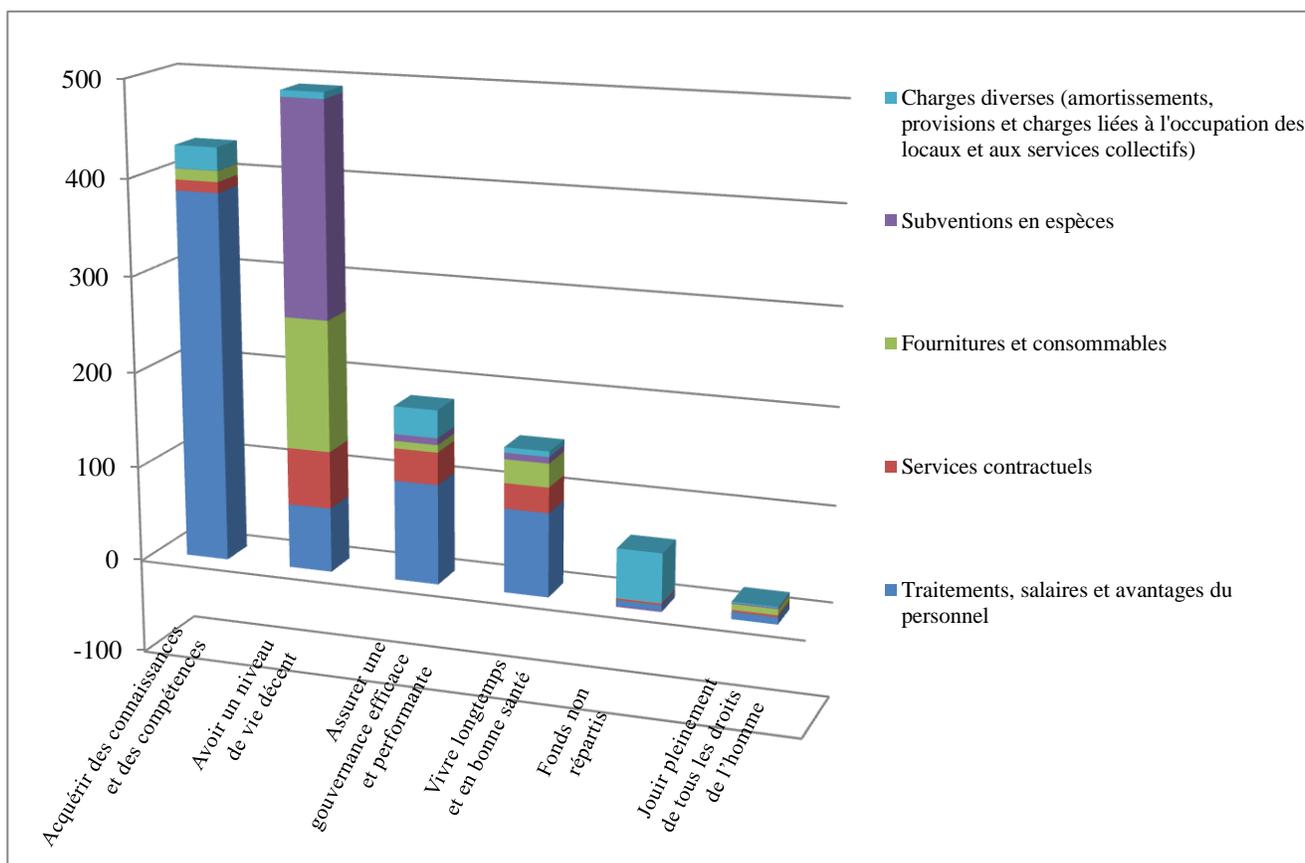
Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

19. Dans le cadre de ses travaux de planification, l'Office s'est fixé cinq objectifs de développement humain qui le guident dans l'accomplissement de sa mission, laquelle consiste à aider les réfugiés de Palestine. Ces objectifs, et le montant des ressources consacré à leur réalisation, sont présentés dans la figure IV.III.

Figure IV.III

Analyse des charges par objectif de développement humain^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu de l'élimination des opérations intersectorielles (32,5 millions de dollars).

20. Les activités de l'Office s'articulent autour de cinq programmes dans le cadre desquels l'Office fournit des services à ses bénéficiaires ou des services d'appui internes. Comme l'indique la figure IV.IV, la répartition des charges par programme était semblable, en 2014, à la répartition des charges par objectif de développement humain.

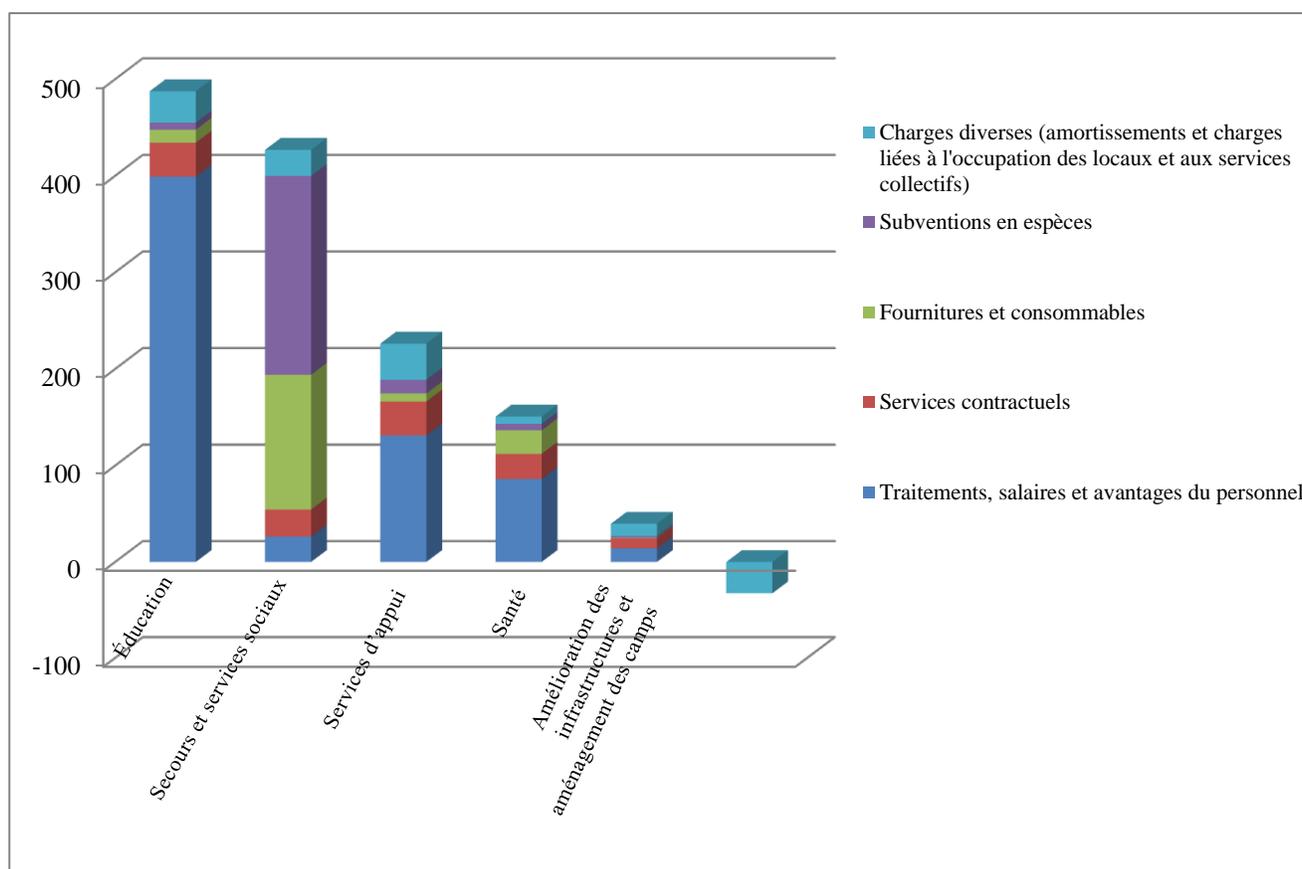
21. Un montant de 430,7 millions de dollars, qui représente 33 % des charges de l'Office pour 2014, a été consacré à l'objectif « Acquérir des connaissances et des

compétences », qui relève du programme « Éducation » (487,6 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de tous à une éducation de base, à améliorer la qualité de l'enseignement dispensé et les résultats obtenus compte tenu des normes édictées, et à faciliter l'accès à l'éducation des apprenants ayant des besoins particuliers. Le programme d'éducation consiste aussi à dispenser des stages de formation professionnelle et technique et à encourager les étudiants, par l'octroi de bourses, à faire des études supérieures. Étant donné la nature du programme et de l'objectif, la majorité des charges constatées dans ce domaine concerne les traitements et salaires du personnel éducatif.

Figure IV.IV

Analyse des charges par programme^a

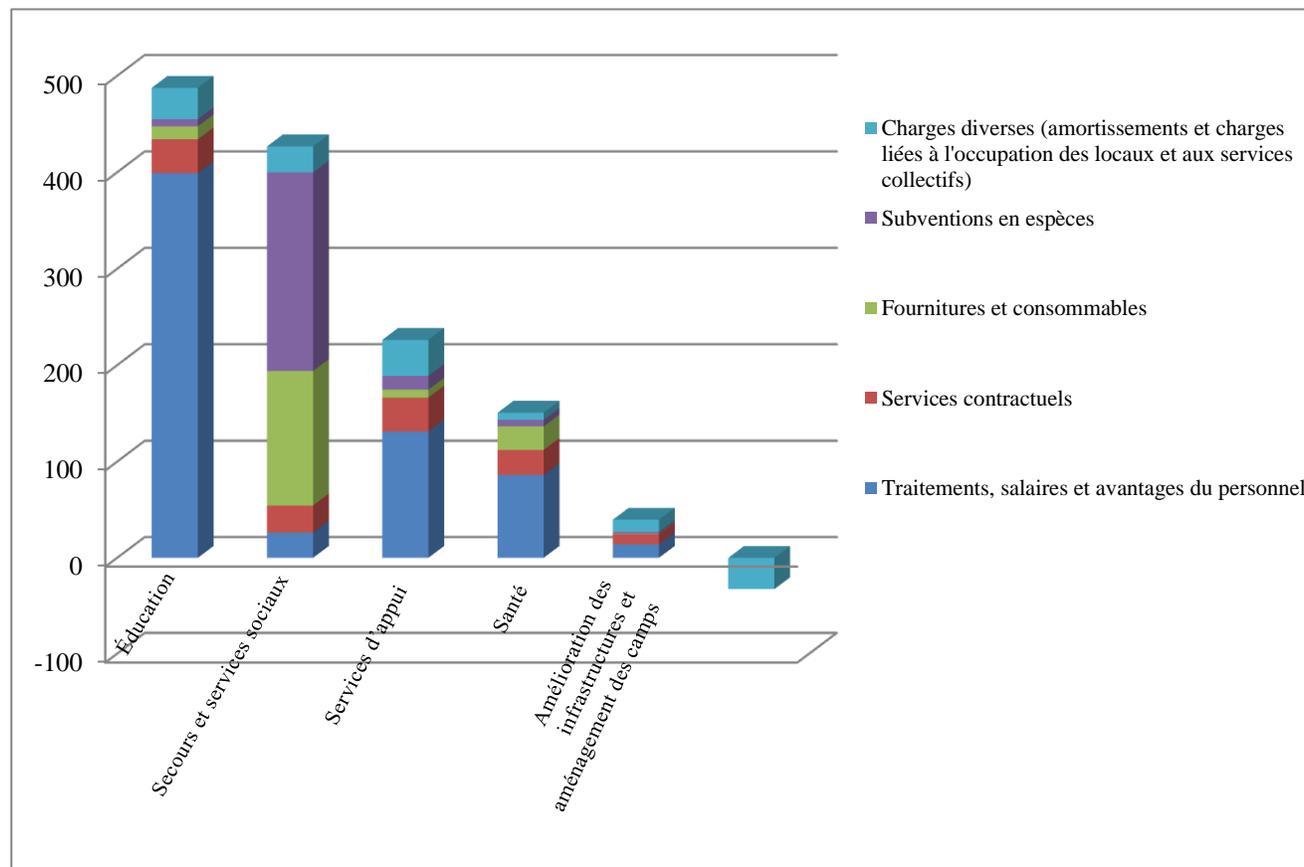
(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu de l'élimination des opérations intersectorielles (32,5 millions de dollars).

Figure IV
Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu de l'élimination des opérations intersectorielles (32,5 millions de dollars).

22. Un montant de 491,8 millions de dollars, soit 38 % des charges de l'Office, a été consacré à l'objectif « Avoir un niveau de vie décent », qui relève essentiellement des programmes « Secours et services sociaux » (426,8 millions de dollars) et « Amélioration des infrastructures et aménagement des camps » (39,7 millions de dollars). Cet objectif consiste à réduire l'extrême pauvreté, à limiter les préjudices que les situations d'urgence font subir aux personnes, à fournir des services financiers ouverts à tous, à élargir l'accès aux structures de crédit et d'épargne, à renforcer l'employabilité et à améliorer l'environnement urbain. Vingt-huit pour cent (136,2 millions de dollars) du montant consacré à cet objectif ont été dépensés en fournitures et consommables, notamment par la distribution d'une aide alimentaire aux réfugiés de Palestine. Une somme de 221,8 millions de dollars a été dépensée sous forme d'allocations en espèces.

23. Un montant de 181,6 millions de dollars, soit 14 % des charges de l'Office pour 2014, a servi à financer l'objectif « Assurer une gouvernance efficace et performante », qui relève pour une large part du programme « Services d'appui »

(226,2 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer la direction et le contrôle de l'Office et à garantir l'efficacité des opérations et de la gestion des ressources financières et des risques. Le programme porte notamment sur la gestion des ressources humaines et financières, le contrôle, la communication interne, l'appui juridique, la mobilisation de fonds, la sensibilisation et la communication externe. Cinquante-sept pour cent du montant consacré à cet objectif (104,3 millions de dollars) ont été dépensés en traitements et salaires.

24. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité, à protéger et promouvoir la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. Un montant de 150,8 millions de dollars (12 % du montant total des charges de l'Office) a été consacré à cet objectif, qui relève du programme « Santé » (150,7 millions de dollars). Près de 58 % (87,5 millions de dollars) de ce montant ont été dépensés en traitements et salaires, 16 % (24,6 millions de dollars) en fournitures médicales et consommables, 17 % (26,4 millions de dollars) en services contractuels visant à donner aux réfugiés de Palestine accès à des soins de santé et à contribuer à l'exécution du sous-programme d'hygiène du milieu, et 4 % (6,6 millions de dollars) en subventions en espèces destinées à permettre aux réfugiés de Palestine de recevoir des soins de santé secondaires et tertiaires.

25. Un montant total de 58,0 millions de dollars a été consacré aux projets qui ne visaient aucun objectif de développement humain, par exemple les appels d'urgence. Trois pour cent de ce montant (1,7 million de dollars) ont servi à financer les services contractuels et 85 % (49,1 millions de dollars) les activités d'appui aux programmes.

26. En dernier lieu, un montant de 18,0 millions de dollars a été consacré à l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits de l'homme », qui consiste à veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à aider les réfugiés à concevoir et mettre en place des services sociaux viables à l'échelle locale, et à veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination des conditions d'attribution des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales sur la question. Les services fournis au titre de cet objectif relèvent en grande partie du programme « Secours et services sociaux », duquel relèvent aussi les services fournis au titre de l'objectif « Avoir un niveau de vie décent ».

Zone géographique : analyse des charges

27. Bien que la réalisation des objectifs et la prestation des services s'inscrivent le plus souvent dans le cadre d'un programme, les opérations de l'Office sont gérées par secteur. L'Office est présent dans cinq secteurs : la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le territoire palestinien occupé (la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza). Les différents bureaux de secteur fournissent des services similaires, qui diffèrent néanmoins selon le contexte politique, humanitaire et économique dans lequel ils opèrent et selon le statut et les droits dont y bénéficient les réfugiés de Palestine. La figure IV.V présente le coût des services de l'Office par réfugié pour chaque secteur. Les différents montants traduisent la situation des différents secteurs.

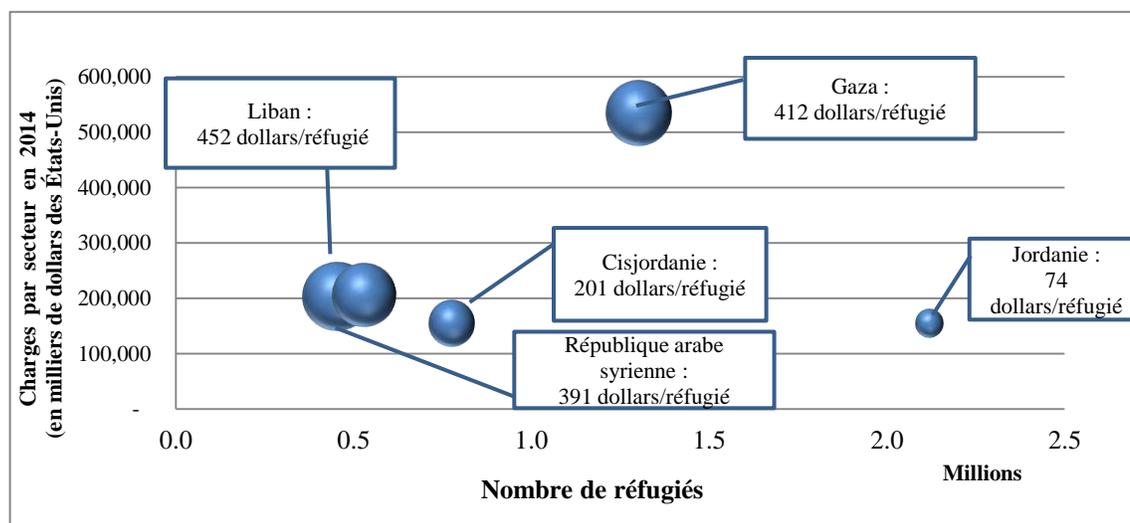
28. Pour le bureau de Gaza, le montant moyen des charges par réfugié s'est élevé à 412 dollars en 2014. La bande de Gaza compte plus de 1,5 million d'habitants, dont

environ 1,3 million de réfugiés de Palestine immatriculés. Le maintien du blocus dans la bande de Gaza a fortement mis à mal l'économie et l'exercice par les réfugiés de Palestine de leurs droits fondamentaux, et cette situation se reflète dans le montant moyen des charges par réfugié. Le bureau fournit un appui à huit camps, 245 écoles, deux centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins primaires, six centres de rééducation locaux et sept centres de formation pour femmes.

29. Le bureau du Liban compte le plus faible nombre de réfugiés immatriculés (449 957), mais le montant moyen des charges par réfugié (452 dollars) y était le plus élevé en 2014, ce qui donne une idée des conditions de vie qu'offre le pays. Les réfugiés de Palestine se voient dénier plusieurs droits fondamentaux (par exemple, ils ont un accès limité au marché du travail local), et beaucoup vivent dans des camps de réfugiés de l'Office. Le bureau fournit un appui à 12 camps, 69 écoles, deux centres de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins primaires, un centre de rééducation local et neuf centres de formation pour femmes.

Figure IV.V

Montant moyen des charges par réfugié immatriculé et par secteur en 2014^a



^a Compte non tenu des charges assumées par le siège (75,9 millions de dollars) et de l'élimination des opérations intersectorielles (32,5 millions de dollars).

30. Le bureau de Cisjordanie s'occupe de plus de 770 000 réfugiés de Palestine immatriculés, dont un quart vivent dans 19 camps de réfugiés. Les réfugiés de Cisjordanie ont été durement touchés par les bouclages imposés par les autorités israéliennes, car depuis toujours, ils sont fortement tributaires des revenus qu'ils s'assurent en travaillant en Israël. En 2014, le montant moyen des charges par réfugié s'est élevé à 201 dollars en Cisjordanie. Outre les 19 camps, le bureau fournit un appui à 97 écoles, trois centres de formation technique et professionnelle, 42 centres de soins primaires, 15 centres de rééducation locaux et 18 centres de formation pour femmes.

31. Le bureau de la République arabe syrienne fournit des services à près de 530 000 réfugiés de Palestine vivant dans les camps officiels et les trois camps non officiels. En 2014, le montant moyen des charges par réfugié immatriculé s'est élevé à 391 dollars. Le conflit armé qui perdure dans ce pays a perturbé l'économie, ce qui a des répercussions sur les réfugiés de Palestine. Le bureau fournit un appui à neuf camps, 94 écoles, au centre de formation de Damas, à 23 centres de soins primaires, cinq centres de rééducation locaux et 13 centres de formation pour femmes.

32. Plus de 2 100 000 réfugiés de Palestine sont immatriculés en Jordanie. Tous sont citoyens jordaniens, à l'exception de quelque 140 000 réfugiés originaires de Gaza, qui ont droit à un passeport temporaire mais n'ont pas le droit de voter ni de travailler dans l'administration publique. Le montant moyen des charges par réfugié enregistré, de 74 dollars en 2014, est le plus faible parmi tous les secteurs, ce qui en dit long sur la situation des réfugiés de Palestine en Jordanie. Le bureau fournit un appui à 10 camps, 173 écoles, deux centres de formation technique et professionnelle, 23 centres de soins primaires, huit centres de rééducation locaux et 12 centres de formation pour femmes.

Situation financière à la fin de 2014

33. L'actif net de l'Office a augmenté, passant de 274,5 millions de dollars (après retraitement) au 31 décembre 2013 à 320,1 millions de dollars au 31 décembre 2014.

34. La situation financière de chaque fonds est présentée de manière détaillée dans la note 33 relative aux états financiers et récapitulée dans le tableau IV.2.

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière, par fonds, au 31 décembre 2014

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Fonds du Département du microfinancement</i>	<i>Fonds des appels d'urgence</i>	<i>Fonds des projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	
Actifs courants	90,5	4,4	30,1	164,8	226,9	(11,6)	505,1
Actifs non courants	442,7	13,8	2,5	0,5	26,5	–	486,2
Total de l'actif	533,2	18,2	32,6	165,3	253,5	(11,6)	991,3
Passifs courants	136,2	5,3	1,3	12,4	22,8	(11,5)	166,5
Passifs non courants	492,0	–	12,7	–	–	–	504,7
Total du passif	628,2	5,3	14,0	12,4	22,8	(11,5)	671,2
Actif net/situation nette	(95,0)	13,0	18,6	152,9	230,7	(0,1)	320,1

35. Le Fonds général présente une situation nette négative qui résulte principalement du montant élevé des engagements au titre des avantages postérieurs à l'emploi, comptabilisé pour la première fois dans les états financiers.

36. Le fonds des projets présente un actif net de 230,7 millions de dollars, qui s'explique principalement par le fait que des contributions ont été reçues ou annoncées pour des projets donnés, mais que les charges correspondantes ne seront prélevées que dans les années à venir.

37. L'actif net comprend les soldes des fonds (303,8 millions de dollars) et les réserves (16,3 millions de dollars).

38. Malgré le solde négatif du Fonds général, l'actif courant net (actifs courants moins passifs courants) de l'Office s'établissait à 338,6 millions de dollars au 31 décembre 2014 (contre 294,6 millions de dollars (après retraitement) au 31 décembre 2013), ce qui indique un solde positif de ses liquidités à court terme. Le montant de l'actif courant de l'Office représente 51 % de son actif total, alors que le montant de son passif courant représente 25 % de son passif total.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Au 31 décembre 2014, le solde de trésorerie s'élevait à 305,5 millions de dollars, soit l'équivalent de quatre à cinq mois de fonctionnement (d'après le montant moyen des décaissements mensuels constaté en 2014). L'Office ne détient aucun placement à court terme.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions confirmées non encore versées par les donateurs et attendues sous 12 mois. Leur montant, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et créances douteuses, a été évalué à 38,2 millions de dollars au 31 décembre 2014, les projets comptant pour 18,8 millions de dollars et les appels d'urgence pour 2,0 millions de dollars.

41. Les créances, déduction faite des provisions, ont été évaluées à 42,6 millions de dollars au 31 décembre 2014. Ce montant correspond principalement à la taxe sur la valeur ajoutée (100,1 millions de dollars) qui reste à rembourser à l'Office au titre d'achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza, et au solde des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (3,8 millions de dollars). Les encours des prêts, déduction faite des provisions, ont été estimés à 23,8 millions de dollars et correspondent aux prêts consentis par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement. Sur ce montant, les encours des prêts à court terme représentent 21,2 millions de dollars.

Stocks

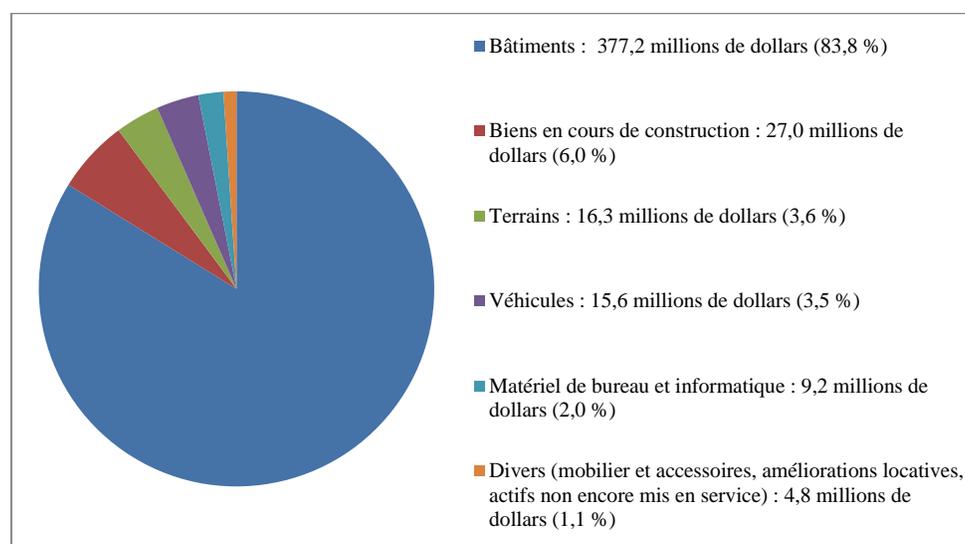
42. À la fin de 2014, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 85,6 millions de dollars, soit 6,4 millions de dollars de moins (après retraitement) qu'au 31 décembre 2013. Il s'agissait des abris en construction (34,9 millions de dollars), des installations n'appartenant pas à l'Office (7,6 millions de dollars) et des stocks en entrepôt (33,8 millions de dollars), ainsi que des stocks en transit, estimés à

3,7 millions de dollars et constitués de fournitures médicales, de nourriture, de moyens de transport motorisés et de fournitures générales à distribuer aux réfugiés de Palestine. La valeur du stock de la pharmacie et du dispensaire a été estimée à 5,3 millions de dollars et celle du stock de l'unité de production de l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza à 0,3 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2014, les immobilisations corporelles avaient une valeur comptable totale nette de 450,0 millions de dollars (45 % des actifs de l'Office) et correspondaient principalement aux bâtiments utilisés par l'Office pour fournir des services à ses bénéficiaires.

Figure IV.VI
Immobilisations corporelles



44. Les biens en cours de construction, d'un montant de 27,0 millions de dollars au 31 décembre 2014, correspondaient en grande partie à des projets relevant des fonds de contributions conditionnelles et des fonds de projets. Une fois que les projets d'équipement financés au moyen de contributions préaffectées sont terminés, leur valeur passe sous le Fonds général puisqu'ils sont alors utilisés dans le cadre des services de base que l'Office fournit aux réfugiés de Palestine.

45. La valeur des terrains a été estimée à 16,3 millions de dollars au 31 décembre 2014. Ce montant, qui peut paraître relativement faible, s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives permettent à l'Office d'utiliser leurs terrains à titre gracieux ou pour un loyer symbolique, dans l'intérêt des réfugiés de Palestine. Les baux faisant l'objet de tels contrats ont été traités comme des contrats de location simple et les terrains ne sont donc pas portés au bilan de l'Office.

Passifs liés aux avantages du personnel

46. Les passifs de l'Office liés aux avantages postérieurs à l'emploi et aux autres avantages à long terme du personnel sont importants : ils s'élevaient à 560,3 millions de dollars à la fin de 2014, ce qui représente une augmentation de 33,7 millions de dollars sur l'année. Les passifs liés aux avantages du personnel représentent 83,5 % du total du passif de l'Office, 65,5 millions de dollars étant classés comme passifs courants et 494,8 millions de dollars comme passifs non courants. Le montant des sommes à verser au titre des indemnités de fin de service et de licenciement, des pensions d'invalidité et des indemnisations en cas de décès, des jours de congés annuels accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement a pu être établi grâce à des évaluations actuarielles.

Analyse budgétaire*Base du budget*

47. Le budget de l'Office est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée (c'est-à-dire les Normes comptables du système des Nations Unies) et présenté dans l'état comparatif des chiffres effectifs et des chiffres prévus dans le budget (état V) comme le budget initial établi à partir du budget-programme 2014-2015, suivant la recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et approuvée par l'Assemblée générale.

Explication des écarts significatifs

48. Le montant du budget-programme pour le Fonds général, les projets et les dons en nature pour 2014, tel qu'il figure dans le budget-programme de l'Office pour 2014-2015, était de 979,0 millions de dollars (d'après les Normes comptables du système des Nations Unies). On le trouvera dans l'état V relatif au budget initial. Le montant du budget-programme définitif pour 2014 a été établi, conformément aux Normes comptables du système des Nations Unies, à 1 236,7 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 257,7 millions de dollars ou 26,3 %. On le trouvera dans l'état V relatif au budget définitif. Cette augmentation de 257,7 millions de dollars correspond essentiellement à une augmentation des prévisions de dépenses au titre des projets.

C. Améliorer la transparence et l'application du principe de responsabilité

49. Selon les dispositions de l'article 5.2 du Règlement financier, le Commissaire général de l'Office est tenu de gérer un système de contrôles internes permettant de passer en revue les opérations financières afin de veiller à la régularité des opérations d'encaissement, de dépôt et d'emploi des ressources de l'Office, ainsi qu'à la conformité de toutes les dépenses avec les dispositions du Règlement financier, mais aussi afin de détecter toute utilisation des ressources contrevenant au principe d'économie.

50. L'Office dispose d'un système de contrôles internes destinés à protéger les actifs, à garantir le respect des règles et procédures de gestion et à prévenir la fraude. La plupart des responsabilités et décisions administratives de haut niveau

sont collégiales, ce qui permet d'améliorer la transparence, de renforcer les contrôles et de faire en sorte qu'aucun individu n'ait à lui seul compétence pour arrêter des choix définitifs. L'Office a établi des consignes et des procédures détaillées visant à garantir l'efficacité de la gestion financière et le respect du principe d'économie. En outre, des directives régissent le fonctionnement quotidien de l'Office et garantissent le respect des contrôles internes.

51. Par ailleurs, le plan de travail annuel du Département des services de contrôle interne prévoit que celui-ci vérifie régulièrement le système de contrôles internes de l'Office et formule des recommandations visant à l'améliorer. Ce plan de travail et les rapports résultant de son application sont examinés par un organe de contrôle externe indépendant de l'Office, le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, qui conseille le Commissaire général sur cette question et, plus généralement, sur l'application du principe de responsabilité dans le domaine financier.

52. Par ailleurs, les membres du Comité de gestion de l'Office et les principaux donateurs reçoivent depuis 2010 les rapports financiers mensuels, ce qui contribue à améliorer la transparence, tant en interne que pour l'extérieur. Les rapports adressés à l'équipe de direction ont permis de mieux appeler son attention sur les risques financiers connus.

D. Gestion des risques de l'organisation et du risque financier

Gestion des risques de l'organisation

53. Une grande variété de risques pèsent sur l'existence et les opérations de l'Office. Ces risques sont essentiellement d'ordre opérationnel, environnemental et financier. La gestion de ces risques vise à réduire la vulnérabilité de l'Office face à diverses formes de préjudice et, plus particulièrement, à lui permettre de se prémunir contre l'incapacité éventuelle de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans divers domaines : éducation, santé, secours et assistance sociale, amélioration des infrastructures et aménagement des camps.

54. Les risques d'ordre opérationnel ont essentiellement trait à l'incapacité éventuelle d'assurer les services dont la prestation est, selon le mandat de l'Office, la raison d'être de ce dernier. Pour maîtriser ces risques, l'Office planifie et contrôle ses activités et évalue les résultats obtenus dans ses principaux domaines d'intervention (éducation, santé, secours et aide sociale, amélioration des infrastructures et aménagement des camps).

55. La gestion des risques d'ordre opérationnel se fait également au niveau de chaque secteur car, malgré des points communs, les cinq secteurs où opère l'Office sont différents les uns des autres. C'est la raison pour laquelle depuis 2009, ce sont les bureaux de secteur qui sont chargés de fournir les services aux bénéficiaires de l'Office. Ce transfert de responsabilité, qui obéit aux objectifs et programmes de l'Office en matière de services prioritaires, a doté les bureaux de secteur d'une plus grande liberté, leur permettant de fournir des services répondant aux besoins locaux, compte tenu des réalités sur le terrain et dans les limites des ressources dont ils disposent. Ce transfert, conjugué à une direction centralisée et au contrôle régulier des résultats obtenus, permet ainsi à l'Office de mieux gérer les risques d'ordre opérationnel.

56. Les risques d'ordre environnemental sont les risques inhérents à la nature instable de l'environnement dans lequel l'UNRWA exerce ses activités. La gestion de ces risques suppose d'avoir conscience des dangers potentiels, des troubles politiques et des problèmes de sécurité résultant des conflits qui touchent l'ensemble du Moyen-Orient, notamment les zones où l'Office est présent : Jordanie, République arabe syrienne, Liban, Cisjordanie et bande de Gaza. Différents niveaux d'alerte ont été définis et tous les mécanismes d'atténuation des risques sont en place et font l'objet d'un suivi permanent.

Gestion du risque financier

57. L'Office est exposé à divers risques financiers, le plus important étant le risque de manquer des ressources financières nécessaires à la réalisation des objectifs fixés et à l'exécution des activités prévues. La communauté des donateurs est la principale source de financement de l'action que mène l'Office pour atteindre ses objectifs et répondre aux besoins des réfugiés. L'incertitude quant aux dates des versements et au montant effectif des contributions volontaires constitue également un risque financier car elle complique l'établissement de prévisions. L'Office gère ce risque du mieux qu'il peut, en analysant les informations dont il dispose et en gérant les apports de fonds avec la plus grande prudence.

58. Du fait de ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, et principalement au risque de change, étant donné que la plupart des contributions sont versées dans des devises autres que la monnaie de présentation de l'Office, qui est le dollar des États-Unis. C'est la raison pour laquelle le dispositif de gestion du risque financier de l'Office porte avant tout sur le caractère imprévisible des variations des taux de change et cherche à réduire au minimum, lorsque cela est possible, l'éventuelle incidence négative de ce phénomène sur la situation financière de l'Office. La gestion du risque financier est assurée par une trésorerie centrale qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office relatives au risque financier et notamment aux questions du change, de l'utilisation des instruments financiers dérivés et du placement des excédents de trésorerie. Rien ne porte à croire que les créances et les dettes ne seront pas réalisées à mesure qu'elles deviennent exigibles.

59. Au 31 décembre 2014, le montant des passifs liés aux avantages du personnel de l'Office s'élevait à 560,3 millions de dollars. L'Office a demandé conseil à des actuaires indépendants pour établir la valeur de ces passifs, dont le financement continue de représenter un risque à long terme pour lui.

E. Responsabilité

60. En application des articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'UNRWA, j'ai l'honneur de vous transmettre les états financiers de l'Office, qui ont été établis conformément aux normes IPSAS et certifiés exacts par le Directeur de la Division des finances (voir chap. V).

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2014

Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

I. État de la situation financière au 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Notes</i>	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013 (après retraitement)</i>
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4	305 454	278 395
Prêts à court terme	5	21 178	18 682
Contributions à recevoir	6	38 188	23 595
Créances	7	42 607	52 169
Autres actifs courants	8	7 241	7 435
Stocks	3 et 9	85 564	92 006
Actifs financiers dérivés	10	4 877	–
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	8	234	325
Prêts à long terme	5	2 594	2 395
Immobilisations corporelles	11	449 985	442 920
Immobilisations incorporelles	12	33 346	17 337
Total de l'actif		991 268	935 258
Passif			
Passifs courants			
Dettes et engagements	13	86 551	104 050
Avantages du personnel	14 et 15	65 482	53 341
Passif lié aux instruments financiers dérivés	10	6 755	82
Autres passifs courants	16	5 145	13 213
Contributions reçues d'avance	17	2 608	6 950
Passifs non courants			
Avantages du personnel	14 et 15	494 786	473 216
Autres passifs non courants	13	9 875	9 875
Total du passif		671 202	660 727
Actif net		320 066	274 531
Actif net/situation nette			
Réévaluation et autres réserves		(11 302)	(11 776)
Réserve : programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement	19	27 562	26 193
Excédent/(déficit) cumulé	3	303 806	260 114
Total, actif net/situation nette		320 066	274 531

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

II. État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Notes</i>	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013</i>
Produits			
Contributions en espèces	20	1 292 525	1 100 771
Contributions en nature	21	28 663	21 303
Intérêts sur prêts	22	8 049	8 187
Intérêts créditeurs sur les dépôts bancaires	23	453	522
Produits divers			
Gains de change	24	–	5 972
Recouvrement des dépenses d'appui au programme	25	98	136
Plus-values (moins-values) sur instruments financiers dérivés	10	3 899	(36)
Produits accessoires	26	8 499	5 067
Total des produits		1 342 186	1 141 922
Charges			
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	27	651 500	628 038
Fournitures et consommables	28	186 027	147 260
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	29	21 968	17 727
Services contractuels	30	140 969	124 127
Subventions	31	235 711	156 753
Dotation aux amortissements	11 et 12	24 578	24 022
Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes	32	19 458	13 434
Pertes sur cession	11	1 348	2 350
Dépréciation d'immobilisations corporelles	11	593	4 748
Produits			
Pertes de change	24	16 343	–
Total des charges		1 298 494	1 118 459
Excédent pour l'année		43 692	23 463

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

**III. État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année
terminée le 31 décembre 2014**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Réévaluation et autres réserves ^a	Réserve : programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement	Excédent/(déficit) cumulé – fonds non préaffectés	Excédent/(déficit) cumulé – fonds préaffectés (après retraitement)	Total
Solde au 1^{er} janvier 2014	(11 776)	26 193	(68 594)	284 335	230 158
Changement de convention comptable ^b	–	–	15 592	28 781	44 373
Solde au 1^{er} janvier 2014 (après retraitement)	(11 776)	26 193	(53 002)	313 116	274 531
Variations de l'actif net/de la situation nette en 2014					
Excédent/(déficit) pour la période	–	–	(30 382)	74 074	43 692
Moins-values découlant de la réévaluation d'instruments financiers dérivés	(1 795)	–	–	–	(1 795)
Réserves : programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement	–	1 369	–	–	1 369
Gains actuariels – engagements au titre de la cessation de service	2 269	–	–	–	2 269
Total, actif net/situation nette	(11 302)	27 562	(83 384)	387 190	3 206

^a Voir note 33 pour de plus amples informations.

^b Voir note 3.

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent pour l'année	43 692	23 463
Ajustement – éléments sans effet sur la trésorerie		
<i>À ajouter</i> : Amortissement	24 578	24 022
Pertes sur cession	1 348	2 350
Dépréciation d'immobilisations corporelles	593	4 748
Gain/(perte) actuariel : engagements au titre des avantages du personnel	2 269	(139)
Augmentation de la dotation aux provisions pour créances douteuses	17 993	8 805
(Augmentation)/diminution des stocks	6 442	(18 001)
(Augmentation)/diminution des contributions à recevoir	(15 074)	748
(Augmentation) des créances	(7 710)	(13 159)
(Augmentation)/diminution des prêts à recevoir	(2 936)	2 219
(Augmentation)/diminution des autres éléments d'actif	285	(3 429)
Augmentation/(diminution) des dettes et des engagements	(17 499)	42 035
Augmentation des engagements au titre des jours de congé accumulés et des avantages du personnel	33 711	29 338
Augmentation/(diminution) des autres éléments de passif	(8 068)	2 457
(Diminution) des contributions reçues d'avance	(4 341)	(13 048)
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	75 283	92 409
Flux de trésorerie provenant des activités de placement		
Produits de la vente d'immobilisations corporelles	150	140
Achats d'immobilisations corporelles	(33 734)	(36 562)
Achats d'immobilisations incorporelles	(16 009)	(10 462)
Flux net de trésorerie provenant des activités de placement	(49 593)	(46 884)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation des réserves du programme d'aide aux organismes de microfinancement et du Département du microfinancement	1 369	437
Flux net de trésorerie provenant des activités de financement	1 369	437
Augmentation nette de la trésorerie	27 059	45 962
Solde de trésorerie en début d'année	278 395	232 433
Solde de trésorerie en fin d'année	305 454	278 395

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

**V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget
pour l'année terminée le 31 décembre 2014**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Notes	Montants inscrits au budget		Montants effectifs calculés sur une base comparable	Écarts entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
		Budget initial	Budget définitif		
Charges de personnel					
Personnel recruté sur le plan international		30 798	42 770	37 317	5 453
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitement de base		359 256	339 154	338 270	884
Prime de risque et autres éléments spéciaux		–	4 803	6 634	(1 831)
Cotisations de l'Office à la Caisse de prévoyance		53 472	50 521	49 477	1 044
Indemnité spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur et aux administrateurs et autres indemnités		10 581	10 445	10 334	111
Supplément pour les heures supplémentaires		632	1 324	1 401	(77)
Coefficient d'ajustement monétaire		12 458	29 606	38 469	(8 863)
Indemnités spéciales		19 372	18 032	18 380	(348)
Dépenses de santé		8 120	8 482	8 624	(142)
Indemnités diverses		294	50	79	(29)
Indemnités de départ		13 500	13 500	19 502	(6 002)
Congés annuels		–	–	35	(35)
Engagements de durée limitée et personnel temporaire		10 952	35 222	27 871	7 351
Total des charges de personnel (A)	34	519 436	553 909	556 393	(2 484)

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

**V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget
pour l'année terminée le 31 décembre 2014 (suite)**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Notes	Montants inscrits au budget		Montants effectifs calculés sur une base comparable	Écarts entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
		Budget initial	Budget définitif		
Charges autres que les charges de personnel					
Achats de stocks		45 298	65 474	64 749	725
Articles hors stocks		16 769	45 736	36 936	8 800
Services collectifs de distribution		7 122	5 753	5 958	(205)
Entretien des locaux		8 341	11 126	14 064	(2 938)
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		110 415	100 991	81 975	19 016
Formation		10 399	6 711	3 857	2 854
Voyages		1 999	3 008	2 507	501
Services d'appui administratif		5 644	9 199	8 161	1 038
Services de consultant		2 534	20 979	15 415	5 564
Services hospitaliers		19 080	18 739	20 723	(1 984)
Services divers		17 504	68 113	49 688	18 425
Subventions pour les cas de détresse		12 223	188 103	183 127	4 976
Subventions aux patients		5 276	6 271	5 678	593
Subventions à des tiers		22 069	1 869	1 540	329
Autres subventions		362	16 677	14 243	2 434
Recouvrement des coûts		(1 263)	(23 228)	(2 917)	(20 311)
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	34	283 774	545 523	505 705	39 817
Réserves (C)		80 306	58 302	–	58 302
Dépenses en immobilisations (D)		95 486	79 049	67 425	11 624
Total des ressources nécessaires (A + B + C + D)	34	979 001	1 236 783	1 129 523	107 260

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

Notes relatives aux états financiers de 2014

Note 1

Énoncé de la mission

L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il s'acquitte de sa mission en fournissant auxdits réfugiés dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne divers services essentiels répondant aux normes internationales. De tous les organismes des Nations Unies, il est le seul à fournir des services directement aux réfugiés et est en ceci comparable à une association de service public.

Note 2

Récapitulation des principales conventions comptables

a) Présentation

2.1 Les états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Lorsqu'un point n'est pas traité par les normes IPSAS, les Normes internationales d'information financière ou les Normes comptables internationales correspondantes s'appliquent.

2.2 On ne dispose pas actuellement de normes publiées par le Conseil des normes IPSAS, en attente d'application, qui auraient vraisemblablement une incidence sur les états financiers de l'Office.

b) Convention comptable

2.3 Les états financiers ont été établis selon la méthode du coût historique, à l'exception de certains instruments financiers qui sont comptabilisés à leur juste valeur comptable, et des stocks et immobilisations corporelles provenant de donateurs qui sont comptabilisés à leur juste valeur marchande.

**c) Monnaie de fonctionnement et conversion des opérations exprimées
en monnaie étrangère**

Monnaie de fonctionnement et monnaie de présentation

2.4 Les états financiers sont présentés en dollars des États-Unis, et toutes les valeurs sont arrondies au millier le plus proche. La monnaie de fonctionnement de l'Office (et de tous ses fonds) est le dollar. Le Département du microfinancement fait exception : il utilise la livre syrienne en République arabe syrienne et le dinar jordanien en Cisjordanie et en Jordanie.

Opérations et soldes

2.5 Les opérations en monnaie étrangère sont converties en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui équivaut approximativement au taux de change en vigueur à la date de l'opération. Ce taux est fixé une fois par mois et révisé tous les 15 jours en cas de fluctuations importantes dues à des monnaies individuelles.

2.6 L'actif et le passif monétaires libellés en monnaie étrangère sont convertis en dollars au taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date de clôture annuelle des comptes.

2.7 Les gains et les pertes de change, réalisés ou non, provenant du règlement d'opérations en monnaie étrangère et de la conversion en dollars de l'actif et du passif libellés en devises au taux de change en vigueur à la date de clôture annuelle des comptes, sont constatés dans l'état des résultats financiers.

Gestion des risques de change

2.8 Le principe fondamental qui gouverne la gestion des risques de change au sein de l'Office est le maintien de la valeur en dollars des États-Unis de ses ressources financières. Le principal risque auquel il s'expose est une baisse de la valeur des contributions libellées en monnaies autres que le dollar et non encore versées, ainsi que des liquidités en monnaies autres que le dollar, que pourrait entraîner la montée du dollar. Ce risque apparaît à partir du moment où une contribution est annoncée. Pour protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office applique une méthode de gestion des risques où la prudence est de mise, notamment des opérations de couverture, afin de réduire au minimum les risques de change. Dans le cadre de ses activités de couverture, l'Office a conclu en 2014 plusieurs contrats à terme de gré à gré en vue de contributions non libellées en dollars en 2015 (voir note 10).

2.9 Ces couvertures sont conformes aux objectifs et à la stratégie de gestion des risques de l'Office, dans la mesure où elles éliminent le risque d'une hausse du dollar et assurent des recettes d'un montant connu. Le résultat de l'opération de couverture (gain ou perte) sera contrebalancé par le gain ou la perte de change réalisé sur les contributions des donateurs.

2.10 L'Office protège les salaires de son personnel recruté sur le plan régional contre les risques de change en leur appliquant un coefficient d'ajustement monétaire. Les opérations de couverture qu'il mène dans le cadre de sa politique de gestion des risques de change contribuent à réduire le risque découlant des fluctuations des taux de change entre le dollar et les monnaies locales. À la fin de l'année, plusieurs instruments de couverture étaient disponibles pour les monnaies locales (voir note 10).

d) Principe de l'importance relative et utilisation des avis et des estimations

2.11 L'importance relative est un principe essentiel qui régit les états financiers de l'Office. Celui-ci applique une méthode stricte pour recenser, analyser, évaluer, approuver et revoir périodiquement les décisions concernant l'importance relative qui influencent divers domaines comptables.

2.12 Les états financiers prennent forcément en compte des montants calculés en fonction des avis, des estimations et des hypothèses de l'équipe dirigeante. Les modifications apportées à ces estimations sont prises en compte dans les états de l'année où l'on en prend connaissance.

e) Importance des conventions comptables**Trésorerie et équivalents de trésorerie**

2.13 La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent la petite caisse, les fonds en banque et les placements à court terme à forte liquidité assortis d'échéances initiales de trois mois maximum

Produits

2.14 Les produits sont comptabilisés dans l'état des résultats financiers lorsqu'une augmentation des avantages économiques futurs correspondant à l'appréciation d'un avoir ou à la réduction d'un passif apparaît à la suite de modalités arrêtées d'un commun accord entre deux parties et peut être évaluée de façon fiable.

a) Produits des opérations sans contrepartie directe

Les contributions sont comptabilisées conformément à la norme IPSAS 23 (Produits des opérations sans contrepartie directe). Les contributions non assorties de conditions sont comptabilisées une fois que les donateurs les ont confirmées par écrit. Toutefois, s'il existe des conditions exigeant certains résultats et le recouvrement de soldes inutilisés, les produits ne sont comptabilisés qu'une fois les biens et les services fournis. Lorsque les projets arrivent à leur terme et que certaines contributions n'ont pas été entièrement dépensées au titre des projets pour lesquelles elles ont été faites, les montants correspondants sont comptabilisés, conformément à l'accord conclu avec les donateurs, comme des montants à leur rembourser et inscrits, d'une part, dans l'état de la situation financière et, d'autre part, dans l'état des résultats financiers à la rubrique des recettes (dépenses) diverses. Les contributions des donateurs reçues à l'avance sont comptabilisées dans l'état de la situation financière parmi les autres éléments de passif, jusqu'à ce que le moment soit venu de les constater en produits. Les notes 20 et 21 offrent de plus amples détails sur les contributions en espèces et en nature, qui sont comptabilisées conformément à cette politique.

b) Produit des opérations avec contrepartie directe

Les gains provenant des opérations de change sont constatés, conformément à la norme IPSAS 9, lorsque le montant du produit peut être évalué de façon fiable, il est probable que les avantages économiques ou le potentiel de service associés à l'opération iront à l'entité, le degré d'avancement de l'opération à la date de clôture peut être évalué de façon fiable, tout comme les frais engagés au titre de l'opération et le coût d'achèvement de celle-ci.

Les notes 22 à 26 fournissent des détails supplémentaires sur les gains tirés des opérations de change, obtenus conformément à cette politique. Il s'agit notamment d'intérêts perçus au titre de prêts, d'intérêts créditeurs sur les comptes en banque, de gains et de recouvrements, ainsi que de produits obtenus de sources diverses.

Contributions à recevoir

2.15 Les montants des contributions annoncées et des contributions à recevoir sont indiqués, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et créances douteuses.

2.16 Les contributions en nature de services qui profitent directement aux opérations et activités approuvées et qui ont une incidence sur le budget et peuvent être quantifiées de manière fiable sont comptabilisées et évaluées à leur juste valeur. Elles comprennent l'utilisation de locaux, de véhicules et de personnel.

2.17 Les stocks ou les immobilisations corporelles provenant de donateurs sont évalués à leur juste valeur et comptabilisés parmi les actifs et les produits.

Créances

2.18 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.19 Une dotation aux provisions pour créances douteuses est comptabilisée lorsqu'il existe une preuve objective qu'une somme à recevoir est dépréciée, en particulier si l'insolvabilité du débiteur est notoire. Les dépréciations sont comptabilisées dans l'état des résultats financiers.

Prêts à recevoir et dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

2.20.1 Prêts à recevoir

Les prêts à recevoir sont les sommes octroyées à des emprunteurs dans le cadre du programme de microfinancement et du programme d'aide aux organismes de microfinancement de l'Office, qui proposent des crédits ciblés financés au moyen d'un fonds de crédit renouvelable qui est au service des opérations menées par l'Office dans tous les domaines. Le montant du prêt qui est comptabilisé est celui du solde du capital restant à recevoir.

2.20.2 Provision pour prêts irrécouvrables

Chaque trimestre, l'Office évalue si un prêt ou un groupe de prêts est déprécié. Un groupe de prêts n'est déprécié et une dépréciation n'est constatée que si tout porte objectivement à croire que la dépréciation résulte d'un ou de plusieurs événements (perte) survenus après la comptabilisation initiale de l'actif, et que cette perte a eu une incidence sur le montant prévu des futurs flux de trésorerie du prêt ou du groupe de prêts, qui peut être calculée de manière fiable.

Si, lors de la période suivante, le montant prévu de la dépréciation augmente ou diminue en raison d'un événement survenu après sa comptabilisation, il est augmenté ou diminué par ajustement de la dotation aux provisions.

2.20.3 Prêts entre parties liées

L'Office accorde des crédits à son personnel, mais pas au Directeur exécutif du Département du microfinancement, ni aux membres du Comité consultatif. Les modalités et les taux d'intérêt des prêts octroyés au personnel sont les mêmes que ceux des prêts accordés aux autres clients. Il s'agit de prêts à la consommation et de prêts immobiliers.

2.20.4 Intérêts courus des prêts

Les intérêts créditeurs acquis sur des prêts financés sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

2.20.5 Montants recouverts

Tout recouvrement d'un prêt déjà comptabilisé en pertes est pris en compte dans l'état des résultats financiers de la période pendant laquelle il est reçu.

Instruments financiers

2.21 L'Office a appliqué les normes IPSAS ci-après, qui ont été publiées et prennent effet au 1^{er} janvier 2013 : 28 (Instruments financiers : présentation), 29 (Instruments financiers : comptabilisation et évaluation) et 30 (Instruments financiers : informations à fournir). Elles énoncent les principes régissant la comptabilisation et l'évaluation de l'actif et du passif financiers, la présentation des instruments financiers comme passif ou à la rubrique Actif net/situation nette, la compensation d'un actif et d'un passif financiers et les modalités de communication des informations.

2.22 Les instruments financiers sont comptabilisés lorsque l'Office devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument, jusqu'à l'expiration ou au transfert des droits qui lui permettent de recevoir des flux de trésorerie provenant de ces actifs, ou au transfert de tous les risques et avantages significatifs attachés à la propriété de ces actifs.

2.23 Les prêts, les créances et les dettes sont des instruments financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables qui ne sont pas cotés sur les marchés actifs. Ces instruments comprennent des contributions à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme de crédits du Département du microfinancement et d'autres créances, des avoirs en banque et des dettes. Tous sont comptabilisés dans l'état de la situation financière à leur juste valeur. La valeur nominale des créances et des dettes correspond à peu près à la juste valeur de l'opération.

2.24 L'Office utilise des instruments financiers dérivés pour couvrir les risques de change. Les contrats à terme de gré à gré en devises sont réévalués. S'ils se rapportent à l'année considérée, le gain ou la perte de réévaluation est comptabilisé(e) dans l'état des résultats financiers. S'ils se rapportent à des années ultérieures, le gain ou la perte de réévaluation est inscrit(e) dans l'état de la situation financière. Pour effectuer cette réévaluation en fin d'année, le taux du marché pour le contrat à terme est obtenu auprès de banques et comparé au taux de change à terme pour établir le gain ou la perte.

Gestion du risque financier

2.25 Les activités menées par l'Office l'exposent à divers risques financiers, notamment ceux liés aux taux de change. Par conséquent, la politique de l'Office en matière de gestion du risque financier tient compte du caractère imprévisible des taux de change et vise à limiter, dans la mesure du possible, les effets éventuels de leurs fluctuations sur ses résultats financiers. Cette politique est mise en œuvre par un service de trésorerie central qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office concernant ces domaines à risque, comme les opérations de change, l'utilisation d'instruments financiers dérivés ou le placement des liquidités excédentaires.

Avances et charges comptabilisées d'avance

2.26 Les avances et les charges comptabilisées d'avance sont comptabilisées à leur valeur nominale.

Stocks

2.27 Les stocks sont évalués au coût ou à la valeur de remplacement si celle-ci est la plus faible. Le coût des stocks comprend le coût d'acquisition ou la juste valeur, dans le cas des biens ayant fait l'objet d'une contribution en nature, et tous les autres coûts engagés pour amener les stocks à l'endroit où ils sont détenus. Ce coût est déterminé à l'aide d'une formule de calcul du coût moyen pondéré.

2.28 Le coût de remplacement en cours, utilisé à des fins de distribution des stocks aux bénéficiaires à un coût nul ou symbolique, est celui que l'Office supporterait pour acquérir un actif à la date de clôture.

2.29 À compter de 2014, les services d'hébergement en cours sont comptabilisés dans les stocks, qui sont eux-mêmes comptabilisés au cours de la période à laquelle l'hébergement est fourni aux réfugiés. Des ajustements ont été apportés aux stocks durant l'année afin de tenir compte de ce changement de politique. Toutefois, l'état des résultats financiers (de l'année précédente) n'a pas été ajusté en raison de l'incapacité de déterminer combien de services d'hébergement en cours devraient être justifiés.

2.30 Des provisions pour dépréciation sont comptabilisées dans l'état des résultats financiers de l'année pendant laquelle il est prévu que les stocks se déprécient.

Immobilisations corporelles

2.31 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique diminué des amortissements cumulés et de toute dépréciation constatée. Pour les dons, on utilise la juste valeur à la date de l'acquisition à la place du coût historique. Les immobilisations acquises avant le 1^{er} janvier 2010 étaient comptabilisées à leur juste valeur à la date de l'acquisition, et amorties selon la méthode linéaire sur le restant de leur durée d'utilité.

2.32 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

2.33 Les coûts ultérieurs sont comptabilisés dans la valeur comptable de l'actif ou séparément, selon qu'il convient, sous réserve que l'Office attende des avantages économiques futurs de cette immobilisation, lui attribue un potentiel de service et puisse en calculer le coût de manière fiable. Tous les frais de réparation et d'entretien sont comptabilisés dans l'état des résultats financiers de l'année à laquelle ils sont engagés.

2.34 L'amortissement est calculé à l'aide de la méthode linéaire, de manière à répartir le coût des actifs sur leur durée d'utilité. Les taux d'amortissement, indiqués ci-après, sont révisés chaque année (les biens acquis avant 2010 ne sont pas soumis aux mêmes taux) :

<i>Type d'actifs</i>	<i>Taux d'amortissement (pourcentage)</i>
Bâtiments et aménagements de terrains	
Bâtiments et aménagements de terrains	4
Bâtiments préfabriqués	10
Aménagements de terrains de courte durée	14
Améliorations locatives	20
Véhicules	
Camions	5
Berlines, minibus, fourgonnettes et autres véhicules commerciaux légers	10
Autres véhicules	14
Matériel	
Matériel informatique et matériel de communication de longue durée, matériel médical et matériel technique destiné à la formation continue	14
Matériel et outillage divers, matériel de bureau, matériel informatique et matériel de communication de durée moyenne et matériel didactique et scolaire	20
Matériel informatique et matériel de communication de courte durée, ordinateurs et imprimantes	33
Matériel de bureau du Département du microfinancement	10
Mobilier et agencements	
Agencements	14
Mobilier	10-20

Immobilisations en cours

2.35 Toutes les charges d'investissement relatives à des travaux de construction sont comptabilisées parmi les immobilisations corporelles, sur un compte distinct. À l'achèvement des travaux, leur montant cumulé est imputé sur un compte d'immobilisations corporelles et amorti à l'aide des taux susmentionnés à compter de la date à laquelle l'actif est mis en service.

Immobilisations incorporelles

2.36 Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué des amortissements cumulés et de toute dépréciation constatée. Pour les dons, on utilise la juste valeur à la date de l'acquisition à la place du coût historique. Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

2.37 Tous les actifs incorporels qui ont une durée d'utilité définie sont amortis selon la méthode d'amortissement linéaire, en fonction du coût ou de la valeur de l'immobilisation et de sa valeur résiduelle. La durée d'utilité estimée des grandes catégories d'immobilisations incorporelles, indiquée ci-après, fait l'objet d'un examen annuel :

<i>Catégorie d'immobilisations</i>	<i>Durée d'utilité (années)</i>
Logiciels acquis à l'extérieur	3
Logiciels développés en interne	6
Licences et redevances	2
Droits d'auteur	3

2.38 La comptabilisation des immobilisations incorporelles repose sur des critères stricts : l'immobilisation incorporelle doit être identifiable et sous le contrôle de l'Office et ses avantages économiques futurs ou son potentiel de service doivent pouvoir être calculés de manière fiable. Leur durée d'utilité résiduelle doit également être prise en compte. Les dépenses portant sur des activités de recherche dans l'optique d'acquérir de nouvelles connaissances scientifiques ou techniques sont passées en charges à mesure qu'elles sont engagées.

Acquisition et développement de logiciels

2.39 Les licences de logiciels acquises sont portées en immobilisations sur la base des dépenses engagées pour acheter et mettre en service les logiciels correspondants. Les coûts directement liés au développement des logiciels destinés à l'Office sont comptabilisés comme des immobilisations incorporelles. Les activités de développement comprennent un plan ou un concept pour la fabrication de produits ou procédés nouveaux ou comportant des améliorations significatives. Les dépenses relatives à ces activités ne sont portées en immobilisations que si les conditions suivantes sont réunies : les coûts de développement peuvent être mesurés de façon fiable, le produit ou procédé est techniquement et commercialement réalisable, l'obtention des avantages économiques attendus est probable, et l'Office a l'intention de mener à bien le développement de l'actif en question et de l'utiliser et dispose de ressources suffisantes pour ce faire. Les dépenses immobilisables comprennent le coût des matières premières, les frais de main-d'œuvre directe et les frais généraux directement liés à la mise au point de l'actif pour son utilisation prévue. D'autres dépenses liées au développement de logiciels sont comptabilisées dans l'état des résultats financiers à mesure qu'elles sont engagées : les dépenses portées en immobilisations sont évaluées au coût diminué des montants cumulés des amortissements et des dépréciations.

Dépréciation

2.40 Les actifs sujets à dépréciation ou amortissement sont passés en revue chaque année pour s'assurer que leur valeur comptable est encore recouvrable. Une dépréciation se produit en cas de perte totale, de dommage important ou d'obsolescence. En cas de perte totale, on comptabilise une dépréciation totale. Cette dépréciation peut être reprise lors des périodes suivantes jusqu'à concurrence du montant de la perte.

Contrats de location simple

2.41 Il s'agit de contrats au titre desquels la grande majorité des risques et des avantages inhérents à la propriété restent à la charge du bailleur. Les montants dus dans le cadre de ces contrats sont comptabilisés comme des dépenses dans l'état des résultats financiers.

Créditeurs et charges à payer

2.42 Les créditeurs et les charges à payer représentent les obligations actuelles de l'Office contractées dans le cadre d'événements passés.

Avantages du personnel

2.43 L'Office répartit les avantages du personnel dans les catégories suivantes :

- Les prestations à court terme, qui sont dues intégralement dans les 12 mois suivant la fin de la période pendant laquelle les membres du personnel ont rendu les services correspondants;
- Les avantages postérieurs à l'emploi;
- Les autres avantages à long terme du personnel;
- Les indemnités de fin de contrat de travail.

2.44 L'Office fait partie des organisations affiliées à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies, qui a été créée par l'Assemblée générale pour assurer des prestations de retraite, de décès ou d'invalidité et des prestations connexes. La Caisse des pensions est soumise à un régime multiemployeur à prestations définies financé par capitalisation. L'alinéa b) de l'article 3 des Statuts de la Caisse précise que peuvent s'affilier à cette dernière les institutions spécialisées et toute autre organisation intergouvernementale internationale qui applique le régime commun de traitements, indemnités et autres conditions d'emploi de l'ONU et des institutions spécialisées. Tous les fonctionnaires internationaux cotisent à la Caisse.

2.45 Le régime expose les organisations affiliées à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel présent et passé d'autres organisations également affiliées, ce qui fait qu'il n'existe pas de base cohérente et fiable pour imputer à telle ou telle organisation la part qui lui revient dans les engagements, les actifs et les coûts du régime. Ni la Caisse, ni l'Office, ni aucune autre organisation affiliée n'est en mesure de déterminer la part respective de ses engagements, avoirs et dépenses d'une manière suffisamment fiable pour pouvoir la comptabiliser, si bien que l'Office a traité ce régime comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 25 (Avantages du personnel). Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

2.46 Tous les membres du personnel recruté sur le plan régional cotisent à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, considérée comme un régime de retraite à cotisations définies aux termes de la norme 25.

Provisions et passifs éventuels

2.47 Des provisions sont constituées au titre d'un passif éventuel dans les cas suivants : l'Office a contracté une obligation juridique ou implicite dans le cadre d'un événement passé; il est probable qu'il soit tenu de s'acquitter de cette obligation et il est possible de faire une estimation du montant correspondant.

2.48 D'autres obligations matérielles, qui ne remplissent pas les conditions requises pour être considérées comme des éléments de passif, sont comptabilisées comme passif éventuel dans les notes relatives aux états financiers, lorsque leur existence

ne peut être attestée que si un ou plusieurs événements futurs que l'Office ne maîtrise pas complètement se produisent ou non.

Intérêts créditeurs

2.49 Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période à laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts créditeurs des dépôts bancaires est de 0,453 million de dollars.

Recouvrement des dépenses d'appui au programme

2.50 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office touche un pourcentage précis des dépenses engagées pour certains projets. Ces sommes, comptabilisées comme des recettes, représentent le recouvrement des frais généraux engagés par l'Office pour exécuter les projets en question. Le montant des dépenses d'appui au programme recouvrées s'élève à 0,098 million de dollars.

Comptabilité par fonds et information sectorielle

2.51 Un fond, entité comptable dont les comptes s'équilibrent, est créé pour comptabiliser les opérations menées dans un objectif précis. Les fonds sont constitués pour financer la mise en œuvre d'activités ou d'objectifs donnés, dans le respect de certaines règles, restrictions et limites. Établis selon la méthode de la comptabilité par fonds, les états financiers indiquent, en fin de période, la situation globale de tous les fonds de l'Office. Les soldes des fonds représentent le montant cumulé de leurs recettes et dépenses résiduelles.

2.52 Un secteur est une activité ou un ensemble d'activités pour lesquels les informations financières sont communiquées séparément, ce qui permet d'évaluer dans quelle mesure une entité a réussi à atteindre ses objectifs dans le passé et de décider de la prochaine allocation des ressources. L'Office répartit l'ensemble des projets, opérations et activités des fonds dans quatre secteurs :

- Les activités non préaffectées;
- Les activités préaffectées, à savoir :
 - Les activités soumises à restriction : série d'activités périodiques visant à atteindre des objectifs clairement définis dans un délai donné et au moyen d'un budget déterminé. Il peut s'agir aussi bien d'activités liées à des contributions en espèces qu'en nature;
 - Les appels d'urgence : activités faisant l'objet d'une demande de financement externe, menées pour faire face à une crise brève ou à une crise humanitaire durable;
 - Les projets : activités menées en réponse à des besoins d'équipement ou de développement, destinées à améliorer ou compléter les programmes et systèmes existants;

- Le microfinancement : activité consistant à accorder aux ménages et aux petits entrepreneurs des prêts destinés à améliorer leur qualité de vie (prêts à la consommation et au logement dans le cas des ménages), à créer de l'emploi, à faire reculer la pauvreté, à permettre aux femmes d'accéder à une plus grande autonomie et à donner aux réfugiés de Palestine la possibilité de gagner leur vie.

Comparaison des chiffres effectifs et des chiffres prévus dans le budget

2.53 Le budget de l'exercice biennal 2014-2015 a été présenté à l'Assemblée générale, qui l'a examiné. Par la suite, l'allocation des ressources et l'ouverture des crédits ont été exécutées par délégation de pouvoir.

2.54 Le budget de l'exercice biennal est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, et les états des résultats financiers selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Eu égard à la diversité des bases employées dans l'élaboration des budgets et des états financiers, l'état V (état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs) est établi selon les mêmes principes comptables, la même classification et la même période que ceux du budget approuvé, conformément à la norme IPSAS 24 (Présentation de l'information budgétaire dans les états financiers).

2.55 L'état comparatif comprend les montants initial et définitif inscrits au budget, les dépenses effectives sur une base comparable et une explication des différences significatives entre les montants inscrits au budget et les montants effectifs.

2.56 La note 34 présente un rapprochement entre les montants effectifs présentés dans l'état comparatif des montants inscrits au budget, et des montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie nets, provenant du fonctionnement, des activités de placement et des activités de financement, et indique séparément tous les écarts dus à des divergences dans des méthodes comptables ou à des différences dans la période couverte ou encore le périmètre des entités prises en compte.

Note 3

Modifications apportées à la présentation des états financiers de 2013

3.1 En 2014, une nouvelle méthode comptable a été appliquée pour permettre de comptabiliser avec précision les actifs n'appartenant pas à l'Office, comme l'exigent les normes IPSAS.

3.2 L'Office fournit gratuitement des abris ainsi que des installations d'autres organismes à ses bénéficiaires et à d'autres parties. Pendant la durée du chantier, c'est à lui qu'appartient la structure. Il en est responsable jusqu'à sa cession au bénéficiaire ou aux autres parties, et cette responsabilité prend fin dès lors que ceux-ci en ont pris possession, avec effet rétroactif. Les écritures comptables ont été établies en 2014; toutefois, afin de permettre des comparaisons, la présentation des états financiers de 2013 a été modifiée pour prendre en compte les variations indiquées ci-dessous, concernant une augmentation des stocks et du montant de l'actif net égale de 44,4 millions de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2013 État financier vérifié	Ajustement	2013 État financier modifié
État I : situation financière			
Stocks	47 633	44 373	92 006
Excédent/(déficit) cumulé	215 741	44 373	260 114
État III : variations de l'actif net ou de la situation nette			
Solde d'ouverture non préaffecté, excédent/(déficit) cumulé	(68 594)	15 592	(53 002)
Solde d'ouverture préaffecté, excédent/(déficit) cumulé	284 335	28 781	313 116

Note 4

Trésorerie et équivalents de trésorerie

4.1 La trésorerie est détenue essentiellement dans des comptes bancaires libellés en dollars des États-Unis. Elle est composée des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Fonds en caisse	17 446	15 122
Fonds en banque	288 008	263 273
Total	305 454	278 395

4.2 L'Office détenait des fonds destinés à d'autres entités des Nations Unies : ils s'élevaient à 1,557 million de dollars au 31 décembre 2014 et à 2,712 millions de dollars au 31 décembre 2013.

4.3 Au 31 décembre 2014, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie étaient détenus dans les monnaies indiquées ci-dessous. Les montants libellés dans ces monnaies ont été convertis au taux de change officiel de l'ONU en vigueur au 1^{er} janvier 2015.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2014			Solde au 31 décembre 2013		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.	Montant	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.
Dollar australien	0,02	1,228	0,016	0,14	1,122	0,12
Dollar canadien	173	1,163	149	209	1,067	196
Franc suisse	435	0,987	440	118	0,887	133
Couronne danoise	19 001	6,105	3 112	275	5,406	51
Livre égyptienne	91	7,153	13	56	6,942	8
Euro	8 198	0,82	9 998	26 699	0,725	36 827

Monnaie	Solde au 31 décembre 2014			Solde au 31 décembre 2013		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.	Montant	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.
Livre sterling	714	0,644	1 109	126	0,605	209
Dinar jordanien	3 749	0,708	5 296	3 765	0,708	5 318
Yen	632 953	120,67	5 245	630 145	104,93	6 005
Livre libanaise	4 181 617	1 513	2 764	3 160 335	1 506	2 098
Nouveau sheqel israélien	12 687	3,913	3 242	8 976	3,486	2 575
Couronne norvégienne	846	7,437	114	94	6,117	16
Couronne suédoise	595	7,852	76	428	6,488	66
Livre syrienne	63 414	196,04	323	236 165	143,57	1 645
Dollar É.-U.	256 128	1	256 128	208 126	1,000	208 126
Fonds en banque			288 008			263 273
Fonds en caisse			17 446			15 122
Total			305 454			278 395

Note 5

Prêts

5.1 Il s'agit des prêts octroyés par le Département du microfinancement et par le Programme d'aide aux organismes de microfinancement, lesquels les financent à la fois par une première contribution de donateur (nouveaux prêts) et par des fonds de crédit renouvelables. Le Département du microfinancement est un département indépendant au sein de l'Office. Le Programme d'aide aux organismes de microfinancement est un sous-programme de la Division des services sociaux du Département des services de secours et des services sociaux de l'Office.

5.2 La composition des prêts, déduction faite de la dotation aux provisions pour créances douteuses, se présente comme suit, par échéance :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	Département du micro- financement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du micro- financement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Prêts courants	19 820	1 358	21 178	17 282	1 400	18 682
Prêts non courants	1 547	1 047	2 594	1 490	905	2 395
Total	21 367	2 405	23 772	18 772	2 305	21 077

Provision au titre des prêts

5.3 Le montant de la dotation aux provisions pour créances douteuses a évolué comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	Département du micro- financement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du micro- financement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(1 339)		(1 359)	(2 539)	(18)	(2 557)
Ajouts	(1 048)		(1 101)	(853)	(3)	(856)
À déduire :						
comptabilisations en pertes	860		860	2 053	1	2 054
Solde de clôture	(1 527)		(1 600)	(1 339)	(20)	(1 359)

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

5.4 Pour le Programme d'aide aux organismes de microfinancement, la provision pour créances douteuses est égale à 3 % de l'encours du portefeuille de prêts, dont sont exclus les prêts octroyés au personnel de l'Office, pour lesquels il n'est pas constitué de provision.

5.5 Pour le Département du microfinancement, la provision pour créances douteuses est déterminée en fonction d'un rapport sur le portefeuille des prêts à risque classés par échéance et s'applique au montant total de l'encours de chaque prêt. L'empirisme, l'expérience passée et la connaissance du marché ont permis au Département de déterminer le montant de la provision à constituer au titre des débiteurs défaillants :

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision générale (pourcentage)</i>
Paiements à jour	1
De 1 à 30 jours	5
De 31 à 60 jours	10
De 61 à 90 jours	25
De 91 à 120 jours	50
De 121 à 180 jours	75
De 181 à 360 jours	100

5.6 Depuis septembre 2012, une dépréciation spéciale a été appliquée aux montants exigibles au titre de prêts en République arabe syrienne, afin de limiter les risques posés par la situation de conflit armé. Les taux utilisés à la fin de 2013 et de 2014 pour le calcul des réserves sont indiqués ci-dessous :

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision pour dépréciation spéciale (pourcentage)</i>
De 1 à 30 jours	95
De 31 à 60 jours	90
De 61 à 90 jours	75
De 91 à 120 jours	50
De 121 à 180 jours	25
De 181 à 360 jours	0

5.7 D'après les pourcentages indiqués ci-dessus, plus un débiteur est défaillant, plus la réserve à constituer est importante. Cette provision apparaîtra dans l'état des résultats financiers de l'année. Tous les mois, on procède à un ajustement en fonction de l'évolution de la provision. Au-delà de 360 jours d'arriérés de paiement, quand on dispose de preuves objectives de dépréciation et lorsque la provision a porté sur la totalité du prêt, on le comptabilise en pertes. Les critères utilisés pour démontrer objectivement la dépréciation peuvent être les suivants : signes d'importantes difficultés financières d'un emprunteur ou d'un groupe d'emprunteurs; non-remboursement ou cessation de remboursement des intérêts ou du capital; violation du contrat ou des conditions de prêts; détérioration de la valeur de la garantie; probabilité que l'emprunteur dépose le bilan ou procède à une réorganisation financière; données observables annonçant une diminution mesurable des flux de trésorerie estimés, par exemple si la cessation de remboursement est associée à une évolution de l'arriéré ou de la situation économique. Le recouvrement des prêts comptabilisés en pertes restera du ressort du service de recouvrement du Département.

Note 6

Contributions à recevoir

6.1 Les contributions à recevoir sont les contributions annoncées, obligatoires, confirmées et restant à payer par les donateurs, lesquels ont 12 mois pour s'en acquitter. On trouvera ci-après la répartition des soldes des contributions qui restaient à régler en fin d'année, par catégories de donateur :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013</i>
Sommes à recevoir de gouvernements	25 631	7 649
Sommes à recevoir d'organisations intergouvernementales	11 318	14 564
Sommes à recevoir d'organisations non gouvernementales	1 030	1 932
Sommes à recevoir d'organismes des Nations Unies	1 240	-
Provision pour contributions à recevoir	(1 031)	(550)
Total des contributions à recevoir	38 188	23 595

6.2 Il n'y a pas de contributions non courantes à recevoir 12 mois ou plus après le 31 décembre 2014.

6.3 Les contributions à recevoir sont des contributions de donateurs portant sur chacun des cinq secteurs répertoriés. Les donateurs peuvent assortir leurs contributions de restrictions, notamment exiger que l'Office les utilise pour un projet, une activité ou un pays précis, dans un délai donné.

6.4 Les montants des contributions à recevoir sont indiqués déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et créances douteuses.

6.5 Le montant de la dotation aux provisions pour créances douteuses a évolué comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Solde d'ouverture	550	2 092
Réduction de la provision	(310)	(1 403)
Ajout au cours de la période	791	119
À déduire : Comptabilisations en pertes	–	(258)
Solde de clôture	1 031	550

6.6 La dotation aux provisions pour créances douteuses est calculée à l'aide des pourcentages ci-après appliqués aux contributions restant à recevoir :

(En pourcentage)

Gouvernements	Moins de 2 ans	0
	De 2 ans à moins de 3 ans	50
	3 ans et plus	100

6.7 Au-delà de six ans, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur de la Division des finances, qui l'approuvera une fois que toutes les mesures de recouvrement auront été épuisées.

Note 7

Créances

6.8 Les créances doivent être recouvrées dans les 12 mois. Elles comprennent :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Référence	31 décembre 2014	31 décembre 2013
TVA à recevoir	Note 7.1.1	100 120	93 137
Créances diverses	Note 7.1.2	7 453	6 726
À déduire : Provisions	Note 7.1.3	(64 966)	(47 694)
Créances (déduction faite des provisions)		42 607	52 169

TVA à recevoir

7.1.1 La TVA à recevoir représente les sommes à recevoir des gouvernements au titre de la TVA que l'Office a réglée et peut se faire rembourser. La composition de la TVA à recevoir est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Sommes à recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la taxe sur la valeur ajoutée	96 765	91 063
Sommes à recevoir du Gouvernement israélien au titre de la taxe sur la valeur ajoutée	1 582	1 110
Sommes à recevoir du Gouvernement libanais au titre de la taxe sur la valeur ajoutée	1 773	964
Total	100 120	93 137

Créances diverses

7.1.2 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Gouvernements	–	207
Créances accessoires	3 435	3 066
Comptes personnels de fonctionnaires	3 830	3 296
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	188	157
Total	7 453	6 726

7.1.3 Provisions

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	TVA	Créances	Total	TVA	Créances	Total
Solde d'ouverture	(46 686)	(1 008)	(47 694)	(34 914)	(1 235)	(36 149)
Ajouts	(17 477)	59	(17 418)	(11 772)	(201)	(11 973)
À déduire : Comptabilisations en pertes	–	146	146	–	428	428
Solde de clôture	(64 163)	(803)	(64 966)	(46 686)	(1 008)	(47 694)

7.2 Les provisions constituées au titre de la TVA à recevoir et des créances diverses sont des montants estimatifs calculés à partir de l'analyse chronologique des montants restant à recevoir à la date d'arrêté des comptes. Leurs montants sont calculés en fonction de l'expérience antérieure et de la probabilité de parvenir à recouvrer les montants dus dans les délais indiqués ci-dessous.

(En pourcentage)

TVA à recevoir	Moins de 2 ans	0
	De 2 ans à moins de 3 ans	50
	3 ans et plus	100
Créances diverses	1 an et plus	100

7.3 Au-delà de six ans pour la TVA à recevoir et de trois ans pour les créances diverses, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur de la Division des finances, qui l'approuvera une fois que toutes les mesures de recouvrement auront été épuisées. Dans certains cas, les mesures de recouvrement se poursuivent au-delà des échéances indiquées ci-dessus.

7.4 En 2014, le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.1.3) est en diminution nette de 0,059 million de dollars du fait des facteurs suivants : dotations de 0,032 million de dollars, contrebalancées par des reprises de provisions de 0,079 million de dollars et des ajustements de 0,012 million de dollars.

Note 8

Autres éléments d'actif

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs constituent d'autres éléments d'actif. Elles s'élevaient à 7,745 millions de dollars au 31 décembre 2014 et à 7,760 millions de dollars au 31 décembre 2013. Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,159 million de dollars au 31 décembre 2014 et à 0,099 million de dollars au 31 décembre 2013.

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2014 est exposée dans le tableau ci-dessous. La totalité du montant des actifs non courants correspond aux avances aux fournisseurs.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Actifs courants		
Avances aux fournisseurs	7 082	7 336
Charges payées d'avance au personnel	159	99
Actifs non courants		
Avances aux fournisseurs	234	325
Total	7 475	7 760

Note 9
Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Type de stocks</i>	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013 (après retraitement)</i>
Entrepôt	33 816	28 071
Pharmacie ou dispensaire	5 302	3 838
En transit	3 680	15 482
Unité de production	269	241
Abris en cours de construction	34 916	39 672
Installations d'autres organismes	7 581	4 702
Total	85 564	92 006

9.2 Les stocks en entrepôt se répartissent en quatre grandes catégories d'articles qui sont distribués aux réfugiés ou utilisés pour leur fournir des services : fournitures médicales, fournitures générales, nourriture et transport motorisé.

9.3 Les stocks de pharmacie ou de dispensaire sont des fournitures médicales sorties des entrepôts et conservées dans les pharmacies et dispensaires respectifs des cinq secteurs.

9.4 Les stocks de l'unité de production se trouvent dans le centre de broderie de l'Office, à Gaza, qui fonctionne de manière autonome. En effet, il applique ses propres règles en matière de contrôle de la gestion et d'évaluation des résultats. Les stocks de cette unité de production sont inscrits à l'actif, au coût d'acquisition, dans les états financiers.

9.5 La composition des stocks de l'unité de production est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013</i>
Matières premières	70	73
Produits en cours de fabrication	2	9
Produits finis	197	159
Total	269	241

9.6 En 2014, la dépréciation des stocks s'est chiffrée à 0,456 million de dollars, contre 0,122 million de dollars en 2013.

Note 10

Instruments financiers dérivés

Nature des instruments financiers

10.1 On trouvera dans la note 2 des précisions concernant les principales conventions et méthodes comptables adoptées, les critères sur lesquels reposent la comptabilisation, la base d'évaluation et la méthode de comptabilisation des gains et des pertes dans chaque catégorie d'actifs et de passifs financiers.

10.2 Les instruments financiers de l'Office comprennent des contributions à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme de crédits du Département du microfinancement, des créances diverses, des avoirs en banque, des contrats à terme de gré à gré et des dettes.

Instruments financiers dérivés

10.3.1 Tous les contrats à terme de gré à gré en cours au début de la période ont été réévalués au 31 décembre 2014. Les répercussions de la réévaluation sur la situation et les résultats financiers sont présentées dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Plus-value réalisée	7 698	–
(Moins-value réalisée)	(3 799)	(36)
Total des plus-values (moins-values) réalisées	3 899	(36)
Plus-value latente (actif)	4 877	–
Moins-value latente (passif)	6 755	82

10.3.2 Tous les contrats en cours au 31 décembre 2013 sont arrivés à échéance en 2014. L'Office a conclu plusieurs contrats à terme de gré à gré en 2014, dont plusieurs sont arrivés à échéance dans la même année. Ces derniers se sont soldés par une plus-value réalisée de 3,899 millions de dollars, comptabilisée dans les états financiers à la rubrique Produits divers comme une plus-value sur produits financiers dérivés.

10.3.3 Les contrats conclus par l'Office en 2014 et toujours en cours au 31 décembre ont été réévalués au 31 décembre 2014. Cette réévaluation s'est soldée par une moins-value d'un montant de 6,755 millions de dollars, qui est inscrite dans les états financiers à la rubrique du passif courant des produits financiers dérivés.

10.3.4 La réévaluation de quelques contrats en cours s'est soldée par une plus-value de 4,877 millions de dollars, qui est inscrite dans les états financiers à la rubrique de l'actif courant des produits financiers dérivés.

Risque de crédit

10.4 L'Office a un risque de crédit limité parce que ses donateurs sont généralement d'une grande solvabilité. Les contributions qu'il doit recevoir proviennent

essentiellement de nations souveraines. La note 6 donne le détail des contributions à recevoir, y compris la dotation aux provisions pour réduction du produit des contributions.

10.5 Le risque de crédit le plus élevé provient des prêts octroyés par le Département du microfinancement. Pour maîtriser ce risque, le Département :

- Fixe des plafonds pour limiter le montant des crédits directs pour chaque produit en fonction du flux de trésorerie de chaque client;
- Propose une gamme de produits à différents secteurs afin de répartir les crédits et de limiter la concentration;
- Élabore des politiques de crédit par produit qui régissent les garanties et les critères à remplir pour respecter les dispositions réglementaires de chaque juridiction;
- Crée un système d'autorisations pour l'approbation et le renouvellement des crédits;
- Étudie et évalue le risque qui existe au-delà des limites fixées avant que des crédits ne soient octroyés aux clients. Le renouvellement des crédits est soumis à la même procédure;
- Élabore et tient à jour un système d'évaluation du risque afin de classer le niveau de risque de tel ou tel crédit en fonction de la date à laquelle les provisions pour dépréciation sont nécessaires;
- Conseille et forme le personnel pour l'aider à promouvoir les bonnes pratiques de gestion du risque de crédit.

10.6 En 2014, le risque de crédit a continué à augmenter en Syrie et dans la bande de Gaza en raison des conflits. Le Département du microfinancement maîtrise ce risque en augmentant le montant des provisions à mesure que la part du portefeuille à risque dans le portefeuille total augmente.

10.7 L'Office confie ses avoirs à diverses banques, s'exposant ainsi au risque qu'une banque faillisse à son obligation envers lui. Toutefois, toutes ses sommes importantes sont déposées dans des banques bien notées sur le plan du crédit.

10.8 Il ne semble pas y avoir de risque que ses autres créances ne puissent pas être réglées lorsqu'elles arriveront à échéance.

Risque de taux d'intérêt

10.9 L'Office dépose ses fonds sur des comptes à taux d'intérêt fixes à court terme, qui ne présentent donc pas de risque élevé.

Risque de change

10.10 L'Office reçoit des contributions de donateurs en monnaies autres que le dollar des États-Unis, monnaie principale des dépenses. En 2014, 32 % des contributions au Fonds général étaient libellées en dollars et 68 %, dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars jordaniens en Jordanie et Cisjordanie et en livres syriennes en Syrie.

10.11 Par ailleurs, certaines dépenses des bureaux de secteur sont effectuées dans des monnaies autres que le dollar des États-Unis. L'Office est donc exposé au risque qui découle des fluctuations des taux de change. C'est pourquoi il utilise des contrats à terme de gré à gré en devises pour limiter le risque de change inhérent aux contributions des donateurs.

10.12 Pour protéger ses actifs et sa trésorerie contre les fluctuations monétaires défavorables, l'Office gère les risques avec prudence et recourt à des opérations de couverture pour réduire au minimum les risques de change. À cette fin, il conclut des contrats à terme de gré à gré pour éliminer le risque d'une hausse de la valeur du dollar et s'assurer des recettes d'un montant connu. Il conclut également des contrats de ce type afin de réduire autant que possible le risque d'une fluctuation des coûts liés à un ajustement de change pour le personnel recruté sur le plan régional en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.

10.13 Au 31 décembre 2014, 89 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars, 4 % dans des monnaies locales utilisées par les bureaux de secteur pour financer leur fonctionnement, et le reste dans d'autres monnaies. La répartition détaillée des avoirs en banque libellés dans des monnaies autres que le dollar est présentée dans la note 4.

Note 11

Immobilisations corporelles

11.1.1 Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2014.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2014								2013	
	Terrains	Bâtiments	Améliorations locatives	Mobilier et agencement	Matériel informatique et de bureau	Véhicules à moteur	Immobilisations en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Coût										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	447 982	567	1 555	33 390	34 494	17 111	2 231	553 580	522 606
+ Ajouts	–	14 390	16	601	2 697	4 193	9 854	855	32 605	37 069
(-) Cessions et ajustements ^a	–	1 821	–	29	667	473	–	–	2 989	3 592
Solde au 31 décembre 2013 (A)	16 250	460 550	583	2 126	35 420	38 215	26 964	3 086	583 195	556 083
Amortissements et dépréciations										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	67 726	374	369	23 046	20 851	–	–	112 366	84 986
Amortissements	–	18 244	54	262	3 707	2 238	–	–	24 507	24 022
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	560	–	28	529	455	–	–	1 573	594
Dépréciations	–	(2 089)	–	–	–	–	–	–	(2 089)	4 748
Solde au 31 décembre (B)	–	83 321	430	603	26 224	22 633	–	–	133 210	113 162
Valeur comptable nette au 31 décembre (A moins B)	16 250	377 230	153	1 524	9 196	15 582	26 964	3 086	449 985	442 921

^a Voir note 11.1.2.

11.1.2 La valeur nette des cessions et ajustements se répartit comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Pertes sur cessions	1 348	2 350
Produits de la vente d'actifs	150	140
Ajustements	(81)	509
Valeur nette des cessions et ajustements (établie conformément à la note 11.1)	1 416	2 999

11.2 Outre les actifs immobilisés, d'une valeur de 449,985 millions de dollars, l'Office utilise toujours des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 0,802 million de dollars.

Note 12

Immobilisations incorporelles

12.1 Les immobilisations incorporelles se répartissent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Catégorie	2014			2013				
	Solde d'ouverture	Ajouts	Cessions	Solde de clôture	Solde d'ouverture	Ajouts	Cessions	Solde de clôture
Logiciels acquis séparément	750	162	(146)	765	528	222	-	750
Logiciels développés en interne	16 565	16 092	-	32 657	6 346	10 219	-	16 565
Licences et droits	27	-	(27)	-	-	27	-	27
Total	17 342	16 254	(173)	33 423	6 874	10 468	-	17 342
Amortissements	5	132	(61)	76	-	5	-	5
Total	17 337	16 122	(112)	33 346	6 874	10 462	-	17 337

12.2 L'Office a appliqué la norme IPSAS 31 de façon prospective à compter du 1^{er} janvier 2012 et a donc comptabilisé les immobilisations incorporelles acquises à cette date ou ultérieurement. À l'exception des logiciels que le Département du microfinancement a acquis séparément, les immobilisations incorporelles acquises avant cette date n'ont pas été comptabilisées car il n'existait pas, avant 2012, de mécanisme de suivi permettant de déterminer les coûts de manière fiable.

12.3 En 2012, l'Office a lancé une grande opération de développement de logiciels en vue de la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré. C'est sur ce projet pluriannuel que porte la totalité du montant indiqué à la rubrique Logiciels développés en interne dans le tableau ci-dessus.

12.4 La majorité des immobilisations incorporelles sont actuellement en construction.

Note 13

Dettes et charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Référence	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Sommes dues aux fournisseurs	Note 13.1.1	36 309	28 993
Traitements et salaires échus		–	3 592
Charges à payer	Note 13.1.2	32 723	36 137
Dettes diverses	Note 13.1.3	13 524	24 752
Dettes non courantes	Note 13.1.4	9 875	9 875
Sommes dues à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	Note 14A.1	3 995	10 576
Total		96 426	113 925

Les dettes sont ventilées comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Dettes courantes	86 551	104 050
Dettes non courantes	9 875	9 875
Total	96 426	113 925

Sommes dues aux fournisseurs

13.1.1 Ce poste représente les montants à payer aux fournisseurs pour les biens et services reçus.

Charges à payer

13.1.2 Les charges à payer se décomposent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Charges à payer au titre des services collectifs de distribution et d'autres services	26 163	30 849
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	1 877	3 544
Traitements, salaires et autres charges	930	358

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Autres dettes liées aux traitements	3 615	1 223
Reclassement en dettes des soldes des créances sur le personnel	138	163
Total	32 723	36 137

Dettes diverses

13.1.3 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Acomptes reçus	186	203
Approvisionnement en eau – Cisjordanie (Autorité palestinienne)	104	68
Chèques non réglés	3	1 001
Fonds détenus au nom d'autres entités des Nations Unies	1 557	2 712
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 370	2 136
Dettes diverses	3 495	3 100
Marchandises en transit (sommes à payer)	4 850	10 765
Prestations dues au personnel	1 738	4 270
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	221	497
Total	13 524	24 752

Dettes non courantes

13.1.4 Les dettes non courantes se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'OPEP pour le développement international – Département du microfinancement	9 875	9 875
Total	9 875	9 875

Note 14
Pensions du personnel

14A
Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional

La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, créée en application de l'article XIII du Règlement financier de l'Office, est une caisse de retraite à laquelle adhèrent tous les membres du personnel recrutés sur le plan régional, dont les droits sont acquis à partir de six mois de service. L'Office a traité ce régime comme un régime à cotisations définies, en application de la norme IPSAS 25. Les cotisations qu'il a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers. Les soldes des comptes de la Caisse de prévoyance arrêtés au 31 décembre 2014 et au 31 décembre 2013 sont indiqués ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Solde d'ouverture	10 576	(464)
Cotisations des participants	48 265	45 046
Cotisations de l'Office	54 087	61 547
Retraits	(51 609)	(66 264)
Prêts consentis aux participants	(23 874)	(24 653)
Commissions sur les prêts	107	106
Compte courant	(33 557)	(4 742)
Total	3 995	10 576

14B
**Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies :
personnel recruté sur le plan international**

14B.1 Les Statuts de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies stipulent que le Comité mixte fait procéder par l'Actuaire-conseil à une évaluation actuarielle de la Caisse au moins une fois tous les trois ans. Le Comité mixte a pour pratique de faire procéder à une évaluation actuarielle tous les deux ans selon la méthode des groupes avec entrants. L'évaluation actuarielle vise essentiellement à déterminer si ses actifs actuels et le montant estimatif de ses actifs futurs permettront à la Caisse de faire face à ses engagements.

14B.2 L'Office est tenu de verser des cotisations à la Caisse, au taux fixé par l'Assemblée générale, qui est actuellement de 7,9 % pour les participants et de 15,8 % pour les organisations affiliées. En vertu de l'article 26 des Statuts de la Caisse, il doit également lui verser sa part du montant qui pourrait être nécessaire pour combler un déficit actuariel. Pour que cette dernière obligation prenne effet, il faut qu'un déficit ait été constaté à la date de la dernière évaluation actuarielle et que l'Assemblée générale ait invoqué les dispositions de l'article 26. Chaque organisation affiliée contribue alors au prorata des cotisations qu'elle a versées pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle.

14B.3 L'évaluation actuarielle effectuée au 31 décembre 2013 a fait apparaître un déficit actuariel de 0,72 % de la rémunération considérée aux fins de la pension (contre 1,87 % dans l'évaluation arrêtée au 31 décembre 2011), ce qui signifie que le taux de cotisation théoriquement requis pour assurer l'équilibre actuariel au 31 décembre 2013 était de 24,42 %, alors que le taux de cotisation effectif était de 23,7 %. La prochaine évaluation actuarielle sera arrêtée au 31 décembre 2015.

14B.4 Au 31 décembre 2013, le taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, était de 127,5 % (130,0 % dans l'évaluation arrêtée en 2011). Il était de 91,2 % (86,2 % dans l'évaluation de 2011) lorsque l'on appliquait les modalités actuelles d'ajustement des pensions.

14B.5 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu, au 31 décembre 2013, qu'il n'était pas nécessaire d'effectuer les versements prévus en cas de déficit à l'article 26 des Statuts de la Caisse, car la valeur actuarielle des actifs était supérieure à celle de la totalité des obligations de la Caisse. C'était aussi le cas de la valeur de marché des actifs à la date de l'évaluation. Au moment de l'établissement du présent rapport, l'Assemblée générale n'avait donc pas invoqué les dispositions de l'article 26.

14B.6 En décembre 2012 et en avril 2013, l'Assemblée générale a autorisé un relèvement de l'âge normal de la retraite et de l'âge réglementaire du départ à la retraite, respectivement, pour les nouveaux participants à la Caisse à compter du 1^{er} janvier 2014 au plus tard. La modification correspondante des Statuts de la Caisse a été approuvée par l'Assemblée en décembre 2013. Il a été tenu compte du relèvement de l'âge normal de départ à la retraite dans l'évaluation actuarielle arrêtée au 31 décembre 2013.

14B.7 Les cotisations que l'Office a versées à la Caisse en 2014 se sont élevées à 8,232 millions de dollars (contre 7,195 millions de dollars en 2013). En 2015, elles devraient s'élever à 8,100 millions de dollars.

14B.8 Le Comité des commissaires aux comptes vérifie chaque année les comptes de la Caisse et en rend compte au Comité mixte. La Caisse publie des rapports trimestriels sur ses investissements, qui peuvent être consultés sur son site Web (www.unjspf.org).

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

15.1 L'Office répartit les avantages du personnel dans les catégories suivantes :

- Les prestations à court terme, qui sont dues intégralement dans les 12 mois suivant la fin de la période pendant laquelle les membres du personnel ont rendu les services correspondants;
- Les avantages postérieurs à l'emploi;
- Les autres avantages à long terme du personnel;
- Les indemnités de fin de contrat de travail.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Passifs courants	65 481	53 341
Passifs non courants	494 786	473 216
Total	560 267	526 557

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Jours de congé annuel accumulés par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	32 869	32 113
Prestations dues à la cessation de service pour le personnel recruté sur le plan régional	524 540	491 717
Avantages à court terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	2 371	2 336
Avantages à long terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	488	391
Total	560 268	526 557

Avantages à court terme pour le personnel recruté sur le plan régional

15.2 Les avantages à court terme correspondent aux congés annuels du personnel recruté sur le plan régional. Le montant du passif a été calculé à partir des relevés concernant les jours de congé accumulés qui figuraient dans le module ressources humaines au 31 décembre 2014. Au 31 décembre 2014, il se chiffrait à 32,869 millions de dollars (contre 32,113 millions de dollars au 31 décembre 2013).

Prestations dues à la cessation de service pour le personnel recruté sur le plan régional

15.3 Les engagements correspondant aux prestations dues à la cessation de service sont déterminés par des actuaires professionnels ou calculés par l'Office sur la base des informations relatives au personnel et des données relatives aux paiements effectués par le passé. Au 31 décembre 2014, le montant total de ces engagements était de 524,540 millions de dollars (contre 491,717 millions au 31 décembre 2013). Aucune provision n'a été constituée pour les prestations dues à la cessation de service, mais l'Office alloue chaque année à ce titre des fonds d'un montant équivalent aux décaissements effectués pour l'année en question.

15.4 Conformément aux dispositions de la norme IPSAS 25, l'actuaire a utilisé la méthode des unités de crédit projetées pour évaluer les engagements liés au régime des avantages accordés au personnel. Selon cette méthode, on calcule la valeur estimative d'un droit constitué pour chacune des prestations qui seront acquises par toutes les personnes actives affiliées au régime. La prestation est fondée sur les taux

fixés dans le cadre du régime pour l'accumulation des droits et sur l'ancienneté à la date de l'évaluation, mais on utilise la rémunération finale extrapolée à l'âge supposé de cessation d'activité de l'intéressé. Les charges supportées par le régime correspondent à la valeur actuarielle actualisée des prestations constituées estimées à la date de l'évaluation pour tous les membres du personnel en activité.

Pensions normales et pensions de retraite anticipée

15.5 Conformément à la disposition 109.2 du Règlement du personnel recruté sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations liées à la cessation de service sous la forme d'une pension normale ou d'une pension de retraite anticipée. Pour calculer les pensions normales et les pensions de retraite anticipée selon la méthode actuarielle prescrite par les normes IPSAS, on utilise notamment les critères et hypothèses ci-après : a) tous les fonctionnaires recrutés sur le plan régional ont droit à ces prestations et l'âge normal de départ à la retraite est de 60 à 62 ans, sous réserve d'une période de service minimale de trois ans; b) à 60 ans, les fonctionnaires ont la possibilité de reporter leur départ à la retraite à 62 ans; on estime que 25 % d'entre eux ne le feront pas et choisiront de partir immédiatement à la retraite; c) le montant payable est obtenu en multipliant le traitement de base par 11 % et par le nombre d'années d'ancienneté; d) le nombre d'années d'ancienneté comprend la fraction de la dernière année, jusqu'au dernier mois de service; e) le traitement de base ne comprend ni indemnités ni primes. Toutefois, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie, le salaire de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis.

15.6 La prestation indiquée ci-dessus est également versée en cas de retraite anticipée volontaire, à laquelle peuvent prétendre les fonctionnaires remplissant les conditions suivantes, en ordre décroissant dans les limites d'un budget annuel fixé par l'Office : a) être âgé de 50 à 59 ans et compter au moins 10 années d'ancienneté; b) compter au moins 25 années d'ancienneté; c) être âgé de 45 à 49 ans et compter au moins 10 années d'ancienneté; d) compter de 20 à 24 années d'ancienneté.

Cessation d'emploi dans l'intérêt de l'Office

15.7 Conformément à la disposition 109.9 du Règlement du personnel recruté sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations de fin de service si la cessation d'emploi intervient en application de la disposition 109.1 dudit règlement et est dictée par les intérêts de l'Office, selon les critères suivants : a) le fonctionnaire doit compter au moins un an d'ancienneté; b) la prestation accordée au fonctionnaire est régie par l'un des deux dispositifs indiqués ci-dessous, le montant du versement et les modalités d'application variant selon les années de service et l'âge de l'intéressé :

<i>Années de service ouvrant droit aux prestations à la cessation de service</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
0	0
1	1
2	1
3	2

<i>Années de service ouvrant droit aux prestations à la cessation de service</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 ou davantage	8

<i>Âge</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
46	8,25
47	8,50
48	8,75
49	9,00
50	9,25
51	9,50
52	9,75
53	10,00
54	10,25
55	10,50

c) La prestation n'est pas versée si la cessation de service se fait à l'initiative du fonctionnaire (par exemple dans le cas d'une démission); d) le nombre d'années d'ancienneté comprend la fraction de la dernière année, jusqu'au dernier mois de présence; e) le traitement de base ne comprend ni indemnités ni primes. Toutefois, en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie, le salaire de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis.

Capital décès

15.8 Des prestations de décès sont accordées aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional conformément à la disposition 109.8 du Règlement du personnel recruté sur le plan régional de l'Office. Dans le cas où la cessation de service résulte du décès du fonctionnaire, l'Office verse un capital décès à un ou plusieurs bénéficiaires désignés par le fonctionnaire. Ce capital décès se calcule de l'une des deux façons suivantes, le plus élevé des deux montants étant retenu : a) 11 % du traitement annuel et de l'ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) du fonctionnaire au moment du décès pour chaque année de service ouvrant droit à prestations, plus une indemnité supplémentaire égale à 50 % du traitement annuel et de l'ajustement au coût de la vie (positif ou négatif); ou b) 200 % du traitement annuel et de l'ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) du fonctionnaire au moment du décès.

Pension d'invalidité

15.9 En application de la disposition 109.7 du Règlement du personnel recruté sur le plan régional de l'Office, les fonctionnaires recrutés sur le plan régional perçoivent des prestations dans le cas d'une cessation d'emploi dûment motivée par le fait qu'ils ne sont plus capables de remplir leurs fonctions à l'Office en raison de leur état de santé. En cas d'incapacité d'un fonctionnaire survenant à compter du 1^{er} septembre 1987, et sous réserve des dispositions des paragraphes 3 à 6 de la disposition susmentionnée, une pension d'invalidité est calculée de l'une des deux façons suivantes, le plus élevé des deux montants étant retenu : a) 11 % du traitement annuel et de l'ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) pour chaque année de service ouvrant droit à prestations; ou b) 200 % du traitement annuel et de l'ajustement au coût de la vie (positif ou négatif).

Rapprochement des prestations dues à la cessation de service

15.10 Le coût financier et le coût des services rendus afférents à l'année considérée ont été comptabilisés directement dans l'état des résultats financiers. Les montants comptabilisés au titre du coût financier, du coût des services rendus au cours de la période et du coût des services passés sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

15.11 La norme IPSAS 25 autorise la comptabilisation hors de l'état des résultats financiers des gains ou pertes actuariels qui se situent à l'intérieur d'un « corridor » autour de la meilleure estimation et dispose que ces écarts doivent être présentés dans l'état des variations de l'actif net ou de la situation nette. On a donc comptabilisé dans cet état un gain actuariel qui s'élève à 2,269 millions de dollars.

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 57,973 millions de dollars au 31 décembre 2014 (contre 55,666 millions en 2013). Les écarts actuariels ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net ou de la situation nette, conformément à la norme IPSAS 25. Lors de leur évaluation des engagements au titre de la cessation de service au 31 décembre 2014, les actuaires ont constaté des gains actuariels d'un montant de 2,269 millions de dollars. Ceux-ci ont donc été portés comme ajouts dans l'état des flux de trésorerie.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	491 717	463 016
Coût financier pour l'année	23 163	21 981
Coût des services pour l'année	34 810	33 685
Coût des services passés ^a	(8 949)	–
Versements effectués au cours de l'année	(13 932)	(27 104)
Pertes (gains)/actuariels	(2 269)	139
Total	524 540	491 717

^a L'amélioration de la situation actuarielle est due au relèvement à compter du 1^{er} janvier 2014 de l'âge de départ à la retraite de 60 à 62 ans à titre volontaire pour les fonctionnaires recrutés sur le plan régional.

Hypothèses fondamentales

15.13 Les taux d'actualisation retenus étaient fondés sur les monnaies dans lesquelles les passifs étaient libellés et la durée de ceux-ci. Lorsqu'une prestation offerte par l'Office était protégée contre les fluctuations de la monnaie locale vis-à-vis du dollar des États-Unis, on a considéré qu'elle était libellée en dollars et utilisé le taux d'actualisation applicable à cette devise. C'était le cas pour les bureaux de secteur au Liban, en Cisjordanie et en Jordanie, ainsi que le siège d'Amman.

15.14 Les taux qui ont été appliqués pour l'actualisation et les futures hausses des coûts sont présentés ci-dessous, par lieu et par monnaie :

(En pourcentage)

<i>Lieu</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Protection de change</i>	<i>Taux d'actualisation</i>	<i>Hausse des coûts</i>
Gaza	Dollar É.-U.	Non	4,75	2,50
Siège de Gaza	Dollar É.-U.	Non	4,75	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,75	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,75	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,75	2,50
Liban	Livre libanaise	Oui (livre libanaise/dollar É.-U.)	4,75	2,50
République arabe syrienne	Dollar É.-U.	Non	4,75	2,50

15.15 Les taux d'actualisation ont été fixés par référence aux obligations d'État, aux obligations de premier rang émises par des sociétés et d'autres produits choisis en fonction de la monnaie d'émission, de la durée et de la disponibilité de ceux-ci pour la monnaie considérée.

Augmentations périodiques de traitement

15.16 Selon les barèmes des traitements en vigueur à l'Office, les augmentations périodiques de traitement peuvent être exprimées sous la forme d'un montant ou d'un pourcentage. Sous réserve d'un comportement professionnel satisfaisant, chaque fonctionnaire bénéficie d'un avancement d'échelon une fois par an jusqu'au dernier échelon (on en compte actuellement 24).

Taux de change au 31 décembre 2014

15.17 Les taux de change utilisés pour convertir les monnaies locales en dollars des États-Unis sont alignés sur ceux qui sont pratiqués pour les opérations de l'ONU, à savoir : dollar des États-Unis : 1,000; dinar jordanien : 0,708; livre libanaise : 1 513,000; livre syrienne : 196,0400.

Taux de démission

15.18 On a supposé que les taux annuels de démission seraient les suivants pour les membres affiliés au régime, par tranches d'âge : 3 % pour la tranche inférieure à 30 ans; 2 % pour celle de 30 à 34 ans; 1,5 % pour celle de 35 à 39 ans; et 0 % pour les âges égaux ou supérieurs à 40 ans.

Taux de retraite anticipée

15.19 Les taux hypothétiques correspondant à la proportion de membres affiliés au régime qui opteront pour une retraite anticipée sont indiqués ci-après.

(En pourcentage)

Âge atteint	Nombre d'années écoulées depuis la satisfaction des conditions à remplir pour le départ à la retraite anticipé			
	0	1	2	3+
Moins de 45 ans	8,0	5,0	3,0	1,0
45-49	8,0	5,0	3,0	1,0
50-54	8,0	5,0	3,0	1,0
55-59	8,0	5,0	3,0	1,0

15.20 Pour le secteur jordanien et le siège d'Amman, les taux de retraite anticipée indiqués ci-dessus ont été multipliés par 150 %.

Mortalité

15.21 Les hypothèses retenues concernant le nombre de décès en cours d'emploi qui surviendront chez les actifs affiliés au régime sont fondées sur les chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

Invalidité

15.22 On part de l'hypothèse que les cas d'invalidité qui surviendront chaque année seront en adéquation avec les probabilités indiquées ci-dessous.

Taux d'invalidité (sur mille)

Âge	Hommes	Femmes
Moins de 45 ans	0,50	0,75
45-54	1,00	1,50
55-60	1,50	2,25

Prestations dues à la cessation de service au personnel recruté sur le plan international

15.23 Les montants dus à la cessation de service au personnel recruté sur le plan international à des postes financés par le budget ordinaire de l'ONU (150 postes au 31 décembre 2014 et 146 postes au 31 décembre 2013) sont imputés sur ce budget; aucune provision n'est constituée à ce titre dans les états financiers de l'Office du fait que la dette sera supportée par l'Organisation. Ceux-ci ne comprennent donc pas de montants relatifs à l'assurance maladie après la cessation de service, aux prestations liées au rapatriement ni au paiement des jours de congé accumulés. Ces prestations dues au personnel recruté sur le plan international doivent être incluses

dans les états financiers publiés dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes relatif à l'ONU.

15.24 Dans le cadre de l'application des normes IPSAS, l'Office a chargé un cabinet d'actuaire de calculer le montant des prestations dues aux fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU. Le résultat de ces calculs est résumé ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Prestations</i>	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013</i>
Prime de rapatriement	809	730
Frais de déménagement	712	690
Frais de voyage	230	213
Assurance maladie après la cessation de service	488	495
Paiement des jours de congé accumulés	620	599
Total	2 859	2 727

Hypothèses

15.25 Les chiffres utilisés dans les hypothèses sont 4,75 % pour le taux d'actualisation, 3 % pour la hausse des traitements et 2 % pour le taux d'inflation considéré aux fins du calcul des frais de voyage et de déménagement. On estime que les taux appliqués aux nationaux des États-Unis et aux ressortissants d'autres pays pour la prime d'assurance maladie après la cessation de service devraient augmenter chaque année de 6 % et de 4 %, respectivement. Les taux annuels de démission prévus sont les suivants pour les membres affiliés au régime, par tranche d'âge : 3 % pour la tranche des moins de 30 ans; 2 % pour celle de 30 à 34 ans; 1,5 % pour celle de 35 à 39 ans; et 0 % pour les âges égaux ou supérieurs à 40 ans. Les hypothèses concernant le nombre de décès en cours d'emploi qui surviendront chez les actifs affiliés au régime sont fondées sur les chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

15.26 Sous réserve de remplir les conditions requises, les anciens fonctionnaires recrutés sur le plan international au titre de projets et les personnes à leur charge ont la possibilité de souscrire à l'assurance maladie après la cessation de service. L'Office couvre 50 % des primes correspondantes, l'autre moitié étant à la charge de l'ancien fonctionnaire. On a utilisé le barème des primes d'Aetna pour les fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU et ont la nationalité américaine et celui de Van Breda pour les fonctionnaires d'autres nationalités. Il convient de noter que trois fonctionnaires seulement devraient remplir les conditions requises pour bénéficier de cette prestation, en supposant que leur engagement ne soit pas prolongé.

Note 16

Autres passifs courants

Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Marchandises en transit non réglées	4 857	9 935
Sommes remboursées à des donateurs	288	3 278
Total	5 145	13 213

Note 17

Contributions reçues d'avance

Les contributions qui, à la date de réception, ne répondaient pas aux critères fixés pour la comptabilisation des produits étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Sommes reçues de gouvernements	1 119	6 694
Sommes reçues d'organisations intergouvernementales	1 489	–
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	–	256
Total	2 608	6 950

Note 18

Passifs éventuels, actifs éventuels et engagements au titre de contrats de location

Passif éventuel

18.1 Au 31 décembre 2014, les éléments de passif éventuel de l'Office, tels qu'évalués par le Département des affaires juridiques, se divisaient en deux catégories principales : ceux qui se rapportaient à des réclamations, litiges ou arbitrages importants concernant le personnel, et ceux qui avaient trait à des contrats commerciaux. Dans ce dernier cas, il s'agissait principalement de réclamations relatives à des achats et passations de marchés ou portant sur des travaux de construction, ainsi que de réclamations déposées par des propriétaires de locaux loués par l'Office.

18.2 Plusieurs membres du personnel ayant formé des recours auprès du Tribunal du contentieux administratif et du Tribunal d'appel des Nations Unies, il se pourrait que des rémunérations et des prestations diverses ou des dommages-intérêts doivent être versés. Au 31 décembre 2014, les éléments de passif éventuel liés à ces recours s'élevaient à environ, 1,240 million de dollars, contre 0,978 million au 31 décembre 2013.

18.3 Les éléments de passif éventuel liés à des contrats commerciaux s'élevaient à 153,297 millions de dollars environ au 31 décembre 2014, contre 149,954 millions de dollars au 31 décembre 2013.

Actifs éventuels

18.4 Les actifs éventuels de l'Office correspondent aux contributions annoncées ayant fait l'objet d'accords signés avec les donateurs mais ne répondant pas aux critères de comptabilisation des produits. Au 31 décembre 2014, leur montant total s'établissait à 256,421 millions de dollars, contre 312,594 millions de dollars au 31 décembre 2013.

Engagements au titre des contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,403 millions de dollars en 2014, contre 3,601 millions en 2013, comptabilisés comme charges courues au titre de contrats de location simple. Ce montant comprend les paiements minimaux exigibles au titre de la location. Il n'a pas été effectué de paiements au titre de loyers éventuels.

18.6 Les contrats de location simple de l'Office sont pour la plupart résiliables. Ils concernent principalement des locaux destinés à des écoles, des centres de santé, des terrains et des abris collectifs pour des camps, des antennes administratives locales, et des entrepôts et centres de distribution. Le montant total des futurs paiements minimums exigibles au titre de la location s'établit comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2014</i>	<i>31 décembre 2013</i>
Paiements exigibles à moins d'un an	255	222
Paiements exigibles à plus d'un an et à moins de cinq ans	52	116
Paiements exigibles à plus de cinq ans	–	–
Total	307	338

18.7 La plupart des contrats contiennent des clauses de renouvellement qui permettent à l'Office de reconduire le bail. Certains stipulent que les prix peuvent être révisés sur la base d'un pourcentage ou d'un montant fixe, à des intervalles ou des dates prédéterminés. Aucun n'est assorti d'une option d'achat.

18.8 Les gouvernements des pays hôtes et certaines associations caritatives travaillant dans les domaines d'activité de l'Office mettent des terrains à la disposition de celui-ci gratuitement ou moyennant un loyer symbolique au profit des réfugiés de Palestine. Les terrains sont utilisés pour la construction d'écoles, de centres de santé ou de locaux destinés à des usages divers qui sont administrés par l'Office ou dans lesquels il fournit des services.

18.9 Ces dons en nature reçus sous la forme de terrains mis à disposition ont été évalués à une juste valeur de 3,981 millions de dollars en 2014 (soit le même montant qu'en 2013) et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie directe et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme

référence les baux commerciaux récemment négociés des terrains détenus par l'Office. Le rendement locatif moyen des terrains faisant l'objet de baux commerciaux a été appliqué aux terrains susmentionnés mis à la disposition de l'Office, dont la valeur a été évaluée par des experts externes.

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 3,142 millions de dollars au titre des sous-locations en 2014, contre 5,286 millions de dollars en 2013. Tous les contrats de sous-location sont résiliables et ne prévoient pas de loyers conditionnels.

Note 19

Fonds de crédit renouvelable

19.1 Les contributions soumises à des restrictions reçues pour le financement de prêts rétrocédés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement sont transférées au fonds de crédit renouvelable. Ce fonds est inclus dans l'état des variations de l'actif net ou de la situation nette en tant que composante des réserves du Département du microfinancement et du Programme d'aide aux organismes de microfinancement.

19.2 Aux 31 décembre 2014 et 2013, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Département du microfinancement	24 324	23 423
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	3 238	2 770
Total	27 562	26 193

Note 20

Produit des contributions en espèces

Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2014 et en 2013 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Gouvernements	1 032 277	819 072
Organisations intergouvernementales	176 220	216 988
Organisations non gouvernementales et autres entités	40 750	21 005
Organismes des Nations Unies	43 278	43 706
Total	1 292 525	1 100 771

Note 21
Produit des contributions en nature

Le montant total des contributions en nature perçues en 2014 et en 2013 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Gouvernements	19 116	11 018
Organisations intergouvernementales	13	–
Organisations non gouvernementales et autres entités	8 468	9 100
Organismes des Nations Unies	1 066	1 185
Total	28 663	21 303

Note 22
Intérêts perçus sur les prêts

Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement dans les cinq domaines d'activité de l'Office. La composition de ces intérêts en 2014 et 2013 était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Département du microfinancement	7 783	7 958
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	266	229
Total	8 049	8 187

Note 23
Intérêts créditeurs

Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'élevait à 0,453 million de dollars en 2014, contre 0,522 million en 2013.

Note 24
Gains/(pertes) de change

Les gains et pertes de change, réalisés ou non, découlent de la conversion en dollars des États-Unis des soldes constatés et des opérations effectuées dans d'autres monnaies pendant l'année.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Gains de change réalisés	292	7 099
Pertes de change non réalisées	(15 957)	(1 366)
Gains/(pertes) de change réalisés sur les recettes provenant de créances	(678)	239
Total	(16 343)	5 972

Note 25

Recouvrement des dépenses d'appui aux programmes

En application des accords signés avec les donateurs, l'Office touche un pourcentage déterminé des dépenses engagées pour certains projets. Ces prélèvements, comptabilisés comme recettes, représentent les montants facturés au titre des frais généraux engagés par l'Office pour mettre en œuvre les projets considérés. Le montant des dépenses d'appui aux programmes recouvrées s'élevait à 0,098 million de dollars en 2014, contre 0,136 million en 2013.

Note 26

Produits divers

26.1 Les produits divers sont répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Produit des cantines	3 142	5 286
Bénéfices sur activités productrices de recettes	(13)	8
Produits divers	5 743	3 573
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	168	264
Sommes remboursées aux donateurs	(541)	(4 064)
Total	8 499	5 067

26.2 Les remboursements aux donateurs correspondent à des sommes qui ont été comptabilisées en produits mais qui doivent être remboursées en application des accords signés avec les donateurs.

Note 27**Salaires, traitements et avantages du personnel**

Les salaires, traitements et avantages du personnel étaient répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Personnel recruté sur le plan international	43 739	44 744
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	546 646	522 696
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	52 403	51 916
Dépenses de santé	8 712	8 682
Total	651 500	628 038

Note 28**Fournitures et consommables**

En 2014 et 2013, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Produits de première nécessité	96 912	83 512
Vêtements	6 235	4 363
Denrées alimentaires fraîches	25 558	4 196
Fournitures médicales	23 302	22 473
Fournitures diverses	21 335	19 767
Articles de sport	320	325
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	5 433	6 011
Fournitures pour les transports	6 932	6 613
Total	186 027	147 260

Note 29

**Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents
aux locaux**

En 2014 et 2013, les charges comptabilisées pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Location de locaux	7 384	7 583
Entretien des locaux	7 562	4 668
Services collectifs de distribution	7 022	5 476
Total	21 968	17 727

Note 30

Services contractuels

En 2014 et 2013, les charges comptabilisées au titre des services contractuels étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Travaux de construction et matériel	64 450	58 200
Dépenses contractuelles	15 360	18 607
Frais d'hôpital	19 732	22 555
Frais divers, dont charges à payer	7 763	3 734
Services de consultants	16 429	10 444
Surestaries et droits de port	10 962	4 391
Frais de formation	3 691	3 666
Voyages	2 582	2 530
Total	140 969	124 127

Note 31
Subventions

31.1 Les subventions correspondent à des sommes versées à des réfugiés de Palestine et sont ventilées comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	174 869	131 108
Subventions pour soins médicaux	5 187	4 306
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	48 398	19 626
Subventions versées à des tiers	7 257	1 713
Total	235 711	156 753

31.2 Les subventions en espèces versées aux bénéficiaires servent à apporter une aide financière à certains réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne, à renforcer la sécurité alimentaire et à apporter une aide au logement. Celles versées à des tiers correspondent aux sommes en espèces versées par l'Office aux collectivités pour financer des activités visant à améliorer les conditions de vie des réfugiés.

Note 32
Provisions et comptabilisation en pertes

Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2014 et 2013 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2014	2013
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	17 524	12 296
Recouvrement des provisions pour contributions à recevoir	817	119
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	1 117	1 019
Total	19 458	13 434

Note 33
Information sectorielle

33.1 Un secteur est une activité distincte ou un groupe d'activités distinctes pour laquelle ou lesquelles il convient de présenter séparément l'information financière dans les états financiers. Les informations sectorielles ont été organisées selon plusieurs schémas différents afin d'assurer une présentation adaptée aux objectifs et aux activités de l'Office. Une information sectorielle complète est fournie pour les différentes sources de financement. Les charges sectorielles font l'objet de comptes rendus pour a) les objectifs de développement humain, b) les grands programmes et c) les implantations géographiques.

a) Sources de financement

33.2 Un fonds est une entité comptable créée pour comptabiliser les opérations réalisées dans un objectif précis. Les fonds sont constitués séparément pour financer la réalisation d'activités ou d'objectifs donnés, dans le respect de certaines règles, restrictions et limites. Établis selon la méthode de la comptabilité par fonds, les états financiers indiquent, en fin de période, la situation globale de tous les fonds. Les soldes des fonds représentent la valeur résiduelle cumulée des produits et des charges.

33.3 Les activités de l'Office sont financées par l'intermédiaire de cinq groupes de fonds. Différents paramètres ont été établis pour chacun d'eux sur la façon dont les produits peuvent être utilisés.

33.4 Les ressources non préaffectées, qui contribuent à alimenter le Fonds général de l'Office, constituent le principal instrument de financement pour les activités régulières de cet organisme. Ces ressources permettent à l'Office de faire face à ses engagements de dépenses découlant des ouvertures de crédits approuvées et sont constituées essentiellement par des contributions volontaires et des contributions en nature provenant de gouvernements, d'organismes intergouvernementaux et non gouvernementaux et d'autorités des pays hôtes.

33.5 Les ressources préaffectées font également partie intégrante du Fonds général, mais elles ne peuvent être utilisées que pour des objets déterminés (par exemple, l'appui direct, l'assistance en espèces et l'aide alimentaire dispensés dans le cadre du programme de protection sociale) au cours d'une période définie et dans les limites d'un budget défini.

33.6 Le fonds du Département du microfinancement sert à financer des prêts accordés aux ménages et aux petits entrepreneurs pour améliorer leur qualité de vie (prêts à la consommation et au logement dans le cas des ménages), créer de l'emploi, faire reculer la pauvreté, permettre aux femmes d'accéder à une plus grande autonomie et donner aux réfugiés de Palestine la possibilité de gagner leur vie.

33.7 Les fonds provenant des appels d'urgence sont utilisés pour répondre à des besoins pressants par la fourniture de secours d'urgence, par exemple une aide alimentaire, une aide au logement ou des articles médicaux. Ces fonds sont recueillis principalement par le biais de la procédure d'appel global et leur emploi est soumis à des contraintes de temps.

33.8 Les fonds destinés aux projets servent à financer des dépenses d'équipement (construction d'écoles ou de centres de santé, par exemple) ou des investissements liés au développement qui visent à améliorer ou renforcer des programmes et systèmes existants (concernant l'hygiène du milieu, par exemple). Les projets sont axés sur la réalisation d'objectifs précis et les contributions sont utilisées exclusivement pour les fins définies et dans des délais déterminés.

b) Objectifs de développement humain

33.9 Dans le cadre de la stratégie adoptée pour la planification, l'Office a défini cinq objectifs de développement humain devant orienter l'action qu'il mène pour remplir sa mission en venant en aide aux réfugiés de Palestine. Ces 5 objectifs se

décomposent en 15 objectifs stratégiques qui orientent les activités de base de l'Office, comme indiqué ci-après :

- Longévité et santé : a) assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité; b) protéger et promouvoir la santé de la famille; c) prévenir et combattre les maladies;
- Acquisition de connaissances et de compétences : a) assurer partout l'accès de tous à un enseignement de base; b) améliorer la qualité de l'enseignement et veiller à ce que les résultats obtenus soient conformes aux normes fixées; c) améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers;
- Niveau de vie décent : a) réduire l'extrême pauvreté; b) atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes (situations d'urgence familiale de portée limitée et crises nationales); c) proposer des services financiers ouverts à tous et un meilleur accès aux instruments de crédit et d'épargne, particulièrement pour les groupes vulnérables tels que les femmes, les jeunes et les pauvres; d) améliorer les chances de trouver un emploi; e) améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer;
- Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible : a) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables; b) défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits de l'homme, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés; c) aider les réfugiés à concevoir et mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés; d) veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes;
- Gouvernance efficace et performante : assurer la direction générale de l'Office et son encadrement et veiller à une gestion efficace des opérations, des ressources financières et des risques.

c) Programme

33.10 L'Office est doté d'une organisation fonctionnelle structurée en cinq programmes qui assurent la fourniture de services à ses bénéficiaires ou de services d'appui internes, comme indiqué ci-après :

- Le programme d'éducation assure l'accès des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers à un enseignement élémentaire et secondaire, ainsi qu'à une formation professionnelle et technique. Ce programme dispose de 10 centres de formation professionnelle qui dispensent des formations dans des domaines tels que la pharmacie, la plomberie, la menuiserie, le commerce et l'informatique. Il propose des cours de formation et de perfectionnement aux enseignants en poste pour développer leurs qualifications professionnelles et des formations pédagogiques aux nouveaux enseignants. Il encourage également l'accès des élèves aux études supérieures grâce à l'octroi de bourses;

- Le programme de santé s'appuie sur un réseau d'établissements de soins primaires et de dispensaires ambulants qui offrent des services de soins préventifs, de médecine générale et de soins spécialisés adaptés à chaque étape de la vie. Bien qu'il soit axé principalement sur les soins de santé primaires, ce programme facilite également l'accès des réfugiés de Palestine aux soins de santé secondaires et tertiaires. Le sous-programme relatif à l'hygiène du milieu assure un contrôle de la qualité de l'eau de boisson, un assainissement et la fourniture de services de dératisation et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés;
- Le programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps a pour but de remédier à la détérioration des conditions de vie des réfugiés de Palestine dans les camps. Il encourage les initiatives qui visent à rendre les quartiers écologiquement et socialement viables. Dans ce contexte, l'Office répare des logements et, agissant en coordination avec les gouvernements des pays hôtes, planifie des projets de relogement et de reconstruction après les démolitions causées par des conflits armés ou d'autres situations d'urgence. Le programme couvre la construction et l'entretien de l'ensemble des locaux et installations de l'Office et contribue à assurer un milieu urbain sûr et sain pour les réfugiés de Palestine par l'installation et l'entretien d'infrastructures d'approvisionnement en eau, d'évacuation des eaux usées et de drainage des eaux de ruissellement. Il assure aussi l'entretien d'installations électriques et de réseaux de routes et de sentiers praticables;
- Le programme de secours et de services sociaux assure la fourniture d'une gamme de services de protection sociale, par des voies directes et indirectes, à l'intention des réfugiés de Palestine. Le sous-programme relatif aux secours assure la mise en œuvre d'un système de protection sociale avec la fourniture d'aliments de base, de subventions en espèces et d'un complément de revenu familial aux réfugiés de Palestine les plus vulnérables pris dans l'engrenage de l'extrême pauvreté. Il prévoit également des aides financières ciblées, telles que des subventions ponctuelles en espèces pour la couverture des besoins essentiels des ménages dans des situations d'urgence familiale. En outre, le sous-programme assure la fourniture d'une aide directe dans les situations d'urgence causées par des violences et des troubles politiques, ainsi que la remise en état de logements, en coordination avec d'autres programmes. Le sous-programme relatif aux services sociaux encourage des actions de proximité qui permettent aux réfugiés particulièrement vulnérables de devenir plus autonomes. Le programme considéré est axé tout particulièrement sur les besoins des femmes, des réfugiés handicapés, des jeunes et des personnes âgées. Les réfugiés vulnérables bénéficient également d'une assistance par l'intermédiaire du programme de microcrédit mis en place dans ce contexte, qui est géré par des organisations communautaires;
- Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement et la gestion efficace de l'Office, notamment dans les domaines des ressources humaines et financières, des mécanismes de contrôle, des communications internes, de l'appui juridique, des campagnes de mobilisation de fonds et des activités de sensibilisation et de communication externe.

d) Implantation géographique

33.11 Les objectifs et les services de l'Office reposent essentiellement sur une approche-programme, mais ses activités sont gérées sur une base géographique. Elles se répartissent entre cinq secteurs : la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le territoire palestinien occupé (la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza). L'Office fournit, à travers chacun de ces secteurs, des services analogues, mais qui se distinguent dans une certaine mesure en raison du contexte politique, humanitaire et économique particulier dans lequel il opère, ainsi que du statut et des droits dont jouissent les réfugiés de Palestine dans tel ou tel secteur.

33.12 Les activités des cinq bureaux de secteur qui, conjointement avec l'administration centrale de l'Office, fournissent des services directement aux réfugiés de Palestine sont décrites ci-dessous :

- *Bureau de Gaza.* La bande de Gaza compte plus de 1,5 million d'habitants, dont environ 1,3 million de réfugiés de Palestine immatriculés. Le bureau de secteur fournit un appui à 8 camps, 245 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins primaires, 6 centres de rééducation locaux et 7 centres de formation pour femmes. Le blocus continu de la bande de Gaza a gravement perturbé l'économie et entravé l'exercice d'un grand nombre de droits de l'homme par les réfugiés de Palestine;
- *Bureau du Liban.* Quelque 452 669 réfugiés palestiniens sont enregistrés auprès de l'Office au Liban, bon nombre d'entre eux résidant dans des camps de réfugiés. Le bureau de secteur fournit un appui à 12 camps, 69 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins primaires, 1 centre de rééducation local et 9 centres de formation pour femmes. Les réfugiés de Palestine installés au Liban sont privés de plusieurs droits fondamentaux; par exemple, leur accès au marché local de l'emploi est restreint;
- *Bureau de la République arabe syrienne.* L'Office est chargé d'assurer des services à plus de 528 616 réfugiés de Palestine résidant dans les camps officiels et les trois camps officieux établis en Syrie. Le conflit armé en cours dans ce pays a perturbé l'économie, ce qui a eu une incidence sur la communauté des réfugiés de Palestine. Le bureau de secteur fournit un appui à 9 camps, à 94 écoles, au Centre de formation de Damas, à 23 centres de soins primaires, à 5 centres de rééducation locaux et à 13 centres de formation pour femmes. Si les réfugiés de Palestine ont les mêmes droits que les citoyens syriens à bien des égards, notamment s'agissant de l'accès aux services sociaux assurés par le Gouvernement, les indicateurs de développement montrent néanmoins qu'ils sont moins bien lotis que la population du pays hôte dans des domaines essentiels. Par ailleurs, les réfugiés de Palestine sont vulnérables face au conflit en cours. Bon nombre ont été déplacés à l'intérieur de la République arabe syrienne, tandis que des milliers d'autres ont fui vers les pays voisins, notamment au Liban et en Jordanie. La situation reste instable – le nombre et les besoins des réfugiés changent continuellement – mais malgré les nombreuses difficultés, l'Office continue de fournir ses services en matière de secours d'urgence, de santé et d'éducation en République arabe syrienne. Au Liban et en Jordanie, l'Office s'efforce également de répondre aux besoins de ceux qui fuient le conflit;

- *Bureau de la Jordanie.* Plus de 2 millions de réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. Le bureau de secteur fournit un appui à 10 camps, 173 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 23 centres de soins primaires, 8 centres de rééducation locaux et 12 centres de formation pour femmes. Tous les réfugiés de Palestine installés en Jordanie sont citoyens à part entière, à l'exception de quelque 140 000 réfugiés originaires de Gaza qui ont le droit de détenir un passeport temporaire mais ne peuvent pas voter ou travailler dans la fonction publique;
- *Bureau de la Cisjordanie.* La Cisjordanie a une superficie de 5 500 kilomètres carrés et sa population est estimée à 2,4 millions, dont quelque 774 167 réfugiés de Palestine immatriculés. Un quart des réfugiés immatriculés vivent dans 19 camps, les autres étant, pour la plupart, établis dans des villes ou des villages de Cisjordanie. Le bureau de secteur fournit un appui à 19 camps, 97 écoles, 3 centres de formation technique et professionnelle, 42 centres de soins primaires, 15 centres de rééducation locaux et 18 centres de formation pour femmes. Les réfugiés de Cisjordanie ont été durement touchés par les bouclages imposés par les autorités israéliennes; ils ont toujours été fortement tributaires des revenus provenant des emplois qu'ils occupent à l'intérieur d'Israël;
- *Siège de l'Office.* Il est implanté dans trois lieux : Gaza, Jérusalem-Est et Amman. Les services du siège comprennent le Département de la planification, le Département de l'appui administratif, le Département des services de contrôle interne, le Département des ressources humaines, le Département des affaires juridiques, le Service administratif, le Département de la gestion financière, le Département chargé du progiciel de gestion intégré, le Département des relations extérieures et de la communication, ainsi que les départements chargés des programmes (éducation, santé, secours et services sociaux, amélioration des infrastructures et aménagement des camps, et microfinancement). Les services du siège comprennent également des bureaux de représentation situés à New York, Washington et Bruxelles et un bureau de liaison situé au Caire.

e) Modes de détermination des prix de transfert entre secteurs et des charges connexes

33.13 Les dépenses d'appui aux programmes sont des frais que l'Office engage pour appuyer la réalisation de ses activités financées par des fonds extrabudgétaires qui ne sont pas directement imputables à des activités, projets ou programmes précis. Elles englobent les dépenses d'administration, de logistique, de gestion et autres dépenses d'appui, dont les dépenses afférentes au recrutement du personnel, au contrôle budgétaire et financier, à l'appui informatique et aux activités d'achat, de transport et d'entreposage.

33.14 Les dépenses d'appui aux programmes correspondent aux frais engagés par l'Office au titre de projets financés par des fonds extrabudgétaires. Ces frais doivent faire l'objet d'un recouvrement afin d'éviter qu'ils soient imputés au budget ordinaire de l'Office.

33.15 Le recouvrement est généralement effectué par l'application d'un prélèvement au taux uniforme de 11 % sur l'ensemble des contributions versées pour les activités financées par des fonds extrabudgétaires, sauf dans le cas du

Département du microfinancement, auquel on applique un taux standard de 6 % pour ses dépenses de fonctionnement, à l'exclusion des dépenses de personnel.

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	3 037	1 025	9 950	134 970	156 471	–	305 454
Prêts à court terme	–	–	19 820	–	1 358	–	21 178
Contributions à recevoir	17 315	–	–	2 042	18 830	–	38 188
Créances	43 578	3	–	–	10 037	(11 010)	42 607
Autres actifs courants	3 678	20	314	2 911	319	–	7 241
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	616	–	–	–	(616)	–
Stocks	18 038	2770	–	24 855	39 901	–	85 564
Instruments financiers dérivés	4 877	–	–	–	–	–	4 877
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	234	–	–	–	–	–	234
Prêts à long terme	–	–	1 547	–	1 047	–	2 594
Immobilisations corporelles	420 694	2 726	513	557	25 495	–	449 985
Immobilisations incorporelles	21 779	11 101	465	–	–	–	33 346
Total de l'actif	533 231	18 261	32 609	165 335	253 457	(11 626)	991 268
Passif							
Passifs courants							
Dettes et charges à payer	50 130	4 242	378	12 209	19 515	76	86 551
Avantages du personnel	65 103	–	353	–	–	25	65 481
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	–	616	–	–	(616)	–
Passif financier dérivé	6 755	–	–	–	–	–	6 755
Autres passifs courants	3 157	2	–	230	1 755	–	5 145
Contributions reçues d'avance	11 097	1 032	–	–	1 490	(11 010)	2 608
Passifs non courants							
Avantages du personnel	491 999	–	2 787	–	–	–	494 786

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Autres passifs non courants	–	–	9 875	–	–	–	9 875
Total du passif	628 240	5 277	14 010	12 440	22 760	(11 525)	671 202
Actif net	(95 009)	12 984	18 599	152 895	230 697	(101)	320 066
Réserve de réévaluation et autres réserves	(11 625)	–	–	–	–	323	(11 302)
Réserve – Programme d'aide aux organismes locaux de microfinancement et Département du microfinancement	–	–	24 324	–	3 238	–	27 562
Excédent/(déficit) cumulé	(83 384)	12 984	(5 725)	152 895	227 459	(424)	303 806
Total de l'actif net/de la situation nette	(95 009)	12 984	18 599	152 895	230 697	(101)	320 066

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2014 (suite)

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Fonds général</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Produits							
Contributions en espèces	593 474	17 232	741	330 426	350 652	–	1 292 525
Contributions en nature	–	11 635	–	13 597	3 430	–	28 663
Intérêts perçus au titre de prêts	–	–	7 783	–	266	–	8 049
Intérêts créditeurs sur les comptes en banque	203	–	250	–	–	–	453
Produits divers							
Gains de change	(15 087)	15	(74)	(246)	(950)	16 343	–
Recouvrement des coûts au titre de l'appui aux programmes	49 226	–	–	–	–	(49 128)	98
Moins-values sur instruments financiers dérivés	3 899	–	–	–	–	–	3 899
Produits accessoires	5 466	3 197	433	115	(713)	–	8 499
Total des produits	637 181	32 079	9 132	343 893	352 685	(32 785)	1 342 186
Charges							
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	526 620	22 080	6 006	47 972	54 460	(5 639)	651 500
Fournitures et consommables	39 523	22 392	240	90 582	33 476	(184)	186 027
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	10 937	5 255	643	1 199	4 079	(146)	21 968
Services contractuels	32 552	2 479	1 371	15 207	89 296	67	140 969
Recouvrement des coûts du Département du microfinancement	–	(6 146)	–	–	–	6 146	–
Dépenses d'appui aux programmes	71	32	30	21 449	27 545	(49 128)	–
Subventions en espèces	13 868	961	–	58 961	161 921	–	235 711
Amortissements	24 300	–	278	–	–	–	24 578
Dotations aux provisions	17 752	–	1 048	–	657	–	19 458
Pertes sur cession	1 348	–	–	–	–	–	1 348
Dépréciation d'immobilisations corporelles	593	–	–	–	–	–	593
Pertes de change	–	–	–	–	–	–	16 343
Total	667 564	47 055	9 616	235 368	371 433	(32 541)	1 298 494
Excédent/(déficit) pour l'année	(30 383)	(14 976)	(484)	108 525	(18 748)	(244)	43 692

**Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain :
charges constatées au 31 décembre 2014**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Longévité et santé</i>	<i>Acquisition de connaissances et de compétences</i>	<i>Niveau de vie décent</i>	<i>Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible</i>	<i>Gouvernance efficace et performante et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	87 466	384 608	67 326	7 585	104 312	5 842	(5 639)	651 500
Fournitures et consommables	24 567	11 204	136 184	6 269	7 734	255	(184)	186 027
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	2 211	8 055	4 298	318	6 286	946	(146)	21 968
Services contractuels	26 388	11 199	65 837	1 952	33 794	1 732	67	140 969
Recouvrement des coûts du Département du microfinancement	–	–	(6 146)	–	–	–	6 146	–
Dépenses d'appui aux programmes	–	–	–	–	–	49 128	(49 128)	–
Subventions en espèces	6 634	283	221 784	1 221	6 989	(1 201)	–	235 711
Amortissements	3 117	13 892	2 500	674	4 116	278	–	24 578
Dotation aux provisions	–	–	24	–	18 385	1 048	–	19 458
Pertes sur cession	207	1 113	2	9	17	–	–	1 348
Dépréciation d'immobilisations corporelles	182	395	14	–	2	–	–	593
Pertes de change	–	–	–	–	–	–	16 343	16 343
Total	150 772	430 748	491 825	18 030	181 632	58 028	(32 541)	1 298 494

Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées au 31 décembre 2014

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Éducation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration des infrastructures et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Départements d'appui</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	399 160	86 096	14 182	26 439	131 262	(5 639)	651 500
Fournitures et consommables	13 499	24 396	518	139 547	8 252	(184)	186 027
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	11 517	1 985	897	1 270	6 446	(146)	21 968
Services contractuels	35 028	26 045	10 536	34 178	35 113	67	140 969
Recouvrement des coûts du Département du microfinancement	–	–	–	(6 146)	–	6 146	–
Dépenses d'appui aux programmes	3 733	2 184	11 324	24 597	7 290	(49 128)	–
Subventions en espèces	7 253	6 657	1 761	205 780	14 262	–	235 711
Amortissements	15 863	2 959	487	1 121	4 149	–	24 578
Dotations aux provisions	–	–	–	24	19 434	–	19 458
Pertes sur cession	1 113	207	–	11	17	–	1 348
Dépréciation d'immobilisations corporelles	395	182	2	12	2	–	593
Pertes de change	–	–	–	–	–	16 343	16 343
Total	487 561	150 710	39 704	426 835	226 225	(32 541)	1 298 494

**Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique :
résultats financiers au 31 décembre 2014**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Charges								
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	265 514	74 324	53 134	118 484	107 260	38 426	(5 639)	651 500
Fournitures et consommables	116 563	11 790	30 527	12 538	13 944	852	(184)	186 027
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	4 340	3 314	1 897	6 215	5 009	1 340	(146)	21 968
Services contractuels	44 860	58 129	7 480	4 273	12 574	13 586	67	140 969
Recouvrement des coûts du Département du microfinancement	(1 076)	–	(616)	(1 632)	(2 822)		6 146	–
Dépenses d'appui aux programmes	23 747	6 976	13 098	1 381	3 568	358	(49 128)	–
Subventions en espèces	68 292	46 368	96 490	11 873	11 424	1 265	–	235 711
Amortissements	12 833	2 606	1 694	2 510	4 282	653	–	24 578
Dotation aux provisions	–	20	(9)	0	62	19 385	–	19 458
Pertes sur cession	188	1 097	–	61	–	1	–	1 348
Dépréciation d'immobilisations corporelles	440	–	153	–	–	–	–	593
Pertes de change	–	–	–	–	–	–	16 343	16 343
Total	535 700	204 620	203 846	155 705	155 298	75 866	(32 541)	1 298 494

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1 Le budget de l'Office est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée (c'est-à-dire les Normes comptables du système des Nations Unies) et présenté dans l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V) comme le budget initial dérivé du budget-programme 2014-2015, suivant la recommandation formulée par le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires et approuvée par l'Assemblée générale.

34.2 Par rapport au budget présenté dans le budget-programme, le budget du Fonds général, disponible au début de chaque année, fait apparaître une réduction des ressources nécessaires, compte tenu des prévisions de recettes faites en fin d'année et d'un déficit de trésorerie acceptable. En ce qui concerne le budget des projets, les ressources sont mises à disposition dès la réception des contributions ou, exceptionnellement, lorsque les fonds sont confirmés par les donateurs pour les projets approuvés.

34.3 À la suite de l'adoption des normes IPSAS, l'Office a adopté, en interne, la méthode de la comptabilité d'exercice. Toutefois, conformément aux dispositions du Règlement financier et aux règles de gestion financière, le budget définitif présenté

dans l'état financier V a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée et il est utilisé pour la comparaison avec les montants effectifs.

34.4 Le budget de l'Office porte sur trois entités principales (ou types de fonds) : le Fonds général (ressources non préaffectées), alimenté principalement par des contributions volontaires, à l'exception de 150 postes d'agent recruté sur le plan international financés au moyen des quotes-parts du budget ordinaire de l'ONU; les dons en nature au Fonds général; et le budget des projets.

34.5 Le budget de l'Office est établi selon les principes de la budgétisation axée sur les résultats, comme on peut le constater dans les plans biennaux de mise en œuvre sur le terrain et au siège, qui procèdent de la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015.

34.6 Le budget et la comptabilité de l'Office sont traités sur une base différente. L'état de la situation financière, l'état des résultats financiers, l'état des variations de l'actif net et l'état des flux de trésorerie sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale, les charges étant classées selon leur nature dans l'état des résultats financiers, tandis que l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V) est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée.

34.7 La norme IPSAS 24 prescrit que, lorsque les états financiers et le budget ne sont pas établis sur une base comparable, il faut rapprocher les montants effectifs présentés dans le budget et dans les états financiers, en précisant séparément toutes les différences relatives aux méthodes de calcul, aux périodes considérées et aux entités. Il peut aussi exister des différences entre les modes de présentation et systèmes de classement retenus pour l'établissement des états financiers et du budget.

34.8 Des différences liées à la méthode de calcul surviennent lorsque le budget approuvé a été établi selon une autre convention comptable que celle retenue pour établir et présenter les états financiers, comme indiqué au paragraphe 34.6 ci-dessus.

34.9 Des différences temporelles apparaissent lorsque l'exercice budgétaire diffère de la période sur laquelle portent les états financiers. Il n'y a pas d'écarts temporels pour la comparaison des montants inscrits au budget et des montants effectifs.

34.10 Les différences relatives aux entités surviennent lorsque le budget omet des fonds qui relèvent de l'entité pour laquelle les états financiers sont établis.

34.11 Les différences de présentation sont dues aux différences entre les modes de présentation et systèmes de classement adoptés pour la présentation de l'état des flux de trésorerie et de l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs.

34.12 Le tableau ci-après rapproche les montants effectifs présentés dans l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs, calculés sur une base comparable (état V), et les montants effectifs figurant dans l'état des flux de trésorerie (état IV) pour la période terminée le 31 décembre 2014.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Fonctionnement	Placements	Financement	Total
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	1 129 523	–	–	1 129 523
Différences liées à la méthode de calcul	(7 539)	(56 652)	2 271	(61 920)
Différences temporelles	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	(89 620)	7 059	(902)	(83 463)
Différences de présentation	(957 081)	–	–	(957 081)
Montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	75 283	(49 593)	1 369	27 059

34.13 Le solde des engagements, y compris les commandes en cours et les flux nets de trésorerie liés au fonctionnement, aux activités de placement et aux activités de financement, est calculé selon une méthode différente. Les produits qui ne sont pas comptabilisés dans l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs constituent des différences de présentation. Les différences relatives aux entités prises en compte, quant à elle, proviennent du fait que, comme il a été indiqué plus haut, le budget approuvé ne comprend que les ressources du Fonds général non préaffectées, les dons en nature au Fonds général et le budget des projets, tandis que l'état des flux de trésorerie comprend également le fonds pour les appels d'urgence, le fonds du Département du microfinancement et les ressources préaffectées du Fonds général.

34.14 Les montants budgétaires ont été présentés selon une classification fondée sur la nature des dépenses, conformément au budget-programme approuvé pour 2014-2015, suivant la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvée par l'Assemblée générale.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Total des dépenses
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	1 129 523
Différences liées à la méthode de calcul	(123 068)
Différences temporelles	–
Différences relatives aux entités prises en compte	292 039
Montants effectifs inscrits dans l'état des résultats financiers (état II)	1 298 494

Explication des écarts significatifs

34.15 On trouvera ci-dessous des explications sur les différences importantes qui existent entre le budget initial et le budget définitif, ainsi qu'entre le budget définitif et les montants effectifs.

Différences entre le budget initial et le budget définitif (recettes et dépenses, dont les dépenses d'équipement)

34.16 Le montant initial des recettes pris en compte dans le budget du Fonds général correspond à celui des prévisions de recettes du budget-programme, dont le montant s'élevait à 979,0 millions de dollars pour 2014. En ce qui concerne les dons en nature au Fonds général et le budget des projets, le montant initial des recettes est égal à celui qui est inscrit dans le budget-programme, car on part de l'hypothèse qu'elles seront toutes collectées.

34.17 Le montant final des recettes du budget du Fonds général correspond à leur montant effectif, alors que pour les dons en nature au Fonds général et le budget des projets, le montant final des recettes équivaut au montant total des crédits budgétaires à la fin de l'année.

34.18 Dans le budget initial, le montant des dépenses correspond à celui du budget-programme, alors que dans le budget définitif, il correspond aux crédits budgétaires approuvés à la fin de 2014.

34.19 Le montant du budget-programme pour 2014, tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2014-2015, s'élevait à 979,0 millions de dollars (comptabilité de caisse modifiée). On le trouvera dans l'état V relatif au budget initial. Calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le montant du budget-programme définitif pour 2014 s'élevait à 1 236,7 millions de dollars, ce qui représentait une augmentation de 81,7 millions de dollars ou 8,3 %. On le trouvera dans l'état V relatif au budget définitif. Ce montant de 81,7 millions de dollars s'expliquait aussi par l'augmentation du budget définitif, comme expliqué ci-dessous. On trouvera ci-après les principales modifications intervenues pendant l'exécution du budget en 2014 (en millions de dollars des États-Unis) :

979,0	Budget-programme approuvé (budget initial pour 2014 : trésorerie et dons en nature inscrits au Fonds général et budget des projets)
(247,4)	Budget approuvé des projets au titre du budget-programme
(2,3)	Budget approuvé du Fonds général (dons en nature) au titre du budget-programme
729,3	Budget approuvé du Fonds général (trésorerie) au 1^{er} janvier 2014
-33,9	Dépenses de personnel
-15,8	Stocks et articles hors stocks
-10,7	Services collectifs de distribution, entretien et matériel/dépenses d'équipement
-0,2	Formation, voyages et services de consultants
-4,0	Services hospitaliers
-1,9	Services divers
+1,3	Subventions
-7,0	Réserves (réaffectées lors de l'exécution du budget)
-22,0	Activités devant donner lieu à un recouvrement des coûts (notamment 20 millions de dollars se rapportant au Fonds général)
635,2	Budget définitif du Fonds général (trésorerie) au 31 décembre 2014 (conformément au budget approuvé)
589,3	Budget définitif des projets
12,2	Budget définitif du Fonds général (dons en nature)
1 236,7	Budget définitif total (trésorerie et dons en nature inscrits au Fonds général et budget des projets)

Utilisation des ressources budgétaires

34.20 Les écarts dans l'utilisation du budget pour les différentes composantes des charges résultent de divers facteurs, tels que l'ajustement de change, les activités de recouvrement des coûts par rapport au Fonds général, l'aide financière au titre du programme de protection sociale et d'autres risques budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation du budget pour les principales catégories de coûts :

- *Dépenses de personnel.* Le taux d'utilisation est de 99,9 %. Le budget alloué à l'ajustement de change a été dépassé de 8,8 millions de dollars en raison de l'augmentation imprévue du taux du nouveau shekel israélien, qui a atteint son plus haut niveau depuis 10 ans. De plus, les indemnités de départ ont été supérieures de 3,0 millions de dollars au montant prévu du fait de la hausse du nombre de départs à la retraite, qui n'avait pas été inscrite au budget au début de l'année. Ces deux dépassements de crédits ont été compensés par la sous-utilisation des crédits dans d'autres rubriques budgétaires;
- *Fournitures.* Le taux d'utilisation est de 91,5 %. La sous-utilisation du crédit de 9,5 millions de dollars s'explique par les écarts ou les retards intervenus dans le calendrier d'exécution des projets, qui ont entraîné l'échelonnement des projets jusqu'en 2015;
- *Entretien des locaux et du matériel.* Le taux d'utilisation est de 85,7 %. La sous-utilisation du crédit de 16,1 millions de dollars s'explique par le report d'éléments du budget des projets à 2015;
- *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants.* Le taux d'application est de 75 %. La sous-utilisation des crédits est due aux mesures d'austérité prises par la direction exécutive de l'Office;
- *Services hospitaliers et services divers.* Le taux d'utilisation est de 73 % en raison du retard pris dans l'exécution des engagements souscrits au titre des contrats de services, qui devraient être honorés en 2015;
- *Recouvrement des coûts.* Le taux d'utilisation est de 12,6 % car il était prévu de dépenser 20,0 millions de dollars au titre d'activités de recouvrement des coûts par rapport au Fonds général, or les dépenses du Fonds n'ont pas pu être réduites en 2014.

Note 35

Continuité des activités

35.1 Les états financiers qui figurent dans le présent document ont été établis sur la base du principe de la continuité des activités de l'Office. Cependant, comme indiqué dans les états financiers, l'Office a réalisé un gain net de 43,692 millions de dollars en 2014 et de 23,463 millions de dollars en 2013. Les facteurs indiqués ci-dessous démontrent qu'il devrait conserver cette aptitude.

35.2 En 2014, le montant total net des actifs de l'Office s'est élevé à 320,066 millions de dollars (contre 274,531 millions de dollars en 2013) et les actifs courants ont dépassé les passifs courants de 338,570 millions de dollars (contre 292,646 millions de dollars en 2013). Le solde de trésorerie et des équivalents de trésorerie détenu par l'Office au 31 décembre 2014 s'établissait à 305,454 millions de dollars (contre 278,395 millions de dollars en 2013). En outre, comme indiqué dans la note 18, au 31 décembre 2014, l'Office détenait des actifs éventuels d'un

montant de 256,421 millions de dollars (contre 312,594 millions de dollars en 2013) liés à des contributions de donateurs pour lesquelles les accords avaient été signés mais les critères de comptabilisation des produits n'avaient pas encore été remplis.

35.3 L'Office est financé au moyen de contributions volontaires versées par les États Membres et d'autres donateurs pour les programmes et les activités qu'il entreprend. Tous les six mois, les principaux donateurs réaffirment leur soutien lors d'une réunion de la Commission consultative. Par ailleurs, l'Office s'emploie activement à diversifier ses sources de financement, en sollicitant les pays en décollage économique, comme ceux du Moyen-Orient, dont il cherche à obtenir des dons d'un montant plus important. Le 1^{er} janvier 2012, il avait créé le Groupe des partenariats, qui a mené des discussions fructueuses avec des organismes philanthropiques dotés de ressources importantes.

35.4 Compte tenu des antécédents historiques de l'Office et des efforts continus déployés par la direction afin de mobiliser des ressources pour ses activités, aucune menace sérieuse ne pèse sur son aptitude générale à assurer la continuité de ses activités dans un avenir prévisible.

35.5 En 2013, l'Office a commencé à mettre au point la stratégie à moyen terme qui devait constituer le cadre stratégique de ses opérations pour la période 2016-2021.

35.6 C'est le financement des activités imputées sur les ressources du Fonds général non préaffectées qui a été la principale source de difficultés pour l'Office au cours des dernières années. Comme l'indique l'information sectorielle par type de fonds, le budget des activités financées par des ressources non préaffectées affichait un déficit de 30,383 millions de dollars au 31 décembre 2014 (contre un déficit de 60,570 millions de dollars au 31 décembre 2013). Le Fonds général présentait un déficit net de 95,009 millions de dollars au 31 décembre 2014 (contre un déficit net de 80,537 millions de dollars au 31 décembre 2013). L'Office s'emploie activement à recueillir des contributions pour le budget des activités financées par des ressources non préaffectées afin d'assurer le maintien de ses opérations essentielles.

Note 36

Parties liées

Les parties liées de l'Office sont les suivantes :

- a) La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, qui est contrôlée par l'Office;
- b) Le Secrétariat de l'ONU, car celui-ci exerce une influence notable sur l'Office, notamment parce que le paiement des traitements et le règlement des dépenses et des engagements connexes sont assurés par des prélèvements sur le budget ordinaire de l'Organisation pour la majorité du personnel recruté sur le plan international par l'Office, y compris ses principaux dirigeants;
- c) Les hauts responsables, y compris les membres du Comité de gestion, qui exercent l'autorité en matière de planification, de direction et de contrôle des activités de l'Office (ou d'une grande partie d'entre elles). Les principales catégories de hauts responsables sont le Commissaire général et le Commissaire général adjoint, d'une part, et les directeurs des bureaux de secteur et des départements du siège, d'autre part. La rémunération totale de ce personnel de direction comprend les traitements nets, l'indemnité de poste, les prestations diverses (primes, indemnités, subventions, etc.) ainsi que les cotisations de

l'employeur à la Caisse des pensions et à l'assurance maladie. Elle comprend aussi les allocations logement et les indemnités de représentation, qui sont intégrées aux traitements même si elles sont versées à des fins de représentation. Les opérations concernant les hauts responsables de l'Office comptabilisées en 2014 sont récapitulées ci-dessous :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Nombre de personnes</i>	<i>Rémunération totale</i>	<i>Avances non remboursées sur les prestations</i>	<i>Encours des prêts</i>
Hauts responsables	25	5 239	306	–

d) Aucun membre de la famille proche des hauts responsables n'a été employé par l'Office au cours de l'année;

e) Les avances sur les prestations sont accordées conformément aux dispositions du Statut et du Règlement du personnel de l'Office. Tous les fonctionnaires de l'Office peuvent en bénéficier.

Note 37

Événements postérieurs

Âge de départ à la retraite du personnel recruté sur le plan régional

37.1 En 2014, pour les services rendus à partir du 1^{er} janvier 2015, l'Office a relevé le pourcentage des prestations de fin d'emploi de 11 % à 12 % pour le personnel recruté sur le plan régional. De plus, les indemnités destinées à compenser l'ajustement de change ont été ajoutées au traitement de base. Ces changements devraient entraîner une augmentation des charges afférentes aux avantages du personnel.

37.2 En République arabe syrienne, les manifestations de portée limitée qui ont eu lieu au début de 2011 dans le cadre du « Printemps arabe » ont pris de l'ampleur, pour se transformer en un conflit armé à grande échelle en juin 2012. Ce conflit, qui s'est poursuivi en 2014 et sévit encore en 2015, a affecté l'économie et la stabilité de la région. La chute de la valeur de la livre syrienne, le renchérissement des produits de base, ainsi que les hostilités et les dégâts matériels qu'a subis le patrimoine de l'Office ont nui à ses activités dans la région. Rien ne laisse présager un règlement définitif du conflit. Concernant la prestation de services de développement humain et de services humanitaires à Gaza, au cours de l'année écoulée, les travaux de l'Office ont souffert des 50 jours de conflit de juillet et août 2014, dont les effets se font encore sentir. L'Office continue de fournir toutes sortes de services, notamment en matière de secours, d'éducation et de santé, à 1,2 million de réfugiés de Palestine, alors que les besoins de financement aux fins des infrastructures et de la prestation de services ont augmenté au lendemain de ce conflit.

Note 38

Date et approbation

Les états financiers et les notes y relatives ont été certifiés exacts et approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière et publiés le 30 mars 2015.

