

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

1^{er} janvier-31 décembre 2015



Nations Unies • New York, 2016

Merci de recycler 



Note

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

Table des matières

	<i>Page</i>
Lettres d'envoi	4
Lettre datée du 31 mai 2016, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office	7
<i>Chapitre</i>	
I. Contexte	10
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	10
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	14
C. Questions juridiques	17
D. Situation financière	24
II. Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	29
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé	29
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	31
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent	34
D. Objectif 4. Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	38

Lettre datée du 1^{er} juillet 2016, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général 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 présenter à l'Assemblée générale le rapport annuel de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA, « l'Office ») sur les activités qu'il a menées en 2015. Le rapport fait suite à la demande formulée par l'Assemblée au paragraphe 21 de sa résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 et au paragraphe 8 de sa résolution 1315 (XIII) du 12 décembre 1958.

Comme les années précédentes, le rapport décrit l'évolution de la situation sur les plans politique, économique et opérationnel ainsi que sur le plan de la sécurité en ce qui concerne les secteurs d'activités de l'Office en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, et fait le point sur les questions juridiques importantes, les progrès dans les réformes des programmes, la situation financière de l'Office et les priorités de ce dernier pour l'année à venir. Il examine également les avancées sur la voie de la réalisation des objectifs de développement humain, tels qu'énoncés dans la stratégie à moyen terme de l'Office pour 2010-2015.

La Commission consultative de l'Office, qui comprend 25 États membres et trois observateurs, a approuvé la version provisoire du présent rapport avant sa session de mai 2016 et on trouvera, reproduite avant le rapport lui-même, une lettre que m'a adressée le Président de la Commission. L'engagement constant et les conseils constructifs de la Commission demeurent cruciaux pour les activités de l'Office. Conformément à la pratique établie, la version provisoire du rapport a également été communiquée au Gouvernement israélien.

Au moment où je sou mets le présent rapport, je ne peux que constater le sentiment profond et général de désespoir et d'insécurité qui règne dans l'ensemble de la communauté des réfugiés de Palestine. Ayant perdu tout espoir et emplis d'une crainte amplifiée par les questions non résolues concernant les réfugiés de Palestine, nombreux sont ceux qui rejoignent les réfugiés dans leur exode dans la région et vers l'Europe, en embarquant souvent pour de périlleux voyages sur la mer. Cependant, lors de mes déplacements et des entretiens que j'ai eus avec des Palestiniens réfugiés vivant dans des camps établis sur l'ensemble des secteurs d'activités de l'Office, j'ai également pu mesurer le courage, la détermination et la force hors du commun dont ces populations font preuve.

En République arabe syrienne, alors que le conflit armé est entré dans sa sixième année et s'est intensifié sur les multiples lignes de front, le peu d'égard accordé par l'ensemble des parties à la vie des populations civiles a continué d'accroître les besoins en matière d'assistance humanitaire et de protection. Pris dans cette tourmente sanglante et destructrice, les 560 000 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office dans ce pays figurent parmi les populations les plus durement touchées. Des centaines de milliers d'entre eux ont subi des déplacements à répétition et des milliers d'entre eux à Yarmouk et à Khan el-Chih se trouvent

toujours dans des zones de conflit actif et de violences et endurent d'inimaginables souffrances.

La Jordanie et le Liban ont fait preuve de générosité en offrant un refuge à plus d'un million de civils fuyant la République arabe syrienne, malgré le lourd fardeau que cela signifie pour ces pays. Il est vital que le principe fondamental de non-refoulement soit respecté en ce qui concerne les réfugiés de Palestine qui fuient le conflit en République arabe syrienne et que, conformément au droit international, ces derniers ne subissent pas de discrimination. Il est également crucial que la communauté internationale continue d'aider ces deux pays.

À Gaza, la conséquence du blocus israélien en place depuis neuf ans est que pratiquement la totalité de la population dépend de l'aide pour satisfaire ses besoins de base, étant donné que le taux de chômage dans la région reste l'un des plus élevés au monde. La situation est aggravée par les résurgences cycliques du conflit qui ont provoqué de lourdes pertes civiles et un traumatisme psychologique, gravement endommagé les infrastructures privées et publiques et fortement nuï à la fourniture des services de base. Des dizaines de milliers de logements sont toujours en ruines suite au dernier épisode du conflit, à l'été 2014. La reconstruction est un impératif humanitaire et elle doit être accélérée pour permettre à Gaza de prendre la voie du relèvement, avec l'aide de la communauté internationale. Ces facteurs et les restrictions drastiques qui pèsent sur la liberté de mouvement ont de très graves répercussions psychologiques.

En Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, on a constaté une nette recrudescence des actes de violence et des opérations des forces de sécurité israéliennes, des restrictions d'accès, des déplacements forcés, des démolitions et d'autres violations des droits de l'homme depuis octobre 2015. En raison de cette intensification de la crise en matière de protection, du nombre de morts et de blessés qu'elle a entraîné et des conséquences de cette occupation prolongée, les conditions de vie des Palestiniens se dégradent et les occasions de les améliorer deviennent de plus en plus rares, et l'Office a dû faire face à une demande de services qui est restée très élevée.

En 2015, l'Office a fait face à la plus grave crise financière qu'il ait connue en ses 66 ans d'existence, et cette crise a remis en question l'ouverture de 700 écoles au Moyen-Orient. Grâce à une mobilisation sans précédent de ses partenaires, l'Office a pu combler son déficit et continuer à permettre la scolarisation de 500 000 filles et garçons. La crise financière de 2015 a jeté un éclairage nouveau sur les graves risques qu'un financement insuffisant de l'Office ferait peser sur la région tout entière. Le rôle de l'Office comme organisme qui contribue à apporter un peu de dignité et de stabilité dans les zones où il intervient a été reconnu plus clairement que jamais auparavant, de même que l'urgente nécessité de briser le cercle vicieux de l'instabilité financière de l'Office. Pour 2016, le déficit budgétaire s'établit actuellement à 74 millions de dollars. Bien que l'Office ait entamé des réformes en profondeur, mis en place des mesures et contrôles budgétaires drastiques et approuvé le gel du budget pour 2016 afin de parvenir à une situation financière plus stable, les donateurs et partenaires doivent continuer à l'accompagner et à lui apporter un soutien toujours plus important. Dans une région ravagée par le conflit, l'Office offre une bouée de secours vitale aux réfugiés de Palestine. Le dévouement remarquable de son personnel lui permet de répondre rapidement et efficacement à des besoins qui ne cessent de grandir. Le personnel de

l'Office a fait preuve d'un courage extraordinaire en continuant à travailler dans des circonstances extrêmement difficiles et je saisis cette occasion pour rendre hommage à la mémoire de nos collègues qui ont perdu la vie à Gaza, en Cisjordanie et en République arabe syrienne.

Dans la situation précaire que nous connaissons aujourd'hui, il est crucial de faire renaître l'espoir et d'offrir un horizon politique aux populations de la région. Au nom de la dignité, il est essentiel de nous engager encore plus en faveur des réfugiés de Palestine et de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient.

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

Lettre datée du 31 mai 2016, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office

La Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné à sa session ordinaire, tenue à Amman les 30 et 31 mai 2016, votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2015 et qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante et onzième session, qui doit s'ouvrir prochainement.

La Commission salue les efforts que fait l'Office pour continuer à fournir ses services aux réfugiés de Palestine dans tous ses secteurs d'activités, conformément à son mandat.

La Commission souligne le rôle vital que joue l'Office dans la promotion de la stabilité régionale en attendant qu'une solution juste et durable au problème des réfugiés puisse être trouvée, conformément aux résolutions pertinentes de l'Organisation des Nations Unies, notamment les résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale. La Commission note que les difficultés opérationnelles continuent de se multiplier dans les cinq secteurs en raison du conflit et de l'instabilité ou de leurs effets sur les secteurs voisins. Elle salue l'action des autorités des pays hôtes, qu'elle remercie du travail qu'elles accomplissent pour aider les réfugiés de Palestine, notamment en facilitant les activités de l'Office, lesquelles semblent être plus nécessaires que jamais. Dans ce contexte, la Commission ne peut que constater de nouveau que les besoins des réfugiés de Palestine, qui subissent depuis 67 ans les déplacements et leurs conséquences, ne font que croître et que l'épreuve qu'ils traversent semble interminable.

La Commission est extrêmement préoccupée par l'instabilité croissante qui règne dans la région ainsi que par la montée des violences, de la marginalisation et de la pauvreté, qui continuent de toucher les réfugiés de Palestine dans l'ensemble des cinq secteurs d'activités. En raison de cette situation, il est vital d'appuyer le travail qu'accomplit l'Office pour fournir une assistance humanitaire et une aide au développement à ces populations. La Commission exhorte donc toutes les parties concernées à autoriser l'accès humanitaire à ces populations réfugiées. Elle leur demande de respecter pleinement les obligations que leur impose le droit international, y compris le droit international humanitaire, ainsi que les résolutions de l'Organisation des Nations Unies, et de permettre à l'Office de s'acquitter de ses missions humanitaires sans entrave et sans avoir à supporter un coût supplémentaire. La Commission demande également à toutes les parties concernées de s'abstenir de toute action susceptible de remettre en question la sûreté, la sécurité et la neutralité des installations et du personnel. Elle rend hommage au personnel de l'Office qui continue à travailler dans un contexte très dangereux et difficile.

La Commission demeure préoccupée par le niveau des menaces et des attaques visant le personnel de l'Office dans les zones de conflit, et notamment par celles qui visent le personnel pendant la prestation de services. Elle demeure extrêmement préoccupée par le fait que l'Office n'ait pas accès aux membres de son personnel placés en détention par certaines autorités et ne dispose pas d'informations à leur sujet, et rappelle auxdites autorités leurs responsabilités à cet égard, notamment

celles énoncées dans la résolution 36/232 de l'Assemblée générale. La Commission déplore que le conflit ait entraîné la mort de membres du personnel de l'Office.

La Commission est préoccupée par la recrudescence considérable des violences en Cisjordanie et par le nombre important et constant de décès et de blessés mentionné dans le rapport annuel du Commissaire général. Elle souligne que les déplacements forcés, la destruction des maisons et des ressources économiques, la barrière de séparation et le bouclage de la Cisjordanie, et les autres restrictions de mouvement imposés dans cette zone, y compris à Jérusalem-Est, par les autorités israéliennes, ont des répercussions profondément néfastes sur la qualité de vie et le bien-être des réfugiés de Palestine. La Commission s'inquiète de ce que les violences commises par les colons se soient poursuivies dans une relative impunité et que des Palestiniens aient été tués ou blessés suite à ces violences, qui ont en outre endommagé des biens privés palestiniens, y compris des biens appartenant à des réfugiés de Palestine.

La Commission constate avec préoccupation que la récurrence des hostilités a provoqué une très forte dégradation des conditions socioéconomiques, a accru le désespoir et la frustration des populations de l'ensemble du territoire de Gaza et a rendues ces dernières encore plus tributaires des services de l'Office.

La Commission s'alarme des conditions dans lesquelles se retrouvent les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, et est consciente du fardeau supplémentaire que représente pour les pays voisins l'arrivée de réfugiés de Palestine en provenance de ce pays – fin 2015, on comptait 41 000 réfugiés de Palestine au Liban et 16 400 en Jordanie. Elle remercie les peuples et les autorités de ces pays pour la générosité dont ils font preuve dans l'aide qu'ils apportent à ces réfugiés. La Commission constate que l'Office fait des efforts intenses pour s'acquitter de sa mission à l'égard des réfugiés de Palestine qui fuient la République arabe syrienne et insiste sur la nécessité de ne pas relâcher les efforts visant à aider les réfugiés à améliorer leurs conditions de vie, conformément aux résolutions pertinentes de l'Assemblée générale des Nations Unies. Elle note avec préoccupation que l'Office doit faire face à une demande de plus en plus importante et souligne qu'il est impératif de veiller à ce que l'Office puisse fournir aux réfugiés des services appropriés, tant en termes de quantité que de qualité.

La Commission reste préoccupée par la persistance du manque de financements, et de notamment ceux destinés au budget-programme de l'Office, qui nuit aux efforts que fait l'Office pour promouvoir le développement humain et répondre aux besoins des réfugiés. À cet égard, la Commission note qu'en 2015 l'Office a continué à élargir sa base de donateurs, a resserré ses liens avec ses donateurs existants et a établi des relations avec de nouveaux partenaires privés. Néanmoins les ressources supplémentaires ont été obliérées par les effets de la fluctuation des taux de change. La Commission reste également préoccupée par le fait que l'escalade des multiples crises que connaît la région accroît les demandes auxquelles doivent répondre l'Office, dans le même temps que la raréfaction des ressources et les conditions économiques continuent de menacer la viabilité de l'Office sur le plan économique.

La Commission appuie sans réserve l'action que mène le Commissaire général pour poursuivre les importantes réformes qui doivent permettre d'améliorer la prestation de services ainsi que le rapport coût-efficacité, en tenant compte de la

situation financière et des inquiétudes des pays hôtes quant à l'incidence des réformes sur les services.

La Commission prend bonne note des résultats impressionnants présentés dans le rapport annuel du Commissaire général dans les domaines de l'éducation, de la santé et de la protection, qui ont été obtenus en dépit de conditions difficiles et des contraintes financières. La Commission engage toutes les parties à faire tout leur possible pour mobiliser les ressources requises pour assurer la stabilité financière de l'Office et la pérennité de ses opérations dans le cadre de sa stratégie à moyen-terme pour 2010-2015. Elle rappelle qu'il importe que la fourniture des services se fasse sans interruption, conformément au mandat de l'Office.

La Commission remercie les donateurs pour leur soutien constant aux travaux et activités importants menés par l'Office et pour les encouragements qu'ils prodiguent à d'autres donateurs afin d'élargir la base de donateurs qui soutiennent l'Office.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) Ali **Mustafa**

Chapitre I

Contexte

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

1. En 2015, dans un environnement régional marqué par l'instabilité, la violence et la marginalisation ont continué à éprouver les réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient et vivant dans ses cinq secteurs d'activités, à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza. Dans ce contexte, et conformément au mandat d'assistance et de protection des réfugiés de Palestine que lui a confié l'Assemblée générale, l'Office a continué d'assurer des services visant à favoriser le développement humain et une assistance humanitaire dans divers domaines : éducation, santé, secours, services sociaux, amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps, microfinance, et protection.

Bande de Gaza

2. Dans ce secteur marqué par l'insécurité et une très grande instabilité politique et socioéconomique, l'Office a continué de répondre aux besoins des 1 311 920 réfugiés de Palestine immatriculés¹. Sur la scène politique, le Gouvernement de consensus national palestinien constitué en 2014 suite à l'accord conclu de 23 avril 2014 entre le Fatah et le Hamas a dû faire face à des difficultés considérables et n'a pas réussi à imposer pleinement son autorité dans la bande de Gaza, faute d'unité politique. Les fonctionnaires relevant des autorités de fait ont continué à percevoir des traitements partiels, ce qui a nui aux prestations de services et occasionné des tensions avec les employés de l'Autorité palestinienne.

3. Les conditions de sécurité sont restées précaires : accrochages répétés, tir de roquettes et troubles fréquents ayant notamment pris la forme de manifestations liées aux tensions à Jérusalem-Est et dans certaines parties de la Cisjordanie qui ont fait au moins 18 morts et plus de 750 blessés palestiniens dans la bande de Gaza. Le blocus et la récurrence des hostilités ont continué de nuire sévèrement aux conditions socioéconomiques, de nourrir un sentiment grandissant de désespoir et de frustration dans toute la Bande de Gaza et de rendre les habitants encore plus tributaires des services de l'Office.

4. Le blocus paralysant mis en place par Israël est entré dans sa neuvième année. Gaza affiche un taux de chômage moyen de 41 % en 2015², l'un des taux les plus élevés au monde. La difficulté d'acheter de la nourriture, faute de moyens financiers, a continué de causer une grande insécurité; pour y remédier, l'Office a porté à près de 900 000 le nombre de bénéficiaires de l'assistance alimentaire

¹ L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient s'occupe de 76 748 « autres personnes immatriculées » dans la bande de Gaza. Cette expression désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des pertes ou des difficultés graves du fait du conflit de 1948 en Palestine, ainsi que les membres de la parentèle de personnes ayant ce statut.

² Bureau central palestinien de statistique, communiqué de presse sur les résultats de l'enquête sur la population active en Palestine, 25 février 2016.

distribuée dans le cadre à la fois du programme de protection sociale et de l'appel d'urgence lancé en faveur du territoire palestinien occupé.

5. Bien qu'un léger assouplissement des restrictions imposées par Israël à la circulation des marchandises en direction et en provenance de Gaza ait été constaté en 2015, il n'a pas eu d'incidence sensible sur l'économie et, comme les années précédentes, les exportations n'ont représenté qu'une infime part de ce qu'elles étaient avant le blocus. Au total, 1 353 camions ont quitté Gaza en 2015 (dont 730 à destination de la Cisjordanie), soit une moyenne de 113 camions par mois, ce qui représente 10 % de la moyenne mensuelle pour le premier trimestre de 2007. Le Mécanisme pour la reconstruction de Gaza, créé en septembre 2014 sur la base d'un accord trilatéral conclu entre Israël, l'Autorité palestinienne et l'Organisation des Nations Unies, a continué de faciliter l'entrée dans Gaza de certains matériaux et outils de construction soumis à des restrictions. Cependant, le rythme global de la reconstruction est resté lent après les hostilités de juillet-août 2014.

Cisjordanie

6. En 2015, nombre des 792 081 réfugiés de Palestine immatriculés en Cisjordanie³ ont encore connu des conditions socioéconomiques difficiles, marquées par une forte recrudescence des actes de violence, des mesures administratives et des démolitions punitives et par la montée de la frustration devant l'absence d'avancée politique vers une solution des deux États négociée. Les restrictions d'accès aux terres, aux services et aux marchés ont été redoutables pour les réfugiés, en particulier ceux qui vivent ou travaillent la terre dans la zone C et la zone de jointure. La stagnation économique a continué d'asphyxier les Palestiniens en les privant de moyens de subsistance, de réduire leur pouvoir d'achat et de maintenir leur dépendance à l'égard de l'aide humanitaire.

7. En 2015, le taux de chômage parmi les réfugiés de Palestine (19,3 %) est resté plus élevé que celui de l'ensemble de la population (18,5 %); il est encore plus élevé (25,7 %) pour ceux qui vivent dans les camps. En outre, sur les 30 % de réfugiés vivant dans des camps, 29 % étaient en situation d'insécurité alimentaire.

8. D'après le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 170 Palestiniens⁴ et 26 Israéliens ont été tués au cours de l'année 2015 dans des attaques et des affrontements survenus dans le territoire palestinien occupé et en Israël. La plupart (83 % des Palestiniens et 85 % des Israéliens, soit respectivement 141 et 22 personnes) l'ont été au cours du dernier trimestre de l'année. Environ 63 % des Palestiniens tués depuis le 1^{er} octobre sont des auteurs avérés ou présumés d'attaques contre des Israéliens, notamment des attaques à l'arme blanche, des attaques à la voiture-bélier et des attaques à l'arme à feu. Pendant l'année, 15 377 Palestiniens et 350 Israéliens ont été blessés; plus de 90 % des Palestiniens blessés l'ont été en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est⁵.

9. Israël a poursuivi l'exécution de plans visant à transférer dans trois villes 46 communautés bédouines de Cisjordanie dont les membres sont en majorité des

³ L'Office s'occupe de 178 552 autres personnes immatriculées en Cisjordanie.

⁴ Parmi les morts, 49 étaient des réfugiés, dont 42 ont été tués au cours du dernier trimestre de 2015.

⁵ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, communiqué de presse du 30 décembre 2015 intitulé « 170 Palestiniens et 26 Israéliens tués en 2015 », disponible à l'adresse <http://reliefweb.int/report/occupied-palestinian-territory/170-palestinians-and-26-israelis-killed-2015-enarhe>.

réfugiés de Palestine. En ce qui concerne l'un des sites devant accueillir ces personnes, les travaux de terrassement ont été achevés en septembre 2015. De nouvelles mesures coercitives visant à chasser de chez elles les populations jugées « à risque » ont été prises (ordonnances d'arrêt des travaux, démolitions, confiscation de matériel humanitaire fourni à la suite de démolitions, actes de violence et harcèlement de la part des colons). Dans de telles conditions, il était concrètement impossible de demander à ces groupes de personnes leur consentement libre et éclairé quant au lieu de leur réinstallation.

10. En 2015, les autorités israéliennes ont démoli 550 constructions appartenant à des Palestiniens, qui avaient été bâties sans permis de construire, déplaçant 807 personnes, dont 287 réfugiés de Palestine, et touchant de quelque autre manière 2 665 personnes, dont 692 réfugiés de Palestine. Il s'agit là d'une augmentation considérable par rapport aux 411 réfugiés déplacés en 2014. En outre, les démolitions punitives – pratique qui consiste à cibler la maison abritant la famille d'auteurs présumés d'attaques violentes contre les forces de sécurité et les civils israéliens – se sont poursuivies en 2015. Durant l'année, ces mesures, qui constituent une peine collective et sont donc illicites au regard du droit international, ont entraîné le déplacement d'au moins 151 Palestiniens, dont 26 réfugiés.

11. Au cours des trois derniers mois de 2015, on a constaté une accélération de l'installation de nouveaux obstacles visant à bloquer ou ralentir les mouvements⁶, en particulier à Jérusalem et dans la zone d'Hébron.

République arabe syrienne

12. En 2015, la République arabe syrienne a continué d'être le théâtre d'un conflit intense aux graves conséquences humanitaires. On a enregistré de nombreux incidents au cours desquels des réfugiés de Palestine ont été tués ou blessés. L'Office a publiquement exigé de l'ensemble des parties concernées qu'elles respectent les obligations que leur impose le droit international afin de protéger les réfugiés de Palestine à tout moment et sur tout le territoire de la République arabe syrienne. Les besoins des 450 000 réfugiés de Palestine qui se trouvent encore en République arabe syrienne, sur les 560 000 immatriculés avant la crise⁷, sont demeurés considérables. Quelque 280 000 ont été déplacés à l'intérieur du pays et 110 000 sont partis chercher refuge à l'étranger. En décembre 2015, 14 membres du personnel de l'Office avaient été tués depuis le début de la crise et 28 étaient portés disparus, avaient été enlevés ou étaient retenus prisonniers de façon sûre ou présumée.

13. Le contexte économique s'est caractérisé par des hausses de prix importantes, des taux de chômage et d'inflation élevés, des pénuries de produits essentiels et la perte de valeur de la livre syrienne, encore aggravée par les effets des sanctions. Dans ces circonstances, la survie de 95 % des réfugiés de Palestine dépendait de l'assistance fournie par l'Office.

⁶ Bulletin humanitaire de l'OCHA, novembre 2015, consultable en anglais à l'adresse : https://www.ochaopt.org/documents/ocha_opt_the_humanitarian_monitor_2014_12_11_english.pdf.

⁷ Sans tenir compte des 70 035 autres personnes immatriculées dont l'Office s'occupe en République arabe syrienne.

14. Par comparaison avec les Syriens, les réfugiés de Palestine n'avaient le plus souvent que peu de moyens d'adaptation et leurs possibilités de quitter légalement le territoire étaient extrêmement limitées. Près de 47 000 réfugiés de Palestine résidaient dans les zones touchées par le conflit et dans des lieux inaccessibles.

Liban

15. Le Liban est menacé sur son propre territoire par plusieurs facteurs complexes et interdépendants, parmi lesquels la menace constante de la violence, l'impasse politique dans laquelle le pays se trouve, les troubles sociaux qui l'agitent et le fait que le pays subit les effets de conflits d'intérêts politiques mondiaux (voir S/2015/837). En 2015, la pauvreté et l'endettement ont continué de dominer la vie quotidienne des réfugiés de Palestine, y compris de ceux venus de République arabe syrienne, qui figurent au nombre des groupes les plus vulnérables du pays. Les camps des réfugiés de Palestine établis au Liban ont dû faire face à un afflux de réfugiés en provenance de République arabe syrienne, ce qui a accru la pression exercée sur des infrastructures limitées et vieillissantes et sur les services offerts par l'Office. Celui-ci a continué de défendre les droits des réfugiés de Palestine à qui il est interdit d'exercer plusieurs professions réglementées et qui ne peuvent acquérir de biens au Liban ou en hériter que dans des conditions restreintes. Comme par le passé, les réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne ont subi les restrictions relatives à l'entrée légale sur le territoire libanais et disposent d'un statut juridique précaire au Liban, où ils n'ont qu'un accès limité à certaines procédures cruciales d'enregistrement à l'état civil. L'Office a continué d'exhorter les autorités libanaises à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément aux normes internationales, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour motif humanitaire.

16. Le camp de réfugiés de Nahr el-Bared, détruit neuf ans auparavant, avait été à moitié reconstruit en 2015. Il était initialement prévu que la reconstruction de l'ancien camp soit achevée à la mi-2011, mais le projet s'est heurté d'emblée à de nombreuses difficultés d'ordre logistique, juridique et politique et, plus récemment, à une nette diminution du montant des dons de la communauté internationale.

Jordanie

17. La Jordanie accueille 2 144 233 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office⁸; une vaste majorité d'entre eux possèdent la nationalité jordanienne, ce qui leur donne des droits politiques et leur permet de bénéficier de prestations socioéconomiques. Néanmoins, un groupe de quelque 150 000 réfugiés de Palestine qui ont fui la bande de Gaza en 1967 est largement privé de la nationalité jordanienne et des avantages qui s'y rapportent, tels que l'accès aux services publics. La Jordanie est certes restée stable dans une région en proie à une insécurité grandissante, mais les vagues successives de réfugiés en provenance d'Iraq et de République arabe syrienne exercent une pression considérable sur l'économie et les infrastructures nationales.

18. Le nombre de réfugiés de Palestine venant de République arabe syrienne qui sont immatriculés auprès de l'Office en Jordanie s'établissait à environ 16 400 personnes à la fin de 2015. Si le rythme des arrivées a ralenti, à cause notamment de

⁸ L'Office s'occupe de 103 535 autres personnes immatriculées en Jordanie.

la politique gouvernementale de non-admission, la population a continué de croître progressivement au cours de l'année, gagnant 1 400 personnes supplémentaires. Ces réfugiés ont peu de moyens de subsistance. Ils ne sont pas autorisés à occuper tous les emplois et, sans statut juridique, ils risquent d'être expulsés. Quatre-vingt-trois pour cent d'entre eux ont du mal à satisfaire leurs besoins essentiels. Contrairement à d'autres réfugiés fuyant le conflit en République arabe syrienne, ils sont d'autant plus vulnérables que, faute de statut juridique, il leur est difficile d'avoir accès aux tribunaux et aux procédures d'enregistrement, à l'état civil notamment, pour obtenir des certificats de naissance, par exemple. Ils n'ont pas accès non plus à l'aide humanitaire mise à la disposition d'autres réfugiés venant de République arabe syrienne. Pour eux, l'Office est l'unique prestataire de services de santé, d'éducation et d'aide d'urgence, et le seul organisme auprès duquel ils peuvent bénéficier de services d'enregistrement en Jordanie. L'Office n'a cessé d'exhorter le Gouvernement jordanien à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément aux normes internationales, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour motif humanitaire.

B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

19. En 2015, l'Office a réussi à fournir de façon rapide et efficace des services en matière de développement humain et d'aide humanitaire grâce à ses forces opérationnelles et en particulier grâce à ses 30 000 employés qui sont en majorité des réfugiés de Palestine et des membres des collectivités dont il s'occupe.

20. L'Office a réussi à offrir une éducation à 500 698 enfants, plus de 9,1 millions de consultations de soins de santé primaires, une aide sociale (y compris des denrées alimentaires et des sommes en espèces) à près de 294 000 personnes, des cours et une formation professionnelle à 6 865 jeunes et des microcrédits à plus de 38 000 personnes. Plus de 36 000 abris ont été construits ou remis en état. Une aide humanitaire d'urgence a été fournie à plus de 1,2 million de réfugiés, principalement dans le territoire palestinien occupé et en République arabe syrienne.

21. En 2015, l'Office a procédé à de nouvelles améliorations institutionnelles et à des réformes approfondies de ses programmes afin d'améliorer la planification stratégique à moyen terme, la mobilisation des ressources, la responsabilisation, ainsi que la qualité et l'efficacité des services fournis aux réfugiés de Palestine. La réforme de l'éducation a donné lieu à de nouvelles pratiques pédagogiques et permis d'obtenir de meilleurs résultats. Dans le cadre de la réforme de la santé, des améliorations ont découlé de l'adoption, dans l'ensemble des composantes de l'Office, d'une démarche fondée sur le concept d'équipes de santé familiale⁹ et de la mise en service d'un système de télémédecine baptisé « e-Health ». L'Office a également continué de mettre l'égalité des sexes au cœur de ses programmes et de mieux faire connaître, dans tous ses secteurs d'activités, la marche à suivre pour réagir de façon efficace en cas de violence sexiste. D'importants progrès ont également été accomplis dans l'élaboration des principes directeurs de l'Office en matière de protection, qui se poursuit. L'Office a également renforcé son efficacité opérationnelle grâce à la mise en service, en avril 2015, d'un nouveau progiciel de gestion intégré qui doit fournir un système d'information intégré couvrant les

⁹ Il s'agit d'une conception des soins de santé primaires centrée sur la personne.

domaines de la finance, de la gestion du secteur public, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de la gestion des ressources humaines.

22. À Gaza, l'Office a continué d'appuyer les travaux de reconstruction entrepris à la suite des destructions provoquées par les hostilités de 2014. Il estime à 720 millions de dollars le montant nécessaire pour reconstruire plus de 140 000 logements de réfugiés de Palestine ayant été endommagés ou détruits. Or, les dons annoncés se montaient à 247 millions de dollars seulement fin 2015. Dans la limite des fonds disponibles, l'Office a coordonné les efforts de reconstruction avec d'autres organismes des Nations Unies, des organisations non gouvernementales internationales et le gouvernement de consensus national palestinien afin de garantir les résultats. La nécessité de faire en sorte que justice soit rendue aux victimes de ces destructions demeure à ce jour lettre morte.

23. L'Office a continué de fournir une assistance humanitaire aux réfugiés de Palestine qui, à Gaza, ont de nouveau été déplacés du fait des hostilités de 2014, notamment en réparant et en reconstruisant des logements endommagés. Cette activité a gagné de l'importance à mesure que l'année avançait suite à la création du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza en 2014. Au cours du premier semestre de 2015, les 18 259 déplacés vivant dans des centres collectifs de l'Office¹⁰ ont progressivement emménagé ailleurs. Bien que le dernier centre collectif ait fermé le 17 juin 2015, on estimait qu'à la fin de cette année 16 000 familles (soit près de 90 000 personnes) étaient encore déplacées suite aux hostilités de 2014.

24. L'Office a continué d'investir dans l'éducation en accueillant plus de 250 000 élèves dans 257 écoles à Gaza, dont environ 73,9 % ont continué de fonctionner selon un système de classes alternées.

25. En Cisjordanie, l'Office a fourni une éducation de base à 50 566 enfants et une formation professionnelle et technique à 1 773 autres élèves. Comme suite à l'escalade de la violence constatée pendant le dernier trimestre de 2015, il a intensifié les activités prévues dans le cadre de ses programmes, comme l'aide psychosociale en vue d'atténuer les effets de la situation actuelle sur les enfants, et est intervenu pour demander des mesures visant à prévenir une nouvelle escalade. Il a continué de fournir à 36 139 réfugiés en moyenne sur l'année une protection sociale qui a pris la forme d'une aide alimentaire en nature, d'une aide d'urgence fournie en partenariat avec le Programme alimentaire mondial (PAM) (bons alimentaires) et du versement d'espèces dans le cadre d'un programme travail contre rémunération à plus de 16 400 autres ménages pauvres (soit 95 077 personnes). Il a en outre établi avec le PAM un partenariat visant à fournir une aide alimentaire en nature à 85 communautés de réfugiés bédouins rassemblant quelque 32 000 personnes. En outre, 43 centres de santé et points de santé et six dispensaires mobiles d'urgence ont permis de proposer plus de 1,4 million de consultations médicales dans l'ensemble de la Cisjordanie.

26. En République arabe syrienne, l'Office a continué de proposer des services de santé, d'éducation, de formation professionnelle, de microfinancement, d'aide à la jeunesse et d'aide sociale, qu'il a adaptés en fonction des contraintes imposées par le conflit armé en tirant parti de son vaste réseau de personnel, d'installations et de ressources. Quarante-quatre écoles de l'Office ont continué de fonctionner contre 118 avant la crise. En complément, 55 classes ont fonctionné chaque après-midi

¹⁰ Chiffre de janvier 2015.

dans des locaux du Ministère de l'éducation. Au total, 45 802 élèves ont été accueillis. Le fonctionnement de 15 centres de santé, sur les 23 que compte l'Office, a été maintenu, avec le renfort de 11 points de santé répartis dans tout le pays. En décembre 2015, neuf bâtiments scolaires de l'Office, le Centre de formation de Damas et deux autres sites de l'Office servaient toujours d'hébergements temporaires pour 4 795 déplacés. Dans le nord du pays, où se trouvent près de 50 000 réfugiés de Palestine, déplacés y compris, l'Office a continué à fournir des services et une aide humanitaire dans un contexte de conflit armé incessant.

27. Devant faire face à un manque de financements, l'Office n'a pu honorer que trois des six cycles prévus s'agissant de l'assistance en espèces versée aux réfugiés en République arabe syrienne, ce qui a tout juste permis de couvrir les besoins pour six mois. L'aide alimentaire fournie a couvert les besoins nutritionnels individuels pour cinq mois seulement. Pour les réfugiés qui ont pu trouver un emploi, le salaire journalier moyen était de 1 125 livres syriennes (équivalent à 3 dollars en décembre 2015). Le conflit a gravement perturbé la fourniture des services de santé et d'éducation et des autres services publics.

28. Environ 80 % des réfugiés de Palestine en République arabe syrienne résident à Damas, y compris dans des zones où l'accès humanitaire est restreint. L'Office a appuyé la conduite d'opérations de routine et d'urgence dans la plupart des régions de Damas au cours de l'année 2015. C'est l'accès aux communautés de réfugiés vivant à Yarmouk, à Khan el-Chih, à Qoudsaya et dans le camp de Ramadan qui a été le plus compliqué. L'acheminement des cargaisons d'aide envoyées par l'Office à Yarmouk a été interrompu en avril en raison de la prise de contrôle sur cette zone par des groupes extrémistes armés, tandis que l'accès aux zones adjacentes a été suspendu le 23 septembre. En juillet, plus de 6 000 familles de réfugiés de Palestine ont pu retourner à Husseiniyé après avoir été déplacées pendant plus de deux ans. L'Office a recommencé à fournir l'ensemble de ses services à Husseiniyé : le centre de santé, le centre communautaire et quatre écoles accueillant plus de 3 300 élèves ont rouvert; certains élèves n'allaient plus à l'école depuis plus de deux ans. Dans le centre du pays, l'Office a pu continuer à fournir aux réfugiés de Palestine se trouvant à Hama, à Homs et à Lattaquié l'ensemble de ses services, en bénéficiant d'un acheminement régulier d'aide humanitaire depuis Damas.

29. La majorité des 458 369 réfugiés de Palestine¹¹ immatriculés au Liban dépendent des services fournis par l'Office étant donné qu'ils sont dans les faits privés de l'accès à la plupart des services publics, que cette interdiction soit inscrite dans le droit ou qu'elle constitue juste une pratique. En outre, 41 000 réfugiés de Palestine arrivés au Liban en provenance de République arabe syrienne sont particulièrement vulnérables, en raison des restrictions imposées à la frontière, de la précarité de leur statut juridique, des difficultés qu'ils rencontrent pour obtenir un titre de séjour en règle et de l'insuffisance des services de protection sociale. On estime que 93 % de cette dernière catégorie de réfugiés sont extrêmement dépendants de l'Office et de la large gamme de services d'assistance qu'il leur fournit, qu'il s'agisse d'une assistance de routine ou d'une assistance humanitaire.

30. En 2015, les opérations qu'il a menées au Liban ont permis à l'Office de fournir des services de base essentiels aux réfugiés de Palestine se trouvant dans ce pays : 38 173 élèves ont bénéficié de services d'éducation de base, des soins de

¹¹ L'Office fournit également des services à 46 007 autres personnes immatriculées au Liban.

santé primaires ont été fournis par l'intermédiaire de 27 centres de santé et des dossiers ont été transmis aux services chargés de la protection de l'enfance, de la prise en charge de la violence à l'égard des femmes et du soutien psychosocial. Un filet de sécurité sociale a été fourni à 61 709 réfugiés pauvres, et 1 100 personnes ont bénéficié d'un accès à des initiatives de microcrédit et de possibilités de formation professionnelle. L'Office a favorisé l'accès des réfugiés à l'emploi en leur proposant des formations professionnelles ciblées et en menant des actions de sensibilisation auprès des parties prenantes pour promouvoir l'emploi. L'appui s'est également traduit par la fourniture d'eau potable aux habitants des camps et par la remise en état de 430 abris. En outre, les réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne ont eu accès aux services de santé et d'éducation et à l'aide humanitaire directe fournis par l'Office. En moyenne, 41 882 de ces réfugiés ont reçu une aide pécuniaire pour l'achat de nourriture dans le cadre d'un partenariat entre l'Office et le PAM; 11 748 familles ont reçu une aide au logement pendant six mois et 10 735 autres ont reçu une assistance cruciale pour se préparer à l'hiver. L'Office a également appuyé les interventions menées suite aux déplacements de population causés par les violents affrontements survenus à Aïn el-Héloué au milieu de l'année 2015 et a fait des progrès dans le règlement des difficultés rencontrées dans la reconstruction du camp de Nahr el-Bared, où au moins 50 % des réfugiés ont pu se réinstaller. L'Office a continué de solliciter l'appui nécessaire de toute urgence pour achever les travaux de construction et venir en aide aux réfugiés déplacés, action qu'il a érigée en priorité.

31. En Jordanie, les services fournis par l'Office ont continué à favoriser le développement humain au sein de la population des réfugiés en 2015 : 119 606 enfants, dont 1 468 réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne, ont reçu une éducation de base, 1 213 étudiants ont accédé à l'enseignement supérieur et 2 246 jeunes ont reçu une formation technique et professionnelle. Vingt-cinq centres de santé et une organisation non gouvernementale travaillant dans le domaine de la santé ont proposé au total 1 598 989 consultations dans le cadre de soins de santé primaires. Un filet de sécurité sociale a été fourni à 58 937 réfugiés particulièrement nécessiteux. L'Office a fourni à des familles de réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne une aide pécuniaire régulière aux fins de l'achat de denrées alimentaires et de produits non alimentaires, pour qu'elles puissent subvenir à leurs besoins essentiels, mais en raison du manque de ressources financières, il n'a pas pu fournir d'assistance en matière de préparation pour l'hiver et d'hébergement. L'accès au microcrédit a été étendu à 7 065 réfugiés supplémentaires. Cent trente-trois des familles de réfugiés les plus pauvres ont bénéficié d'une aide à la remise en état de leur logement.

C. Questions juridiques

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

32. Le statut juridique des réfugiés de Palestine en Jordanie, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est demeuré globalement identique à celui décrit dans le rapport de 2008 du Commissaire général (A/64/13, par. 52 à 55).

Personnel de l'Office

33. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment en menant des opérations de bouclage en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, en interdisant aux membres du personnel recrutés sur le plan local ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est, et en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrer en Israël et dans Jérusalem-Est. En maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 18 % des membres du personnel de l'Office qui en avaient besoin (soit 105 personnes).

34. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures restreignent tout particulièrement la circulation des membres du personnel recrutés sur le plan international en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes.

35. Les procédures mises en place par Israël au point de passage d'Erez ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies et possédait un visa diplomatique ou si son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes. Les restrictions de l'horaire d'ouverture du point de passage d'Erez ont été maintenues. À différents postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris pour l'entrée dans Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 31 reprises qu'un véhicule de l'Office soit fouillé. Bien que dans la plupart des cas une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, ces fouilles ont été effectuées en sept occasions. L'Office a protesté contre ces violations de l'immunité de l'Organisation.

36. Les restrictions susmentionnées sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, les résolutions pertinentes des Nations Unies et l'Accord Comay-Michelmores de 1967, qui font obligation au Gouvernement israélien de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire. C'est exclusivement pour des raisons opérationnelles ou humanitaires et sans préjudice des résolutions pertinentes de l'ONU, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem, que l'Office a demandé des permis autorisant son personnel recruté sur le plan local à entrer dans Jérusalem-Est. Les autorités israéliennes ont maintenu que les restrictions étaient nécessaires pour protéger Israël d'attaques terroristes.

37. En Cisjordanie, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2015, ces restrictions de la liberté de circulation en Cisjordanie ont entraîné la perte d'au moins 75 journées de travail. Il est resté difficile pour l'Office

de mener ses activités dans la zone située entre la barrière de Cisjordanie et la ligne d'armistice de 1949. En 2015, les autorités israéliennes ont continué d'insister pour que les camions de l'Office et des autres organismes des Nations Unies passent par des postes de contrôle commercial spécifiques pour entrer dans Jérusalem. La position de l'Office reste que les camions de l'ONU devraient pouvoir entrer sans restriction dans Jérusalem par les postes de contrôle de Cisjordanie, y compris ceux qui sont administrés par la police des frontières, conformément à la pratique constante qui prévalait jusqu'en septembre 2014 et parce qu'il s'agit d'accès humanitaire.

38. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local à Gaza ont besoin d'un permis délivré par les autorités israéliennes pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. En 2015, sur 983 demandes de permis, 828 (soit 84 %) ont été approuvées. Par rapport à 2014, le nombre des demandes de permis a augmenté d'environ 9 %, tandis que le pourcentage global des demandes rejetées diminuait légèrement, passant de 18 % à 16 %.

39. En 2015, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et la bande de Gaza a été ouvert au public pendant 26 jours sur les 365 prévus. Compte tenu des problèmes de sécurité dans le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel ayant à se déplacer dans le cadre d'une mission d'emprunter le passage de Rafah. Un fonctionnaire a été autorisé à franchir ce point de passage en février 2015.

40. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. En 2015, aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par le Gouvernement jordanien ou l'État de Palestine. En République arabe syrienne, le conflit armé s'est aggravé en 2015, avec une escalade des engagements et des affrontements militaires entre des acteurs très divers, une imprévisibilité croissante et l'emploi persistant d'armes lourdes et d'armes frappant sans discrimination. L'insécurité généralisée a gravement compromis la liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire. Deux fonctionnaires ont été blessés par balle ou par des bombardements en 2015. De nombreux postes de contrôle sont restés en place, notamment à Damas et dans ses alentours. À certains de ces postes, des véhicules de l'Office ont été fouillés en violation de l'immunité de l'Organisation. Sur les 150 demandes de visas de séjour ou de visiteur (demandes de renouvellement comprises) qu'a présentées l'Office pour son personnel recruté sur le plan international, treize ont été refusées.

41. À la fin 2015, 35 membres du personnel étaient portés disparus, détenus ou présumés détenus, ou enlevés; les autorités syriennes ou d'autres parties au conflit en République arabe syrienne étaient présumées avoir organisé la disparition forcée, la détention ou l'enlèvement de 28 de ces personnes; 3 autres seraient détenues par les autorités israéliennes, 1 par les autorités palestiniennes, 1 par les autorités de facto de la bande de Gaza et 2 par les autorités jordaniennes. Malgré les demandes présentées en 2015 par l'Office conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes n'ont pas autorisé ses représentants à rendre visite à ses sept membres de son personnel détenus, mais elles lui ont communiqué les motifs de leur détention. Les autorités jordaniennes ont autorisé les représentants de l'Office à rendre visite à un membre de son personnel qu'elles détiennent et lui ont communiqué les motifs de sa détention.

42. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant total de 1 460 120 dollars en 2015. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël considère de son côté qu'il s'agit de la rémunération d'un service, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Le poste de Kerem Shalom est resté le seul point de passage pour les importations de l'Office dans la bande de Gaza, comme il a été dit dans le précédent rapport annuel. Il a été fermé aux importations pendant 18 jours sur les 261 jours ouvrables programmés (soit 6,9 %). La fermeture persistante du point de passage de Karni a entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de surestarie, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 5,9 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés au point de passage de Kerem Shalom.

43. Suite à la modification de l'accord de coordination entre Israël et l'ONU intervenue le 4 décembre 2013, des conditions plus strictes liées aux préoccupations des autorités israéliennes en matière de sécurité ont continué d'être imposées à l'Office en ce qui concerne le contrôle des matériaux de construction. Une des conséquences de cette situation a été que l'Office a dû continuer à employer un membre du personnel recruté sur le plan international supplémentaire (en plus du personnel recruté sur le plan international déjà en poste) ainsi que des ingénieurs et agents de sécurité recrutés sur le plan local afin de répondre aux nouvelles conditions de surveillance quotidienne imposées par Israël, ce qui lui a coûté plus de 1,2 million de dollars en frais de personnel supplémentaires pour l'année 2015. À partir de 2015, l'Office a dû encore fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle qu'il exerce sur chacun des projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël. Durant la seule année 2015, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputable aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté près de 8,6 millions de dollars. Ce montant n'inclut pas les frais similaires imposés aux sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

44. En 2015, les délais d'approbation par les autorités israéliennes des projets de construction de l'Office dans la bande de Gaza ont été substantiellement réduits par rapport à 2013 et 2014. L'obligation de coordination visant certains agrégats a été levée à compter du 1^{er} novembre 2015. Cependant, le bois ayant été ajouté en avril 2015 à la liste des produits sous restriction, avec une restriction supplémentaire décrétée en août 2015 interdisant tout bois de plus d'un centimètre d'épaisseur, l'Office n'a plus reçu aucune livraison du bois nécessaire à ses projets de construction depuis cette dernière date.

Services et locaux de l'Office

45. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par

l'Organisation à des fins officielles. À la fin 2015, 15 chargements destinés à la Cisjordanie étaient toujours retenus, pour des durées de rétention allant de quatre à six ans. Le coût total d'entreposage de ces chargements a dépassé 156 300 dollars pour l'année.

46. Comme l'expliquait le rapport précédent, le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée dûs à l'Office, d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 conclus entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. La taxe sur la valeur ajoutée due pour l'exercice 2015 s'élevait à 2,66 millions de dollars, ce qui portait la somme totale due à 99,4 millions de dollars environ au 31 décembre 2015.

47. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement syrien. En 2015, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 18 318 dollars.

48. L'Office a continué à éprouver des difficultés à obtenir de la direction des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douane et autres droits sur l'importation de véhicules destinés à un usage officiel. Il considère que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention de 1946 et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes, qui exemptent ses importations de toute restriction. La Jordanie considère que ces droits constituent une redevance pour services rendus. Depuis 2012, la direction du Ministère des finances jordanien chargée de la délivrance des permis de conduire et des immatriculations exige de l'Office qu'il acquitte des frais de contrôle technique et de délivrance des certificats d'immatriculation pour ses véhicules officiels. L'Office a élevé une protestation contre ces frais au motif qu'ils constituent un impôt direct dont il est exempté en vertu de la Convention de 1946. Toutefois, faute de réponse du Gouvernement, il a acquitté ces frais de contrôle technique et de délivrance de cartes d'immatriculation tout en continuant de les contester. L'Office a également fait face à des retards dans la délivrance des permis de construire nécessaire pour ses installations.

49. Le programme des fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations s'est poursuivi en Cisjordanie, au Liban et dans la bande de Gaza et a été étendu à la Jordanie au début de 2015. Un programme de fonctionnaires chargés de l'appui à la zone a en outre été établi en République arabe syrienne en 2015. Le programme des fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations s'est révélé très utile pour préserver la neutralité de l'ONU, puisqu'il a notamment permis de procéder à des inspections des installations de l'Office et de dispenser à son personnel une formation aux principes humanitaires. En Cisjordanie, les agents du programme ont facilité le passage des membres du personnel, des véhicules et des chargements de l'UNWRA à travers les postes de contrôle ainsi que leur accès à des zones affectées par des opérations militaires ou de sécurité menées par Israël.

50. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, les forces militaires et de sécurité israéliennes ont pénétré à six reprises dans des locaux de l'Office en Cisjordanie, sans autorisation ni concertation préalables. En au moins 41 occasions, les locaux de l'Office ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades incapacitantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les Forces de sécurité israéliennes qui ont fait trois blessés parmi le personnel de l'Office, tandis

que plusieurs autres membres du personnel ont souffert de l'inhalation de gaz lacrymogène. De plus, un gardien a été blessé par une balle en métal plastifiée tandis qu'il montait la garde à l'extérieur d'une installation de l'Office, et un autre membre du personnel a été blessé au volant de sa voiture alors qu'il se rendait au travail. Dans la bande de Gaza, 117 incursions et autres incidents ayant touché des installations de l'Office ont été signalés. À 23 reprises, des manifestations et des sit-ins ont eu lieu dans des locaux de l'Office. Dans la majorité des cas, cependant, il s'agissait de bénéficiaires de l'Office qui, après s'être introduits dans ses locaux, refusaient d'en sortir ou empêchaient les membres du personnel de l'Office de travailler ou les agressaient physiquement.

51. En 2015, le Secrétaire général a publié un résumé des conclusions de la Commission du Siège de l'Organisation des Nations Unies chargée d'enquêter sur certains faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014. La Commission d'enquête a conclu que dans les sept affaires qui avaient vu des écoles de l'Office touchées par des projectiles ou autres munitions, les tirs étaient imputables aux Forces de défense israéliennes. Par ailleurs, la Commission a également enquêté sur trois cas de dépôt de pièces d'armement dans trois écoles vides de l'Office (qui étaient fermées pour les vacances d'été et qui n'étaient pas désignées comme des abris d'urgence) et conclu que, dans deux de ces cas, des groupes armés palestiniens non identifiés avaient caché des armes dans ces écoles. En ce qui concerne la troisième des écoles concernées, la Commission d'enquête a conclu à une forte probabilité que les armes y aient été cachées par des groupes armés palestiniens non identifiés également. Pendant la période à l'examen, l'Office a commencé à appliquer les recommandations de la Commission d'enquête relatives à la sûreté, à la sécurité, à la neutralité et aux communications.

52. Le mécanisme d'établissement et d'appréciation des faits mis en place en 2014 par les Forces de défense israéliennes au sein de leur état-major a continué d'examiner les incidents exceptionnels qui se sont produits au cours des hostilités dans la bande de Gaza, dont les sept incidents qui ont touché des écoles de l'Office. À la fin de 2015, l'Avocat général des armées israéliennes avait ouvert des enquêtes pénales sur deux de ces sept incidents. L'Office a continué de réclamer l'application du principe de responsabilité aux violations du droit international sur la base d'enquêtes crédibles, promptes, indépendantes, impartiales et approfondies.

53. En Cisjordanie, il y a eu sept cas d'incursion d'éléments palestiniens armés ou de forces de sécurité palestiniennes, dont trois au cours desquels des éléments palestiniens armés ont pénétré dans des installations de l'Office et quatre incidents au cours desquels des munitions réelles provenant de forces de sécurité palestiniennes ou d'éléments palestiniens armés ont atterri dans des installations de l'Office ou les ont touchées. Des installations de l'Office ont été abusivement utilisées à quatre reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des membres de factions palestiniennes, des membres des comités de services des camps ou d'autres acteurs ont pris part. Il y a eu d'autres incidents encore, au cours desquels des réfugiés de Palestine, parmi lesquels des membres des comités de services des camps, ont empêché le personnel de l'Office de travailler, agressé des membres du personnel ou endommagé des biens de l'Office, ou encore organisé des manifestations non autorisées dans ses locaux, principalement pour protester contre les critères régissant l'admissibilité à bénéficier de ses services.

54. En République arabe syrienne, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars : au moins 46 des 180

installations de l'Office ont été endommagées ou détruites, et 22 de ses véhicules ont été endommagés, détruits ou volés. En 2015, il y a eu cinq cas de tirs d'obus qui ont touché des locaux de l'Office, provoquant des dommages à quatre d'entre eux et la complète destruction d'une école désaffectée. Il y a eu aussi trois cas de tirs d'armes de petit calibre qui ont endommagé deux installations de l'Office et, dans un cas, blessé plusieurs réfugiés. Les dommages subis par les locaux de l'Office et les problèmes d'accès à ces locaux ont accru la difficulté pour les réfugiés de Palestine d'obtenir certains services essentiels. À cause de l'insécurité et de la présence de groupes armés dans les zones concernées, l'Office n'a pas été en mesure de vérifier les informations selon lesquelles certaines de ses installations seraient utilisées à des fins militaires. Malgré les protestations de l'Office, le service d'assainissement du camp de Khan Danoun a continué d'être utilisé par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

55. Au Liban, il y a eu 129 jours de fermeture des installations de l'Office, en raison principalement de manifestations de bénéficiaires mécontents, mais aussi de troubles civils et de combats entre factions. Les combats entre factions qui se sont déroulés du 22 au 26 août 2015 à l'intérieur du camp de Aïn el-Héloué ont entraîné la fermeture de toutes les installations de l'Office dans ce camp jusqu'à ce qu'il soit à nouveau considéré comme offrant des conditions de sécurité acceptables, le 31 août 2015. Il y a eu des incursions dans six installations de l'Office, dont cinq ont été détournées de leur fin pendant une période assez longue. Plusieurs installations ont été endommagées par des tirs, et les dommages sont estimés à 123 000 dollars. L'Office a élevé des protestations contre ces incidents et communiqué avec les autorités compétentes et les dirigeants palestiniens pendant et après les événements.

Questions diverses

56. Le 15 février 2012, environ 74 000 dollars ont été saisis sur le compte de l'Office à la banque HSBC en Jordanie sur ordre du Service de l'exécution des jugements. Malgré les nombreuses demandes et démarches faites auprès du Gouvernement avant et après la saisie des fonds, ceux-ci n'avaient pas été restitués à la fin de 2015. Le 4 décembre 2015, le Service de l'exécution des jugements a ordonné l'exécution d'un jugement à l'encontre de l'Office, ce dernier devant payer la somme de 24 400 dollars suite à une plainte déposée par un ancien membre de son personnel.

57. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, d'un montant de 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués.

58. L'Office a continué de contester la somme de 167,4 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban.

59. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office, créé le 1^{er} juin 2010, fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge ad litem à temps partiel. Pendant la période considérée, il a rendu 58 jugements et 128 ordonnances, et classé 75 affaires. À la fin 2015, 57 affaires étaient pendantes, dont 56 avaient été introduites par des membres du personnel recruté sur le plan régional et une par un membre du personnel recruté sur le plan international. Dix-sept recours étaient pendants devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

D. Situation financière

60. À l'exception des 150 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire de l'ONU, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours et de services sociaux et de microfinancement, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui; b) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps visant à améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables; et c) des fonds recueillis en réponse aux appels d'urgence pour des interventions humanitaires.

61. En 2015, l'Office a élargi sa base de donateurs, resserré ses liens avec les États arabes donateurs¹², mobilisé de nouveaux partenaires privés, continué à établir sa présence sur les marchés émergents¹³ et renforcé ses relations avec ses donateurs traditionnels¹⁴. Cette même année, l'action de mobilisation des ressources menée par l'Office a permis d'obtenir des annonces de contributions s'élevant à 1,24 milliard de dollars au total. Cela constitue une diminution par rapport au montant des annonces de contributions de 2014, soit 1,32 milliard de dollars, mais aurait représenté un niveau record de contributions, si les taux de change n'avaient pas fluctué. Les États arabes donateurs ont participé de façon substantielle à l'enveloppe budgétaire, avec une contribution totale annoncée de 204 millions de dollars, soit 9,3 % du budget-programme et près de 4 % de plus qu'en 2014.

62. La part des contributions versées par les partenariats privés, qui était de 0,2 % en 2011 est passée à 1,8 % en 2015, ce qui constitue une réalisation remarquable, résultat des efforts vigoureux de mobilisation des ressources réalisés par les comités nationaux de l'Office et du versement de contributions par un certain nombre d'importantes fondations islamiques. Des besoins considérables ont été enregistrés en 2015, exacerbés par la poursuite du conflit en République arabe syrienne et les séquelles des hostilités survenues en 2014 à Gaza. Dans l'appel d'urgence pour la crise régionale en République arabe syrienne qu'il a lancé en 2015, l'Office a demandé un montant de 415 millions de dollars; de nombreux donateurs y ont répondu avec générosité mais il n'a été possible de satisfaire que 51 % des besoins de financement. Dans le territoire palestinien occupé, l'Office a continué de fournir une aide humanitaire de base grâce à un appel d'urgence de 414 millions de dollars, qui était financé à hauteur de 47 % à la fin 2015.

63. D'après des états financiers non vérifiés, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé en 2015 à 1 333,8 millions de dollars. Les activités imputées sur le budget ordinaire (ressources non préaffectées) ont représenté le poste de dépenses le plus important, à savoir 766,7 millions de dollars, soit 55,4 % du montant total des dépenses. Les activités financées au moyen de fonds préaffectés, les activités de

¹² Seize États arabes donateurs bilatéraux et organisations non gouvernementales arabes.

¹³ Dix-neuf pays, dont l'Afrique du Sud, le Brésil, la Chine, la Fédération de Russie, l'Inde, la République de Corée, la Thaïlande et divers pays d'Asie du Sud-Est et d'Amérique du Sud.

¹⁴ Membres de la Commission consultative de l'UNRWA en janvier 2010 (17 pays et l'Union européenne).

secours d'urgence et les projets ont représenté respectivement 1,3 %, 30,3 % et 12,4 % des dépenses totales¹⁵. L'éducation est demeurée le plus important programme financé par le budget-programme, les dépenses à ce titre atteignant 437,4 millions de dollars, soit 57,05 % du montant total des dépenses imputées sur le budget-programme (ressources non préaffectées).

64. La capacité globale de l'Office à relever les difficultés rencontrées en 2015 a été compromise par un déficit de financement de 101 millions de dollars, ce qui a risqué de retarder l'ouverture de toutes les écoles de l'Office au début de l'année scolaire 2015/16. Grâce à la générosité de nombreux partenaires donateurs, il a été possible de parer à cette éventualité. Le manque de crédits a contraint l'Office à appliquer de nouvelles mesures d'austérité et notamment à mettre fin aux contrats de consultants, à réduire les voyages et à suspendre les dépenses d'équipement.

¹⁵ Tout cela représente un pourcentage total de 99,4 %, le pourcentage restant étant consacré au programme de microfinancement.

Tableau 1 Dépenses effectives par secteur d'activités et programme, 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>	
Éducation	205 284,66	26,78	94 578,05	12,34	47 282,92	6,17	19 813,15	2,58	67 809,28	8,84	2 624,82	0,34	437 392,88	57,05
Santé	26 897,71	3,51	22 613,59	2,95	27 145,25	3,54	6 374,41	0,83	27 436,56	3,58	745,22	0,10	111 212,74	14,51
Infrastructures	11 896,68	1,55	5 002,53	0,65	5 846,80	0,76	1 078,84	0,14	6 259,58	0,82	1 502,14	0,20	31 586,57	4,12
Secours et services sociaux	14 411,78	1,88	7 295,07	0,95	8 748,90	1,14	2 331,35	0,30	8 702,72	1,14	1 070,08	0,14	42 559,90	5,55
Services administratifs et d'appui	39 326,73	5,13	9 955,17	1,30	12 431,17	1,62	6 319,17	0,82	23 763,16	3,10	52 137,51	6,80	143 932,91	18,77
Total	297 817,56	38,84	139 444,41	18,19	101 455,04	13,23	35 916,92	4,68	133 971,30	17,47	58 079,76	7,58	766 685,00	100,00

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>	
Programme d'éducation	249 291,27	17,79	104 412,81	7,48	58 878,19	4,22	36 126,15	2,59	75 817,35	5,43	3 961,40	0,28	528 487,17	37,78
Programme de santé	47 073,66	3,37	23 346,98	1,67	35 558,35	2,55	10 703,42	0,77	34 899,70	2,50	1 677,70	0,12	153 259,80	10,98
Programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps	23 833,15	1,71	5 193,02	0,37	25 576,89	1,83	1 724,15	0,12	8 950,44	0,64	1 657,56	0,12	66 935,21	4,79
Programme de secours et de services sociaux	217 229,12	15,56	18 700,08	1,34	43 072,20	3,08	118 140,01	8,46	20 965,25	1,50	1 417,65	0,10	419 524,32	30,05
Programme des services administratifs et d'appui	89 660,83	6,33	11 554,36	0,83	19 305,99	1,38	22 209,85	1,57	36 738,77	2,48	57 555,61	3,80	237 025,42	16,40
Total	627 088,04	44,76	163 207,26	11,69	182 391,64	13,06	188 903,58	13,51	177 371,51	12,55	66 269,91	4,43	1 405 231,92	100,00

Tableau 2
Dépenses effectives par objectif stratégique

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>	<i>(Pourcentage)</i>						
Vivre longtemps et en bonne santé	48 324,51	6,30	27 132,75	3,54	32 295,04	4,21	7 211,82	0,94	32 422,70	4,23	1 591,23	0,21	148 978,04	19,43
Acquérir des connaissances et des compétences	185 646,35	24,21	88 308,40	11,52	43 512,38	5,68	17 864,59	2,33	61 646,80	8,04	2 623,41	0,34	399 601,92	52,12
Avoir un niveau de vie décent	22 742,26	2,97	12 584,18	1,64	12 108,42	1,58	3 512,08	0,46	14 140,39	1,84	1 533,56	0,20	66 620,89	8,69
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	1 888,85	0,25	980,55	0,13	474,40	0,06	659,47	0,09	1 195,70	0,16	194,07	0,03	5 393,03	0,70
Efficacité administrative et opérationnelle	39 215,60	5,11	10 438,54	1,36	13 064,81	1,70	6 668,96	0,87	24 565,71	3,20	52 137,51	6,80	146 091,13	19,05
Total	297 817,56	38,84	139 444,41	18,19	101 455,04	13,23	35 916,92	4,68	133 971,30	17,47	58 079,76	7,58	766 685,00	100,00

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>	
Vivre longtemps et en bonne santé	87 141,27	6,20	32 323,63	2,30	37 699,97	2,68	24 387,10	1,74	35 721,58	2,54	7 150,13	0,51	224 423,68	15,97
Acquérir des connaissances et des compétences	192 598,22	13,71	91 095,65	6,48	43 960,49	3,13	21 207,09	1,51	63 765,89	4,54	3 018,03	0,21	415 645,37	29,58
Avoir un niveau de vie décent	67 630,61	4,81	17 889,41	1,27	20 262,69	1,44	18 345,45	1,31	19 190,32	1,37	2 669,30	0,19	145 987,78	10,39
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	19 318,34	1,37	1 730,61	0,12	14 645,06	1,04	5 277,58	0,38	9 696,79	0,69	1 126,54	0,08	51 794,93	3,69
Efficacité administrative et opérationnelle	260 399,59	18,53	20 167,95	1,44	65 823,43	4,68	119 686,36	8,52	48 996,92	3,49	52 305,91	3,72	567 380,16	40,38
Total	627 088,04	44,63	163 207,26	11,61	182 391,63	12,98	188 903,58	13,44	177 371,51	12,55	66 269,91	4,72	1 405 231,92	100,00

Chapitre II

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

65. En 2015, l'Office a continué d'appliquer le cadre défini dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guide son action en vue d'atteindre 15 objectifs stratégiques, dont chacun participe à la réalisation d'au moins un des quatre objectifs de développement humain ci-après : vivre longtemps et en bonne santé, acquérir des connaissances et des compétences, avoir un niveau de vie décent, jouir pleinement de tous les droits de l'homme.

A. Objectif 1 Vivre longtemps et en bonne santé

66. En 2015, l'Office a continué de dispenser des soins de santé primaires aux réfugiés de Palestine dans 143 centres de santé. En dépit de progrès concernant le nombre moyen de consultations médicales par jour, le suivi des grossesses et les taux de prescription des antibiotiques, les maladies non transmissibles contribuent à alourdir la charge de morbidité, onéreuse en matière de traitement et de gestion. Pour y remédier, l'Office a introduit de nouvelles analyses, de nouveaux médicaments et des initiatives de sensibilisation en vue de promouvoir la prévention et la gestion des maladies non transmissibles. En outre, l'Office a progressé dans la mise en œuvre de ses réformes du service de santé, notamment du système d'équipes de santé familiale et du système de télémédecine (système « e-Health »). À la fin 2015, la réforme portant sur les équipes de santé familiale avait été mise en place dans 115 des 117 centres de santé (République arabe syrienne exclue), alors que le programme de télémédecine était mis en œuvre dans 80 centres. À la diminution de la charge de travail du personnel des centres de santé s'ajoutent de nettes améliorations en matière d'organisation des centres de santé, de temps d'attente des patients et de satisfaction des patients à l'égard du personnel.

67. En République arabe syrienne, l'Office a donné la priorité à la fourniture de soins essentiels permettant de sauver des vies. Compte tenu de la stabilité relative à Damas, l'Office a pu entreprendre la réforme des équipes de santé familiale dans six centres de santé et prévoit d'introduire le système « e-Health » en 2016. Le conflit a continué à constituer un fardeau supplémentaire dans les secteurs d'activités de l'Office avoisinants, en particulier au Liban où la situation a imposé de recruter des agents sanitaires supplémentaires pour gérer le nombre croissant de réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne.

68. L'Office a également cherché à améliorer l'environnement général en matière de santé publique en réparant les réseaux d'alimentation en eau, d'égouts et de drainage dans des zones prioritaires, en coopération avec les autorités locales et sans modifier sa position quant au fait qu'il incombe au pays d'accueil d'administrer les camps.

Objectif stratégique 1
Garantir l'accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Taux d'antibiotiques prescrits	Niveau de référence (2015)	26,0
		Objectif (2015)	25,0
		Résultat effectif (2015)	24,7 ^a

^a République arabe syrienne comprise.

Objectif stratégique 2
Protéger et promouvoir la santé de la famille

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Protection et promotion continues de la santé de la famille	Taux de mortalité infantile	Niveau de référence (2015)	22
		Objectif (2015)	18
		Résultat effectif (2015)	18 ^a

^a République arabe syrienne non comprise.

Objectif stratégique 3
Prévenir et combattre les maladies

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleure concordance de la prévalence des maladies transmissibles avec les objectifs fixés par les autorités des pays hôtes	a) Taux de couverture vaccinale contre les maladies à prévention vaccinale	Niveau de référence (2015)	99,5
		Objectif (2015)	99,5
		Résultat effectif (2015)	99,3 ^a
	b) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau public d'alimentation en eau	Niveau de référence (2015)	99,9
		Objectif (2015)	99,9
		Résultat effectif (2015)	100,0 ^b
	c) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau d'assainissement public	Niveau de référence (2015)	84,0
		Objectif (2015)	87,2
		Résultat effectif (2015)	87,3 ^b

^a République arabe syrienne comprise.

^b République arabe syrienne exclue.

Produits

- 9 191 921 consultations médicales ont été effectuées auprès de réfugiés de Palestine, dont 60 % auprès de femmes.
- 1 051 195 consultations ont été effectuées en République arabe syrienne, malgré le conflit.
- Le pourcentage de femmes ayant passé 4 visites prénatales est passé à 90,2 % contre 86,8 % en 2014.
- 245 682 patients ont bénéficié de soins dans les centres de santé de l'Office en 2015, soit une augmentation de 6,3 % par rapport à 2014.
- 108 088 malades hospitalisés ont bénéficié d'indemnités (soins secondaires et tertiaires).
- Près de 100 % des foyers de réfugiés (République arabe syrienne exceptée) sont reliés à un réseau d'alimentation en eau (la qualité de l'eau demeure préoccupante) et 87,3 % à un réseau d'égouts.
- Le nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin a diminué dans la plupart des zones d'opération de l'Office, passant de 95 en 2014 à 86 en 2015.
- Dix centres de santé avaient été rénovés ou étaient en cours de rénovation en vue d'améliorer l'infrastructure de soins de santé.

B. Objectif 2

Acquérir des connaissances et des compétences

69. L'Office administre 692 écoles élémentaires et primaires dans l'ensemble de ses cinq secteurs d'activités, permettant à plus d'un demi-million d'enfants réfugiés d'avoir accès à une éducation de base gratuite. Le taux d'alphabétisation des réfugiés de Palestine est comparable à ceux observables aux niveaux régional et mondial. En outre, la parité des sexes en matière de scolarisation se vérifie depuis les années 1960. Les réformes éducatives lancées en 2011, dans le cadre desquelles les questions des politiques, de la structure organisationnelle et du renforcement des capacités ont été examinées, visaient à transformer les pratiques pédagogiques pour favoriser l'apprentissage des élèves.

70. Des progrès ont été accomplis en ce qui concerne le respect du principe d'éducation ouverte à tous les enfants et le renforcement des processus d'apprentissage essentiels et des valeurs clefs, conformément au Programme mondial d'éducation dans le domaine des droits de l'homme. Cela a été possible grâce aux différentes composantes interdépendantes des réformes, qui ont notamment mis l'accent sur le perfectionnement professionnel du personnel éducatif.

71. Les travaux de construction entrepris dans le cadre de 42 projets de construction de nouvelles écoles ou d'extension d'établissement existants ont été achevés ou se poursuivaient, et des plans relatifs à la construction ou à l'extension de 29 autres établissements sont en cours d'élaboration.

Objectif stratégique 4 Assurer l'accès universel à l'éducation de base

Réalizations escomptées	Indicateurs de succès	Mesure des résultats		
		Unité de mesure	Ratio	
Accès universel à l'éducation de base	a) Taux d'abandon à l'école élémentaire	Garçons	Niveau de référence (2015)	3,38
			Objectif (2015)	2,40
			Résultat effectif (2015)	1,95 ^a
		Filles	Niveau de référence (2015)	1,78
			Objectif (2015)	1,40
			Résultat effectif (2015)	0,96 ^a
	b) Taux d'abandon à l'école primaire	Garçons	Niveau de référence (2015)	4,75
			Objectif (2015)	5,50
			Résultat effectif (2015)	3,55 ^a
		Filles	Niveau de référence (2015)	2,99
			Objectif (2015)	4,70
			Résultat effectif (2015)	2,92 ^a

^a République arabe syrienne non comprise.

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

Réalizations escomptées	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Amélioration du suivi des services éducatifs	Variation, en pourcentage, de la moyenne obtenue par les élèves aux épreuves de contrôle des connaissances ^a	Niveau de référence (2015)	3
		Objectif (2015)	–
		Résultat effectif (2015)	–

^a Les dernières épreuves de contrôle des connaissances datent de 2013, et les prochaines sont prévues pour 2016. Il n'y a donc pas de données pour 2015.

Objectif stratégique 6
Améliorer l'accès aux services éducatifs pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration de l'évaluation et de l'orientation des élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux	Nombre d'enfants, en pourcentage, ayant des besoins éducatifs spéciaux inscrits dans les écoles de l'UNRWA	Niveau de référence (2015)	3,70
		Objectif (2015)	2,90
		Résultat effectif (2015)	1,88 ^a

^a République arabe syrienne non comprise.

Produits

- 500 698 enfants réfugiés de Palestine ont reçu une éducation générale.
- Si l'on examine les principaux indicateurs en rapport avec la réforme du système éducatif on constate que : a) les taux de persistance des élèves dans le cycle d'éducation de base sont les plus élevés observés depuis cinq ans; b) dans l'ensemble des composantes de l'Office les taux d'abandon scolaire cumulés des garçons et des filles dans les écoles élémentaires et des garçons dans les écoles préparatoires sont les plus bas observés depuis cinq ans; c) le coefficient d'efficacité interne a atteint son plus haut niveau depuis le lancement de la réforme, ce qui signifie que le système d'enseignement de l'Office est devenu plus efficace, plus d'élèves décrochant leur diplôme dans les temps¹⁶.
- Cette réforme a permis de nombreux progrès : outre qu'une orientation a été clairement définie grâce à l'élaboration de politiques mises en place à l'échelle de l'Office (comme la politique relative aux enseignants, la politique relative aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance et la politique d'éducation inclusive), des stratégies guidant la mise en œuvre de ces politiques ont été mises au point (les boîtes à outils de l'enseignant concernant les droits de l'homme, le règlement des conflits et la tolérance d'une part et l'éducation inclusive d'autre part, le cadre commun de suivi, la stratégie en matière de recherche, le cadre relatif aux programmes scolaires et la stratégie relative à l'enseignement et à la formation techniques et professionnels). Dans le cadre de cette orientation générale clairement définie, beaucoup a été fait pour renforcer les capacités des enseignants, des chefs d'établissement et d'autres membres clefs du personnel éducatif et leur permettre de dispenser une éducation de qualité. Cela a été rendu possible par la mise en place de programmes de développement professionnel clefs, comme ceux baptisés Diriger pour l'avenir et Connaissances, aptitudes et compétences de base pour le personnel d'appui stratégique, ainsi que des programmes de perfectionnement des enseignants dans les écoles (première et deuxième parties). Les mesures d'austérité adoptées en 2015 ont eu pour conséquence l'augmentation du nombre d'élèves par classe dans les écoles de l'Office pour

¹⁶ L'efficacité interne est le nombre idéal d'années que doit passer l'élève dans le système avant d'obtenir son diplôme, exprimé sous forme de pourcentage du nombre effectif d'années requis.

l'année scolaire 2015/16. L'Office suit la situation, car s'il s'avère nécessaire de maintenir ces mesures, il est probable que cela aura une incidence négative sur la performance du système éducatif et les acquis obtenus grâce à la réforme pourraient être perdus.

- Un dispositif novateur visant à assurer l'éducation dans les situations d'urgence a permis à des enfants vivant en République arabe syrienne de poursuivre leur scolarisation et de soutenir les élèves transférés dans des écoles de l'Office en Jordanie et au Liban.
- 42 écoles ou extensions d'établissements ont été rénovées ou sont sur le point de l'être.

C. Objectif 3 Avoir un niveau de vie décent

72. L'un des objectifs de développement humain de l'Office consiste à faire en sorte que les réfugiés de Palestine aient un niveau de vie décent. Pour cela, il s'appuie sur son programme de secours et de services sociaux, son programme de microfinancement et son programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, et collabore avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux.

73. Sur les 255 445 réfugiés de Palestine qui ont bénéficié d'une assistance dans le cadre du programme de protection sociale en 2015, 147 087, soit 58 %, ont été identifiés comme se trouvant dans une pauvreté extrême selon une méthode d'évaluation indirecte des ressources qui évalue les caractéristiques essentielles pour identifier les plus pauvres parmi les pauvres et leur accorder la priorité¹⁷. Sur ces 147 087 bénéficiaires, 54 % étaient des femmes, 38 % étaient immatriculées comme personnes handicapées et 37 % vivaient dans des camps.

74. Le Département des secours et des services sociaux a sauvégarde 5 716 134 dossiers grâce au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés et prend des mesures visant à tenir compte des situations d'urgence et des problèmes de protection dans sa programmation.

75. Le programme de l'Office en matière d'éducation contribue à la réalisation de cet objectif de développement humain par l'intermédiaire de son programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels, lequel vise à améliorer l'employabilité. En 2015, les taux d'emploi observés à l'échelle de l'Office pour les diplômés de 2014 se sont considérablement améliorés, grâce à l'actualisation du contenu des cours, à la formation des enseignants, au renforcement des partenariats avec le secteur privé, aux systèmes d'orientation universitaire et aux activités de sensibilisation, à l'amélioration du suivi du parcours des diplômés et à une participation accrue des employeurs.

76. En 2015, le programme de microfinancement a permis d'accorder 38 193 prêts, pour un montant total de 37,89 millions de dollars. La mise en œuvre des programmes demeure difficile en République arabe syrienne et dans la bande de

¹⁷ Au total, 35 522 autres personnes ont bénéficié du programme de protection sociale en République arabe syrienne. Cependant, en raison de la situation d'urgence dans ce pays, les niveaux de pauvreté n'ont pas pu être évalués au moyen de la méthode d'évaluation indirecte des ressources.

Gaza, en raison des restrictions imposées à la circulation des personnes et des fournitures, de la rareté des perspectives économiques et des taux élevés de chômage.

77. Dans le cadre des interventions menées au titre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, l'Office a donné la priorité aux familles classées comme pauvres ou extrêmement pauvres à Gaza, en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie. En outre, des travaux ont été entrepris dans 83 installations, notamment des écoles, des centres de santé et de formation professionnelle et des centres de développement communautaire, et ont été achevés dans 52 cas; dans le même temps, les travaux concernant l'élimination des déchets solides, les systèmes de drainage, d'approvisionnement en eau et d'assainissement ont été entrepris pour prévenir la propagation de maladies, nonobstant la position de l'Office selon laquelle la responsabilité de l'administration des camps appartient aux autorités du pays hôte. À Gaza, plus de 36 000 familles ont bénéficié, au titre de l'aide d'urgence, des programmes de réparations de logements, de construction et de reconstruction de l'Office. Dans le camp de Nahr el-Bared, au Liban, 833 abris ont été remis en état.

Objectif stratégique 7 Réduire l'extrême pauvreté

Réalizations escomptées	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
<i>(Tous les secteurs d'activités)</i>			
Renforcement de la capacité des personnes vivant dans l'extrême pauvreté de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels	Accroissement du pourcentage de personnes vivant dans l'extrême pauvreté parmi les bénéficiaires du programme de protection sociale de l'Office	Niveau de référence (2015)	55,3
		Objectif (2015)	45,5
		Résultat effectif (2015)	57,6 ^a

^a République arabe syrienne non comprise.

Produits

- En moyenne, 290 967 personnes ont reçu chaque trimestre une aide alimentaire et des subventions en espèces (les populations de Gaza et de République arabe syrienne n'ont reçu qu'une aide alimentaire). En mettant l'accent sur les personnes vivant dans l'extrême pauvreté, le programme de protection sociale a continué à accorder la priorité à la satisfaction des besoins des plus pauvres d'entre les pauvres.

Objectif stratégique 8

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

Réalizations escomptées	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Atténuation des conséquences des difficultés financières pour les familles	Nombre de réfugiés de Palestine recevant des espèces ou une aide alimentaire	Niveau de référence (2015)	1 363 118
		Objectif (2015)	1 475 600
		Résultat effectif (2015)	1 372 245

Produits

- Grâce à des fonds de secours, une aide alimentaire a été fournie à 801 265 personnes à Gaza, à 48 596 autres en Cisjordanie, à 466 502 personnes en République arabe syrienne, à 41 882 personnes au Liban et à 13 600 personnes en Jordanie. En outre, des perspectives d'emploi ont été fournies à 24 092 réfugiés répartis sur l'ensemble du territoire palestinien occupé.

Objectif stratégique 9

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

Réalizations escomptées	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre (en millions de dollars des É.-U.)
Offre accrue de services financiers	a) Nombre de prêts décaissés	Niveau de référence (2015)	28 469
		Objectif (2015)	44 824
		Résultat effectif (2015)	38 193 ^a
	b) Valeur des prêts décaissés	Niveau de référence (2015)	33 659 273
		Objectif (2015)	47 665 035
		Résultat effectif (2015)	37 898 797 ^a

^a À l'exclusion du Liban, où un cadre réglementaire hostile ne permet pas le fonctionnement du programme.

Produits

- Les réfugiés de Palestine ont bénéficié de 13 189 prêts, d'une valeur totale de 17,2 millions de dollars (soit plus de 45 % de la valeur totale des prêts accordés).
- Au total 14 859 prêts, d'une valeur de 11 478 475 dollars, ont été accordés à des femmes, dont 4 948 étaient des réfugiées (qui ont bénéficié au total de prêts d'une valeur de 4 579 534 dollars). Pour l'ensemble du programme, cela a marqué une progression de 14,3 % dans la diffusion par rapport à 2014.
- Des jeunes ont bénéficié de 11 188 prêts au total, d'une valeur de 10 813 409 dollars, dont 3 745 157 dollars, soit 30 % du total, pour de jeunes réfugiés.

Objectif stratégique 10

Améliorer les chances de trouver un emploi

Réalisations escomptées	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Amélioration de la réactivité face au marché des établissements d'enseignement scientifique et des centres de formation professionnelle	a) Taux d'emploi des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Niveau de référence (2015)	72,1
		Objectif (2015)	87,8
		Résultat effectif (2015)	80,14 ^a
	b) Taux d'emploi des femmes diplômées dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Niveau de référence (2015)	62,94
		Objectif (2015)	71,3
		Résultat effectif (2015)	77,26 ^b

^a La valeur obtenue est 79,66 si l'on inclut la République arabe syrienne.

^b La valeur obtenue est 76,06 si l'on inclut la République arabe syrienne.

Produits

- Une formation technique et professionnelle a été dispensée à 7 234 étudiants, dont 42,8 % d'étudiantes.
- En 2015, les taux d'emploi observés à l'échelle de l'Office aussi bien pour les hommes que pour les femmes ayant achevé avec succès un cursus d'enseignement et de formation techniques et professionnels ont progressé. Pour les hommes, ce taux a augmenté d'environ 8 %, alors que pour les femmes il est passé de 62,94 à 77,26 % (compte non tenu de la République arabe syrienne).
- Le système électronique de placement et d'orientation professionnelle de système électronique a été amélioré afin de permettre au programme de disposer plus rapidement de données statistiques plus exactes en ce qui concerne l'emploi des diplômés, entre autres choses.

Objectif stratégique 11

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

Réalisations escomptées	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Poursuite de l'aménagement des camps et de la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité inférieure	Nombre de familles de réfugiés accueillies dans des logements ne répondant pas aux normes d'habitabilité minimale, dont les conditions de vie ont été améliorées (à l'exclusion des abris d'urgence dans la bande de Gaza)	Niveau de référence (2015)	1 341
		Objectif (2015)	10 889
		Résultat effectif (2015)	1 040 ^a

^a République arabe syrienne non comprise.

Produits

- Les logements de 1 040 familles ont été rénovés (situations d'urgence non comprises).
- Un plan a été élaboré en vue de l'aménagement d'un camp et deux autres sont en train de l'être.
- Des travaux ont été entrepris dans 83 installations et ont été achevés dans 52 cas.

D. Objectif 4**Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible**

78. L'Office s'attache à faire en sorte que les réfugiés de Palestine jouissent des droits de l'homme dans toute la mesure possible. Pour cela, il opère à l'intérieur des camps, en menant des activités de protection et en fournissant des services aux réfugiés, et agit en dehors des camps pour que le droit international, et notamment le droit international humanitaire et le droit international des droits de l'homme, soient davantage respectés. La protection des réfugiés de Palestine se heurte à de sérieuses difficultés, en raison essentiellement de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de l'occupation du Territoire palestinien occupé depuis près de 50 ans, de la flambée de violence en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, du blocus de Gaza et de leur situation juridique précaire dans certains pays d'accueil.

79. En 2015, l'Office a fait de nouveaux progrès dans le renforcement de son dispositif et de sa fonction de protection. Afin d'intégrer les différents aspects de ses activités dans ce domaine, l'Office a entrepris au début de 2016 des préparatifs en vue de la création à son siège d'une Division de la protection. Des équipes de spécialistes de la protection et de l'appui aux opérations ont également été établies en Jordanie et en République arabe syrienne, de sorte que tous les bureaux de secteur comptent désormais des membres du personnel spécifiquement chargés de la protection, pour une première fois dans l'histoire de l'Office.

80. Inspiré de la politique de protection déjà en vigueur à l'Office, un cadre de protection de l'enfance a été élaboré et des efforts ont été faits pour renforcer une démarche fondée sur la gestion au cas par cas, notamment grâce à la mise à l'essai d'un système de gestion des informations relatives à la protection et à la mise au point de directives et d'outils.

81. Les examens menés pour mesurer le taux d'application des recommandations issues des audits portant sur les activités de protection effectués en 2014 ont montré que le taux global de respect des normes de protection édictées par l'Office était de 49 %. À la suite de ces examens, il a également été constaté que, dans l'ensemble, 74 % des recommandations avaient été partiellement ou intégralement appliquées.

82. L'Office a continué de consolider sa stratégie multisectorielle pour prévenir et combattre la violence sexiste, et de nouveaux systèmes d'orientation ont été mis en place dans ses différentes composantes. Les principaux services sollicités ont été le soutien psychosocial et l'assistance juridique. L'Office a également continué de s'efforcer de réduire les écarts entre les sexes et de tenir compte des vulnérabilités touchant tout particulièrement les femmes dans les services qu'il fournit aux réfugiés. À Gaza, par exemple, on a pu protéger les droits des femmes en matière de

logement en faisant en sorte que les épouses cosignent avec leurs époux l'acte de transmission d'un logement.

83. L'Office s'est employé à prendre en compte la question du handicap dans sa programmation. Il a fait de l'amélioration de l'accessibilité à ses installations pour les personnes handicapées une priorité, et des directives relatives à l'accessibilité des écoles et des centres de santé ont été élaborées. Des recommandations ont également été formulées concernant la prise en compte des personnes handicapées dans les programmes de secours et de lutte contre la pauvreté.

84. Soucieux de faire en sorte que les droits des réfugiés de Palestine soient mieux respectés, l'Office a continué de recueillir des informations relatives aux violations présumées du droit international et de porter les problèmes recensés à l'attention des responsables concernés, en les informant directement et en sensibilisant le public. Trente-six pour cent des autorités compétentes auprès desquelles il a mené des actions de sensibilisation en 2015 y ont répondu de façon positive. Ce résultat devrait toutefois être considéré dans le contexte d'une dégradation de la situation en matière de protection dans de nombreux secteurs d'activités, ce qui a rendu la tâche plus difficile.

85. L'Office a continué de collaborer avec le système international des droits de l'homme, en contribuant aux travaux de divers organes de l'ONU compétents en matière de droits de l'homme et aux rapports du Secrétaire général en rapport avec la situation des réfugiés de Palestine. L'Office a également collaboré avec un certain nombre d'institutions de l'Union européenne chargées de la protection des droits de l'homme et contribué à faciliter la participation de réfugiés à une conférence des Nations Unies de haut niveau intitulée « UNRWA@65 : Promotion du développement humain et protection des droits des réfugiés de Palestine » qui s'est tenue à New York et à l'occasion de laquelle ces derniers ont pu exprimer leurs préoccupations en matière de protection.

Objectif stratégique 12

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

Réalizations escomptées	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Conformité accrue des services proposés aux normes internationales, notamment en matière de protection	a) Degré de conformité avec les normes fixées par l'UNRWA en matière de protection	Niveau de référence (2015)	47
		Objectif (2015)	60
		Résultat effectif (2015)	49
	b) Pourcentage du personnel éducatif ayant suivi avec succès le programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance	Niveau de référence (2015)	–
Objectif (2015)		2 500	
		Résultat effectif (2015)	–

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration des programmes et politiques en matière de protection	Pourcentage de questions touchant à la protection auxquelles les autorités donnent suite	Niveau de référence (2015)	40,0
		Cible (2015)	44,8
		Résultat effectif (2015)	36,0

Produits

- 4 866 membres du personnel de l'Office ont suivi une formation sur la protection.
- 5 006 problèmes de protection ont été détectés en 2015, et 85 % d'entre eux ont été traités.
- Le recensement de 3 411 victimes de violence sexiste a donné lieu à 5 301 prestations de services.
- 1 046 affaires liées à la protection de l'enfance ont été recensées et traitées.
- Des conseils juridiques et des services consultatifs ont été fournis à 12 058 réfugiés.
- 574 actions de sensibilisation ont été menées.
- 469 problèmes de protection relevant de violations présumées du droit international ont été recensés.
- 574 actions de sensibilisation ont été organisées et 40 lettres officielles ont été adressées aux autorités compétentes.
- Sept contributions ont été soumises aux organes de l'ONU compétents en matière de droits de l'homme.

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

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Capacité des réfugiés de concevoir et de mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés	Nombre de partenariats noués avec des organisations locales ^a	Niveau de référence (2013)	–
		Cible (2014)	14
		Résultat effectif (2014)	7

^a Cet indicateur remplace celui intitulé « Pourcentage d'organisations locales dont le niveau de performance est en hausse dans les domaines de la gestion financière, de la prestation de services et de la gouvernance », que l'Office n'utilise plus.

Produit

- Un total de 36 partenariats ont été conclus à Gaza, au Liban et en Cisjordanie aux fins de l'exécution de projets visant à venir en aide aux pauvres et aux personnes vulnérables, à favoriser l'autonomisation des femmes et, à terme, à améliorer les conditions de vie des réfugiés.

Objectif stratégique 15

Veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et leurs critères d'accès aux prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleur accès à l'immatriculation	Pourcentage de nouvelles inscriptions conformes aux normes de l'Office	Niveau de référence (2015)	90,00
		Cible (2015)	100,00
		Résultat effectif (2015)	91,70 ^a

^a République arabe syrienne incluse.

Produit

- Le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés a continué à faciliter l'application des directives générales relatives à la sélection et à l'immatriculation énoncées par l'Office et a permis à ce dernier de mieux suivre les opérations et de servir les réfugiés de façon plus efficace et plus soucieuse de leur dignité.

Note de fin

86. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies : fin 2015, il s'occupait de 5,24 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et employait environ 30 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948, et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire.

87. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain en assurant une protection et en fournissant des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se

trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il assure comprennent l'enseignement primaire (ainsi que secondaire, au Liban), des soins de santé primaires complets, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

16-07999 (F) 190916 190916



Merci de recycler 