

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

**Rapport financier et états
financiers vérifiés**

de l'année terminée le 31 décembre 2015

et

**Rapport du Comité
des commissaires
aux comptes**



Nations Unies • New York, 2016



Note

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

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	5
I. Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes	6
II. Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes	8
A. Mandat, étendue des vérifications et méthode	13
B. Constatations et recommandations	14
1. Suite donnée aux recommandations antérieures	14
2. Aperçu de la situation financière	14
3. Prestations liées à la cessation de service, y compris l'assurance maladie	19
4. Examen des états financiers	19
5. Gestion axée sur les résultats	20
6. Gestion du parc de véhicules	21
7. Gestion des voyages	22
8. Gestion des achats et des marchés	23
9. Gestion des ressources humaines	27
10. Gestion du programme de santé	28
11. Gestion des programmes et projets	29
12. Technologies de l'information et des communications	30
13. Département des services de contrôle interne	36
14. Département du microfinancement	37
C. Informations communiquées par l'administration	41
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	41
2. Versements à titre gracieux	41
3. Cas de fraude avérée ou présumée	41
D. Remerciements	42
Annexes	43
I. État d'avancement de l'application des recommandations pour l'année terminée le 31 décembre 2014	43
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes	104

III.	Versements à titre gracieux signalés au Comité pour l'année 2015	105
IV.	Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2015	106
III.	Certification des états financiers	108
IV.	Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2015	109
A.	Introduction	109
B.	Analyse de la situation financière et du budget	109
C.	Améliorer la transparence et l'application du principe de responsabilité	121
D.	Gestion des risques institutionnel et financier	121
E.	Responsabilité	123
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2015	124
I.	Situation financière au 31 décembre 2015	124
II.	Résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2015	125
III.	État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2015	126
IV.	IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2015	127
V.	État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2015	128

Lettre d'envoi

**Lettre datée du 30 juin 2016 adressée au Président
de l'Assemblée générale par le Président du Comité
des commissaires aux comptes**

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2015.

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

Chapitre I

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

Nous avons examiné les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2015, qui comprennent l'état de la situation financière (état I), les résultats financiers (état II), la variation de l'actif net/situation nette (état III), les flux de trésorerie (état IV) et l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V), ainsi que les notes relatives aux états financiers.

Responsabilité de la direction en matière d'états financiers

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

Responsabilité des commissaires aux comptes

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

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

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

Opinion

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2015, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes IPSAS.

Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires

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

Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et au paragraphe 2 de l'article 12 du Règlement financier de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, nous avons également établi un rapport détaillé sur notre audit de l'Office.

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

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

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

30 juin 2016

Chapitre II

Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes

Résumé

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) fournit assistance et protection à plus de 5 millions de réfugiés de Palestine immatriculés, en vue de les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie environ 30 890 agents recrutés sur le plan régional dans ses cinq secteurs d'activité (Cisjordanie, Gaza, Jordanie, Liban et République arabe syrienne) et aux sièges d'Amman et de Gaza.

L'UNRWA est principalement financé par des contributions volontaires. En 2015, celles-ci ont représenté 1 130,09 millions de dollars, soit 96 % du total des contributions, qui s'est élevé à 1 178,73 millions de dollars.

Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2015, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale et conformément aux normes internationales d'audit. À cette fin, il a examiné les activités et les opérations financières au siège de l'UNRWA à Amman, ainsi que dans les bureaux de Cisjordanie, de Jordanie et du Liban.

Portée du rapport

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

Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2015, ainsi que ses résultats financiers et flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

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

Opinion des commissaires aux comptes

Le Comité des commissaires aux comptes considère que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2015, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, et qu'ils ont été établis conformément aux normes IPSAS.

Le Comité a également émis à part une opinion sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2015, établis conformément aux normes internationales d'information financière. Le Comité a en outre procédé à un contrôle annuel du Département du microfinancement et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2015.

Conclusion générale

Le Comité n'a pas décelé de carence majeure dans la présentation des états financiers. Il continue cependant de constater, comme dans son rapport précédent, des problèmes persistants liés au manque de fiabilité et de prévisibilité des sources de revenus dont dispose l'Office pour s'acquitter de son mandat en faveur des réfugiés palestiniens dans ses cinq zones d'opérations. Le nouveau progiciel de gestion intégré (REACH), la gestion axée sur les résultats, la gestion des stocks, des achats et des contrats, la gestion du parc de véhicules, la gestion des ressources humaines, la gestion du programme sanitaire et des technologies de l'information et des communications sont autant d'autres domaines appelant une intervention immédiate. Ces domaines ont fait ressortir la nécessité de procéder à un contrôle interne et à un suivi effectifs des activités menées dans les bureaux de secteur ou au siège pour garantir un plus grand respect des règles et des consignes techniques régissant les opérations de l'Office. Le Comité estime qu'il faut remédier d'urgence à ces insuffisances pour que l'UNRWA puisse s'acquitter effectivement et efficacement de son mandat.

Principales constatations

Le Comité a recensé un certain nombre de questions que l'administration devra prendre en considération en vue d'améliorer l'efficacité du fonctionnement de l'Office. Il met tout particulièrement l'accent sur celles énoncées ci-dessous.

Aperçu de la situation financière

Résultats financiers d'ensemble de l'UNRWA

Le budget initial de l'Office a été revu – de 982,18 millions de dollars à 1,08 billion – tandis que le montant des dépenses effectives s'est élevé à 899 millions de dollars, entraînant un solde inutilisé de 183,65 millions de dollars, dû, principalement, aux fonds correspondant aux projets. Toutefois, les fluctuations et l'imprévisibilité des ressources de base censées appuyer les opérations essentielles ont continué d'entraver le travail de l'Office. Ainsi, entre juin et septembre 2015, l'UNRWA a enregistré un déficit de 101 millions de dollars dans son budget de base, compromettant ainsi la capacité de l'Office de fournir ses services. Alors que

donateurs et observateurs¹ sont intervenus pour remédier à la situation, l'UNRWA devrait à nouveau, à l'avenir, faire face à des difficultés financières puisque son budget et ses projections de trésorerie pour 2016 devraient encore afficher un déficit de 81,30 millions de dollars.

Dans l'ensemble, l'UNRWA continuait d'afficher une belle santé financière au 31 décembre 2015, puisque le montant de ses actifs courants était 2,63 fois supérieur à celui de ses passifs courants et que son ratio total de l'actif/total du passif était de 1,24. Toutefois, l'Office ne disposait pas de liquidités suffisantes pour régler ses engagements courants dans le budget-programme (voir tableau II.2). Pour la période considérée, les produits de l'Office se sont élevés à 1 212,73 millions de dollars (1 342,19 millions de dollars en 2014), et ses charges se sont élevées au total à 1 333,77 millions de dollars (1 298,49 millions de dollars en 2014), soit un déficit de 121,05 millions de dollars. Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base, affichait ainsi un déficit de 127,64² millions de dollars. Tous les autres fonds étaient également déficitaires, hormis le Département du microfinancement et les projets, qui ont enregistré, respectivement, un excédent de 0,35 million et de 9,22 millions de dollars.

Le déficit du budget-programme s'est sensiblement creusé, passant de 30,38 millions de dollars en 2014 à 127,64 millions, soit une augmentation de 320 %. Ce déficit s'explique notamment par des charges d'un montant de 158,16 millions de dollars, qui se répartissent comme suit : 106,48 millions au titre des indemnités de licenciement prévues pour la période, 29,96 millions au titre des charges hors trésorerie liées à l'amortissement, 3,26 millions au titre des pertes sur liquidation des actifs, 18,36 millions au titre des pertes et profits, et 0,10 million au titre des pertes liées à la dépréciation. Le montant escompté des dépenses au titre de la cessation d'activité³ a augmenté, passant de 35,11 millions de dollars en 2014 à 106,48 millions, du fait de la hausse du pourcentage utilisé pour le calcul des prestations dues à la cessation de service – de 11 % à 12 % des années d'ancienneté – et de la diminution – de 4,75 % à 4,32 % – du taux d'actualisation, reflétant la baisse du taux d'intérêt servi sur les obligations d'État.

Gestion axée sur les résultats

Défaut de présentation du rapport sur l'examen des résultats semestriels de 2015

L'Office a commencé à présenter l'examen de ses résultats semestriels en 2013 pour compléter la procédure d'examen annuel existante, le but étant d'harmoniser les pratiques exemplaires en matière de gestion axée sur les résultats en procédant à un examen proactif de la performance de l'organisation dans des domaines clés et en comparant les résultats aux ressources utilisées. Toutefois, l'Office n'a pas présenté de rapport sur l'examen des résultats semestriels de 2015. Or, le défaut de présentation du rapport semestriel ne permet pas d'évaluer correctement le niveau des résultats et des ressources financières utilisées, les produits, les difficultés rencontrées et les interventions prévues sur six mois. Selon l'Office, le défaut de présentation du rapport semestriel de 2015 est dû au fait que celui-ci était occupé à

¹ État de Palestine, Union européenne et Ligue des États arabes.

² Note 33 (information sectorielle, par fonds).

³ Dépenses effectuées au cours de la période à l'étude pour les prestations prévues au titre de la cessation de service dans le cadre du régime à prestations définies.

élaborer des documents opérationnels, notamment la stratégie à moyen terme pour 2016-2021 ainsi que les plans de mise en œuvre au siège.

Gestion des voyages

Absence d'un système de gestion des billets d'avion et d'une règle relative à leur date d'achat

L'Office n'a établi aucune règle relative à la date d'achat des billets d'avion, si bien que ceux-ci étaient pour la plupart achetés dans un délai de 1 à 5 jours avant le voyage. Il a remarqué, par exemple, que 222 billets d'avion sur 383 (soit 58 %) avaient été achetés entre 1 et 5 jours avant la date du voyage, alors que les prix sont généralement plus élevés à ce moment-là qu'en cas de réservation à l'avance. Selon l'UNRWA, cette situation serait due au long processus interne d'approbation des voyages, mais le Comité estime que le problème principal est l'absence de règle relative à la date d'achat des billets, règle qui permettrait d'orienter et de rationaliser les procédures d'approbation des voyages.

Technologies de l'information et des communications

Absence de stratégie Informatique et communications

Le Comité a constaté que l'Office n'avait pas de stratégie Informatique et communications. Or, une telle stratégie permettrait à l'Office de faire le lien entre son projet, sa mission et ses objectifs en la matière et le système intégré et le plan d'étapes nécessaires pour les réaliser. Les responsables de l'Office ont déclaré que ces trois dernières années, ils s'étaient essentiellement consacrés à la mise en service du progiciel de gestion intégré et n'avaient donc pas été en mesure d'élaborer une stratégie Informatique et communications mais qu'ils veilleraient à ce que cette stratégie soit définie dans le cadre de la nouvelle directive n° 26 de l'Office sur l'informatique et les communications (octobre 2015). Le Comité estime qu'en l'absence d'une telle stratégie, l'Office risque de ne pas allouer les crédits ou les ressources suffisants à l'infrastructure informatique ainsi que de prendre du retard dans l'alignement des capacités nécessaires à la réalisation de son projet informatique et de ne pas s'adapter à temps à la transformation de l'organisation interne.

Gouvernance de la sécurité informatique

Les responsabilités relatives à la sécurité à l'Office sont réparties entre divers membres des services informatiques et ne sont pas attribuées aux seuls agents de la sécurité informatique de manière à ce que l'attention requise soit prêtée aux activités du programme de sécurité de l'information. Qui plus est, l'Office n'a ni actualisé sa politique de sécurité informatique, ni élaboré de programme de sécurité informatique ou attribué des responsabilités en matière de sécurité informatique. Le Comité estime que ces déficiences, essentiellement imputables à l'absence de cadre d'orientation pour l'élaboration et la maintenance d'un vaste programme de sécurité informatique et au caractère obsolète de la politique de sécurité informatique, sont susceptibles de compromettre la capacité de l'Office de se protéger contre le risque informatique.

Contrôle des droits d'accès

Le contrôle des accès au système (domaine, applications) implique d'octroyer des droits étendus au personnel habilité (« superutilisateurs ») et que les demandes de droits soient documentées et examinées par la direction. Le Comité a toutefois constaté, s'agissant des comptes de superutilisateurs du Département du microfinancement, que : a) les journaux et l'observateur d'événements n'avaient pas été formellement examinés dans le but de détecter d'éventuelles anomalies dans l'accès à Active Directory, à l'application et à la base de données grâce à des comptes de superutilisateurs; b) l'entité ne s'est pas dotée d'un personnel indépendant de la sécurité informatique qui contrôlerait l'activité des comptes de superutilisateurs; c) il n'existait pas de procédures formelles de contrôle des activités à tous les niveaux (domaine, réseau, logiciels et applications). Par ailleurs, les mots de passe des comptes administrateurs ne sont pas enregistrés, ce qui complique les procédures de passation. Ces défaillances accroissent le risque que les données soient compromises par des activités non autorisées.

Principales recommandations

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

a) Mette au point un plan d'action visant à ce que le rapport sur l'examen des résultats semestriels soit publié à la date prévue pour être étudié lors de la réunion des participants à l'examen des résultats afin d'aider la direction dans sa prise de décision;

b) i) Élabore une politique de gestion des voyages qui définira les conditions de réservation des billets d'avion, et ii) étudie des moyens de rationaliser davantage les procédures d'approbation des voyages, afin que les autorisations puissent être accordées dans un délai raisonnable;

c) Envisage d'élaborer une stratégie Informatique et communications ainsi qu'un système intégré et un plan d'étapes destinés à faciliter la réalisation de ses objectifs;

d) i) Élabore un programme complet de sécurité informatique; ii) actualise sa politique de sécurité informatique; iii) mette en place un comité directeur chargé de la sécurité informatique et attribue les responsabilités de manière à ce que les stratégies en la matière correspondent aux objectifs fixés et en appuient la réalisation;

e) i) Tienne un journal d'audit et fasse régulièrement contrôler l'activité des comptes d'utilisateurs les plus sensibles et les autorisations relatives à ces comptes par un responsable de la sécurité informatique (ou assimilé) indépendant de l'équipe informatique; ii) détermine et documente de manière formelle les comptes d'administrateurs à tous les niveaux et fasse en sorte que les mots de passe pour ces comptes soient dûment sécurisés et détenus uniquement par la direction de l'Office, et que leur accès soit soumis à une procédure formelle.

Chiffres clefs	
Plus de 5 millions	De réfugiés de Palestine bénéficient des services de l'Office
30 890	Membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)
218	Membres du personnel recruté sur le plan international
323,96 millions de dollars	Valeur des achats effectués en 2015
500 698 élèves	510,72 millions de dollars investis dans le programme d'éducation en 2015
692	Écoles assurent l'enseignement primaire et secondaire
9,19 millions	De patients se rendent chaque année dans les centres de santé de l'Office
143	Centres de santé
1,11 million de dollars :	Montant des dépenses en matériel informatique consenties en 2015

A. Mandat, étendue des vérifications et méthode

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 1949, et est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950. Organe subsidiaire de l'Assemblée, l'Office a pour mandat d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions difficiles où ils vivent, un niveau de développement humain aussi élevé que possible, conformément aux normes et objectifs adoptés sur le plan international. Il constitue un des plus vastes programmes des Nations Unies dans la mesure où il vient en aide à plus de 5 millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. L'Office est également l'un des plus importants employeurs du Moyen-Orient puisqu'il compte quelque 30 890 employés, pour la plupart des réfugiés de Palestine. Il possède 692 écoles, qui accueillent environ 500 698 enfants et emploient environ 17 862 enseignants, ainsi que 143 centres de santé répartis dans toute la région, où sont traités, chaque année, plus de 9,19 millions de patients. Il offre également une assistance à près de 280 000 réfugiés parmi les plus pauvres et les plus vulnérables et ayant des besoins particuliers, comme les personnes handicapées.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2015, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale. Il a conduit son contrôle conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'Office, ainsi qu'aux Normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et qu'il organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir

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

3. Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'Office au 31 décembre 2015 ainsi que ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Il s'agissait notamment de savoir si les charges figurant dans les états financiers avaient été engagées aux fins approuvées par les organes directeurs et si les produits et charges avaient été dûment classés et comptabilisés, conformément au Règlement financier de l'Office. Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

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

B. Constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures

5. Le Comité a constaté que, sur les 71 recommandations qui n'étaient pas encore appliquées au 31 décembre 2014, 25 (36 %) avaient été appliquées intégralement, 37 (52 %) étaient en cours d'application, 7 (10 %) avaient été renouvelées, 1 (1 %) était devenue caduque et une (1 %) n'avait pas été appliquée. Dans l'ensemble, l'état de l'application indique que la direction doit s'employer plus activement à mettre en œuvre la majorité des recommandations qui sont en cours d'application. Le Comité estime que cet état témoigne d'une amélioration par rapport aux précédents taux d'application des recommandations. En 2013, 3 % des recommandations ont été appliquées intégralement, 84 % étaient en cours d'application, 8 % étaient devenues caduques, 2 % n'ont pas été appliquées et 3 % ont été renouvelées. On trouvera dans l'annexe I un récapitulatif des informations relatives aux mesures adoptées pour donner suite aux recommandations n'ayant pas encore été appliquées en 2014.

2. Aperçu de la situation financière

6. En 2015, les produits de l'Office se sont élevés à 1 212,73 millions de dollars (1 342,19 millions de dollars en 2014), et ses charges se sont élevées au total à 1 333,77 millions de dollars (1 298,49 millions de dollars en 2014), soit un déficit de 121,04 millions de dollars.

7. Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base, a affiché des produits d'un montant de 639,05 millions de dollars (637,18 millions de dollars en

2014) et des charges à payer d'un montant de 766,69 millions de dollars (667,56 millions de dollars en 2014), soit un déficit de 127,64 millions de dollars (30,38 millions de dollars en 2014). Ce déficit s'explique notamment par des charges d'un montant de 158,16 millions de dollars, qui se répartissent comme suit : 106,48 millions au titre des indemnités de licenciement prévues pour la période, 29,96 millions au titre des charges hors trésorerie liées à l'amortissement, 3,26 millions au titre des pertes sur liquidation des actifs, 18,36 millions de provisions pour créances douteuses et 0,10 million au titre des pertes liées à la dépréciation. Les résultats financiers, ventilés par fonds, sont récapitulés dans le tableau II.1 ci-dessous.

Tableau II.1
Résultats financiers par fonds

(En millions de dollars des États-Unis)

Description	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					Total
	Budget-programme	Fonds de contributions conditionnelles	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Soldes interfonds	
Produits	639,05	16,10	9,57	418,31	180,3	(50,6)	1 212,73
Charges à payer	766,69	18,48	9,22	418,83	171,08	(50,53)	1 333,77
Excédent/(déficit)	(127,64)	(2,38)	0,35	(0,52)	9,22	(0,07)	(121,04)

Source : États financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour 2015.

8. Les déficits de 2,38 millions de dollars et de 520 000 dollars au titre du fonds de contributions conditionnelles et du fonds des appels d'urgence respectivement constatés en 2015 sont dus aux écarts temporels entre la comptabilisation des produits et des charges à payer, les produits ayant été comptabilisés l'année précédente alors que les projets ont été exécutés et les charges prises en compte, en 2015.

Analyse des produits

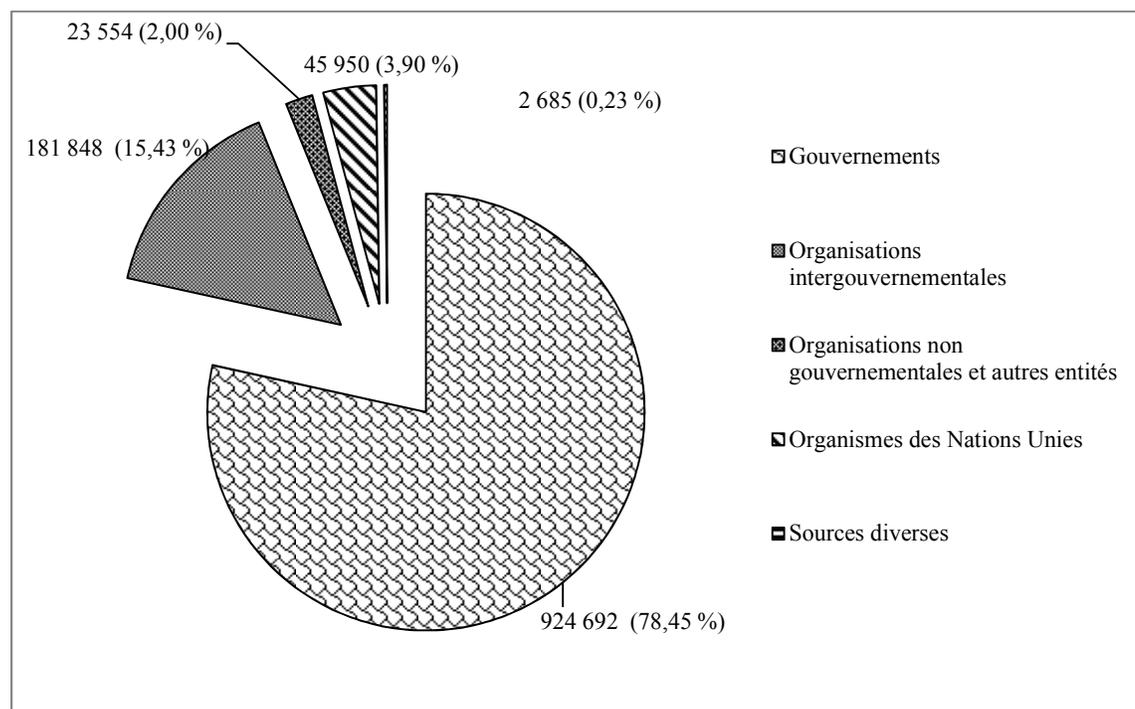
9. Les contributions volontaires constituent la plus grande partie des produits de l'Office. En 2015, l'Office a reçu des contributions d'un montant total de 1 178,73 millions de dollars (1 321,19 millions de dollars en 2014), dont 1 132,78 millions (96 %) de contributions volontaires versées par divers donateurs, contre 1 276,84 millions en 2014. Les 45,95 millions de dollars restants (44,34 millions en 2014), soit 4 %, ont été reçus du budget ordinaire de l'ONU et d'autres organismes des Nations Unies. Par rapport à l'année précédente, les contributions volontaires ont diminué de 146,75 millions de dollars (11 %). La diminution des recettes est imputable à la baisse des contributions reçues pour les appels d'urgence en 2015 par rapport à 2014. L'appréciation du dollar des États-Unis par rapport à d'autres monnaies en 2015 explique également la diminution des

montants exprimés en dollars reçus au cours de l'année considérée. La répartition des produits est indiquée dans la figure II.I.

Figure II.I

Contributions volontaires, ventilées par source

(En milliers de dollars des États-Unis)



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

Analyse des charges

10. Les dépenses totales ont augmenté de 35,28 millions de dollars, passant de 1 298,49 millions en 2014 à 1 333,77 millions en 2015, soit une augmentation de 3 %. L'augmentation des charges est principalement attribuable aux fonds reçus pour les appels d'urgence à la fin de 2014 et dépensés en 2015.

11. Les salaires, traitements et avantages du personnel se sont élevés à 709,94 millions de dollars (651,50 millions en 2014), soit 54 % des charges totales d'un montant de 1 333,77 millions de dollars, ce qui représente une part importante des dépenses de l'Office. Le montant indiqué au titre des salaires, traitements et avantages du personnel comprend les coûts afférents au personnel recruté sur le plan régional (599,68 millions de dollars, contre 546,65 millions en 2014), soit 84,47 % du total, et ceux afférents au personnel recruté sur le plan international : 45,15 millions de dollars (43,74 millions en 2014), ou 6,36 % du total. Le solde correspond aux contributions versées par l'Office à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, soit 55,53 millions de dollars (52,40 millions en 2014, ou 7,82 %) et aux charges liées à la santé : 9,58 millions (8,71 millions en 2014), ou 1,35 % du total.

État de la situation financière

Actifs nets et réserves

12. L'actif net de l'Office a diminué de 40 % par rapport au solde retraité de 328,68 millions de dollars au 31 décembre 2014, pour s'établir à 196,13 millions de dollars au 31 décembre 2015. L'actif net comprend les soldes des fonds (191,4 millions de dollars) et les réserves (4,73 millions de dollars). Les réserves de l'Office ont baissé de 70,9 %, passant de 16,26 millions de dollars en 2014 à 4,73 millions en 2015. Le Comité s'inquiète de ce que la baisse sensible de l'actif net et des réserves augmente le risque que l'Office se retrouve dans l'incapacité d'assurer des services aux réfugiés si les fonds versés par les donateurs subissent des retards.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

13. L'état de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2015 indique un solde des disponibilités d'un montant de 308,78 millions de dollars (305,45 millions en 2014), ce qui représente une augmentation de 3,33 millions ou 1,09 %. Cependant, sur ces 308,78 millions, seuls 41,76 millions (13,52 %) ont été mis à la disposition du budget-programme, qui finance les activités de base de l'Office, ce qui a grevé les ressources dont dispose l'Office pour mener à bien ce type d'activités. La majeure partie du solde des disponibilités a servi à fournir les fonds alloués aux projets et à répondre aux appels d'urgence (87,83 millions de dollars ou 28,44 % et 168,67 millions de dollars ou 54,62 % respectivement); le Fonds de contributions conditionnelles et le Département du microfinancement ont quant à eux reçu 1,55 million (0,51 %) et 8,98 millions (2,91 %) respectivement. L'Office attribue l'importance des soldes de liquidités destinées aux appels d'urgence et aux projets à la réception tardive des contributions des donateurs pour les activités de 2015, qui seront comptabilisées en 2016.

Créances

14. Les créances (déduction faite des provisions) ont diminué de 8,38 millions de dollars, passant de 42,61 millions en 2014 à 33,77 millions en 2015. Sur ces 33,77 millions de dollars de créances, 22,12 millions (65 %) représentent des sommes à recevoir au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Ces créances sont, pour une très large partie – 22,12 millions de dollars, soit 90,38 % – à recevoir de l'Autorité palestinienne : elles se sont accumulées sur une période de 20 ans; le reste est à recevoir des Gouvernements israélien (1,66 million ou 7,52 %) et libanais (0,46 million ou 2,10 %). Les discussions entre l'Office et l'Autorité palestinienne sur des modalités envisageables de recouvrement des créances au titre de la TVA se poursuivent.

Stocks

15. En réponse à la recommandation du Comité aux fins de reclasser des articles hors stock dans la catégorie des articles en stock pour satisfaire à la norme IPSAS 12, l'Office a reclassé en stock des articles hors stock dans le cadre de la transition vers le nouveau progiciel de gestion intégré (dénommé REACH). Les modifications apportées visent à mieux faire apparaître l'ensemble des marchandises achetées, par quantité et par valeur, ce qui permet de renforcer la responsabilisation du personnel, de suivre la consommation en vue d'effectuer une

analyse stratégique des fournisseurs et d'intégrer des applications destinées à gérer avec précision des stocks répartis sur des entrepôts et des sites multiples. Ce reclassement a entraîné une augmentation du solde d'ouverture des stocks de 10,8 millions de dollars, qui est ainsi passé de 85,56 millions à 96,36 millions.

Dettes et charges à payer

16. Le montant des dettes et charges à payer a été ramené de 86,55 millions de dollars en 2014 à 67,29 millions, soit une diminution de 22,25 %, qui s'explique principalement par le versement en temps voulu des cotisations dues à la Caisse de prévoyance et le paiement des traitements et salaires et des dépenses diverses.

Analyse des ratios

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

Tableau II.2
Principaux ratios financiers

<i>Ratio</i>	<i>2014 (ensemble des fonds)</i>	<i>Budget-programme 2015</i>	<i>2015 (ensemble des fonds)</i>
Disponibilités/total de l'actif ^a	0,31	0,07	0,30
Ratio de liquidité générale (actifs courants/passifs courants) ^b	3,10	0,65	2,63
Ratio de liquidité immédiate (trésorerie + placements à court terme/passifs courants) ^c	1,83	0,26	1,56
Total de l'actif/total du passif ^d	1,48	0,73	1,24
Ratio de liquidité relative ^e (trésorerie + placements à court terme + créances : passifs courants)	2,09	0,46	1,74
Ratio de l'intervalle défensif (en jours) ^f (actifs courants/total des charges)	145,02	50,34	141,89

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

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

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

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

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

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

18. Les ratios financiers constatés en fin d'année financière ont indiqué que l'Office était en mesure de régler ses engagements courants arrivant à échéance. Cependant, le ratio disponibilités/passif courant du budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, était de 0,26, ce qui indique que l'Office ne disposait pas de liquidités suffisantes pour régler ses engagements courants de base à mesure qu'ils arrivaient à échéance. En outre, les actifs courants du budget-programme représentaient seulement 0,65 dollar pour chaque dollar de l'encours de la dette; le ratio de liquidité relative indiquait que le budget-programme ne disposait

que de 0,46 dollar pour couvrir ses engagements courants immédiats, ce qui est en deçà du seuil normal de 1.

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

19. Les prestations liées à la cessation de service, y compris l'assurance maladie, n'ont cessé de croître depuis 2012 (voir le tableau II.3) alors que ces engagements ne sont pas financés. À la fin de 2015, l'Office a fait état d'un montant de 650,04 millions de dollars d'engagements non financés au titre de prestations liées à la cessation d'activité de membres du personnel recruté sur le plan régional, soit une augmentation de 125,50 millions de dollars (24 %) par rapport à l'année précédente. Cette augmentation était principalement imputable à des facteurs tels que le changement du pourcentage dans le calcul des prestations dues à la cessation de service, qui est passé de 11 % à 12 % des années d'ancienneté, avec effet à partir de 2015; à une révision du taux d'actualisation, qui est passé de 4,75 % à 4,32 %, reflétant la baisse du taux d'intérêt servi sur les obligations d'État et les obligations de sociétés américaines à long terme, et au coefficient d'ajustement monétaire requis pour compenser la dépréciation du dollar des États-Unis par rapport au shekel israélien.

Tableau II.3

Évolution des engagements au titre des prestations liées à la cessation d'activité des membres du personnel recruté sur le plan régional

<i>Année</i>	<i>Montant (en milliers de dollars des É.-U.)</i>	<i>Augmentation annuelle (en pourcentage)</i>
2012	463 018	–
2013	491 717	6
2014	524 540	7
2015	650 035	24

Source : Note 15 des États financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour 2015.

4. Examen des états financiers

Nécessité de revoir la politique en matière de provisions pour les montants à recouvrer au titre de la TVA

20. La note 7.2 des états financiers indique que les provisions constituées au titre de la TVA à recevoir et des créances diverses sont des montants estimatifs calculés sur la base de l'analyse chronologique des montants restant à recevoir à la date d'arrêt des comptes, et que leurs montants sont calculés en fonction de l'expérience antérieure et de la probabilité de parvenir à recouvrer les montants dus au cours des périodes spécifiques. De même, en vertu de la politique n° 16 de sa politique en matière d'information financière (par. 16), l'Office est tenu, pour parvenir à l'estimation la plus fiable du montant de ses provisions, de prendre en considération les risques et les incertitudes que génèrent inévitablement de nombreux événements et circonstances.

21. Au 31 décembre 2015, le total brut des montants à recouvrer au titre de la TVA s'élevait à 104,61 millions de dollars, dont 100,60 millions (96,16 %) étaient dus par l'Autorité palestinienne et étaient restés à recouvrer pendant des périodes allant de 1 à 20 ans. Le montant total des crédits prévus pour les créances douteuses au titre de la TVA s'élevait à 82,49 millions de dollars, dont 82,16 millions (99,6 %) concernaient la TVA à recevoir de l'Autorité palestinienne. Le Comité a noté que l'Office ne constituait aucune provision pour les montants de TVA à recevoir datant de moins de deux ans malgré l'expérience passée du non-recouvrement des créances de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA⁴.

22. Le Comité est d'avis que l'Office devrait revoir sa politique concernant la constitution de provisions pour créances douteuses s'agissant des sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA, de manière à prendre en compte les sommes dues depuis un à deux ans, afin que le chiffre indiqué dans les états financiers donne une image fidèle de la situation financière de l'organisme eu égard aux montants à encaisser au titre de la TVA.

23. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de revoir sa politique en matière de provisions pour créances douteuses s'agissant des sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA sur la base de l'expérience passée et de la probabilité de leur recouvrement, afin de parvenir à l'estimation la plus fiable de leur montant et de donner une image fidèle de sa situation financière.

5. Gestion axée sur les résultats

Défaut de présentation du rapport sur l'examen des résultats semestriels de 2015

24. L'Office a commencé à présenter l'examen de ses résultats semestriels en 2013 pour compléter la procédure d'examen annuel existante, le but étant d'harmoniser les pratiques exemplaires en matière de gestion axée sur les résultats en procédant à un examen proactif de la performance de l'organisation dans des domaines clefs et en comparant les résultats aux ressources utilisées. Les examens semestriels permettent à la direction et à d'autres fonctionnaires concernés d'évaluer les progrès accomplis dans la réalisation des plans biennaux, de revoir les hypothèses concernant l'environnement, de mettre à jour les risques et d'approuver des ajustements à apporter aux objectifs prévus, d'examiner l'environnement opérationnel qui ne permet pas d'atteindre les objectifs escomptés et d'examiner globalement les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs de développement humain définis pour la population de réfugiés dont l'Office a la charge.

25. Toutefois, le Comité a noté que l'Office n'a pas présenté de rapport sur l'examen des résultats semestriels de 2015, malgré l'importance que celui-ci revêt pour l'évaluation du niveau des résultats et des ressources financières utilisées, des produits, des difficultés rencontrées et des interventions prévues sur six mois. Le Comité a constaté que le dernier examen des résultats avait été publié en 2014. Selon l'Office, le défaut de présentation du rapport semestriel de 2015 est dû au fait que celui-ci était occupé à élaborer des documents opérationnels, notamment la

⁴ L'Office provisionne 50 % des montants de TVA qui sont restés non acquittés pendant une période de deux à trois ans et 100 % des montants restant dus pendant une période de plus de trois ans.

stratégie à moyen terme pour 2016-2021 ainsi que les plans de mise en œuvre au siège. L'Office a expliqué qu'il mettrait davantage l'accent sur le rapport semestriel afin d'améliorer l'application et le respect de sa fonction de planification lors du processus de planification de 2016.

26. Le Comité a pris note des actions entreprises par la direction, mais continue de penser que les rapports sur l'examen semestriel devraient faire l'objet d'une attention prioritaire, leur absence pouvant priver la direction des moyens d'évaluer correctement le niveau des résultats, les ressources financières utilisées, les produits, les difficultés rencontrées et les interventions prévues sur six mois.

27. L'Office a décidé, conformément à la recommandation du Comité, de mettre au point un plan d'action visant à ce que le rapport sur l'examen des résultats semestriels soit publié à la date prévue pour être étudié lors de la réunion des participants à l'examen des résultats, afin d'aider la direction dans sa prise de décision.

6. Gestion du parc de véhicules

Déficiences du système de suivi des véhicules

28. L'Office a mis en place des systèmes de suivi de ses véhicules afin d'enregistrer et de contrôler l'utilisation de son parc de véhicules. Ce système est doté de fonctionnalités qui lui permettent de gérer les relevés d'opération du parc automobile et de produire des états de la consommation de carburant, du kilométrage et des coûts d'entretien. Ces états aident la direction à prendre des décisions concernant la gestion du parc automobile. Toutefois, le Comité a constaté que l'utilisation du système présentait des lacunes qui appellent une intervention de la direction afin de continuer de l'améliorer et de l'utiliser de manière optimale. Ces lacunes sont les suivantes.

29. *Au bureau de Gaza* : Ce bureau de secteur gère un parc de 532 véhicules à l'aide du système de suivi qui comprend un certain nombre d'appareils de contrôle, tels qu'un lecteur de cartes magnétiques, un transpondeur, une antenne et un modem pour faciliter le fonctionnement du système dans son ensemble. De plus, le système de suivi dispose d'un programme qui peut enregistrer automatiquement la quantité de carburant reçue du système de pompes et produire un tableau de la consommation de carburant. Or, le système de suivi actuel n'est pas compatible avec les systèmes de pompage des stations d'essence existants, si bien que l'Office doit utiliser un tableur pour télécharger manuellement les données concernant la consommation de carburant dans le système de suivi. Cette pratique est contraire à l'objectif d'enregistrement automatique de la consommation d'essence que vise le système de suivi et expose le bureau de secteur au risque de générer des états incomplets du fait d'erreurs humaines.

30. *Au bureau de Jordanie* : Ce bureau de secteur gère un parc de 188 véhicules affectés au siège d'Amman et au bureau de Jordanie, et utilise le système de suivi pour son parc automobile. Il n'existe pas d'accord de prestation de services entre la Division des services informatiques et la Division des achats et de la logistique en vertu duquel la maintenance du système de suivi serait assurée par le Département de l'informatique. Faute d'un tel accord, une panne du système de suivi pourrait survenir, car la Section des transports et de la logistique pourrait ne pas être en mesure de fournir l'appui technique nécessaire pour assurer le rétablissement effectif et efficace du service en cas de dysfonctionnement majeur du système.

31. En ce qui concerne les lacunes constatées au bureau de Gaza, le Comité a été informé que des composants matériels et logiciels supplémentaires devaient être installés dans les stations d'essence et dans les véhicules automobiles pour rendre le système de pompage compatible avec le système suivi actuel. L'Office a également déclaré que le Département de l'informatique est en train de mettre la dernière main à un document d'orientation sur un dispositif de gouvernance qui devrait être prêt au troisième trimestre de 2016, et qui prévoira la plate-forme d'appui et l'accord de prestation de services pour tous les systèmes informatiques utilisés par la Division des achats et de la logistique, y compris le système de suivi des véhicules.

32. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, a) d'adapter, au bureau de Gaza, les systèmes de pompage des stations d'essence au système de suivi de véhicules afin de retirer les bénéfices attendus du système, notamment le suivi en ligne des transactions quotidiennes de carburant effectuées par les véhicules; b) d'établir un accord de prestation de services entre le Département de l'informatique et la Division des achats et de la logistique pour garantir la maintenance du système de suivi des véhicules dans tous les bureaux de secteur.

7. Gestion des voyages

Absence d'un système de gestion centralisée du coût des billets d'avion et d'une règle relative à leur date d'achat

33. L'UNRWA a mis en place un système de gestion des voyages⁵ permettant d'enregistrer et de vérifier toutes les informations relatives à l'achat de billets d'avion, notamment en ce qui concerne le coût, la facturation, la date du voyage, la destination, l'agent de voyage et le type de billet. Ce suivi et cette rapidité d'action devraient contribuer à réduire les frais de voyage. Toutefois, le Comité a noté que ce système de gestion n'avait pas été mis en œuvre dans les bureaux de secteur de l'UNRWA et que l'Office ne prenait donc pas en compte les billets achetés directement par ces bureaux. En fait, ces informations sont présentées au siège dans un tableau séparé qui est examiné ultérieurement, ce qui pose un risque d'erreur humaine; des incohérences entre bureaux de secteur ont par ailleurs été constatées.

34. Ainsi, les données relatives à l'achat de billets d'avion pour 2015 communiquées par le bureau de la République arabe syrienne étaient incomplètes et ne comprenaient que la date de réservation, le nom de la compagnie aérienne et le nom du fonctionnaire concerné⁶. L'UNRWA a indiqué que le système allait être étendu aux bureaux de secteur en 2016.

35. En outre, le Comité a constaté que l'UNRWA n'avait établi aucune règle relative à la date d'achat des billets, si bien que ceux-ci étaient pour la plupart achetés très peu de temps avant le voyage. Il a remarqué, par exemple, que 222 billets d'avion sur 383 (soit 58 %), représentant un montant total de 114 688 dollars, avaient été achetés entre 1 et 5 jours avant la date du voyage, alors que les prix sont généralement plus élevés à ce moment-là qu'en cas de réservation à l'avance⁷. Selon l'UNRWA, cette situation serait due au long processus interne d'approbation des

⁵ Installé à titre d'essai au siège, à Amman.

⁶ Les données concernant le bureau de la République arabe syrienne ne contenaient aucune information relative au coût et au numéro du billet, ni au numéro de facture.

⁷ D'après des recherches effectuées par le Travel Management Institute de Carlson Wagonlit Travel (CWT) en 2007, les billets achetés 14 jours à l'avance coûteraient deux fois moins cher que des billets achetés 3 jours ou moins à l'avance.

voyages, mais le Comité estime que le problème principal est l'absence de règle relative à la date d'achat des billets, règle qui permettrait d'orienter et de rationaliser les procédures d'approbation des voyages.

36. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) de mettre en œuvre au plus vite le système de gestion des voyages dans les bureaux de secteur, en vue de renforcer l'efficacité de l'enregistrement et du suivi des coûts liés aux voyages aériens et de garantir la continuité de cet enregistrement; b) d'élaborer une politique de gestion des voyages qui définira les conditions de réservation des billets d'avion; c) de rationaliser les procédures d'approbation des voyages, afin que les autorisations puissent être accordées dans un délai raisonnable.

8. Gestion des achats et des marchés

Gestion du contrat d'assurance des véhicules automobiles

37. Le 6 novembre 2013, l'UNRWA a conclu un contrat d'assurance couvrant 1 472 véhicules (pour un coût total de 632 960 dollars), qui a pris fin le 31 août 2014. D'après l'article 3.1 du contrat, celui-ci devait prendre effet dès sa signature mais une date d'entrée en vigueur plus tardive était possible.

38. L'UNRWA a renouvelé le contrat de novembre 2014 à août 2015, puis du 1^{er} septembre 2015 au 31 août 2016. Le Comité a constaté que, dans les deux cas, le renouvellement n'avait pas été précédé d'un appel d'offres ni d'une évaluation des prestations du fournisseur, comme l'aurait voulu le chapitre 12.4 du manuel des achats de l'UNRWA (2012). En outre, le nouveau contrat a été signé le 14 octobre 2015, soit 44 jours après la date d'expiration du contrat précédent (31 août 2015). Par ailleurs, la garantie de bonne exécution, qui équivaut à 20 % de la prime payée, a été présentée le 29 octobre 2015, autrement dit après la prorogation du contrat, en violation de l'article 1.1.20 du contrat, qui dispose qu'elle doit être présentée avant sa signature.

39. Le Comité craint que la signature tardive du contrat ne puisse jouer en la défaveur de l'Office en cas de différends contractuels (celui-ci pourrait ne pas être indemnisé en cas de vol ou de dégâts) et que la présentation tardive de la garantie de bonne exécution n'augmente le risque de perdre le droit à une réparation financière en cas de différend avec le prestataire de services ou de manquement de sa part. Le Comité estime également que l'Office n'est pas en mesure d'utiliser au mieux les ressources dont il dispose en obtenant un contrat au taux et conditions avantageux puisqu'il n'a pas eu recours à un appel à la concurrence.

40. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de s'assurer que : a) les nouveaux contrats d'assurance soient signés avant la date d'expiration des contrats antérieurs; b) toute signature d'un contrat d'assurance soit dorénavant précédée d'une évaluation des prestations du fournisseur, comme prescrit au chapitre 12.4 du manuel des achats de l'UNRWA (2012); c) des appels d'offres soient organisés en 2016, de manière à obtenir des conditions et prix concurrentiels en ce qui concerne l'assurance des véhicules automobiles.

Manque d'informations en retour destinées aux fournisseurs non retenus

41. Le manuel des achats de l'UNRWA (2012) exige, au chapitre 9.3.1.1, que les fournisseurs non retenus pour des contrats d'un montant supérieur à 100 000 dollars soient informés de leur statut par écrit et que les informations concernant les marchés passés soient téléchargées sur le site Web de l'Office. Toutefois, lors de l'examen de sept contrats d'une valeur totale de 3,27 millions de dollars, le Comité n'a trouvé aucun document indiquant qu'un retour d'information avait été apporté aux fournisseurs non retenus, comme l'aurait voulu le manuel des achats.

42. On a informé le Comité qu'en raison d'un manque de personnel et d'une charge de travail trop lourde, la Section de la logistique et des transports n'apportait pas souvent de retour d'information aux fournisseurs non retenus. Par ailleurs, l'UNRWA a expliqué que, à partir de 2016, il utiliserait un logiciel d'appel d'offres électronique (In-Tend) envoyant automatiquement un retour d'information, tant aux fournisseurs sélectionnés qu'à ceux qui n'avaient pas été retenus. Il a ajouté que ce logiciel serait amélioré pour inclure tous les contrats et achats conclus au siège, à Amman, et qu'il était prévu de l'installer progressivement dans tous les bureaux de secteur au cours du quatrième trimestre de 2016 et du premier trimestre de 2017.

43. Le Comité estime qu'en n'adressant aucun commentaire aux fournisseurs non retenus, l'Office risque de compromettre sa réputation d'évaluateur équitable et de limiter la transparence de ses procédures d'achat. Ce manque de commentaires a également un impact sur la confiance des fournisseurs, qui pourraient y réfléchir à deux fois avant de faire une nouvelle offre, et, partant, entrave le libre jeu de la concurrence.

44. Le Comité recommande à l'UNRWA d'accélérer la mise en service du logiciel d'appel d'offres électronique dans tous ses bureaux de secteur et au siège afin de garantir qu'un retour d'information soit apporté aux fournisseurs non sélectionnés et de rendre ses procédures d'achat plus transparentes.

Justification inadéquate des dérogations

45. Le chapitre 5.4.1 (par. 1 et 3) du manuel des achats de l'UNRWA (2012) énonce en détail les circonstances dans lesquelles il est acceptable de déroger à la procédure d'appel d'offres et prévoit que, le cas échéant, la justification de la dérogation soit dûment conservée en vue d'un examen ultérieur. Le Comité a analysé 10 des 17 dossiers (représentant un montant total de 3,18 millions de dollars) pour lesquels une dérogation avait été accordée par le bureau de Gaza afin de réduire les délais de l'appel d'offres et d'accélérer le processus de passation des marchés. À l'issue de cette analyse, il a noté que seules deux (20 %) des dix dérogations (pour un montant de 1,76 millions de dollars) présentaient une justification acceptable. Les raisons invoquées pour les huit autres dérogations (80 %) tenaient principalement au fait que les départements concernés n'avaient pas défini leurs besoins dans les temps afin de les soumettre aux fournisseurs. Le Comité estime que le fait d'octroyer, sans raison valable, des dérogations pour des dossiers dont les frais s'élèvent à 1,42 million de dollars témoigne d'un problème de planification et indique que les stocks ne sont pas régulièrement vérifiés pour veiller à ce que le réapprovisionnement se fasse dans les délais, de façon à éviter les achats d'urgence et les dérogations injustifiées.

46. Le Comité a été informé que l'UNRWA avait rendu l'élaboration d'un plan d'achat global obligatoire et conclu plus de 75 accords à long terme. L'UNRWA

estime que, grâce à ces mesures, tous les besoins en matériel seront identifiés dans les délais voulus et communiqués à la Division des achats et de la logistique afin d'éviter de devoir raccourcir inutilement la période d'appel d'offres.

47. Le Comité est d'avis que le raccourcissement des périodes d'appel d'offres pourrait conduire à une réduction du nombre de fournisseurs y répondant, ceux-ci ne disposant alors pas de suffisamment de temps pour préparer et présenter leur offre et, par conséquent, limiter la compétition entre fournisseurs et finir par influencer sur les prix proposés.

48. Par ailleurs, si le bureau de Gaza a conclu 16 accords à long terme avec différents fournisseurs l'approvisionnant en biens et services fréquemment achetés sur une période déterminée, cinq (63 %) de ces accords ont été prorogés sans que les prestations des fournisseurs soient évaluées, ce qui va à l'encontre du chapitre 12.4 du manuel des achats de l'UNRWA (2012).

49. L'UNRWA a indiqué qu'aucune évaluation n'avait eu lieu car les utilisateurs finals ne s'étaient pas plaints des services fournis. Le Comité estime cependant que les évaluations doivent être effectuées de façon proactive et non réactive, afin d'améliorer les prestations des fournisseurs. En prorogeant des contrats sans procéder à une évaluation des prestations, l'Office prend le risque de recourir à des fournisseurs n'ayant pas donné satisfaction.

50. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de :
a) renforcer la coordination entre les départements des achats et les départements bénéficiaires, afin de garantir que tous les besoins en matériel soient identifiés dans les délais voulus et communiqués à la Division des achats et de la logistique pour éviter de devoir raccourcir inutilement la période d'appel d'offres; b) veiller à ce que le bureau de Gaza procède à une évaluation des prestations de ses fournisseurs avant de proroger des accords à long terme et se fonde sur les résultats de cette évaluation pour décider de proroger les contrats.

Retards dans la livraison des biens et des services

51. Le Comité a examiné 16 commandes passées par le bureau de Gaza pour un montant total de 6 millions de dollars et constaté que, pour sept d'entre elles (44 %), qui représentaient un montant de 2,69 millions de dollars, les livraisons avaient été effectuées entre 30 et 110 jours plus tard que la date prévue au contrat mais qu'aucune indemnité fixée contractuellement n'avait été réclamée aux fournisseurs pour retard de livraison. Le Comité s'inquiète du fait que ces retards pourraient avoir une incidence sur la qualité des services fournis aux réfugiés palestiniens. L'UNRWA a expliqué que ces retards étaient dus à des restrictions aux frontières des pays hôtes, sauf pour quelques cas dans lesquels ils étaient imputables aux fournisseurs. Le Comité a été informé que le bureau de Gaza s'efforçait d'apporter toute l'assistance nécessaire aux fournisseurs dans les cas où ils se heurtaient à des restrictions qui demandaient son intervention et que l'Office envisageait de créer, avec la partie israélienne et par l'intermédiaire du Coordonnateur des activités gouvernementales dans les territoires, un nouveau mécanisme de coordination relatif aux biens de l'UNRWA.

52. Le Comité prend note des difficultés rencontrées par l'Office, mais considère néanmoins que les départements bénéficiaires et les départements des achats doivent travailler main dans la main pour garantir un suivi rapproché des retards imputables

aux fournisseurs et améliorer la coordination avec ces derniers. Par ailleurs, si l'Office a déclaré que tous les contrats accompagnant les bons de commande envoyés aux fournisseurs comprenaient une clause relative aux indemnités, le Comité n'a trouvé aucune preuve de son application par le bureau de Gaza. Par conséquent, le Comité estime que l'UNRWA doit intégrer dans ses contrats une clause spécifique relative aux indemnités qui lui sont dues en cas de retards imputables aux fournisseurs.

53. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait: a) de renforcer le Groupe de la gestion des marchés, afin de garantir un meilleur suivi des fournisseurs et, partant, de réduire les retards dans la livraison de biens et de services; b) de veiller à ce que les contrats ou les bons de commande comprennent une clause spécifique concernant les indemnités; c) d'étudier la possibilité de créer, avec la partie israélienne et par l'intermédiaire du Coordonnateur des activités gouvernementales dans les territoires, un nouveau mécanisme de coordination relatif aux biens de l'UNRWA.

Inadéquation du dispositif de contrôle interne des procédures de suspension des fournisseurs

54. Le manuel des achats (2012) décrit, aux alinéas a) à h) du chapitre 4.4.1, la procédure de radiation des fournisseurs n'ayant pas respecté les termes et conditions des contrats. Par ailleurs, il exige, au chapitre 4.4.1.2, que la décision de déclarer un fournisseur inapte, de le suspendre ou de le radier de la liste des fournisseurs de l'UNRWA soit prise en concertation avec le Conseiller juridique et Chef des services juridiques et avec le Directeur des services d'appui administratif avant que le fournisseur concerné n'en soit informé.

55. Le Comité a examiné les procédures de suspension des fournisseurs entreprises par le bureau de Gaza et noté que quatre fournisseurs avaient été suspendus, mais que le Chef du Service des achats avait pris cette décision sans s'entretenir au préalable avec le Conseiller juridique et Chef des services juridiques et avec le Directeur des services d'appui administratif, comme l'aurait voulu le chapitre 4.4.1.2 du manuel des achats de l'UNRWA (2012). Il a en outre noté que la demande énoncée dans le paragraphe 3.3.3 du nouveau manuel des achats (3^e éd., 2015) de créer un comité des plaintes et sanctions au siège d'Amman n'avait pas été satisfaite.

56. Le Comité est d'avis qu'en suspendant ses fournisseurs sans suivre les procédures établies, l'Office pourrait voir sa crédibilité entamée et la confiance des fournisseurs diminuer. Il est par ailleurs nécessaire que l'Office crée un comité des plaintes et sanctions qui aura pour mission de traiter la question des sanctions de manière transparente et équitable.

57. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de : a) créer un comité des plaintes et sanctions qui aura pour mission de traiter la question des sanctions de manière transparente et équitable; b) garantir que les procédures de suspension, dont l'obligation de s'entretenir avec le Conseiller juridique et Chef des services juridiques et avec le Directeur des services d'appui administratif, soient respectées.

9. Gestion des ressources humaines

Mauvaise gestion des consultants et vacataires

58. Conformément à la directive organisationnelle n° 29, le directeur en charge du recrutement doit évaluer le travail des consultants et vacataires afin de garantir la qualité des services fournis. Le Comité a procédé à un examen des dossiers et contrats de consultants engagés par différents départements recruteurs et découvert ce qui suit :

59. Quinze (94 %) des 16 consultants et vacataires engagés par différents départements recruteurs au siège d'Amman n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation. Par ailleurs, 10 départements recruteurs n'avaient pas conservé les dossiers des consultants, pourtant très utiles pour faciliter le suivi de toute la correspondance entretenue par le siège de l'Office et les consultants. De même, le travail de cinq (33 %) des 15 consultants et vacataires engagés par différents départements recruteurs du bureau de Jordanie n'avait pas fait l'objet d'une évaluation.

60. Le Comité estime que les lacunes constatées sont principalement dues à l'absence de procédures bien définies réglementant le processus d'évaluation des consultants et vacataires. L'Office a indiqué qu'il allait rappeler aux départements recruteurs l'importance qu'il y a à respecter les dispositions du paragraphe 70 de la directive organisationnelle n° 29, notamment la responsabilité qui leur incombe de tenir des dossiers sur les consultants et vacataires, et qu'il allait profiter de la révision en cours de sa politique de recrutement de consultants et vacataires pour uniformiser les modalités d'évaluation de leur travail.

61. Le Comité est d'avis que, sans évaluations pouvant servir de base fiable, il sera difficile de déterminer si les besoins et objectifs ayant conduit à l'embauche des consultants et vacataires ont été remplis. L'absence d'évaluations limite également la possibilité de s'appuyer sur les résultats obtenus dans le passé par les consultants et vacataires pour décider de les engager de nouveau.

62. Le Comité a également noté que le cahier des charges afférentes aux consultants et vacataires recrutés par le siège de l'Office et le bureau de Jordanie ne définissait pas de produits mesurables de la tâche demandée, tels que des objectifs, cibles et indicateurs de résultats, qui permettraient d'évaluer leur performance, ce qui est contraire aux dispositions du paragraphe 17 de la directive organisationnelle n° 29 et pourrait compromettre l'efficacité de l'évaluation du travail des consultants et vacataires.

63. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'évaluer les travaux des consultants et vacataires engagés et de conserver leur dossier; b) d'accélérer l'examen de sa politique de recrutement afin de réglementer le processus d'évaluation des consultants et vacataires; c) de veiller à ce que tous les départements recruteurs ajoutent des produits mesurables et des indicateurs de résultats dans leurs cahiers des charges afin de permettre un suivi et une évaluation des résultats.

Avances de traitement non régularisées de longue date

64. Lors de son examen des avances de traitement octroyées en 2012, 2013 et 2014 par le bureau de la République arabe syrienne et devant être recouvrées, le

Comité a constaté que, dans certains cas, ces avances étaient dues depuis 12 à 36 mois, ce qui est contraire au chapitre 1.3 du Statut et Règlement du personnel recruté sur le plan régional, qui dispose que les avances de traitement consenties en application de la règle 103.4.1 f) doivent être recouvrées dans les 12 mois qui suivent le versement du traitement, à raison d'un paiement d'un montant fixe par mois. L'UNRWA a indiqué que le recouvrement des avances de traitement se rapportant à des fonctionnaires ayant pris un congé spécial sans traitement, dont le montant total s'élève à 56 030 dollars⁸, resterait en suspens jusqu'à la fin de leur congé. Toutefois, le Comité estime que les avances non régularisées de longue date tiennent principalement à une carence du règlement en la matière, qui ne prévoit aucune procédure dans le cas où les membres du personnel sont en congé spécial sans traitement.

65. Le Comité recommande à l'UNRWA de revoir sa politique afin de veiller à ce que les procédures permettant aux fonctionnaires de prendre un congé spécial sans traitement tiennent compte du recouvrement des avances non régularisées de longue date.

10. Gestion du programme de santé

Gestion des fournitures pharmaceutiques au bureau de Gaza

66. Dans l'annexe 9 de son rapport, le Comité d'experts des spécifications relatives aux préparations pharmaceutiques de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS, série de rapports techniques, n° 908, 2003) a énoncé les prescriptions relatives aux locaux et installations utilisés pour l'entreposage de fournitures pharmaceutiques devant être préparées avec précaution, qui doivent être respectées afin d'empêcher toute personne non autorisée d'entrer dans les zones de stockage. Néanmoins, le Comité a noté que l'entrepôt principal du bureau de Gaza était accessible à des membres du bureau qui n'étaient pas responsables des fournitures pharmaceutiques, ce qui témoigne d'un problème au niveau des contrôles d'accès et est contraire aux bonnes pratiques de stockage, comme l'indique le Comité d'experts dans son rapport. Il a également constaté que cet entrepôt n'était pas équipé des régulateurs de température nécessaires au stockage optimal de certains produits (suspensions antibiotiques, gélules, sirops, gouttes et comprimés de vitamines, crèmes et pommades). En effet, durant la visite du Comité d'experts, la température réelle dans l'entrepôt était de 26 °C alors qu'elle aurait dû être de 15 °C à 25 °C.

67. Le Comité estime qu'il est crucial que le bureau de secteur respecte les bonnes pratiques établies par le Comité d'experts de l'OMS en ce qui concerne le stockage des produits pharmaceutiques, afin de garantir le maintien de la qualité des médicaments et des fournitures médicales.

68. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'installer un entrepôt réservé aux fournitures médicales dans le nouveau bâtiment pour éviter qu'elles ne soient mélangées avec les fournitures générales; b) d'installer des régulateurs de température dans l'entrepôt principal, afin de faciliter le stockage optimal des produits pharmaceutiques.

⁸ 2012 : 632 dollars; 2013 : 8 522 dollars; 2014 : 46 876 dollars.

Fréquence des ruptures de stock

69. Le Comité a constaté une fréquence des cas de ruptures de stock au bureau de Gaza. En effet, 48 produits ont été en rupture de stock pendant des périodes allant de 35 jours à 509 jours, notamment des médicaments de première nécessité tels que des comprimés d'Amlodipine (rupture de stock de 140 jours) et des gélules de Fluconazole (rupture de stock de 293 jours). Selon l'UNRWA, ces nombreuses ruptures de stock étaient dues aux troubles ayant éclaté dans la région et à la situation d'urgence régnant dans la bande de Gaza, ainsi qu'à des retards de livraison. L'Office a expliqué qu'il avait récemment adopté une approche stratégique en ce qui concerne l'achat de médicaments et mis en place un système de réserve afin de remédier au problème. En outre, en utilisant le progiciel de gestion intégré pour gérer ses stocks, l'Office pourra connaître plus facilement l'état des réserves et déterminer à quel moment il est nécessaire de commander de nouveaux produits.

70. Le Comité estime que le suivi assuré par la Division des achats et de la logistique est actuellement insuffisant pour lui permettre de créer un stock de réserve garantissant la disponibilité continue de médicaments essentiels, étant donné le climat politique tendu dans lequel fonctionne le bureau de Gaza.

71. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de mettre en place un système de stocks de réserve afin de garantir l'efficacité des opérations et de répondre aux besoins opérationnels de base des bureaux de secteur en cas de situation d'urgence soudaine.

11. Gestion des programmes et projets

Projet pilote d'amélioration de l'infrastructure des camps de réfugiés mené au camp de Deir el-Balah

72. En 2015, l'UNRWA a engagé un fournisseur pour reconstruire le camp de Deir el-Balah. Le contrat signé prévoyait 30 mois de travaux, du 21 janvier 2015 au 21 juillet 2017, pour un montant total de 40 millions de dollars.

73. Des retards importants dans certaines des activités préparatoires ont été accumulés par rapport au calendrier établi, notamment en ce qui concerne l'aménagement urbain et l'instauration d'un dialogue avec les bénéficiaires au sujet de la démolition de leur maison et de la construction de nouveaux logements. Les activités de reconstruction auraient dû commencer en août 2015 mais, lors de sa visite en avril 2016, le Comité a constaté que rien n'était encore en place.

74. En outre, en analysant le projet de réinstallation des habitants du camp, le Comité a constaté que l'Office n'avait pas prévu dans son budget les coûts liés à la location des logements temporaires⁹ devant accueillir les familles pendant les travaux.

75. Selon l'UNRWA, les retards pris étaient dus au fait que le consultant chargé d'évaluer le plan cadre du projet et d'y apporter les changements décidés lors des ateliers thématiques n'avait pas terminé son travail dans le délai imparti. L'UNRWA a aussi expliqué que certaines familles s'étaient opposées au projet, ce qui l'avait contraint à envisager d'autres options, notamment la nomination d'une équipe

⁹ Le transfert temporaire des familles prend en compte le loyer des logements destinés à les accueillir temporairement.

chargée de mettre au point un système de « densification verticale » au sein du camp, afin de trouver des solutions acceptables. Le Comité salue les initiatives prises par l'Office pour exécuter le projet mais estime que les retards importants accumulés jusqu'ici compromettent sa mise en œuvre dans les délais et sans dépassement budgétaire. À l'avenir, l'UNRWA devra procéder à des analyses des risques, mener des initiatives de sensibilisation et effectuer des prévisions budgétaires correctes avant que ne débute l'exécution des projets.

76. L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'accélérer le processus de finalisation du plan cadre en y incluant les préoccupations des bénéficiaires et les risques qu'ils courent, afin de faciliter l'exécution du projet; b) de sensibiliser les ménages concernés aux avantages du projet; c) d'accélérer l'étude relative au système de « densification verticale » et d'incorporer les résultats obtenus dans le plan cadre du projet; d) d'estimer clairement les coûts liés à la location des logements temporaires devant accueillir les familles dont les maisons seront détruites durant les travaux.

12. Technologies de l'information et des communications

Absence de stratégie Informatique et communications

77. Le processus de planification de l'UNRWA nécessite la mise au point de la stratégie à moyen terme sur six ans, qui comprend les résultats stratégiques de l'Office ainsi que des plans de mise en œuvre sur deux ans pour les bureaux de secteur et le siège. La réalisation des objectifs et la satisfaction des besoins de la Division des systèmes informatiques incombent au Département de l'appui administratif tandis que la responsabilité de sélectionner les projets à mettre en œuvre pour satisfaire aux exigences du plan de mise en œuvre pour le siège de l'Office est revenue à la Division des systèmes informatiques.

78. L'examen de la stratégie à moyen terme (2010-2015) et du dernier plan de mise en œuvre en date (2014-2015) a révélé que l'Office n'avait pas de stratégie Informatique et communications permettant de faire le lien entre son projet, sa mission et ses objectifs en la matière et le système intégré et le plan d'étapes nécessaires pour les réaliser. En l'absence d'une telle stratégie, l'Office risque de prendre du retard dans l'alignement des capacités nécessaires à la réalisation de son projet informatique et de ne pas s'adapter à temps à la transformation de l'organisation interne.

79. Les responsables de l'Office ont déclaré que ces trois dernières années, ils s'étaient essentiellement consacrés à la mise en service du progiciel de gestion intégré, et n'avaient donc pas été en mesure d'élaborer une stratégie Informatique et communications. Ils ont ajouté qu'ils veilleraient à ce que cette stratégie soit définie en 2016, dans le cadre de l'application de la directive n° 26 sur l'informatique et les communications.

80. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité concernant la nécessité d'élaborer une stratégie Informatique et communications, ainsi qu'un système intégré et un plan d'étapes destinés à faciliter la réalisation de ses objectifs.

Absence de cadre de gestion du portefeuille applicatif

81. La gestion du portefeuille applicatif est une méthode de gestion du patrimoine informatique, des applications et des logiciels des entreprises qui permet aux dirigeants de disposer d'un inventaire des applications et d'indicateurs pour mesurer les avantages de chacune d'entre elles.

82. À l'Office, sont considérées comme des applications « d'entreprise » les applications destinées à être utilisées dans les cinq bureaux de secteur et qui sont administrées et mises à jour par la Division des systèmes informatiques du siège. D'après le registre, l'Office dispose d'un total de 30 applications « d'entreprise » administrées par la Division, dont sept ont été achetées et 23 ont été développées en interne (voir tableau II.4).

Tableau II.4

Tableau récapitulatif des applications

<i>Département</i>	<i>Nombre d'applications</i>
Services d'appui administratif	11
Éducation	4
Santé	2
Ressources humaines	8
Amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps	2
Microfinancement	1
Caisse de prévoyance	1
Secours et services sociaux	1

Source : UNRWA.

83. En examinant le registre des applications informatiques de l'Office, le Comité a constaté les défaillances suivantes, qui pourraient avoir des conséquences sur la gestion du portefeuille applicatif :

a) Certaines applications utilisées par d'autres départements, telles que le progiciel de gestion intégré, ne sont pas inscrites sur le registre;

b) L'Office n'a pas été en mesure de fournir d'indicateurs illustrant les avantages de chacune des applications utilisées par ses services;

c) Les responsabilités d'hébergement et de gestion des applications ayant été réparties entre divers départements de l'Office, l'architecture solutions de ces derniers comprend des doublons. Le Département de l'appui administratif, par exemple, avait trois applications pour la gestion des stocks, à savoir le système d'inventaire utilisés par la Division des systèmes informatiques, un système d'inventaire par service et un système de codes-barres;

d) Le délai de déploiement des applications au sein de l'Office est plus long que la normale. Par exemple, l'application e-Health, commandée en 2009, n'était en service que dans quatre bureaux au moment de l'audit final (avril 2016), soit un taux de déploiement de 80 % en six ans.

84. Le Comité estime que ces insuffisances sont principalement imputables à l'absence d'un cadre de gestion du portefeuille applicatif qui permette l'inventaire

et le suivi des applications de l'Office, et fournisse des indicateurs illustrant les avantages de chaque application. Un cadre permettrait également d'évaluer plus facilement les applications en fonction de facteurs tels que le coût, les risques et la valeur commerciale, et de déterminer ainsi quels investissements poursuivre et lesquels interrompre ou fusionner. Le Conseil a été informé qu'un cadre de gestion du portefeuille applicatif serait mis en place dans le cadre de la création du cadre global de gestion de la gouvernance informatique, tel que prescrit dans la version révisée de la directive n° 26 sur les systèmes d'information. Toutefois, le calendrier de l'élaboration du cadre n'a pas été précisé.

85. Le Comité recommande que l'Office hâte l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion du portefeuille applicatif afin que ses applications puissent être gérées correctement.

Absence de plan de valorisation des avantages pour le projet de progiciel de gestion intégré

86. Dans son rapport pour l'année 2013 (A/69/5/Add.4, par. 155), le Comité a recommandé à l'UNRWA d'élaborer un plan de valorisation des avantages du projet de progiciel de gestion intégré et de l'incorporer au plan directeur du projet afin de garantir un suivi efficace du projet et la pleine valorisation de ses avantages. Le plan de valorisation des avantages est un document essentiel qui définit les avantages escomptés du projet de progiciel de gestion intégré et la façon dont ces avantages seront évalués, en précisant qui est chargé de réaliser ces évaluations et à quel moment.

87. Toutefois, au moment de l'audit final (mars-avril 2016), le Comité a constaté que le plan de valorisation des avantages n'avait pas été élaboré. Le Comité estime qu'il est indispensable qu'un plan complet de valorisation des avantages soit élaboré pour aider la direction de l'Office à s'assurer que les avantages connus du projet fassent l'objet d'un suivi et que les débouchés attendus soient optimisés.

88. Le Comité se réjouit que l'Office ait créé des débouchés technologiques et opérationnels potentiels et qu'il soit en train d'adopter et de mettre en œuvre un plan de valorisation des avantages du projet de progiciel de gestion intégré, mais estime néanmoins que l'élaboration du plan a pris trop de temps.

89. Le Comité recommande à nouveau à l'Office de hâter l'élaboration d'un plan de valorisation des avantages du projet de progiciel de gestion intégré pour permettre un suivi efficace et la réalisation des avantages escomptés.

Bilan d'exécution du projet de progiciel de gestion intégré

90. Pour répondre à la nécessité de se doter d'un système intégré qui corresponde pleinement à ses besoins et permette une gestion efficace de ses ressources humaines, financières et matérielles, l'UNRWA a mis en place un nouveau progiciel de gestion intégré, une initiative d'autant plus nécessaire que le fournisseur de l'ancien système (Ramco) n'en aurait plus assuré la maintenance après 2014. Après moult retards, notamment dans l'exécution des phases I et II du projet, qui étaient respectivement censées démarrer en juin 2014 et janvier 2015, le progiciel a finalement été mis en service avec succès en avril 2015, pour un coût final (32,66 millions de dollars) légèrement plus élevé que le coût prévu (29,51 millions).

91. Une fois le projet lancé, il était essentiel de faire un bilan d'exécution pour déterminer si oui ou non les objectifs du projet étaient atteints, évaluer l'efficacité de la gestion du projet, tirer des enseignements pour l'avenir et veiller à ce que l'Office retire autant d'avantages que possible du projet.

92. L'Office prévoyait d'achever son bilan d'exécution du projet avant novembre 2015, mais ce dernier n'a jamais eu lieu. Le Conseil a été informé qu'il avait été annulé en raison de l'insuffisance des capacités et d'un conflit de priorités. Le Comité estime qu'il est indispensable que l'Office réalise rapidement un bilan d'exécution complet afin d'en tirer les principaux enseignements, de cerner les possibilités d'amélioration et de mieux planifier et administrer les projets à venir.

93. Le Comité recommande que l'Office procède à un bilan d'exécution du projet de progiciel de gestion intégré pour tirer les enseignements qui s'imposent et ne pas reproduire d'éventuelles erreurs dans les projets à venir.

Absence de plan de transition pour la maintenance technique du progiciel de gestion intégré

94. Conformément à la directive n° 26, le chef de la Division des services informatiques est responsable de la conception, du développement, de la mise en service et de l'administration de l'infrastructure et des services informatiques de l'Office, y compris les services d'assistance.

95. À la mise en service du progiciel, la responsabilité technique et la gestion des applications ont été confiées au fournisseur jusqu'au 31 décembre 2015. Le contrat de l'Office avec le fournisseur a ensuite été prorogé, du 1^{er} janvier au 31 mars 2016 dans un premier temps, puis du 1^{er} avril au 30 juin 2016. Toutefois, l'Office ne s'est pas doté d'un plan de transition et n'a mis en place aucune formation pour transférer les connaissances du fournisseur et renforcer sa capacité interne à assurer la gestion technique et applicative du nouveau progiciel. Le Comité craint que l'approche à court terme adoptée par l'UNRWA dans la gestion du progiciel, que reflètent les prolongations de contrat tous les trois mois et l'absence de plan de transition et d'adaptation des moyens, n'entrave sa capacité à maintenir le bon fonctionnement du nouveau progiciel à long terme.

96. Le Comité recommande que l'Office se dote d'un plan de transition pour développer les capacités internes nécessaires à la bonne gestion des principales activités techniques et relatives aux applications.

97. L'Office a informé le Comité qu'il avait signé un contrat de trois ans pour les services d'appui relatifs au progiciel de gestion intégré SAP et que le recrutement d'un agent chargé des activités d'appui pour SAP était en cours.

Absence d'interface commune entre le progiciel de gestion intégré et l'application e-Health

98. L'Office a commencé à utiliser l'application e-Health en 2009, en déployant la version classique de l'application dans ses bureaux de secteur en Jordanie, au Liban et à Gaza, puis une autre version en 2013 dans le cadre du concept d'équipes de santé familiale. À l'heure actuelle, la version classique de e-Health est pleinement en service dans 59 des 143 centres de santé (41 %).

99. Toutefois, le Comité a noté que le nouveau progiciel de gestion intégré, le principal logiciel de l'Office, n'avait pas d'interface directe avec l'application

e-Health utilisée dans les centres de santé. Actuellement, l'Office utilise un tableur pour établir les rapports sur l'utilisation des stocks, qui sont élaborés tous les trimestres après l'inventaire, et les données du tableur sont ensuite téléchargées dans le progiciel de gestion intégré. Pour faciliter l'échange d'informations entre les centres de santé et l'entrepôt principal, les deux programmes doivent avoir une interface commune.

100. En l'absence d'une telle interface, une intervention humaine est nécessaire qui accroît le risque d'erreur dans les inventaires. Elle complique également l'enregistrement des stocks consommés chaque jour au niveau des centres de santé.

101. Le Comité estime que la pleine mise en service de l'application e-Health permettra d'améliorer la visibilité des stocks de pharmacie et, à terme, d'enregistrer en temps réel la baisse des stocks dans chaque centre de santé, d'accroître l'application du principe de responsabilité et l'efficacité dans le cadre de l'actuel progiciel de gestion intégré et d'améliorer l'ensemble du processus d'établissement des rapports financiers. L'Office a indiqué qu'il était en train d'examiner le plan de déploiement de e-Health en vue d'en accélérer la mise en service, mais aucune date précise n'a été fixée pour l'achèvement du déploiement.

102. Le Comité recommande que l'Office : a) hâte le déploiement de l'application e-Health à tous les centres de santé pour permettre l'actualisation des stocks en temps réel dans les centres de santé; b) mette en service l'interface entre l'application e-Health et le progiciel de gestion intégré pour améliorer le processus d'établissement des rapports financiers s'agissant des inventaires.

Instructions techniques insuffisantes

103. Dans son précédent rapport (A/70/5/Add.4, par. 93), le Comité a recommandé à l'Office de réviser la stratégie de sauvegarde de données et les procédures relatives à l'accès des utilisateurs de façon à tenir compte des exigences du nouveau progiciel de gestion intégré. Au cours du présent audit, le Comité a noté que la stratégie de sauvegarde de 2014 et la politique de contrôle des accès mise en place en 2012 étaient suffisantes pour le nouveau progiciel. Toutefois, contrairement à ce que prescrit le paragraphe 5.7.4 de la politique de sécurité informatique, l'Office n'a établi aucune procédure précise et documentée régissant l'ouverture, le changement et la fermeture des comptes utilisateurs ou la création, le changement ou la suppression des différents rôles dans le système.

104. Le Comité estime que l'absence de procédures pour régir l'octroi et la suspension de l'accès des utilisateurs accroît le risque que des droits d'accès soient accordés à tort.

105. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle des procédures devaient être établies pour régir et documenter l'octroi et la suspension des accès utilisateurs au progiciel de gestion intégré sera élaboré, ainsi que la création, la modification et la suppression de rôles dans le système.

Non-respect des instructions techniques

106. Les normes et directives relatives à l'infrastructure informatique dans les zones reculées font l'objet d'une instruction technique (l'instruction technique n° 10) qui détaille les critères de qualité auxquels doit répondre la connectabilité au

réseau dans les zones reculées afin de garantir un fonctionnement stable et constant du système en cas de surcharge du réseau. L'Office a besoin d'une connectabilité réseau de qualité car il travaille dans cinq sites (Jordanie, Gaza, Cisjordanie, Liban et République arabe syrienne) qui s'appuient sur un progiciel de gestion intégré. Le Comité a toutefois noté que l'Office ne disposait pas d'outils informatiques permettant de contrôler la qualité du service selon les critères établis dans les instructions techniques et que la conformité de la connectabilité du réseau n'avait pas encore été contrôlée.

107. Le Comité estime que le manque de visibilité concernant la qualité de la connectabilité est susceptible d'entraîner une sous-performance de tous les progiciels de gestion intégrés de l'Office.

108. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devait a) faire acquisition d'outils informatiques permettant de contrôler la qualité du réseau conformément à l'instruction technique n° 10; b) contrôler régulièrement le respect des critères de qualité établis pour garantir la connectabilité constante du réseau.

Gouvernance de la sécurité informatique

109. Aux termes de la directive n° 26 de l'Office (octobre 2015), le Commissaire général délègue les responsabilités en matière d'informatique et de communications au Commissaire général adjoint. Cette responsabilité implique, pour ce dernier, de créer et de présider le conseil de gouvernance des technologies de l'information et des communications, chargé d'appuyer, d'examiner et de mener la prise de décisions dans des domaines tels que la validation des objectifs et des stratégies, la création de comités directeurs et le suivi des résultats.

110. Au cours de son audit, le Comité a constaté que le conseil de gouvernance des technologies de l'information et des communications n'avait pas été mis en place et que les responsabilités relatives à la sécurité étaient réparties entre divers membres des services informatiques et non attribuées aux seuls agents de la sécurité informatique de manière à ce que l'attention requise soit prêtée aux activités du programme de sécurité de l'information. Cela va à l'encontre de la section 12.4 de la directive n° 26 de l'Office, qui prévoit que ce dernier doit créer et mettre à jour un cadre d'orientation pour l'élaboration et la maintenance d'un vaste programme de sécurité informatique, conformément à la politique établie en la matière.

111. En outre, le Comité a constaté qu'aucun comité n'était chargé de veiller à ce que les stratégies de sécurité de l'information correspondent aux objectifs de l'Office et en appuient la réalisation. Le Comité a noté que la politique de sécurité informatique en vigueur, qui date de février 2011, était obsolète et comprenait toujours des références à un Comité qui n'existait plus.

112. Le Comité estime que l'absence de cadre d'orientation pour l'élaboration et la maintenance d'un vaste programme de sécurité informatique, l'absence de comité directeur et le caractère obsolète de la politique de sécurité informatique sont susceptibles de compromettre la capacité de l'Office de se protéger contre le risque informatique.

113. L'UNRWA a expliqué qu'il avait créé une instance, le Conseil de l'informatique et des communications, qui sera chargé d'établir un comité directeur

pour la sécurité informatique, et qu'un responsable de la sécurité informatique était en cours de recrutement.

114. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devrait : a) élaborer un programme complet de sécurité informatique; b) actualiser sa politique de sécurité informatique; c) mettre en place un comité directeur chargé de la sécurité informatique et attribuer les responsabilités de manière à ce que les stratégies en la matière correspondent aux objectifs fixés et en appuient la réalisation.

13. Département des services de contrôle interne

Performance globale du Département des services de contrôle interne pour l'année terminée le 31 décembre 2015

115. L'examen du Comité a révélé que sur une période de quatre ans (de janvier 2012 à décembre 2015), les auditeurs du Département des services de contrôle interne ont formulé un total de 348 recommandations, dont 298 (74 %) avaient été pleinement appliquées, 43 (11 %) en partie appliquées et 61 (15%) non appliquées au 31 décembre 2015 (voir tableau II.5). À titre de comparaison, sur les 530 recommandations formulées entre janvier 2011 et le 31 décembre 2014, 455 (86 %) avaient été pleinement appliquées, 39 (7 %) en partie appliquées et 36 (7 %) n'avaient pas été appliquées.

Tableau II.5

État de l'application des recommandations formulées par le Département des services de contrôle interne

État d'application au 31 décembre	Date de la recommandation				Total	Pourcentage
	2012	2013	2014	2015		
Recommandations non appliquées	–	16	15	30	61	15
Recommandation en cours d'application	2	23	12	6	43	11
Recommandation pleinement appliquées	141	117	22	18	298	74
Total	143	156	49	54	402	100

Source : Département des services de contrôle interne, fiche de suivi, avril 2016

116. Le taux d'application des recommandations générales formulées par le Département des services de contrôle interne a diminué de 12 %, passant de 86 % pour la période de quatre ans terminée en 2014 à 74 % celle terminée en 2015.

117. Le Comité a également noté que sur les 128 recommandations portant sur des questions sensibles formulées de 2012 à 2015, 105 (82 %) avaient été appliquées intégralement, 9 (7 %) appliquées en partie et 14 (11 %) n'avaient pas été appliquées (voir tableau II.6).

Tableau II.6
**Récapitulatif des recommandations portant sur des questions sensibles
 non encore appliquées (2012-2015)**

État au 31 décembre	Date de la recommandation				Total	Pourcentage
	2012	2013	2014	2015		
Recommandations non appliquées	–	4	5	5	14	11
Recommandations en partie appliquées	–	5	4	–	9	7
Recommandations appliquées	52	35	7	11	105	82
Total	52	44	16	16	128	100

Source : Département des services de contrôle interne, fiche de suivi, avril 2016

118. Malgré les efforts faits par l'UNRWA pour mettre en œuvre ces recommandations, le Comité estime qu'il est possible de faire davantage pour appliquer les 14 recommandations de ce type encore non appliquées afin d'améliorer les dispositifs de contrôle interne et d'éviter ce genre de retard à l'avenir.

119. Le Comité recommande que l'Office continue de remédier aux lacunes relevées dans son dispositif de contrôle interne en accélérant l'application des recommandations formulées par le Département des services de contrôle interne, en particulier celles qui concernent des questions sensibles.

14. Département du microfinancement

120. Le Département du microfinancement est un petit programme mis en place au sein de l'UNRWA pour accorder des facilités de crédit à des microentrepreneurs. Les activités et les soldes du Département pour 2015 ont été pris en compte dans les états financiers de l'Office pour la même année. Le Département établit sa propre série d'états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, que le Comité a audités séparément.

121. En 2015, il a enregistré un excédent de 0,408 million de dollars, alors qu'il avait enregistré une perte de 0,484 million en 2014. Cet excédent s'explique par une augmentation des intérêts sur les prêts et des revenus de la formation, une baisse des dotations aux provisions pour prêts douteux (de 1,05 million de dollars en 2014 à 0,70 million en 2015) et une diminution de certaines dépenses de fonctionnement. Le Comité a contrôlé les états financiers établis pour 2015 et a émis une opinion sans réserve.

Gestion des prêts à recouvrer

122. Le Comité a examiné les prêts à recouvrer et a constaté que le montant des prêts consentis en 2015 s'élevait à 37,89 millions de dollars (contre 34,38 millions de dollars en 2014), et que 34,74 millions de dollars avaient été reçus au titre du remboursement de prêts en cours (contre 30,74 millions en 2014). Au 31 décembre 2015 les provisions au titre de l'encours des prêts représentaient 0,70 million de dollars (contre 1,05 million en 2014), alors que le montant des prêts comptabilisés en pertes s'élevait à 0,80 million de dollars (contre 0,86 million en 2014). À la

même date, le solde des prêts s'élevait à 23,83 millions de dollars (contre 21,37 millions en 2014).

123. Comme dans son précédent rapport d'audit (A/70/5/Add.4, chap. II, par. 112), le Comité constate à nouveau des lacunes dans l'application des recommandations des auditeurs internes relatives aux défaillances de la procédure d'octroi de prêts, qui pourraient à terme accroître le risque de recouvrabilité. Ces lacunes provenaient principalement d'inexactitudes et d'étourderies commises par des agents de crédit en complétant les formulaires de demande de prêt, du non-respect des instructions fournies dans les manuels de procédures relatives aux prêts et des procédures applicables aux opérations de caisse, d'un manque de suivi des clients en retard ou en défaut de paiement et, de manière générale, d'un manque de contrôle et de supervision des projets par les responsables des bureaux, ce qui n'est pas conforme aux termes et conditions des prêts accordés. Voici quelques exemples de défaillances constatées en 2015 :

a) Au bureau d'el Bayader, le responsable de caisse de pointe pas régulièrement les carnets de dépôt d'espèces, ne signe pas le dernier reçu du carnet de dépôt d'espèces utilisé par le responsable des prêts, et au vu des éléments disponibles, ne semble pas compter les reçus restants pour s'assurer qu'il n'en manque aucun et que les trois copies-carbone de chaque reçu sont toujours en place. Cela est contraire aux dispositions du manuel des opérations du Département du microfinancement, qui précise que le responsable de caisse doit faire des vérifications ponctuelles et que le responsable des prêts doit signer les carnets de reçus d'espèces et veiller à en conserver trois exemplaires;

b) Le responsable de caisse n'avait consigné dans les dossiers des clients aucune note concernant les paiements collectés, les frais appliqués, les chèques encaissés ou d'autres éléments relatif aux prêts. La plupart des chèques ou des billets à ordre portés aux dossiers de prêts clos ne sont pas annulés, et s'agissant des reçus d'espèces, les motifs de l'annulation ne sont pas inscrits par le responsable de caisse sur les reçus annulés et ne sont donc pas portés à la connaissance du directeur de bureau lorsqu'il donne son accord préalable. Par ailleurs, certaines fonctions ne sont pas assez séparées. Le responsable de caisse, par exemple, reçoit les paiements des clients, établit les reçus et les saisit dans le système, et peut également effacer les reçus du système;

c) À plusieurs reprises, des bureaux ont commis des négligences et pris des décisions de crédits injustifiées, comme par exemple le bureau de Jénine, qui a accordé un prêt de 6 000 dinars jordaniens (8 475 dollars) à un client sans que le directeur des opérations de crédit n'effectue une visite sur le terrain, comme l'exige le manuel des opérations. Par ailleurs, l'historique des clients et des garants et leurs obligations ne sont suffisamment étudiés, ce qui risque d'accroître le risque de défaut de paiement.

124. Le Comité considère que les défaillances constatées sont dues au fait que les agents de caisse ne sont ni suffisamment ni régulièrement formés, et ne sont par conséquent pas en mesure de se conformer strictement aux dispositions du manuel des opérations et aux procédures établies par le Département du microfinancement concernant leurs attributions et leur charge de travail.

125. Le Comité recommande que le Département du microfinancement :
a) veille à ce que des responsables de la vérification s'assurent que les responsables de caisse respectent leur cahier des charges et rapportent

régulièrement les manquements observés à sa direction; b) fasse en sorte que les responsables de caisse ne soient plus chargés d'annuler les reçus d'espèces de manière à ce que les fonctions soient dûment séparées; c) veille à ce que toute annulation soit dûment justifiée et que les motifs soient préalablement approuvés par le directeur du bureau et consignés pour référence; d) veille à ce que des informations complètes et détaillées soient demandées à chaque client et à chaque garant, et soient dûment analysées.

126. Le Comité recommande à nouveau que le Département du microfinancement : a) examine et renforce la procédure d'octroi de prêt pour garantir que les manuels des opérations et les mesures et procédures en vigueur soient respectées au moment de la constitution des dossiers de demande de prêts, en vue d'en améliorer la précision et la cohérence; b) suivent les contrôles liés aux fonctions de trésorerie et s'attaquent régulièrement aux irrégularités constatées; c) veille à la bonne tenue des dossiers des clients, dans lesquels sont consignés et mis à jour l'ensemble des garanties des clients et des documents annexes; d) améliore les procédures de suivi des projets (supervision et contrôle) pour réduire le risque d'octroi de prêts mal avisées et, ainsi, le risque de défaut de remboursement; e) s'assurer que les termes et conditions du crédit sont respectés avant de décaisser les sommes prêtées.

Système de gestion des prêts

127. Le Comité a examiné le système de gestion des prêts (application Omni), qui gère l'ensemble des opérations liées aux produits de crédit actuellement proposés par le Département du microfinancement, et il a recensé des défaillances en matière de contrôle, qui nécessitent l'intervention de la direction :

Octroi abusif des droits d'accès utilisateur : le contrôle des accès au système implique que le propriétaire de l'application fixe l'étendue et le niveau des droits accordés à chaque type d'utilisateurs, et vérifie régulièrement que ces droits sont respectés. Pour ce qui est d'Omni, l'administrateur est chargé d'octroyer les droits d'accès aux nouveaux utilisateurs en se conformant au formulaire de demande, dans lequel figurent l'intitulé du poste de l'intéressé et la signature de la direction du bureau concerné. Le Comité a constaté que sur un échantillon de 26 nouveaux employés de différents bureaux de secteur, 14 (54 %) s'étaient vu accorder des droits utilisateurs par l'administrateur sans que la procédure de demande ne soit suivie, c'est à dire sans que ne soit rempli le formulaire et sans que leur hiérarchie ne donne son accord préalable. L'octroi au cas par cas des droits d'accès à Omni accroît le risque que soient accordés des droits abusifs.

128. Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle les formulaires de demande de droits utilisateurs de l'Office, qui existent, doivent être systématiquement utilisés afin de clarifier les besoins des utilisateurs et de consigner l'approbation de la direction pour référence et pour alimenter le journal d'audit.

Contrôle des droits d'accès : le contrôle des accès au système implique d'octroyer des droits étendus au personnel habilité (« superutilisateurs ») et que les demandes de droits soient documentées et examinées par la direction. Le Comité a toutefois constaté que les journaux et l'observateur d'événements n'avaient pas été formellement examinés dans le but de détecter d'éventuelles

anomalies dans l'accès à Active Directory, à l'application et à la base de données grâce à des comptes de super utilisateurs¹⁰. Il a par ailleurs noté que l'entité ne s'est pas dotée d'instances de contrôles, comme par exemple un département de la sécurité indépendant qui contrôlerait les journaux d'accès et enregistrerait l'activité des comptes utilisateurs particulièrement étendus ou sensibles afin d'éviter toute infraction. Il a enfin constaté qu'il n'existait ni journaux ni procédures formelles de contrôle des activités de l'administrateur à tous les niveaux (domaine, réseau, logiciels et applications) et que les mots de passe des comptes administrateurs ne sont pas enregistrés, ce qui complique les procédures de passation. L'absence de procédure de suivi de l'activité des comptes des superutilisateurs affaiblit le contrôle de ces comptes privilégiés et accroît le risque que les données soient compromises par des activités non autorisées.

129. Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devait : a) tenir un journal d'audit et faire régulièrement contrôler l'activité des comptes d'utilisateurs les plus sensibles et les autorisations relatives à ces comptes par un responsable de la sécurité informatique (ou assimilé) indépendant de l'équipe informatique; b) déterminer et documenter de manière formelle les comptes d'administrateurs à tous les niveaux et faire en sorte que les mots de passe pour ces comptes soient dûment sécurisés, détenus uniquement par la direction de l'Office et que leur accès soit soumis à une procédure formelle.

Mot de passe sur la base de données SQL : le contrôle des accès au système implique d'authentifier les utilisateurs (locaux et hors-site) des applications, des bases de données, du réseau, des logiciels de communication et des logiciels système au moyen de mots de passe ou d'autres dispositifs, conformément à la politique de sécurité informatique de l'Office en vigueur dans les organismes des Nations Unies. L'utilisation de mots de passe suppose la mise en œuvre de politiques concernant les changements réguliers, la confidentialité et le format des mots de passe (longueur, types de caractères acceptés). Le Comité a constaté que le contrôle des accès à Active Directory, à Omni et à la base de données était sans effet, puisque les critères de complexité, le verrouillage et les paramètres d'expiration des mots de passe étaient désactivés. Ces défaillances sont susceptibles d'affaiblir le niveau de sécurité du système de gestion de base de données.

130. Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devait renforcer la sécurité des mots de passe pour l'accès à la base SQL de l'application Omni afin de se conformer aux pratiques de référence en instaurant des critères de complexité, d'expiration automatique et de saisie obligatoire après verrouillage.

¹⁰ Source : rapport d'audit interne du Département du microfinancement pour l'année terminée le 31 décembre 2015.

C. Informations communiquées par l'administration

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

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

132. L'UNRWA a informé le Comité, conformément à la disposition 11.5 de son règlement financier, qu'il avait enregistré les pertes et comptabilisations en pertes suivantes : 2 165 dollars de pertes de montants en espèces; 25 513 dollars de pertes de stocks (détectées lors de la vérification des stocks physiques); 941 dollars de créances irrécouvrables; 0,17 million de dollars de contributions non acquittées et 0,810 million de dollars de prêts non remboursés (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

133. Toujours en application de la disposition 11,5, l'Office a rendu compte des versements à titre gracieux qu'il a effectués en 2015, qui s'élèvent à un total 61 729 dollars, dont 59 322 dollars (96 %) ont été versés à un membre du personnel dont l'enfant est décédé à l'hôpital tenu par l'UNRWA à Qalqiliya des suites d'une erreur médicale. Les 2 407 dollars restants ont été divisés entre 9 fonctionnaires dont les enfants avaient besoin de soins médicaux et 14 autres qui avaient travaillé pendant une tempête de neige dans les entrepôts de l'Office en République arabe syrienne. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif de ces versements.

3. Cas de fraude avérée ou présumée

134. Conformément aux Normes internationales d'audit (norme 240), le Comité planifie ses audits des états financiers de manière à pouvoir raisonnablement s'attendre à repérer les erreurs et irrégularités significatives, y compris celles qui résultent de la fraude. On ne saurait attendre de lui, toutefois, qu'il décèle toutes les inexactitudes et anomalies. C'est à l'administration qu'il appartient au premier chef d'empêcher et de détecter la fraude.

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

136. En 2015, le Comité n'a décelé aucun cas de fraude, hormis les cas de fraude et de présomption de fraude déjà signalés et communiqués dans le rapport. Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et à l'annexe y relative, l'Office a signalé au Comité 41 cas de fraude avérée ou présumée au cours de la période considérée. Sur les 41 cas, 19 enquêtes avaient été menées et classées au cours de

l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 14 847 dollars. Quatorze autres cas font toujours l'objet d'une enquête et seront traités dans le rapport que présentera l'Office l'année prochaine. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des cas de fraude avérée ou présumée.

D. Remerciements

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

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

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

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

Annexe I

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

N°	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
1	2011 (A/67/5/Add.3, chap. II)	82	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de fixer des délais de soumission des offres conformes aux dispositions du manuel des achats, de définir clairement ce qui constitue un « motif valable » et de demander aux bureaux de secteur de planifier adéquatement les achats.	La troisième version du manuel des achats (2015), dont la mise à jour a été finalisée, tient compte des préoccupations exprimées par le Comité. L'examen final de cette version est en cours. Une fois que le manuel révisé aura été présenté au Comité, il est à espérer que cette recommandation pourra être classée. Le manuel comporte désormais un calendrier de référence pour les annonces d'adjudication et d'appel d'offres. Ce calendrier indique le nombre minimum de jours requis pour ces annonces.	Le Comité considère que cette recommandation a été appliquée car le nouveau progiciel de gestion intégré (REACH), qui renforce la procédure de contrôle des délais d'inventaire, et la nouvelle version du manuel des achats, qui fournit des orientations sur les justificatifs précis à fournir dans le cadre d'un raccourcissement du délai de soumission des offres pour motif valable, portent leurs fruits.	X				
2	2011	118	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre à jour son manuel des achats afin de remédier au manque de cohérence des procédures de gestion des sorties de stocks dans les bureaux de secteur et de combler les lacunes observées	Le progiciel de gestion intégré de l'Office vient d'être mis en service. Les activités liées aux sorties de stocks sont désormais intégrées dans le système, de sorte que les procédures sont harmonisées entre les différents bureaux de secteur. Cela répond à la préoccupation du	Après s'être assuré que le nouveau progiciel de gestion intégré a bien permis d'harmoniser les procédures d'approvisionnement dans tous les bureaux de secteur, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		en matière de sortie de stocks.	Comité, qui s'inquiétait du risque d'incohérence qui existait du temps de l'ancien système papier. Le nouveau système a supprimé la catégorie des articles hors stock et toutes les marchandises sont maintenant gérées comme des stocks dans le système, ce qui apporte une cohérence nécessaire dans l'ensemble de l'Office.						
3 2011	178	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de faire de la mise en œuvre des recommandations des auditeurs internes une priorité, en mettant l'accent sur les domaines considérés comme à haut risque.	Des directives générales ont été mises au point pour assurer le suivi des recommandations des auditeurs.	Prenant note des mesures prises, à savoir la formulation des directives générales, l'automatisation du processus de suivi et la mise en œuvre des recommandations issues des audits internes de 2011 et 2012, le Comité estime que cette recommandation est classée.	X				
4 2012 (A/68/5/Add.3, chap. II)	62	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre au point un dispositif bien défini de suivi de la qualité des prestations pendant la durée du contrat, qui assurera le respect des règles et garantira à l'administration que les mauvaises	Les instructions techniques destinées au Groupe de la gestion des marchés ont été finalisées, et le système In-Tend a été acheté et mis en service. Le personnel de la Division des achats et de la logistique du siège a été formé à l'utilisation du système In-Tend. Celui-	Le nouveau progiciel de gestion intégré a été mis en service, mais le suivi systématique des contrats de louage de services n'est pas encore effectif. Entre-temps, l'Office a acquis le système In-Tend pour permettre le suivi systématique de		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		prestations ne restent pas sans suite.	ci devait être officiellement lancé au cours de la première semaine de mai 2016. Entre-temps, les contrats de louage de services ont été téléchargés sur In-Tend de façon à permettre un suivi systématique des prestations des fournisseurs au regard des principaux indicateurs de résultats. En outre, selon le plan de déploiement, le système In-Tend sera lancé au bureau de Jordanie avant la fin du troisième trimestre de 2016, et dans les autres bureaux de secteur d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2016.	la prestation des fournisseurs au regard des principaux indicateurs de résultats, mais le système n'est pas encore pleinement opérationnel. En outre, les instructions techniques destinées au Groupe de la gestion des marchés n'ont pas encore été approuvées par les ressources humaines.					
5	2012	72	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de continuer de mobiliser des ressources pour empêcher que les bâtiments en mauvais état se détériorent plus encore, de préparer un plan global de gestion des biens durables sur le long terme pour les bâtiments nécessitant des réparations, identifiés comme tels dans le rapport d'expertise, et	L'UNRWA a continué de mobiliser des ressources et de réparer les bâtiments à titre prioritaire dans chaque secteur. Il poursuivra les réparations selon l'ordre de priorité établi à cet égard dans son rapport d'expertise. Le plan de gestion des biens permet d'effectuer des inspections, des évaluations et des réparations régulières. L'évaluation et les réparations pour	Le Comité a examiné les progrès accomplis et pris note des efforts déployés par l'UNRWA pour mobiliser des ressources de façon à assurer chaque année l'entretien d'au moins un certain nombre de bâtiments. Un plan à long terme pour la construction, l'entretien et la remise en état des locaux de l'UNRWA dans tous les bureaux de	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		d'élaborer une stratégie de réparation et d'entretien.	l'entretien courant se poursuit dans tous les bureaux de secteur sur une base annuelle, conformément au plan élaboré tous les ans pour chacun d'entre eux selon une évaluation annuelle, avec un recensement des priorités, dans la limite des ressources disponibles. Une politique d'entretien et des instructions techniques sur le sujet ont déjà été publiées.	secteurs a été établi et intégré à la stratégie à moyen terme (2016-2021). L'Office prévoit d'accorder chaque année la priorité à la collecte de fonds dans le cadre de sa stratégie de mobilisation des ressources.					
6	2012	82	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de faire de son mieux pour obtenir les documents légaux qui l'autorisent à utiliser les bâtiments et les terrains qu'il occupe.	L'UNRWA s'emploie à obtenir les documents.	L'application de cette recommandation est en cours. Le Comité demande de nouveau que l'administration assure la liaison avec les gouvernements de tous les lieux dans lesquels l'UNRWA intervient pour obtenir les documents.		X		
7	2012	96	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'élaborer une politique ou une directive d'organisation afin de formaliser l'examen des résultats de la gestion axée sur les résultats; b) de s'assurer que l'examen des résultats se tienne comme	Concernant la partie a), la directive interne n° 21 est toujours en attente de finalisation. Les parties b) et c) ont été appliquées, comme le montre la présentation d'un rapport émanant du bureau de Syrie au Comité des commissaires aux comptes.	Le Comité a évalué l'application de la partie b) et en est satisfait, mais réserve son jugement concernant la partie c) tant qu'il n'a pas examiné le rapport du bureau de la République arabe syrienne. L'application de la partie a) dépend de l'approbation de		X		

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		prévu annuellement, en milieu d'année; c) de s'assurer de la mise en œuvre de mesures visant à appuyer d'autres moyens de collecte des données du bureau de Syrie, par exemple par Internet.		la directive interne n° 21.				
8 2012	101	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'arrêter un calendrier pour la création d'un comité directeur chargé de l'informatique, qui supervisera l'application et le fonctionnement des fonctions informatiques; b) d'élaborer une étude de viabilité pour le déploiement d'un système électronique de gestion des documents central accessible de partout et en permanence; c) d'arrêter un calendrier et de procéder dans les meilleurs délais à la fusion du groupe d'appui aux applications du système Ramco du Département de la gestion financière	a) L'UNRWA a établi en juillet 2013 un comité directeur chargé de l'informatique. Une série de mesures ayant trait à la gouvernance de tous les aspects du comité directeur chargé de l'informatique est en cours d'élaboration. b) La politique en matière de conservation, d'archivage et de destruction des documents est actuellement mise à jour. Elle permettra, une fois achevée, l'élaboration d'un document détaillé qui définira la configuration nécessaire et les exigences de l'Office s'agissant de la mise en place d'un système électronique de gestion des documents en vue de la numérisation des archives papier, actuellement conservées par le groupe de la tenue centralisée des dossiers.	La directive interne n°26 portant sur la gouvernance des technologies informatiques, notamment sur le comité directeur chargé de l'informatique, a été élaborée et l'équipe en charge du système Ramco a été dissoute, étant donné que le nouveau progiciel de gestion intégré a remplacé le précédent le 19 avril 2015.			X	

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		avec celui de la Division des systèmes informatiques.	c) Pour passer à la nouvelle plateforme SAP, il faudra restructurer globalement l'actuelle division de l'informatique et la fusionner avec ce qui subsistera de l'équipe chargée du projet relatif au progiciel de gestion intégré une fois celui-ci mené à bien à la fin de 2015. L'équipe en charge du système Ramco sera par conséquent entièrement démantelée et remplacée par un groupe d'appui relevant de la nouvelle division de l'informatique.						
9 2012	112	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : de continuer de suivre le portefeuille de prêts en République arabe syrienne en vue d'augmenter son taux d'autofinancement et de pouvoir couvrir ses dépenses opérationnelles; de renforcer les mécanismes de contrôle en créant un comité d'examen des demandes de prêts chargé de gérer les créances; de s'assurer que les mécanismes généraux de contrôle du système de gestion	En 2013, la démarche stratégique de l'Office pour le Département du microfinancement en République arabe syrienne a été de minimiser ses pertes, dans la mesure du possible, pour couvrir ses coûts opérationnels en élaborant des stratégies pour couvrir les risques inhérents à ses activités, tout particulièrement le risque de change. Le Département a commencé à évaluer le portefeuille de prêts sur une base trimestrielle et à comptabiliser les moins-values de change.	Le Comité a examiné les mesures correctives prises par le Département du microfinancement pour atténuer les risques liés aux opérations du Département au bureau de Syrie en 2013 et 2014. Il est satisfait de ces mesures et considère donc cette recommandation	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		des prêts sont adaptés à l'atténuation des risques toujours croissants.	Il a mieux réparti les risques et a géré plus efficacement la dévaluation de la monnaie. Il a également mis en œuvre le nouveau système de gestion au début de 2013 et est ainsi parvenu à atténuer les risques opérationnels. Le système a fait l'objet d'une vérification lors de l'audit de 2013 et a été jugé satisfaisant. Un comité d'examen des demandes de prêt a été mis en place pour étudier le portefeuille de prêts, chaque trimestre, et donner des conseils à la direction s'agissant du respect des procédures et des risques opérationnels.					
10 2013 (A/69/5/Add.4, chap. II)	24	Le Comité a recommandé une nouvelle fois à l'UNRWA de mettre au point un plan de financement pour ses engagements au titre des prestations dues à la cessation de service et de le soumettre aux autorités compétentes, notamment à l'Assemblée générale, pour examen et approbation.	L'Office s'emploie, dans un environnement opérationnel difficile, à répondre aux besoins humanitaires immédiats des réfugiés palestiniens. La question des prestations dues à la cessation de service sera abordée lorsque l'on parviendra à une résolution juste et durable de la question des réfugiés palestiniens. Un fonds destiné aux prestations dues à la cessation de service,	Les prestations dues à la cessation de service n'ont pas été financées et continuent d'augmenter chaque année; le Comité restera donc préoccupé à ce sujet jusqu'à ce que l'Office trouve un moyen de financer ces prestations. Il avait renouvelé sa recommandation en 2014.				X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			ainsi qu'à d'autres éventuelles obligations envers le personnel et à l'appui des réfugiés palestiniens fourni par l'intermédiaire de l'Office, sera créé avec la collaboration des autorités compétentes. Une fois qu'une résolution durable et juste aura été atteinte, l'application d'un programme global de soutien dépendra de l'appui financier de la communauté internationale.						
11 2013	31	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : d'inventorier les conditions imposées par les normes IPSAS les plus importantes pour l'établissement des états financiers et, pour que les normes soient mieux appliquées, d'organiser des formations à l'intention du personnel du Département de la gestion financière et d'autres départements; de mieux coordonner, lors de l'établissement des états financiers, le travail du	Dans le cadre de la mise en place du nouveau progiciel de gestion intégré, le Département de la gestion financière a renforcé sa coordination avec différents départements compétents aux fins de l'établissement des états financiers et a examiné les normes IPSAS applicables. Une formation a été dispensée aux fonctionnaires concernés dans les bureaux de secteur sur le nouveau système et un manuel de formation détaillé a été fourni pour que le personnel puisse s'y reporter.	Le Comité a vérifié que la formation aux normes IPSAS était organisée pour le personnel des services d'exécution qui participe directement à l'établissement des comptes définitifs. Il a également constaté une amélioration de la coordination avec les autres départements, en particulier la Division des achats et de la logistique. Par conséquent, la recommandation est classée.	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recomman- dation en cours d'application</i>	<i>Recomman- dation non appliquée</i>	<i>Recomman- dation devenue caduque</i>	<i>Recomman- dation renouvelée</i>
12 2013	36	<p>Département de la gestion financière et des autres départements, de façon à ce que les soldes présentés soient plus complets et plus fiables.</p> <p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'élaborer des principes directeurs en matière de lutte contre la fraude et les autres pratiques de corruption, afin de fournir à la direction et au personnel les orientations qui les aideront à déceler les cas s'y rapportant et à les signaler.</p>	<p>L'Office accepte cette recommandation, et des activités sont en cours pour mettre au point une stratégie de lutte contre la corruption. Ces activités font écho à une recommandation formulée par le Comité consultatif sur le contrôle interne visant à mener une évaluation complète des risques de fraude et de corruption. Veuillez noter l'obligation faite à l'ensemble du personnel de signaler tout cas de fraude, de corruption ou de faute professionnelle, qui est énoncée dans la circulaire n° 5/2007. En outre, le cours de déontologie en ligne de l'Office, qui est obligatoire pour l'ensemble de son personnel, sensibilise aux problématiques de la fraude et de la corruption et décrit les mécanismes de dénonciation des manquements qui s'y rapportent.</p>	<p>Après avoir vérifié que l'UNRWA avait mis en place une politique de lutte contre la fraude et la corruption, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.</p>	X				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
13	2013	40	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'entreprendre un état des lieux afin de recenser et de réunir les contrôles internes essentiels à son fonctionnement, dans un document unique qui fera référence à d'autres documents contenant les procédures détaillées.	L'UNRWA accepte cette recommandation et va élaborer un document décrivant les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui concerne le contrôle interne de ses activités fondamentales.	L'élaboration du document est toujours en cours.		X			
14	2013	43	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'élaborer une politique de gestion des risques définissant une approche et des procédures d'atténuation, et de la distribuer au personnel; b) de faire en sorte que les risques importants communs à tous les bureaux de secteur de l'Office soient consignés dans les inventaires de risques, ce qui permettrait de mettre en place des procédures communes pour y répondre.	L'UNRWA accepte cette recommandation et va élaborer un document décrivant les rôles et les responsabilités de chacun en ce qui concerne le contrôle interne de ses activités fondamentales. Il a mis en place des pratiques optimales pour la gestion des risques, comme le montrent de nombreux éléments, notamment : les inventaires de risques dans les plans d'exécution à la fois pour le siège et les bureaux de secteur pour 2014-2015; les inventaires des risques dans le plan stratégique à moyen terme pour 2016-2021; les risques qui figurent dans le document sur les priorités pour 2015; les	Le Comité a examiné les progrès accomplis concernant l'application de la partie b) mais l'application de la partie a) dépend de l'élaboration de la directive interne n°21, qui définira les pratiques sous-jacentes.		X			

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
15	2013	48	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'examiner attentivement le rapport du consultant et d'appliquer les	<p>évaluations de risques dans les rapports trimestriels qu'il remet au Comité de gestion; l'analyse des risques que présentent les projets dans les évaluations mensuelles; le fait que le Département des services de contrôle interne ait élaboré son programme de travail en tenant compte des risques. L'Office entend élaborer une directive interne (la directive n°21) qui explique la nécessité de mettre en place de telles pratiques. Il a tenu compte de la nécessité de mettre davantage l'accent sur la gestion des risques dans l'organisation, y compris en déterminant des niveaux acceptables de tolérance pour certains risques. Dans la lignée du renforcement de la gestion des risques dans l'ensemble du système des Nations Unies, il a établi et mis en œuvre un cadre de gestion des risques.</p> <p>À l'issue de consultations tenues avec les services de secours et d'appui des bureaux de secteur (Cisjordanie, Jordanie et Liban),</p>	La recommandation est en cours d'application.		X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque	Recommen- dation renouvelée
			recommandations proposées, afin d'améliorer le fonctionnement du programme d'aide aux organismes de microfinancement, sans pour autant porter atteinte à sa principale mission qui est d'aider les réfugiés palestiniens à réaliser tout leur potentiel de développement humain.	L'Office a appliqué des recommandations par bureau, notamment le gel de l'actuel mécanisme de prêt et la mise au point d'autres instruments de prêt au bureau de Jordanie, ainsi que la mise en place d'un système de suivi des prêts et d'un système intégrés de gestion au bureau du Liban. Par ailleurs, les bureaux de secteur prennent actuellement des mesures pour appliquer les recommandations du consultant relatives à l'amélioration du fonctionnement du programme d'aide aux organismes de microfinancement. L'UNRWA accepte la recommandation mais fait remarquer que compte tenu de la crise financière, il a été décidé de suspendre en 2016 le financement du programme d'aide aux organismes de microfinancement jusqu'à ce que celui-ci soit adapté aux critères de lutte contre la pauvreté appliqués dans le cadre de la réforme des secours et des services d'appui.						

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
16 2013	53	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer la mise en service d'un nouveau logiciel de gestion des activités de l'atelier de mécanique automobile et des dossiers; b) de faire appliquer les contrôles opérationnels existants dans les ateliers, dont la consignation adéquate des données et l'établissement de fiches techniques dûment complétées.	Les bureaux de Cisjordanie et de Jordanie ont intégralement déployé le système de suivi des véhicules et le système Fleetwave, qui composent le système de gestion du parc. Celui-ci est donc pleinement mis en service. Le bureau du Liban a obtenu le financement requis et a fait l'acquisition de 20 systèmes de suivi des véhicules devant être installés chacun sur un véhicule. En raison du conflit en République arabe syrienne, il n'a pas encore été possible d'installer le système pour le bureau dans ce pays. Le bureau de Gaza utilise le système de suivi dans tous ses véhicules. Fleetwave devait être mis en service le 1 ^{er} mai 2016. Il est constamment rappelé aux bureaux de secteur qu'ils sont tenus d'utiliser le module d'entretien, qui fait partie intégrante du système Fleetwave.	Le système a été mis en en place dans les bureaux de Cisjordanie et de Jordanie, tandis que la mise en œuvre dans les autres bureaux de secteur est toujours en cours. Le Comité engage vivement l'UNRWA à accélérer l'application intégrale de la recommandation.		X			
17 2013	58	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'accélérer l'évaluation et de revoir les soldes d'ouverture et de	L'UNRWA élabore actuellement des politiques et procédures pour la gestion des stocks et des articles non compris dans les stocks	La recommandation a été appliquée après l'introduction du progiciel de gestion intégré, qui inclut les articles hors stock.	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		fermeture des stocks conformément à la norme IPSAS 12.	compatibles avec le progiciel de gestion intégré qui a été mis en service en 2015. Ces procédures, élaborées en tenant compte des recommandations du Comité, seront conformes aux normes IPSAS.					
18 2013	63	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : de préparer les plans d'achat en y incluant les articles acquis au moyen des fonds dédiés aux projets afin de réaliser des économies d'échelle; de faire participer le Chef de la Division des achats et de la logistique et les fonctionnaires chargés des achats et de la logistique dans les bureaux de secteur à la planification des achats relatifs aux projets, tant au siège que dans les bureaux de secteur, afin de disposer d'éléments en vue de la préparation de chaque plan d'achat.	Tous les besoins en matière d'achats sont maintenant intégralement compris dans les nouveaux plans d'achat depuis leur lancement officiel. Les plans d'achat couvrent la planification des achats relatifs au budget-programme et aux projets, ce qui permet à la Division des achats et de la logistique de regrouper les besoins et d'acheter en gros, mais aussi de réaliser des économies d'échelle globales. Cela permet également l'élaboration stratégique d'accords à long terme et la collaboration avec l'UNRWA ainsi qu'avec d'autres entités des Nations Unies. Le Chef de la Division des achats et de la logistique et les chefs des achats et de la logistique dans les bureaux de secteur	L'application est toujours en cours. En effet, lors de son examen du modèle de plan-cadre d'achat de l'Office pour 2016, le Comité a fait remarquer que le fonds qui présente les détails de toutes les ressources (c'est-à-dire le budget-programme, les ressources provenant des appels d'urgence et les fonds destinés aux projets) n'était pas indiqué. En conséquence, il engage vivement l'Office à réviser le modèle pour tenir compte des détails des fonds.	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
19 2013	66	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : d'élaborer et appliquer une méthode normalisée et un modèle de planification des achats afin d'harmoniser les activités entreprises par les départements du siège, les bureaux de secteur et au titre des projets; de faire en sorte que les plans d'achat soient examinés attentivement et approuvés par les départements intéressés, les chefs	participent activement au processus de planification des achats, auquel prennent part également les départements et les administrations auxquels les achats sont destinés. Les nombreux échanges de courriers électroniques, vidéoconférences et téléconférences, ainsi que visites sur le terrain, se poursuivront en vue de consolider les plans d'achat grâce à un cadre de consultation et de conseil à l'échelle de l'organisation. La troisième version du manuel des achats tient compte des préoccupations exprimées par le Comité. Une méthode normalisée et un modèle de planification des achats ont été mis au point et sont employés à l'échelle de l'organisation. Tous les besoins en matière d'achats pour 2016 recensés dans les nouveaux plans d'achat. Ceux-ci sont désormais examinés et approuvés par les départements intéressés. La Division des achats et de la logistique s'assure au	Le Comité estime que la recommandation a été appliquée, étant donné que l'UNRWA a publié la troisième version du manuel des achats et a créé un modèle de planification des achats. En outre, le Comité a constaté que les plans d'achat avaient été examinés.	X				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
			de projet et la Division des achats et de la logistique afin de s'assurer, préalablement à leur mise en œuvre, que toutes les informations utiles y figurent.	préalable que toutes les informations utiles y figurent. On a déjà constaté qu'au cours de vidéoconférences, de téléconférences et d'appels Skype, les participants avaient attentivement examiné les plans d'achat reçus et les avaient approuvés. Outre ces appels, la Division des achats et de la logistique a tenu une réunion en face à face avec le bureau de Jordanie, au cours de laquelle les participants ont identifié tous les domaines requérant une collaboration, qui est d'ailleurs en cours de mise en œuvre. Des représentants de la Division se sont également rendus au bureau du Liban pour rencontrer les spécialistes des achats et de la logistique, et ont effectué une visite au bureau de Syrie pour discuter des synergies et des possibilités de collaboration. Une visite similaire est prévue aux bureaux de Cisjordanie et de Gaza. Tous les plans d'achat ont été intégralement examinés et regroupés dans un plan d'achat-cadre à l'échelle						

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
20 2013	71	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : de faire appliquer les dispositions figurant dans le manuel des achats et de réduire au minimum les approbations rétroactives, et, lorsque celles-ci sont inévitables, d'en indiquer clairement les raisons; d'établir des projets d'étude détaillés en ce qui concerne les travaux de construction et d'examiner rigoureusement les rapports y relatifs afin d'éviter toute modification inutile; d'examiner avec plus d'attention le contenu des devis quantitatifs avant qu'ils ne soient approuvés, afin de vérifier que tous les articles nécessaires à un projet de construction donné y figurent.	de l'organisation aux fins de la gestion et de la mise en œuvre stratégiques. Les documents examinés comportent notamment des approbations rétroactives, mais celles-ci ne sont pas un facteur déterminant des pratiques d'achat de l'UNRWA. L'Office n'adhère pas à l'idée qu'il existe un problème systématique en ce qui concerne les modifications inutiles ou les estimations de l'Office et les devis quantitatifs. Un examen indépendant des projets d'étude et des devis quantitatifs connexes, qui constitue une obligation en matière de gouvernance, a été mené dans le cadre du processus de construction. Il porte également sur les propositions de contrat demandant l'approbation des ordres de modification qui excèdent les niveaux tolérés tels qu'indiqués dans le manuel des achats. Approbation rétroactive : pour tout contrat accordé à la suite d'une situation d'urgence ou à une urgence	Le Comité a examiné l'état d'avancement des mesures prises dans les bureaux de secteur et est satisfait de ces mesures, y compris la justification des motifs d'approbation rétroactive et le processus d'examen du devis quantitatif.	X				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
				<p>opérationnelle et dont la valeur est supérieure au seuil de contrôle défini à l'appendice C, le Directeur du Département de l'appui administratif (qui peut demander l'avis du Comité consultatif des achats) ou le comité local des achats, selon qu'il convient, peuvent remplir la même fonction d'examen définie à la section 2.4.3 du manuel des achats (2012) de façon rétroactive. Lorsque la valeur de l'opération d'achat dépasse le seuil de contrôle du comité des achats compétent prévu à l'appendice C du manuel des achats (2012), l'autorité adjudicatrice veillera à ce que la recommandation préalable de déroger à la règle de la concurrence ou à d'autres dispositions définies précédemment ait été obtenue auprès du comité des achats compétent avant que la dérogation ne soit accordée, ou à ce que la procédure d'obtention de la dérogation soit examinée par le comité des achats compétent après l'approbation de la dérogation.</p>						

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
21	2013	75	<p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA :</p> <p>a) d'améliorer la coordination entre la Division des achats et de la logistique et les utilisateurs dans les bureaux de secteur pour faire en sorte que les opérations d'achat demandées soient définies et communiquées à la Division des achats et de la logistique du siège dans les délais prescrits, et pour éviter d'écourter inutilement la durée des appels d'offres;</p> <p>b) de contrôler régulièrement les délais d'exécution et les stocks afin d'éviter les commandes urgentes;</p> <p>c) d'examiner les raisons motivant les demandes de dérogation de façon à ce qu'elles respectent les bonnes pratiques en vigueur.</p>	<p>En raison de l'augmentation des fonctionnalités que permet le module de gestion de l'offre et des achats du progiciel de gestion intégré récemment mis en service, tous les projets doivent être présentés au moyen de structures détaillées de répartition des tâches, qui permettront de définir précisément les besoins présents et futurs en matière d'achats, ce qui facilite le travail de planification entre le siège et les bureaux de secteur. Des outils de gestion des stocks et de signalement améliorés, s'inscrivant dans le cadre de la fonction de communication de l'information du système SAP, faciliteront eux aussi la planification de la demande. Étant donné que le système a été mis en place, il est recommandé que les parties a) et b) soient classées. La troisième version du manuel des achats tient compte des préoccupations exprimées à la partie c) concernant les demandes de dérogation. Une fois que le manuel aura été</p>	<p>L'UNRWA a mis en service le nouveau progiciel de gestion intégré, qui permettra de mieux communiquer avec le personnel sur le terrain au sujet de la gestion des stocks et des délais. L'Office a également élaboré une troisième version du manuel des achats, qui traite des dérogations en détail. Toutefois, le Comité a relevé des lacunes similaires au bureau de Gaza, ce qui indique que le problème est toujours présent. Le Comité contrôlera l'efficacité des mesures instaurées lors du prochain audit.</p>		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			présenté au Comité des commissaires au compte, la recommandation devra être classée. Le progiciel de gestion intégré est désormais en place et, à cet égard, les améliorations systémiques devraient bénéficier d'un suivi. La section 6.8.1 du nouveau manuel des achats porte sur les dérogations et autres questions.						
22 2013	81	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de créer un comité officiel d'évaluation afin de renforcer la transparence, l'objectivité et l'équité du processus d'appel d'offres; b) d'élaborer un modèle normalisé de déclaration de conflit d'intérêt à l'intention des membres du comité d'évaluation; c) de rédiger des lettres d'engagement destinées aux membres du comité d'évaluation, dûment justifiées.	a) Une procédure normalisée a été mise en place pour la désignation d'un comité officiel d'évaluation des appels d'offres qui soit indépendant. Ses membres sont nommés au moyen de la procédure formelle. b) On a également établi un modèle comprenant une procédure normalisée pour que tous les membres du comité d'évaluation des appels d'offres puissent déclarer leurs conflits d'intérêts et s'engager à respecter le caractère confidentiel de leur travail. c) Un mémorandum a été établi au niveau de l'organisation aux fins de la nomination des membres du comité d'évaluation des appels d'offres.	L'Office a présenté la troisième version du manuel des achats en octobre 2015. Le Comité contrôlera donc l'efficacité des mesures employées lors du prochain audit.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
23 2013	85	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'indiquer les ressources financières nécessaires pour chaque objectif stratégique des plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur en vue d'une évaluation efficace des résultats.	L'exécution de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 a été rendue possible par l'élaboration de plans stratégiques pour chaque secteur d'opération de l'UNRWA, qui couvrent la même période stratégique 2016-2021 et tiennent compte de l'orientation fixée dans la stratégie à moyen terme. Ils détaillent la façon dont la stratégie sera adaptée à chaque secteur pour y être ensuite mise en œuvre. Outre les plans stratégiques, chacun des cinq secteurs de l'UNRWA a élaboré un plan opérationnel annuel pour 2016, conçu pour permettre d'aligner les travaux quotidiens de l'Office sur les priorités stratégiques définies dans la stratégie à moyen terme. Les plans stratégiques et les plans opérationnels annuels remplacent les plans biennaux d'exécution sur le terrain et les plans de mise en œuvre au siège qui composaient la stratégie à moyen terme pour 2010-2015. Comme suite à une demande formulée par le Comité	Pour 2016, l'UNRWA n'envisage pas la mise en œuvre de plans d'exécution pour le siège et les bureaux de secteur, mais plutôt du plan opérationnel annuel. Le Comité a examiné le plan opérationnel annuel et a pris note de la mise en œuvre de la stratégie à moyen terme. Toutefois, en dépit de l'élaboration de plans opérationnels annuels et d'instructions du Département de la planification l'exigeant, les ressources financières ne sont toujours pas incluses dans les objectifs stratégiques.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
24	2013	89	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'intégrer le but « assurer une gouvernance efficace et performante et un appui au sein de l'Office » dans la prochaine stratégie à moyen terme pour 2016-2021 à des fins de cohérence avec les plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur et le budget biennal.	des commissaires aux comptes, le 21 avril 2016, un exemple de budget de plan opérationnel annuel (pour le bureau de Jordanie) a été fourni. La nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 comprendra un cadre de résultats révisé doté d'une composante efficacité de la gestion. Le chapitre 5 de la nouvelle stratégie comporte un objectif relatif à la gestion et à l'efficacité opérationnelle, qui équivaut à l'objectif recommandé relatif à la gouvernance et à l'appui au sein de l'Office.	La recommandation est considérée comme ayant été appliquée car l'objectif relatif à la gouvernance et à l'appui au sein de l'Office a été inclus dans la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.	X			
25	2013	93	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'établir un mécanisme permettant de gérer et de mettre en ligne régulièrement sur l'intranet tous les documents essentiels relatifs aux projets; b) d'examiner le manuel des projets et de désigner spécifiquement l'administrateur de projets chargé de tenir à jour et d'archiver	a) La recommandation a été appliquée. Les documents relatifs à la gestion des projets sont mis en ligne sur la page intranet du Département de la planification. Ceux qui se rapportent directement aux accords de subvention sont introduits dans une base de données du Département des relations extérieures et de la communication et peuvent être consultés par les membres du personnel	Le Comité estime que la partie a) a été mise en œuvre; l'application de la partie b) est subordonnée à l'examen du manuel des projets.	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		tous les documents relatifs aux projets en un même lieu.	concernés. b) Le manuel des projets a été mis à jour afin qu'il soit tenu compte, entre autres, de la situation résultant de la mise en service du progiciel de gestion intégré. La finalisation du manuel des projets a été retardée par les priorités liées au lancement du système.						
26 2013	97	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de surveiller la tendance actuelle en ce qui concerne les dépenses d'appui aux programmes et de faire en sorte que leur montant soit conforme au taux de prélèvement approuvé; b) de faire en sorte que tout écart par rapport à ce taux de prélèvement soit accepté par les donateurs et approuvé par le Directeur du Département de la gestion financière sur la base d'une justification écrite et valable.	Tout écart exceptionnel par rapport au taux de prélèvement standard pour les dépenses d'appui aux programmes défini dans l'instruction technique n° 22, tels ceux qui ont été demandés par certains donateurs du projet concernant le camp de réfugiés de Nahr el-Bared, est soumis à l'approbation du Directeur du Département de la gestion financière sur la base d'une justification écrite et valable fournie par le Département des relations extérieures et de la communication.	Le Comité a examiné les taux de recouvrement des dépenses d'appui au titre des projets pour le camp de Nahr el-Bared et a noté que ces taux étaient maintenant conformes à l'instruction technique n° 22 et que ceux qui ne l'étaient pas avaient été approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière. En outre, l'UNRWA a simplifié le processus d'approbation du taux des dépenses d'appui aux programmes par l'intermédiaire du nouveau progiciel de gestion intégré, qui dispose d'un module spécifique pour la gestion des projets. Le taux standard devant être appliqué a été configuré.	X				

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
27	2013	102	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer le recrutement du directeur de projet du camp de réfugiés de Nahr el-Bared; b) de faire en sorte que tous les plans et les autres documents nécessaires soient présentés en temps voulu à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation afin d'éviter des retards supplémentaires et de futurs dépassements des coûts.	a) Le directeur de projet du camp de réfugiés de Nahr el-Bared a été recruté; b) pour faire en sorte que tous les plans et les autres documents nécessaires soient présentés en temps voulu à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation afin d'éviter des retards supplémentaires et de futurs dépassements des coûts, l'Office a déjà pris contact avec la Direction générale et tenu des réunions préliminaires avec le consultant agissant pour le compte du Gouvernement libanais sur la question. Conformément à la procédure de conception participative établie, la documentation est présentée à la Direction générale à l'issue d'un processus de validation et de conception préliminaire. Les plans et autres documents nécessaires ont été présentés à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation en juin 2015.	Le Comité a estimé que la partie a) avait été mise en œuvre et a constaté concernant la partie b) que les plans et les autres documents nécessaires avaient été présentés à la Direction générale de la planification urbaine du Liban pour approbation en juin 2015.	X				

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
28	2013	108	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de créer des comités de pilotage pour les projets de travaux, conformément au manuel des projets actuel et dans l'attente du manuel révisé; b) de réviser le manuel des projets et de fournir des directives claires sur la création de comités de pilotage de projets, notamment en ce qui concerne leur composition et les rôles et responsabilités de leurs membres, et sur les types de projets qui nécessitent un tel comité.	La mise à jour du manuel des projets est liée à la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, qui a été introduit en avril 2015. Cette mise à jour est en cours, mais le manuel ne sera pas prêt avant la mise en service du progiciel de gestion intégré (afin de veiller à ce que le manuel offre des orientations claires et correctes). Les procédures et outils du manuel, comme les comités de pilotage, sont inclus dans cette mise à jour. La finalisation du manuel a été retardée en raison de priorités liées au lancement du progiciel de gestion intégré.	Le Comité a estimé que la finalisation de l'application la recommandation est subordonnée à la mise à jour du manuel des projets.		X			
29	2013	112	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de faire en sorte que les pièces indiquant que les fonctionnaires ont participé à une session d'information à l'entrée en service figurent dans leurs dossiers personnels respectifs; b) d'envisager d'allouer des fonds pour couvrir le coût de ces sessions dans le	La dernière session d'information à l'entrée en service a eu lieu le 25 juin 2014 et les états de présence figurent dans les dossiers des membres du personnel. Des cours d'orientation sont prévus pour 2015/2016. Entre-temps, les ressources humaines du bureau du Liban ont élaboré une brochure d'orientation détaillée qui est envoyée à tout nouveau membre du personnel avec son	Le Comité a examiné les éléments de preuve et est satisfait de l'application de la recommandation.	X				

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			prochain budget biennal; c) d'envisager des méthodes autres que la formation en présentiel (comme la formation en ligne) pour organiser des sessions d'information à moindre coût lorsque les budgets sont limités.	dossier de recrutement. Une lettre de confirmation signée (indiquant que la brochure a été reçue) est jointe au dossier de chaque nouveau membre du personnel à sa date de réception.						
30	2013	117	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'intégrer le recensement des besoins de formation des fonctionnaires à son processus d'évaluation de la performance afin de réduire les coûts au minimum.	Le nouveau système ePer a été mis en œuvre dans les cinq secteurs pour le personnel recruté sur le plan international et les hauts fonctionnaires recrutés sur le plan régional. Tous les autres membres du personnel ont été inclus dans le système au quatrième trimestre de 2015. En attendant, les besoins de formation des fonctionnaires ont été pris en compte dans le système actuel. L'UNRWA considère donc que la recommandation est classée et demandera confirmation au Comité des commissaires aux comptes.	Après avoir examiné le système ePer, qui comprend l'évaluation des besoins dans son évaluation en ligne, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.	X				
31	2013	121	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'examiner le tableau d'effectifs au moyen	L'Office examine régulièrement son tableau d'effectifs. En novembre 2012, il a procédé à un examen du	Le Comité a examiné les résultats préliminaires de l'examen des effectifs, y compris le tableau		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		d'évaluations détaillées afin de supprimer les postes redondants et de recenser les postes essentiels qui doivent être pourvus rapidement de manière à améliorer les services rendus aux réfugiés.	personnel recruté sur le plan international, de façon à assurer la répartition optimale de ces effectifs limités, et a recommandé d'envisager le transfert de trois postes. En l'absence de confirmation, le tableau d'effectifs est resté inchangé. L'exercice annuel de formation des classes permet d'examiner régulièrement l'affectation du personnel enseignant (catégorie qui regroupe les deux tiers des effectifs de l'Office) et constitue l'un des principaux exercices de planification des effectifs, étant donné qu'il concerne la majorité des fonctionnaires. Il s'agit d'un processus continu et le rapport final n'est pas encore disponible.	d'effectifs du personnel recruté sur le plan régional, et a demandé au Département des ressources humaines des éclaircissements, qu'il n'a pas obtenus.					
32 2013	126	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'accélérer les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement et à faire en sorte que la prestation de services aux réfugiés se fasse dans les délais prévus.	Cette recommandation fait suite aux observations formulées par le Comité au bureau du Liban, lequel a fait savoir qu'il avait prévu de prendre les mesures ci-après : a) élaboration d'un plan de recrutement annuel; b) communication	Le Comité a renouvelé sa recommandation en 2014 car la question se pose toujours aux bureaux du Liban et de Jordanie et au siège à Amman, d'après l'évaluation qu'il a effectuée pendant l'année. En 2015, le Comité a constaté que,					X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
33 2013	130	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de relancer diligemment le Cabinet du Secrétaire général et le fournisseur d'électricité au sujet du règlement des factures des camps de réfugiés en souffrance afin de trouver une solution durable et d'éviter tout risque de coupure de l'électricité dans les camps.	Le bureau du Liban et le Commissaire général ont relancé diligemment le fournisseur d'électricité et le Gouvernement libanais pour expliquer que l'UNRWA n'est pas tenu de régler les dettes des réfugiés de Palestine, y compris les factures de consommation d'électricité, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des camps. Toutefois, cela n'a pas permis de régler le problème. Concernant cette recommandation, l'UNRWA indique que le Cabinet du Secrétaire général et le Bureau des affaires juridiques ont décidé avec l'Office que	hebdomadaire d'informations actualisées aux départements; c) tenue régulière de réunions avec les départements. Le plan de recrutement annuel est en cours d'élaboration et les communications hebdomadaires et les réunions ont déjà commencé.	sur les 26 recrutements de personnel sur le plan régional, le processus a dépassé les 90 jours dans 20 cas et la période moyenne de recrutement était de 129 jours, tandis que pour les postes faisant l'objet d'un recrutement international, sur 40 recrutements en 2015, 14 ont dépassé les 120 jours, bien que la période moyenne soit de 106 jours.		X		

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
34 2013	134	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre au point un plan de secours concernant le soutien du progiciel de gestion intégré au cas où la mise en service du nouveau système serait de nouveau reportée.	son Bureau de représentation à New York présenterait la démarche à la Mission permanente du Liban auprès de l'Organisation des Nations Unies. C'est ce qu'a fait l'UNRWA mais aucune solution n'a été trouvée. En 2014, la Mission permanente a par la suite indiqué au Sous-Secrétaire général aux affaires juridiques qu'elle souhaitait examiner la question sur le plan technique avec l'UNRWA. Lorsque le bureau du Liban a contacté le Gouvernement libanais, celui-ci a déclaré que le problème était entre l'UNRWA et le fournisseur d'électricité uniquement.	Le nouveau progiciel de gestion intégré a été introduit le 19 avril 2015 et, à titre de référence ultérieure et à des fins d'audit, le contrat avec Ramco a été prolongé jusqu'en 2019.	Le Comité considère que cette recommandation a été appliquée étant donné que l'UNRWA a prolongé le contrat avec Ramco.	X			

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
35	2013	155	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'élaborer un plan de valorisation des avantages du projet de progiciel de gestion intégré et de l'incorporer au plan directeur du projet afin de garantir un suivi efficace du projet et la pleine valorisation de ses avantages.	Une nouvelle version du plan directeur du projet a été élaborée, en tenant compte des précisions requises, et est régulièrement mise à jour. Un plan de valorisation des avantages (ultérieurement révisé et renommé analyse de rentabilisation) comportant des mesures quantitatives est actuellement en cours de finalisation et devait être achevé en septembre 2015.	La recommandation a été renouvelée en 2015 face à la persistance du problème.					X
36	2013	164	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de mettre en place des procédures adéquates d'effacement des données enregistrées sur le matériel informatique, compte tenu de la sensibilité des informations remises aux autorités chargées de détruire ce matériel; b) d'élaborer des directives de sécurité fondées sur les bonnes pratiques afin de protéger les informations sensibles enregistrées ou consultées sur les appareils mobiles.	Le processus de recrutement est en cours pour un spécialiste de l'information et de la sécurité, qui sera chargé de toutes les questions de sécurité. Dès son entrée en fonctions, la recommandation sera incluse dans le plan de travail du titulaire en vue d'être classée d'ici à la fin de 2016. Dans l'intervalle, la Division des systèmes informatiques a lancé une campagne qui inclut des directives introduites à l'échelle de l'Office visant à sensibiliser le personnel à l'intégrité, à la confidentialité et à la disponibilité des	L'application est toujours en cours.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
37 2013	170	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de veiller à ce que les dossiers d'investigation soient dûment et rapidement enregistrés dans le système de gestion des dossiers par ses directeurs de secteur et de département; b) de recruter des enquêteurs professionnels supplémentaires qui relèvent directement de la Division des investigations du Département des services de contrôle interne et supervisent les fonctionnaires prenant part aux enquêtes aux bureaux de secteur.	données, et qui comprend également des conseils pratiques que les utilisateurs peuvent facilement suivre. L'Office a prévu de mettre en place un mécanisme pour s'assurer que les données soient entrées à temps dans le système de gestion des dossiers et qu'elles soient complètes et exactes. Par ailleurs, le Département des services de contrôle interne a recruté deux enquêteurs professionnels supplémentaires de classe P-3 en 2014 pour mieux épauler les enquêteurs sur le terrain. En application de la directive interne du Département, ces enquêteurs conseilleront, guideront et formeront les fonctionnaires sur le terrain chargés de mener les enquêtes, sous la supervision des directeurs de secteur. La participation directe de ces enquêteurs à l'encadrement du personnel sur le terrain effectuant les enquêtes dépendra de la nature du dossier et fera l'objet d'un débat et d'un accord entre le Département et		X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
				les directeurs de secteur, selon que de besoin. La nécessité de recruter des enquêteurs supplémentaires sera évaluée régulièrement dans le cadre du plan de travail annuel du Département.						
38	2013	174	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer la mise au point du cadre d'évaluation destiné à guider et à soutenir les services d'évaluation de l'Office; b) d'examiner la pratique actuelle qui consiste à gérer les activités d'évaluation menées aux départements du siège et dans les bureaux de secteur en fonction des besoins afin d'améliorer les services d'évaluation.	a) Le projet de cadre destiné à guider et à soutenir les services d'évaluation centralisés et décentralisés, comprenant notamment un dispositif d'assurance de la qualité et une politique d'évaluation, a été élaboré. Le cadre d'assurance de la qualité a été examiné en consultation avec le personnel technique participant au processus d'évaluation à l'UNRWA, ainsi qu'avec la direction et le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, et soumis à l'examen par les pairs de la fonction d'évaluation. La politique d'évaluation a été examinée en consultation avec la direction, le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne et le groupe d'examen par les pairs. Les observations	La recommandation est toujours en cours d'application étant donné que les documents ne sont pas encore approuvés.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			formulées seront prises en compte et la politique sera présentée à une réunion du comité de gestion pour adoption finale; b) le cadre d'assurance de la qualité et la politique sont conçus pour assurer une planification plus systématique des évaluations.						
39 2013	180	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de renforcer son dispositif de contrôle interne en accélérant l'application des recommandations d'audit interne portant sur des risques élevés.	Dans le cadre de la suite qu'il donne chaque semestre aux recommandations d'audit, le Département des services de contrôle interne continuera d'appeler l'attention de la direction sur les recommandations portant sur des risques élevés qui n'ont pas encore été appliquées.	Le Comité a constaté que, sur les 44 recommandations qui n'avaient pas encore été mises en œuvre en 2013, 9 % n'avaient pas été appliquées et 11 % étaient en cours d'application. Il a renouvelé la recommandation dans le présent rapport.					X
40 2013	185	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) d'améliorer ses contrôles en mettant au point en 2014 une procédure de demande de prêt en ligne dans le nouveau système Omni Enterprise; b) de surveiller étroitement les activités des caissiers et de formuler des directives à l'intention	La partie a) a déjà été mise en œuvre et intégrée à la procédure de demande de prêt. La partie b) a également été mise en œuvre et le manuel de procédures a été mis à jour. Le personnel a été formé aux procédures correctes et la supervision des sections a été renforcée pour veiller au respect des normes.	La recommandation n'a toujours pas été appliquée puisqu'il reste des lacunes à combler, selon la dernière évaluation des documents de travail de Deloitte effectuée par le Comité. Le Comité a renouvelé la recommandation.					X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
41	2013	188	<p>de l'équipe des opérations afin qu'elle respecte scrupuleusement les règles de fonctionnement et adopte une véritable procédure de suivi en cas de retard de paiement.</p> <p>Le Comité a recommandé au Département du microfinancement d'effectuer en 2014 les écritures de régularisation nécessaires pour faire correspondre les soldes de son registre à ceux du grand livre, par catégorie, et d'inclure les modules correspondant aux actifs immobilisés corporels dans le nouveau progiciel de gestion intégré, ce qui permettrait de conserver le lien entre le registre des actifs et le grand livre.</p>	<p>En 2014, les écritures de régularisation ont été effectuées chaque trimestre au moyen du système de gestion financière. Avec la mise en service du nouveau système, le Département du microfinancement aura un accès direct au module des actifs et n'aura plus à procéder à des écritures de régularisation. Toutefois, le système ne sera opérationnel qu'en 2015.</p>	<p>Un module correspondant aux actifs immobilisés corporels été créé dans le nouveau système, qui est lié au registre des actifs immobilisés corporels et aligné sur celui-ci. Le Comité a examiné le travail d'audit interne en ce qui concerne le nouveau registre des actifs immobilisés corporels du Département du microfinancement et a noté l'existence d'un livre-journal où sont consignées les opérations de reclassement portées pendant l'année afin de faire correspondre les soldes d'ouverture du grand livre et ceux du nouveau registre des actifs.</p>				X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
42 2013	192	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement d'élaborer des politiques et procédures officielles de transfert des fichiers exportés du système Omni au système Ramco et de mettre au point une convention de nommage applicable à toutes les ressources informatiques de l'Office, notamment le réseau et l'application Omni.	L'exportation chaque mois d'un fichier d'interface vers le système Ramco permet d'harmoniser les comptes de prêt entre les deux systèmes; de nouvelles améliorations y seront apportées une fois que le nouveau système deviendra opérationnel.	Le Comité a examiné le document de travail établi par les auditeurs internes du Département du microfinancement et a confirmé l'existence d'une interface entre Omni et le nouveau progiciel de gestion intégré.	X				
43 2014 (A/70/5/Add.4, chap. II)	23	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de se concerter avec le Siège de l'ONU pour obtenir confirmation de la démarche à suivre pour régler les prestations dues à la cessation de service; b) d'éviter de prendre des décisions risquant d'augmenter le montant des engagements tant que le financement demeurera incertain.	Il s'agit de la seule recommandation avec laquelle l'UNRWA n'est pas d'accord car il la juge difficilement réalisable au vu des responsabilités qui lui ont été attribuées. La question des indemnités de départ non provisionnées (s'élevant à 525 millions de dollars au 31 décembre 2014) est intrinsèquement liée à la nature de l'Office et à son mandat temporaire. Il est bien prévu que, lorsqu'une solution politique durable au problème du déplacement des réfugiés de Palestine aura été	Le Comité a examiné les prestations dues à la cessation de service et a constaté une hausse de 24 % imputable à une augmentation dans la formule de calcul de 11 % à 12 % des années de service effectuées, à compter de janvier 2015, et à une diminution du taux d'actualisation, qui passe de 4,75 à 4,32.			X		

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			trouvée, celle-ci traitera également, entre autres, des futures activités de l'UNRWA et de la dissolution de ses actifs et de ses passifs. En outre, l'Office a déjà pris une série de mesures d'austérité, y compris des programmes volontaires de retraite anticipée et la réduction de la taille des classes dans le cadre des efforts visant à réduire les dépenses de personnel. Ces mesures contribuent à ne pas accroître les prestations dues à la cessation de service tant que le financement demeure incertain.						
44 2014	27	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'instaurer une vérification stricte des informations financières lors de l'établissement des états financiers dans les bureaux de secteur pour réduire le nombre de cas de non-respect des principes et procédures comptables constatés dans certains domaines; b) de veiller à ce que les fonctionnaires	Depuis le lancement du nouveau progiciel de gestion intégré, les politiques et procédures sont désormais cohérentes dans tous les bureaux de secteur, grâce aux contrôles intégrés dans le système. De plus, pendant et après la mise en service du progiciel de gestion intégré, le Département de la gestion financière au siège et les bureaux de secteur se sont souvent concertés pour veiller à l'exactitude des données transférées et à	Le Comité a examiné les états financiers et a constaté des problèmes récurrents tels que la non-exécution des rapprochements de fin d'année des soldes des dettes fournisseurs visant à détecter les crédits ou les débits non consignés, comme l'exige l'instruction technique financière de 2013. Il a relevé deux fournisseurs pour lesquels le rapprochement n'avait pas été fait depuis					X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		travaillant à l'établissement des états financiers dans les bureaux de secteur bénéficient de l'appui du Siège dont ils ont besoin pour mettre en œuvre concrètement les exigences des normes IPSAS; c) de veiller à ce que le rapprochement de fin d'année des soldes des dettes fournisseurs soit fait afin que les crédits ou les débits non consignés puissent être détectés.	l'uniformité de l'application. La section du Département de la gestion financière chargée des normes IPSAS est disponible en permanence pour répondre à toute demande des bureaux de secteur concernant l'application des normes. Tous les fournisseurs sont désormais inscrits dans le module dettes du nouveau système, et il est prévu que leurs soldes seront rapprochés sans délai en fin d'année afin de limiter les risques que des crédits ou des débits ne soient pas comptabilisés. Des réunions hebdomadaires sont organisées entre le siège et les bureaux de secteur sur les questions de mise en œuvre concernant le nouveau système, y compris sur l'application des normes IPSAS et le rapprochement de fin d'année des soldes des dettes fournisseurs.	2002. La recommandation a donc été renouvelée.					
45 2014	31	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de revoir sa stratégie de façon à améliorer et renforcer le travail qu'il accomplit pour	Le Département des affaires juridiques supervise ces opérations et l'Office a conclu en 2013 des accords destinés à exonérer de la TVA les achats effectués	Le Comité a examiné les progrès accomplis et en a débattu avec le Directeur du Département de la gestion financière. Il a noté que les		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		recouvrer les sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA; b) d'examiner dans quelle mesure la dette est recouvrable et de passer par pertes les sommes considérées comme impossibles à recouvrer.	en Cisjordanie et à Gaza. L'accord conclu pour Gaza était intégralement mis en application en août 2015. L'Office continue de se pencher sur la question, notamment dans le cadre du rapport annuel présenté à l'Assemblée générale par le Commissaire général, qui est examiné par la Commission des politiques spéciales et de la décolonisation Le Groupe de travail chargé d'étudier le financement de l'Office examine aussi attentivement cette question.	discussions avec l'Autorité palestinienne sur le remboursement de la TVA se poursuivaient. L'Autorité palestinienne prévoit de compenser les sommes dues au titre de la TVA grâce au paiement de factures de services publics, tels que l'électricité.					
46 2014	35	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre au point un mécanisme permettant de détecter et de quantifier les économies nettes découlant des mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer l'efficacité de ces dernières.	Les économies découlant des mesures d'austérité sont détectées par l'UNRWA au niveau central suivant les orientations fournies par la Commissaire générale adjointe avec le concours de tous les départements, y compris le Département de la gestion financière, le Département des ressources humaines et le Service administratif.	Le Comité a examiné les instructions fournies par la Commissaire générale adjointe sur les mesures d'austérité. Toutefois, rien ne montre la façon dont sont détectées les économies réalisées dans les départements.		X			
47 2014	39	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de mettre au point un système d'information	Compte tenu de la situation financière, il a été décidé de suspendre en 2016 le financement du Programme d'aide	Le Comité a examiné les progrès accomplis et estime que la recommandation est en cours d'application.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
		sur la gestion à l'échelle de l'Office afin d'harmoniser les informations sur le Programme d'aide aux organismes de microfinancement de façon à pouvoir prendre des décisions éclairées et évaluer les incidences du programme ainsi qu'agrèger les données dans les états financiers généraux;	aux organismes de microfinancement jusqu'à ce que celui-ci soit adapté aux critères de lutte contre la pauvreté retenus dans le cadre de la réforme des secours et des services d'appui. Les plans de travail pour 2015 et 2016 prévoient que le bureau de Jordanie continuera d'élaborer les règles régissant la coopération des associations locales avec l'UNRWA, condition préalable à leur financement. Par ailleurs, il a été décidé que pour 2016, les subventions directes à ces associations locales seraient gelées et seule une aide sous forme d'activités serait accordée aux programmes d'assistance aux personnes handicapées et aux femmes.					
48 2014	42	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de définir formellement et de documenter les critères à appliquer pour l'octroi de nouveaux crédits.	Il a été décidé de suspendre en 2016 le financement du Programme d'aide aux organismes de microfinancement jusqu'à ce que celui-ci soit adapté aux critères de lutte contre la pauvreté retenus dans le cadre de la réforme des	Le Comité a examiné les progrès accomplis et a noté que le bureau de Jordanie avait initialement annoncé qu'il définissait les critères pour l'octroi de prêts supplémentaires. Toutefois, le bureau a suspendu ses travaux	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			secours et des services d'appui. La recommandation est devenue caduque.	en attendant de nouvelles directives du siège à Amman sur la réforme. Le Comité estime donc que la recommandation est en cours d'application.					
49 2014	45	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer l'élaboration d'une politique d'entretien qui serve d'orientation pour les travaux à effectuer dans les bâtiments; b) de mettre au point une base de données sur les travaux d'entretien qui permette d'obtenir des informations fiables propres à orienter la prise de décisions.	Le Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps a accepté les recommandations, dont la mise en œuvre s'est achevée au quatrième trimestre de 2015. Les résultats de cette mise en œuvre ont été présentés au Comité des commissaires aux comptes dans le cadre de l'audit annuel au premier trimestre de 2016.	Après avoir examiné la politique d'entretien et inspecté la base de données, le Comité estime que cette recommandation a été appliquée.	X				
50 2014	49	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de veiller à ce que toute dérogation en matière d'achats ou tout écart par rapport aux dispositions du manuel des achats de l'UNRWA (2012) soient demandés et approuvés par le directeur du bureau de secteur concerné ou par le Chef du	La Division des achats et de la logistique a obtenu du Directeur du bureau de Jordanie une dérogation pour toute demande relative au raccourcissement de la durée de l'appel d'offres et à la réémission d'un appel d'offres, ainsi que pour tout écart par rapport aux dispositions du manuel des achats. Elle tient à jour des registres de toutes les	Depuis janvier 2015, l'UNRWA a mis en place deux dossiers distincts de dérogations qui sont conservés au cabinet du Directeur et à la Division des achats et de la logistique, comprenant toutes les dérogations demandées et approuvées durant l'année. La recommandation est	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
51 2014	55	<p>Département des achats et de la logistique.</p> <p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de mettre en place des mécanismes permettant un examen régulier des devis d'ingénierie avant le lancement des appels d'offres, ce qui lui permettra d'établir des prévisions de dépenses sur la base des prix du marché; b) d'examiner la pratique tendant à réémettre des appels d'offres et de trouver les moyens d'en réduire la fréquence; c) de faciliter les visites sur le terrain des éventuels soumissionnaires pour leur permettre d'évaluer correctement l'ampleur des travaux à effectuer et de faire des estimations de coûts.</p>	<p>dérogations obtenues dans le cadre d'une délégation de son pouvoir.</p> <p>La partie a) est en cours d'application. La Division des achats et de la logistique, la Division des services de génie civil et de construction et le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps examineront les instructions permanentes relatives aux contrats d'ici à la fin de septembre 2015, en envisageant les mesures suivantes : i) des mises à jour plus fréquentes des estimations de l'Office, éventuellement sur une base trimestrielle de façon à s'aligner davantage sur les prix du marché; ii) la création d'un comité d'examen chargé de valider les estimations des bureaux de secteur avant chaque appel d'offres. Concernant la partie b), les négociations ne sont généralement pas entamées s'il y a eu un processus de sélection concurrentiel car en principe le soumissionnaire choisi</p>	<p>donc considérée comme appliquée.</p> <p>Le Comité a examiné les mesures engagées. Toutefois, leur efficacité ne sera évaluée qu'au cours du prochain audit.</p>	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée	
				est déjà le moins-disant. Toutefois, des négociations peuvent encore être nécessaires après un appel d'offres afin que l'UNRWA bénéficie du meilleur rapport qualité-prix. Pour de plus amples informations concernant les conditions de négociation, prière de se référer au paragraphe 8.4.7 (p. 76 du manuel des achats). Eu égard à la partie c), comme indiqué ci-dessus pour la partie a), l'examen trimestriel de l'Office garantira que les prix sont mis à jour, de sorte que chaque offre évalue le plus exactement possible les prix du marché pour les matériaux de construction.							
52	2014	56	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de faire en sorte que tous les contrats de louage de services soient signés avant le début des prestations afin qu'ils soient juridiquement contraignants; b) de procéder à une évaluation de la qualité des services	Au cours de sa visite, le Comité a constaté qu'aucune évaluation des services d'hospitalisation n'avait été effectuée pour les deux années précédentes. L'évaluation la plus récente date de 2011/2012. Des extraits de celle-ci ont été présentés au Comité des commissaires aux	Le Comité a pris note de la réponse de la direction; toutefois, il évaluera les progrès accomplis au prochain audit.		X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		antérieurs avant de proposer un contrat de louage de services.	comptes. Cette évaluation est obligatoire et constitue l'une des conditions pour la validation de la conclusion ou l'extension de tout contrat de services d'hospitalisation. En conséquence, l'évaluation des services d'hospitalisation doit être effectuée chaque année, conformément à l'adjudication des contrats. Celle pour 2015 est en cours. En outre, pour 2016, en coordination avec la Division des achats et de la logistique, l'UNRWA veillera à ce que les contrats de louage de services soient délivrés avant le début des prestations.						
53 2014	60	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer l'examen de ses instructions permanentes en vue de faciliter l'établissement d'un plan d'achat global et de veiller à ce que les plans soient approuvés par les comités des marchés existants avant d'être	Concernant la partie a), la troisième version du manuel des achats, qui comporte également des directives et des instructions permanentes relatives à la planification des achats et un cadre pour l'établissement d'un plan d'achat global, a été introduite en octobre 2015. Conformément au nouveau manuel des achats, l'élaboration et la	Le Comité n'a pas reçu un plan d'achat global, bien que l'UNRWA ait réussi à établir un modèle, des directives et des instructions permanentes pour la planification des achats et un cadre pour l'établissement d'un plan d'achat global. La recommandation est donc considérée		X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
			exécutés; b) d'améliorer l'établissement des plans d'achat des bureaux régionaux en y incluant les éléments clefs permettant l'évaluation et l'application du principe de responsabilité.	soumission de plans d'achats pour le siège et les bureaux de secteur sont désormais obligatoires. Eu égard à la partie b), l'approbation des plans d'achat est également une exigence précisée dans le manuel des achats et dans le mémorandum interne publié par le Chef de la Division des achats et de la logistique à l'intention de tous les directeurs et chefs des achats et de la logistique au siège et dans les bureaux de secteur. En ce qui concerne la partie c), les exigences établies par le nouveau manuel des achats pour les plans d'achats, l'élaboration d'un modèle de plan à l'échelle de l'organisation, l'appui fourni par la Division des achats et de la logistique aux bureaux de secteur au moyen de vidéoconférences, de téléconférences et de courriers électroniques ont permis d'améliorer l'établissement de plans d'achat au siège et dans les bureaux de secteur, sans oublier que le cadre pour l'évaluation continue et pour	comme en cours d'application.					

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
54	2014	63	<p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de se doter d'un bureau chargé de la gestion des contrats, qui aura pour mission de coordonner ses relations contractuelles; b) d'établir une relation efficace entre la direction et les fournisseurs et d'entretenir des contacts réguliers avec les fournisseurs; c) d'envisager d'assortir les contrats relatifs à l'achat de médicaments et de fournitures médicales d'une clause de dommages-intérêts afin de veiller à ce que les fournisseurs exécutent leurs obligations.</p>	<p>l'application du principe de responsabilité a également été mis en place.</p> <p>S'agissant de la partie a), un groupe de la gestion des marchés a été créé au sein de la Division des achats et de la logistique et son chef est le principal interlocuteur pour toute question relative à la gestion des marchés. Le Groupe, qui dispose de personnel spécialisé, est opérationnel. Les ressources humaines doivent encore reconnaître officiellement le Groupe et approuver formellement son nouveau mandat et les classes de son personnel. Concernant la partie b), une plateforme destinée à favoriser une relation efficace entre la direction et les fournisseurs a été établie avec le Groupe de la gestion des marchés, qui constitue le principal interlocuteur pour l'UNRWA. Le Groupe participe à toutes les étapes du processus d'attribution des marchés et de l'émission des bons de commande. Il informe également les</p>	<p>La recommandation est toujours en cours d'application étant donné que la structure n'a pas encore été approuvée. En outre, la question des dommages-intérêts sera examinée dans tous les bureaux de secteur en 2016, à l'occasion du prochain audit.</p>	X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
55	2014	67	Le Comité a recommandé à l'UNRWA :	<p>fournisseurs lorsque les acheteurs envoient des bons de commande. Eu égard à la partie c), la clause de dommages-intérêts est désormais intégrée à tous les contrats relatifs à l'achat de biens et de services, notamment de médicaments et de fournitures médicales. Le Groupe veille au respect de cette clause. En outre, un mémorandum a été envoyé au personnel de la Division des achats et de la logistique pour veiller à ce que les procédures soient respectées dans la pratique à tous les niveaux. Tous les fournisseurs reçoivent un bon de commande dont ils doivent signer et renvoyer un exemplaire à l'UNRWA, en signe de reconnaissance et d'acceptation. Le bon est accompagné des conditions générales et particulières de l'UNRWA, y compris de la clause dommages-intérêts. Les garanties de bonne fin sont également acceptées.</p>	Le Comité a examiné les progrès accomplis concernant la	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		a) d'accélérer la construction d'une école, à savoir l'école « verte », pour y regrouper les effectifs de trois écoles actuellement installées dans des locaux loués; b) d'envisager de mettre en place des plans à long terme en vue de remplacer les écoles situées dans des locaux loués et des solutions à court terme pour équiper ces écoles; c) de continuer, compte tenu de la modicité de ses ressources, de s'employer à mobiliser des fonds en vue de couvrir le coût des terrains et des travaux.	en proie à des difficultés financières et dispose de ressources limitées. Il était peu probable que l'UNRWA soit en mesure de donner suite à la recommandation en 2015. L'Office continuera à mobiliser ses ressources limitées, en mettant l'accent sur les activités de base et les priorités clefs.	mobilisation de ressources aux fins de la construction de l'école. Des difficultés financières ont toutefois mis un frein à ces progrès.					
56 2014	68	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'installer des salles de documentation dans les écoles existantes afin d'améliorer la mise en œuvre des programmes à l'intention des élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux;	Comme le Comité l'a déjà fait remarquer, l'Office est actuellement en proie à des difficultés financières et dispose de ressources limitées. Il était peu probable que l'UNRWA soit en mesure de donner suite à la recommandation en 2015. L'Office continuera à mobiliser ses ressources limitées,	Le Comité a examiné les progrès accomplis, y compris le plan de mise en œuvre. Des difficultés financières ont toutefois mis un frein à ces progrès.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
57	2014	70	<p>b) de mobiliser des ressources suffisantes pour rénover les bâtiments scolaires existants de façon que les élèves à mobilité réduite puissent y accéder facilement.</p> <p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de veiller à ce que les bureaux de secteur accélèrent le recrutement aux postes vacants au sein de la nouvelle structure et se coordonnent avec le Département de l'éducation, au siège de l'Office, pour les questions appelant une décision du siège; b) d'accélérer la mise au point du projet de cadre de gouvernance, afin d'appuyer la mise en œuvre de la stratégie de réforme de l'éducation.</p>	<p>en mettant l'accent sur les activités de base et les priorités clefs.</p> <p>Eu égard à la partie a), le recrutement aux postes vacants dans la nouvelle structure a été accéléré et mené à bien dans quatre des cinq bureaux de secteur. Les dernières étapes dépendent de la situation financière. S'agissant de la partie b), l'élaboration d'un cadre de gouvernance est en cours.</p>	Après avoir examiné les progrès, le Comité accomplis estime que la recommandation est en cours d'application.	X			
58	2014	71	<p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre en place des stratégies acceptables visant à éviter que les activités du syndicat local ne compromettent l'exécution du projet pilote de nomination</p>	<p>En raison de difficultés rencontrées sur le terrain dans la mise en œuvre du projet pilote en Cisjordanie, celui-ci a été transféré au Liban en 2014. Compte tenu des problèmes financiers que connaît l'organisation, ce projet a également été</p>	Après avoir examiné l'état d'avancement, le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
59	2014	76	de coordonnateurs d'enseignants dans d'autres bureaux régionaux. Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'étudier la possibilité de conclure des accords à long terme avec des fournisseurs locaux qui offrent des prix compétitifs et satisfont aux caractéristiques techniques requises; b) de faire installer plus rapidement de nouvelles chambres froides suffisamment grandes où seront entreposés les médicaments devant être conservés à une température inférieure à 8 °C; c) de se débarrasser des médicaments périmés de façon à disposer de plus grandes capacités de stockage et, dans l'intervalle, se doter d'une aire de stockage temporaire où entreposer des médicaments dans de bonnes conditions.	suspendu au Liban, mais l'Office a bien l'intention de le faire reprendre. La recommandation d'audit est close : des représentants de la Division des achats et de la logistique et du Département de la santé se sont entretenus avec le Chef de la Division en juillet 2015 et sont convenus que la Division résoudrait le problème des retards de livraison et de fixation des prix au moyen d'une combinaison d'activités : renforcement et amélioration de la gestion des marchés; élargissement de la base de fournisseurs locaux et internationaux par l'introduction de fournitures pharmaceutiques génériques également approuvées par le service jordanien de contrôle des aliments et des médicaments; organisation chaque année d'une évaluation quantitative pour permettre une estimation plus précise des besoins.	Le Comité a visité les chambres froides et s'est entretenu avec des responsables. Les chambres froides fonctionnent. D'autres parties des locaux ont également été allouées à la Division des achats et de la logistique. Par conséquent, les parties b) et c) sont mises en œuvre, tandis que la partie a) est en cours d'application car aucun document justificatif ne vient étayer les mesures prises par l'Office.	X			
60	2014	80	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'élaborer	Les essais pharmaceutiques des fournitures médicales	Le Comité a examiné le plan destiné à élaborer des	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
		et de faire appliquer des procédures visant à faciliter la réalisation de tests de contrôle de la qualité des médicaments et fournitures médicales de première nécessité au bureau du Liban.	sont effectués non pas à leur réception mais par les fabricants dans leur pays d'origine. Le Ministère de la santé publique exige uniquement que les médicaments soient enregistrés au Liban et qu'il les ait approuvés. En d'autres termes, toutes les fournitures médicales entrant au Liban doivent obtenir les approbations requises conformément à la réglementation établie par le Ministère. Des contrôles sont effectués au port de déchargement avant l'acheminement des marchandises.	procédures visant à faciliter la réalisation de tests de contrôle de la qualité au bureau du Liban; son application est toutefois limitée par des difficultés financières.					
61 2014	81	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de définir des méthodes et des lieux adéquats d'élimination des déchets médicaux et de juger prioritaire d'allouer des crédits au traitement des déchets dans le cadre du budget annuel afin de faciliter la mise en place d'installations d'élimination de tels déchets dans les centres sanitaires.	La direction de l'UNRWA a élaboré et approuvé le plan de gestion des déchets. Le Département de la santé veillera à ce que ses services disposent des fonds nécessaires pour le mettre en œuvre.	Après avoir examiné l'état d'avancement, le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
62 2014	83	Le Comité a recommandé à l'UNRWA d'établir un mécanisme, tel qu'un comité d'examen des projets, qui veillerait à ce que des évaluations de risques des projets soient menées et leurs conclusions prises en compte dans les propositions de projet, ainsi que l'exige le manuel des projets de l'Office (2011).	La direction de l'UNRWA au bureau du Liban souscrit à la recommandation tendant à ce que les propositions de projet comprennent une évaluation des risques et à ce que des mécanismes soient mis en place pour garantir l'exactitude des prévisions de dépenses. L'Office tient à souligner le fait que la question est déjà traitée par la constitution d'un comité d'examen des projets, comprenant des membres de la direction ainsi que des représentants des départements compétents, du Bureau de l'appui aux projets et du Groupe des relations avec les donateurs. Le comité est chargé d'examiner toutes les propositions avant qu'elles ne soient présentées aux donateurs et veille à ce que les projets soient fondés sur les besoins identifiés et tiennent compte de tous les facteurs tels que les synergies avec les projets ou programmes existants, les dépenses d'appui, y compris les besoins en ressources humaines, et la gestion des risques. Le Bureau de l'appui aux	Le Comité a examiné les minutes des réunions du comité d'examen des projets et est satisfait de son évaluation des propositions de projet. En outre, dans son évaluation effectuée au cours de l'audit intérimaire au bureau du Liban, il a relevé des améliorations. En effet, les risques éventuels sont pris en compte dans les propositions de projet.	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
63 2014	87	Le Comité a recommandé une nouvelle fois à l'UNRWA de mettre en œuvre plus rapidement les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement en améliorant la coordination au sein des départements recruteurs.	projets continue à élaborer une procédure solide d'examen des projets, ce qui aidera à assurer l'exécution sans heurt des projets. Le poste ici visé est le poste d'aide-soignant. Certains postes peuvent se voir accorder un rang de priorité plus élevé que d'autres, ce qui fait que, pendant le processus de recrutement, les priorités ont changé. L'examen de la sélection par le Comité a pris plus de temps que prévu en raison de ce changement de priorités au sein du groupe de recrutement, sachant que les ressources humaines doivent équilibrer les ressources disponibles et les besoins de recrutement plus urgents avec un rang de priorité plus élevé. Les ressources humaines poursuivront et redoubleront leurs efforts visant à réduire la durée de recrutement en fournissant chaque semaine des comptes rendus actualisés sur les recrutements en cours et en effectuant un suivi auprès des départements concernés. Les avis de vacance de postes faisant	Le Comité estime que la recommandation est en cours d'application car l'UNRWA doit définir des mesures appropriées pour réduire au minimum les défaillances des sections de recrutement et leur charge de travail.		X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
64	2014	89	<p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de respecter la politique de sélection du personnel recruté sur le plan international de façon à accorder suffisamment de temps pour qu'un plus grand nombre de personnes présentent leur candidature; b) de veiller à faire figurer dans les dossiers de recrutement une explication adéquate lorsqu'une dérogation à la politique de recrutement est accordée en vue de répondre aux besoins opérationnels de base de l'Office.</p>	<p>l'objet d'un recrutement sur le plan international sont normalement publiés pendant un mois. Dans de rares cas, s'il juge la demande appropriée, le Département des ressources humaines peut réduire cette durée à trois semaines, s'il est urgent de pourvoir un poste en raison du départ imprévu et imminent d'un fonctionnaire ou s'il existe une autre lacune en matière de ressources.</p> <p>Dans cet esprit, les mêmes considérations sont applicables lorsque la période de publication requise a été ajustée dans la nouvelle politique de sélection du personnel recruté sur le plan international (I/104.2/Rev.3, annexe 1), qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2014. Le paragraphe 25 de la politique stipule que la section de recrutement publie la vacance de poste invitant les candidats à se présenter par l'intermédiaire du système de recrutement en ligne de l'Office. Les postes vacants rentrant dans le cadre du programme de mobilité</p>	<p>La recommandation a été mise en œuvre étant donné que toutes les demandes de dérogation sont désormais approuvées par le Chef du Département des ressources humaines et documentées comme il se doit.</p>	X			

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
				organisée, concernant des candidats internes et inscrits sur la liste de réserve, doivent être publiés pendant deux semaines. Les postes non pourvus par un processus exclusivement interne seront normalement publiés à l'intention de tous pendant trois à quatre semaines. Les exceptions pour lesquelles une durée plus courte de publication est demandée devront être approuvées par le Chef du Département des ressources humaines et documentées comme il se doit.						
65	2014	90	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de se conformer aux politiques de recrutement du personnel et, en cas de situation exceptionnelle indépendante de sa volonté, de justifier par écrit des raisons qui l'ont amené à prolonger les délais impartis.	Les autorisations exceptionnelles pour prolonger la durée de validité d'un fichier de candidats sont un dispositif interne utilisé lorsque des postes doivent être pourvus d'urgence, et ont été obtenues dans quelques cas lorsque les fichiers de candidats avaient été gelés pendant la majeure partie de leur durée de validité. L'UNRWA limitera au maximum le recours à ces autorisations exceptionnelles. Conformément à la directive interne n°4	L'autorisation exceptionnelle mentionnée dans la réponse de la direction n'a pas encore été mise à la disposition du Comité. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X			

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
66	2014	92	Le Comité a recommandé à l'UNRWA de mettre à jour le plan de reprise	concernant le personnel recruté sur le plan régional, les candidats qui ont été jugés qualifiés pour pourvoir un poste vacant mais qui n'ont pas été retenus seront inscrits au fichier des candidats présélectionnés pour une durée allant jusqu'à un an. Toutefois, compte tenu des circonstances difficiles que connaît l'UNRWA, notamment en ce qui concerne la continuité du financement des programmes de base, des autorisations exceptionnelles pour prolonger la durée de validité de fichiers de candidats ont été accordées pour deux catégories : 1) les agents d'assainissement et les agents d'administration scolaire (en raison du gel du recrutement); 2) les enseignants (en raison de la réception tardive de l'accord du Gouvernement). Le bureau de secteur estime que la recommandation d'audit est classée.	Les capacités du centre de données extérieur, à savoir, dans le cas de l'UNRWA, le Centre de	Cette recommandation est considérée comme appliquée car le contrat a été signé et	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Paragraphe du rapport	Recommandations du Comité des commissaires aux comptes	Mesures prises par l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	Recommandation renouvelée
			<p>après sinistre en vue :</p> <p>a) d'inclure les systèmes essentiels du centre de données extérieur; b) de signer dans de plus brefs délais un contrat avec le prestataire de services chargé d'héberger le nouveau progiciel de gestion intégré et Citrix.</p>	<p>services mondial, sont en pleine évolution. La Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) était à l'origine le seul centre de données extérieur. Il a fallu par la suite établir d'autres centres de données. Les capacités du Centre de services mondial ont récemment été renforcées avec la création d'un centre de télécommunications secondaire actif à Valence (Espagne). Le progiciel de gestion intégré est hébergé à Valence, et Brindisi lui sert de centre de secours. L'UNRWA souhaite réorganiser ses anciens systèmes actuellement hébergés uniquement à Brindisi pour que leur sauvegarde puisse être assurée soit à Valence soit à Brindisi. Les nouveaux systèmes actuellement en cours de mise au point (par exemple le système d'information sur la gestion des établissements d'enseignements) seront associés à un centre de secours dès leur mise en service. Le plan de reprise après sinistre sera mis à jour comme il se doit.</p>	<p>le plan de reprise après sinistre a été revu.</p>					

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>	<i>Recommen- dation renouvelée</i>
67 2014	93	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de réviser la stratégie de sauvegarde de données et les procédures relatives à l'accès des utilisateurs de façon à tenir compte des exigences du nouveau progiciel de gestion intégré; b) d'adapter plus rapidement l'application express du service d'assistance afin de pouvoir faire face aux incidents susceptibles de survenir lors de la mise en œuvre du nouveau progiciel et de former le personnel du service d'assistance en conséquence avant que le système ne soit complètement opérationnel; c) de définir des plans de clôture de projet pour le progiciel afin d'assurer une transition sans heurt du stade du projet au stade opérationnel.	Les capacités du centre de données extérieur, à savoir, dans le cas de l'UNRWA, le Centre de services mondial, sont en pleine évolution. La Base de soutien logistique des Nations Unies à Brindisi (Italie) était à l'origine le seul centre de données extérieur. Il a fallu par la suite établir d'autres centres de données. Les capacités du Centre de services mondial ont récemment été renforcées avec la création d'un centre de télécommunications secondaire actif à Valence (Espagne). Le progiciel de gestion intégré est hébergé à Valence, et Brindisi lui sert de centre de secours. L'UNRWA souhaite réorganiser ses anciens systèmes actuellement hébergés uniquement à Brindisi pour que leur sauvegarde puisse être assurée soit à Valence soit à Brindisi. Les nouveaux systèmes actuellement en cours de mise au point (par exemple le système d'information sur la gestion des établissements d'enseignement) seront associés à un centre de	Un système de duplication a été mis en place entre Brindisi et Valence. Toutefois, la politique de sauvegarde existante ne tient pas compte du nouveau progiciel de gestion intégré et il n'existait dans celui-ci aucune procédure pour garantir l'accès aux nouveaux utilisateurs. La recommandation est toujours en cours d'application.	X			

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
			secours dès leur mise en service. Le plan de reprise après sinistre sera mis à jour comme il se doit.						
68 2014	96	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de réviser la politique de sécurité informatique de façon à tenir compte des problèmes de sécurité propres aux appareils portables; b) d'élaborer des directives relatives à la sécurité des appareils portables et de sensibiliser les utilisateurs à la question.	Selon l'UNRWA, l'accès à ses principales applications par téléphone ou par les réseaux sans fil est sécurisé au moyen des contrôles d'accès propres à ces applications, qui nécessitent un nom d'utilisateur et un mot de passe. L'Office convient que la perte ou le vol d'appareils portables posent un risque. Pour y remédier, il mettra à jour ses politiques en matière de sécurité relatives aux mesures à prendre en cas de vol et communiquera ces directives en temps voulu.	Un projet de politique actualisée a été élaboré et est en attente d'approbation. Le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.		X			
69 2014	102	Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) d'accélérer l'automatisation du dispositif de suivi des recommandations d'audit interne dans le système de suivi de la gestion axée sur les résultats afin de donner suite de façon efficace et efficiente aux recommandations du Département des	Un dispositif de suivi est désormais en place. Il permet d'enregistrer les recommandations du Département des services de contrôle interne dans le système de gestion axée sur les résultats et de suivre l'état d'avancement de leur application. Le nouveau dispositif de suivi est désormais utilisé par le Département des services de contrôle interne et mis	La recommandation est considérée comme appliquée car le dispositif de suivi a été mis en service.	X				

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
70	2014	107	<p>services de contrôle interne; b) de faire en sorte qu'il soit bien rendu compte de l'expérience acquise dans le cadre de l'essai pilote mené au bureau de Jordanie afin pour de pouvoir en tirer efficacement parti à l'avenir pour une application dans d'autres bureaux de secteur.</p> <p>Le Comité a recommandé à l'UNRWA : a) de veiller à ce que des comités de réception des éléments d'information soient établis dans tous les bureaux de secteur pour examiner les allégations de fraude à des fins d'assurance de la qualité; b) d'envisager d'élaborer une politique générale pour favoriser la communication d'informations sur les activités d'investigation menées par le personnel des bureaux de secteur et des départements du siège.</p>	<p>à l'essai par le bureau de Jordanie. Les progrès accomplis font l'objet d'un suivi.</p> <p>Concernant la partie a), des comités de réception des éléments d'information ont été établis dans tous les bureaux de secteur. S'agissant de la partie b), le guide pour la conduite d'investigations publié en 2010 par le Département des services de contrôle interne prévoit des dispositions sur la communication d'informations sur ces activités. La partie a) a déjà été mise en œuvre et intégrée à la procédure de demande de prêt.</p>	Après avoir examiné les lettres de nomination, les minutes des réunions et le guide du Département des services de contrôle interne pour la conduite des enquêtes, le Comité considère cette recommandation comme appliquée.	X			

<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>	<i>Recommandation renouvelée</i>
71	2014	113	Le Comité a de nouveau recommandé au Département du microfinancement : a) d'améliorer ses contrôles en mettant au point en 2015 une procédure de demande de prêt en ligne dans le nouveau système Omni Enterprise; b) de surveiller étroitement les activités des caissiers, de leur proposer des formations et de formuler des directives à leur intention afin qu'ils respectent scrupuleusement les règles de fonctionnement, notamment la mise à jour du registre des chèques, qui doit être vérifié tous les trimestres par les chefs de succursales; c) d'adopter une véritable procédure de suivi de tous les emprunteurs, surtout ceux en retard de paiement, tout en respectant les termes et conditions convenus lors du décaissement des prêts.	La partie b) a été appliquée : le manuel des procédures a été mis à jour, le personnel a été formé aux procédures correctes et la supervision des succursales a été renforcée pour veiller au respect des normes. Le Département du microfinancement a formulé des directives à l'intention des caissiers afin qu'ils respectent scrupuleusement leurs fonctions et les procédures. Tous les caissiers du Département ont suivi des sessions de formation afin d'améliorer leurs compétences et tous les formulaires requis ont été revus. De nouvelles enveloppes ont été imprimées, le registre des chèques a été mis à jour et le Département de la gestion financière effectue davantage de visites sur le terrain pour contrôler l'activité des caissiers. Concernant la partie c), le Département du microfinancement a adressé des instructions aux chefs de succursales afin qu'ils respectent scrupuleusement les procédures de suivi auprès des clients en	Le Comité a renouvelé la recommandation dans le présent rapport car les problèmes constatés persistent.					X

<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i> N°	<i>Paragraphe du rapport</i>	<i>Recommandations du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Mesures prises par l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recomman- dation en cours d'application</i>	<i>Recomman- dation non appliquée</i>	<i>Recomman- dation devenue caduque</i>	<i>Recomman- dation renouvelée</i>	
			retard de paiement, qu'ils impriment les rapports de suivi et qu'ils fournissent des notes de suivi en temps voulu. Des mesures correctives prises par les succursales concernées et de nouveaux rapports de suivi ont été imprimés, et des mesures de suivi ont été documentées. L'UNRWA estime donc que des mesures correctives ont été appliquées.							
Total					71	25	37	1	1	7
Pourcentage						36	52	1	1	10

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>	<i>Augmentation/ (diminution)</i>
Trésorerie	2 165	5 244	(3 079)
Stocks	25 513	456 000	(430 487)
Biens	3 261 424	1 348 000	1 913 424
Contributions non acquittées	170 000	146 300	23 700
Encours des prêts	809 527	860 000	(50 473)
Total	4 268 629	2 815 544	1 453 085

Source : Données communiquées par l'Office.

Annexe III

Versements à titre gracieux signalés au Comité pour l'année 2015

<i>Nom du bénéficiaire</i>	<i>Montant (dollars É.-U.)</i>	<i>Objet du versement</i>
Ghadeer Khalil Zaid	59 322	Décès de son enfant à la naissance par asphyxie à l'hôpital de l'Office à Qalqiliya
14 fonctionnaires de l'Office en République arabe syrienne	1 400	Ce versement exceptionnel était destiné aux fonctionnaires qui ont travaillé dans un entrepôt pendant une tempête de neige (100 dollars chacun).
Yousef Hasan, Rawan Halaweh, Mohammad Khader	507	Frais médicaux
Wafa'a Alfandaq, Isra'a Munawwar, Hasan Mheilan, Mohammad Ali et Omar Mostafa	500	Soins médicaux prodigués en Italie pour leurs filles (100 dollars d'argent de poche par fonctionnaire)
Total	61 729	

Annexe IV

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2015

N°	Numéro de dossier	Bureau	Type	Montant des pertes (dollars É.-U.)	Description	Issue
1	INV-13-0181	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale		– Un fonctionnaire aurait falsifié son certificat de congé de maladie.	Impossibilité de corroborer les allégations
2	INV-14-0038	Bureau de Gaza	Vol	Le montant de la perte n'a pas été déterminé.	Le principal d'une école de l'UNRWA a signalé le vol de combustible diesel qui alimentait un groupe électrogène de l'école.	Refus d'enquêter au vu du temps écoulé depuis le vol
3	INV-14-0078	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale	Le montant de la perte n'a pas été déterminé.	Plusieurs fonctionnaires auraient fait un usage impropre des véhicules de l'Office en enregistrant des voyages privés comme des voyages officiels.	Allégations non corroborées
4	INV-14-0094	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale		– Un fonctionnaire aurait voyagé hors de son lieu d'affectation alors qu'il était censé être en congé de maladie.	Allégations corroborées, dossier renvoyé à la direction pour intervention
5	INV-14-0095	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale		– Un fonctionnaire aurait voyagé hors de son lieu d'affectation alors qu'il était censé être en congé de maladie.	Allégations corroborées, dossier renvoyé à la direction pour intervention
6	INV-14-0108	Bureau de Cisjordanie	Fraude générale		– Le permis de conduire d'un fonctionnaire de l'UNRWA aurait été contrefait.	Affaire enregistrée pour information. Informations insuffisantes pour enquêter
7	INV-14-0109	Bureau de Cisjordanie	Vol	116	Un fonctionnaire aurait volé du matériel hospitalier.	Allégations partiellement corroborées
8	INV-15-0002	Bureau du Liban	Fraude générale	Le montant de la perte n'a pas été déterminé.	De faux documents auraient été présentés dans le cadre d'un projet de construction, mais, en raison de la situation en matière de sécurité, l'ampleur de la fraude et les montants en jeu n'ont pu être déterminés.	Allégations corroborées – 4 fonctionnaires licenciés
9	INV-15-0021	Bureau du Liban	Fraude générale		– Un employé aurait présenté un faux certificat universitaire.	Allégations non corroborées
10	INV-15-0032	Bureau du Liban	Fraude générale		– Un fonctionnaire aurait abusé de la confiance d'une famille bénéficiaire pour qu'elle lui donne 6 632 dollars afin d'enregistrer leur fils auprès d'une ambassade syrienne.	Allégations non corroborées, la fraude n'a pas été commise contre l'Office

<i>N°</i>	<i>Numéro de dossier</i>	<i>Bureau</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
11	INV-15-0037	Bureau du Liban	Vol		Le montant de la perte n'a pas été déterminé. Un fonctionnaire aurait accordé à des magasins environnants un accès non autorisé à un groupe électrogène de l'UNRWA.	Allégations non corroborées.
12	INV-15-0073	Siège d'Amman	Fraude générale	8 600	Un fournisseur de carburant aurait menti sur les quantités de carburant livrées à l'UNRWA.	Allégations corroborées.
13	INV-15-0098	Bureau de Gaza	Fraude générale		Le montant de la perte n'a pas été déterminé. De fausses ordonnances auraient été délivrées à des membres de la famille par le personnel de santé de l'UNRWA.	Allégations partiellement corroborées.
14	INV-15-0108	Bureau de Gaza	Fraude générale		Le montant de la perte n'a pas été déterminé. Une plainte anonyme a été déposée contre un employé qui recevrait 10 % de la valeur des contrats ou des travaux obtenus par certains fournisseurs.	Affaire enregistrée pour information. Informations insuffisantes pour enquêter.
15	INV-15-0119	Bureau de Cisjordanie	Fraude aux prestations		Un employé aurait menti sur l'appui qu'il fournit à une personne à sa charge pour obtenir des indemnités pour personne à charge auxquelles il n'avait pas droit.	Allégations non corroborées.
16	INV-15-0128	Bureau de Jordanie	Fraude générale	944	Un chauffeur de camion aurait menti sur sa consommation de carburant.	Allégations corroborées.
17	INV-15-0129	Bureau de Jordanie	Fraude générale		Un chauffeur aurait utilisé un véhicule de l'UNRWA à des fins personnelles.	Allégations non corroborées.
18	INV-15-0137	Bureau de Gaza.	Vol	5 187	L'argent déposé par les entreprises chargées de gérer les cantines dans les locaux de l'UNRWA aurait été volé.	Allégations corroborées.
19	INV-15-0327	Bureau du Liban	Fraude générale		Le montant de la perte n'a pas été déterminé. Un employé aurait contrefait deux carnets de vaccination pour un bénéficiaire.	Allégations non corroborées.
Total				14 847		

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2016 adressée au Président du Comité des commissaires aux comptes par le Directeur de la Division des finances de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai l'honneur, conformément aux articles 11,4 et 12,1 du Règlement financier, de vous transmettre ci-joint les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2015

Je certifie que toutes les opérations ont été dûment comptabilisées, que les états financiers ci-joints en rendent bien compte, que ceux-ci sont corrects et qu'ils donnent une image fidèle des activités et de la situation financières de l'Office au 31 décembre 2015.

Le Directeur de la Division des finances
(*Signé*) Shadi **El-Abed**

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2015

A. Introduction

Déclaration du Commissaire général

1. Conformément aux articles 11,2 et 11,4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, j'ai l'honneur de vous soumettre les états financiers consolidés de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2015, que j'approuve par la présente. Les états financiers ont été établis et certifiés exacts par le Directeur de la Division des finances.

B. Analyse de la situation financière et du budget

Résumé

2. L'année 2015 a été une année difficile pour l'Office, pour ses donateurs et pour ses bénéficiaires. L'Office continue de jouer un rôle essentiel pour ce qui est d'assurer des services vitaux pour le bien-être, le développement humain et la protection de plus de 5 millions de personnes immatriculées et l'atténuation de leurs difficultés, en attendant le règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine. Toute l'année durant, il s'est employé sans relâche à répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans les cinq secteurs où il était présent, malgré les obstacles liés à la dégradation alarmante de la situation politique et des conditions de sécurité, notamment les difficultés d'accès en Cisjordanie, le maintien du blocus dans la bande de Gaza, l'enlisement du conflit armé en République arabe syrienne et les problèmes d'insécurité auxquels il devait faire face tous les jours.

3. En dépit d'une conjoncture financière difficile, les donateurs ont continué d'assurer un appui solide en versant 1 178,7 millions de dollars de contributions, ce qui a permis à l'Office de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires et à faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne.

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

5. En 2015, l'Office a achevé de mettre en place le nouveau progiciel de gestion intégré SAP (connu sous le nom de REACH) vers lequel on a fait migrer tous les soldes qui se trouvaient auparavant dans l'ancien système. La mise en service de ce nouveau progiciel de gestion intégré, qui remplace les précédents systèmes de gestion des finances, de la chaîne logistique, des ressources humaines et d'établissement des états de paie, a permis d'opérer des changements dans différents domaines, notamment d'adopter un nouveau plan comptable et d'apporter de modifications à la structure d'établissement des rapports sur les programmes, y compris la classification des sources de financement, la comptabilité des projets, la

gestion des subventions, l'établissement de rapports à partir de l'entrepôt de données, l'organisation et le regroupement des opérations (Business process and consolidation) et d'autres systèmes, améliorant ainsi l'efficacité des opérations de l'Office.

6. Le précédent budget biennal (pour 2014-2015) a été présenté selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Comme cette méthode diffère de la méthode de la comptabilité d'exercice appliquée aux états financiers, le rapprochement entre le budget et l'état des flux de trésorerie est présenté comme l'exigent les normes IPSAS.

Résultats financiers de 2015

7. En 2015, le montant total des produits de l'Office s'est élevé à 1 212,8 millions de dollars et celui des charges à 1 333,8 millions de dollars, d'où un déficit net de 121 millions de dollars.

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

Table IV.1

Résultats financiers par fonds pour la période terminée le 31 décembre 2015

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					<i>Élimination des soldes interfonds</i>	Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Fonds du Département de microfinancement</i>	<i>Fonds des appels d'urgence</i>	<i>Fonds des projets</i>			
Total des produits	639,1	16,1	9,6	418,3	180,3	(50,6)	1 212,8	
Total des charges	766,7	18,5	9,2	418,8	171,1	(50,5)	1 333,8	
Excédent/(déficit) pour l'année	(127,6)	(2,4)	0,3	(0,5)	9,2	(0,1)	(121,0)	

9. Les rubriques Budget-programme, Fonds de contributions conditionnelles et Fonds des appels d'urgence font apparaître des déficits se montant à 127,6, 2,4 et 0,5 millions de dollars respectivement.

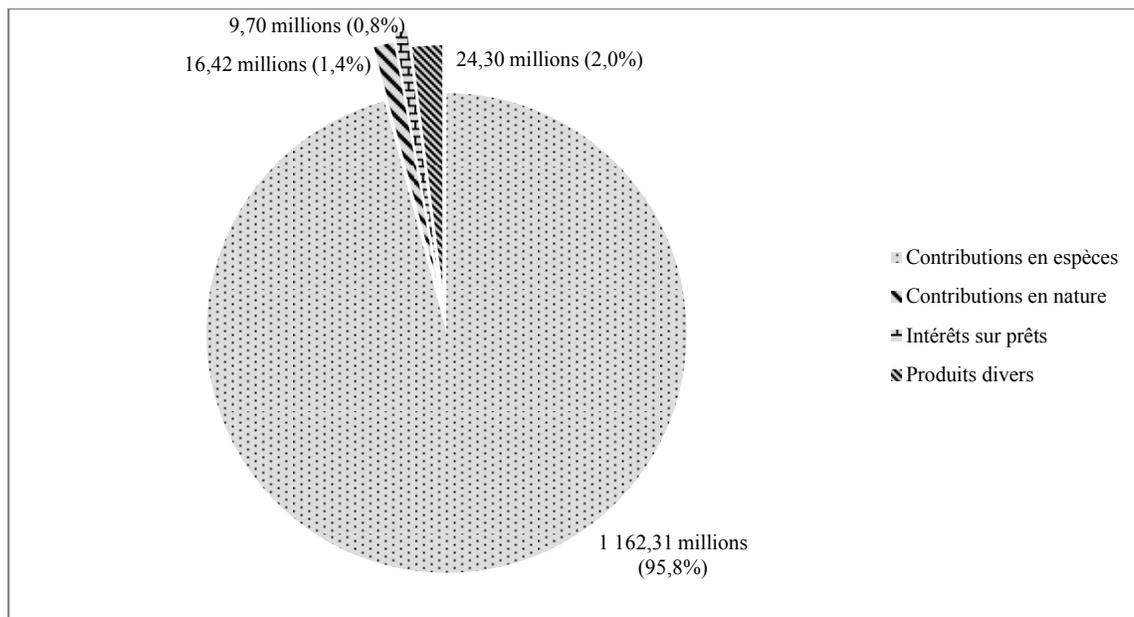
10. Le fonds des appels d'urgence a enregistré un excédent de 108,5 millions de dollars, principalement du fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels des charges seront engagées au cours des prochaines périodes.

Analyse des produits

11. Les contributions en espèces sont la principale source de produits de l'Office, dont elles représentent plus de 95 % (1 162,3 millions de dollars) du montant total. Les contributions en nature réaffectées (fonds de contributions conditionnelles, des appels d'urgence et des projets) comptabilisées selon les normes IPSAS sont estimées à 16,4 millions de dollars. Cet élément important qui permet à l'Office de mener ses activités, comprend des denrées et des fournitures médicales, des manuels

scolaires, des services en nature fournis aux consultants et au personnel chargé des projets, et les terrains où sont installés notamment les écoles et les dispensaires de l'Office.

Figure IV.1
Sources des produits

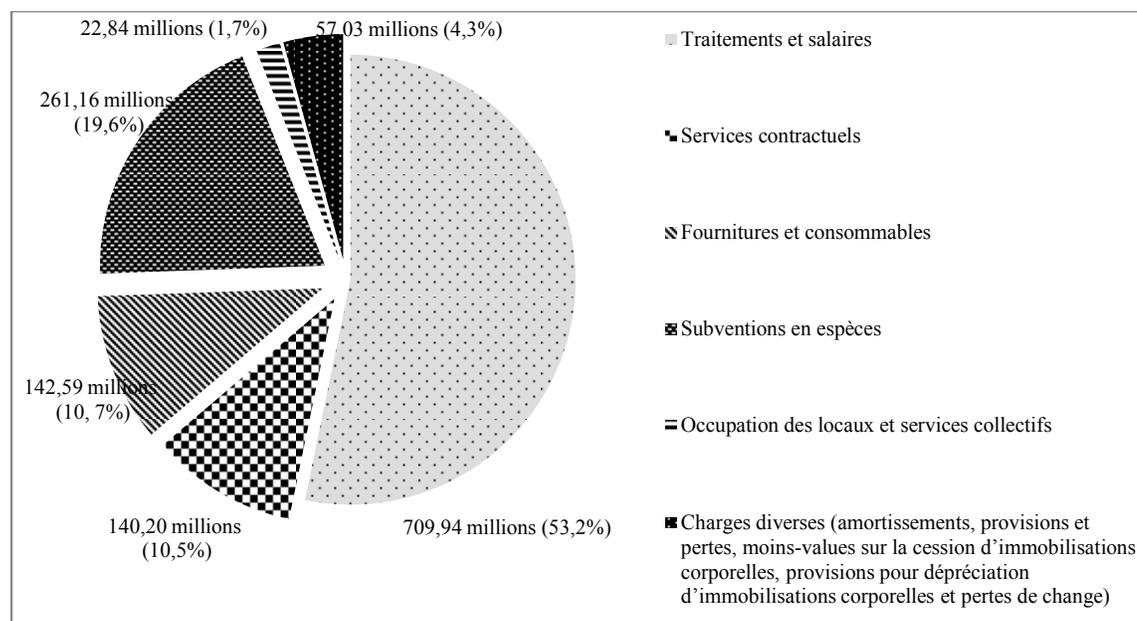


12. Tous les six mois, les principaux donateurs réaffirment leur soutien lors d'une réunion de la Commission consultative. L'UNRWA a considérablement élargi sa base de donateurs, resserré ses liens avec les donateurs arabes, mobilisé de nouveaux partenaires privés, accru sa présence sur les marchés émergents et renforcé ses relations avec ses donateurs traditionnels.

Analyse des types de charges

13. L'Office a dépensé en tout 1 333,8 millions de dollars en 2015. Les charges de personnel, d'un montant de 709,9 millions de dollars, représentent 53 % de ce montant. Comme il a été souligné, en comptabilité d'exercice, les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel doivent être comptabilisés au moment où les droits à prestations sont acquis par le personnel et non au moment où ils sont versés. Cette méthode permet à l'Office de mieux rendre compte annuellement des charges effectives de personnel.

Figure IV.II
Typologie des charges



14. L'Office a dépensé en tout 140,2 millions de dollars en services contractuels, ayant engagé des tiers pour effectuer des travaux pour son compte. Sur ce montant, 49,4 millions de dollars ont été dépensés en matériel et en fournitures de construction, y compris les abris et le matériel dont l'Office a fait don à ses bénéficiaires et qui ont été comptabilisés en charges, ainsi que le matériel mineur réservé à l'usage de l'Office. Un montant de 28,4 millions de dollars a été dépensé en services hospitaliers au profit des réfugiés.

15. Un montant total de 142,6 millions de dollars a été dépensé en fournitures et consommables, dont 71,8 millions de dollars en produits de première nécessité et 13,6 millions de dollars en denrées fraîches. Une somme de 23,6 millions de dollars a été dépensée en fournitures médicales, de 1,4 millions de dollars en manuels et livres de bibliothèque et de 9,0 millions de dollars en fournitures de transport.

16. Un montant total de 261,2 millions de dollars a été dépensé en allocations, dont 187,9 millions de dollars distribués aux bénéficiaires qui apportent une aide financière aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit de la République arabe syrienne, ou qui fournissent une aide alimentaire ou des allocations-logement. Un montant de 61,4 millions de dollars a servi à subventionner la construction et la réparation d'abris, et un montant de 5,8 millions de dollars à fournir une aide aux personnes hospitalisées.

17. Les charges liées à l'occupation des locaux et aux services collectifs se sont élevées à 22,8 millions de dollars en 2015. Les charges diverses, d'un montant de 57,0 millions de dollars, comprenaient les amortissements, les provisions et les pertes, les moins-values, les provisions pour dépréciation d'immobilisations corporelles et les pertes de change.

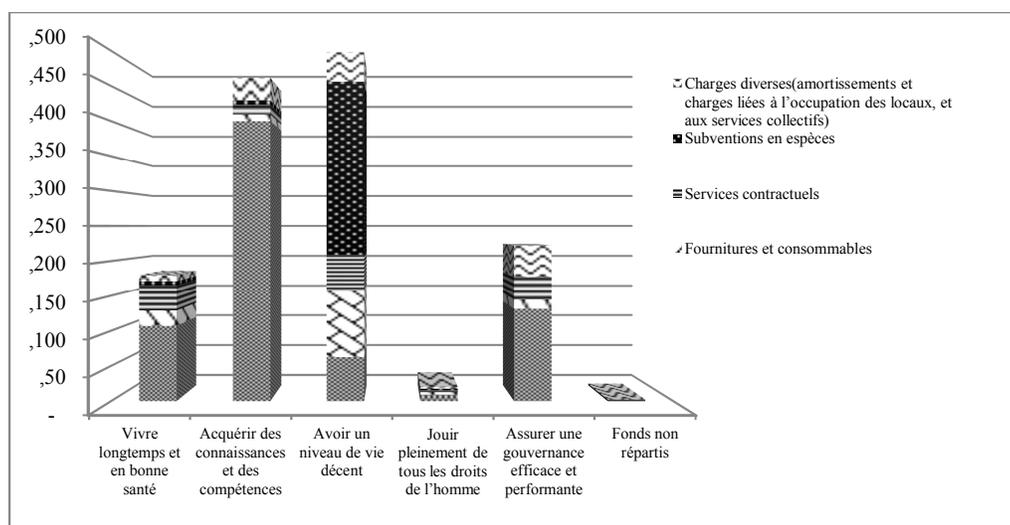
Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

18. Dans le cadre de ses travaux de planification, l'Office a fixé quatre objectifs en matière de développement humain pour le guider dans l'accomplissement de sa mission, qui est d'aider les réfugiés de Palestine, et pour réaliser ses objectifs par la voie d'une gestion rationnelle et efficace. Ces objectifs sont les suivants : a) vivre longtemps et en bonne santé; b) acquérir des connaissances et des compétences; c) avoir un niveau de vie décent; d) jouir pleinement de tous les droits de l'homme. Les montants consacrés à chacun d'entre eux sont présentés dans la figure IV.III

Figure IV.III

Analyse des charges par objectif de développement humain^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des apurements intersectoriels (50,5 millions de dollars).

19. Les activités de l'Office s'articulent autour de quatre programmes dans le cadre desquels l'Office fournit des services à ses bénéficiaires sous la conduite de la direction exécutive et avec le concours des services d'appui. La figure IV.IV, ci-après présente la répartition des charges par programme pour 2015 ainsi que les charges au titre de la direction exécutive et des départements d'appui. La répartition des charges par programme est semblable à la répartition des charges par objectif de développement humain.

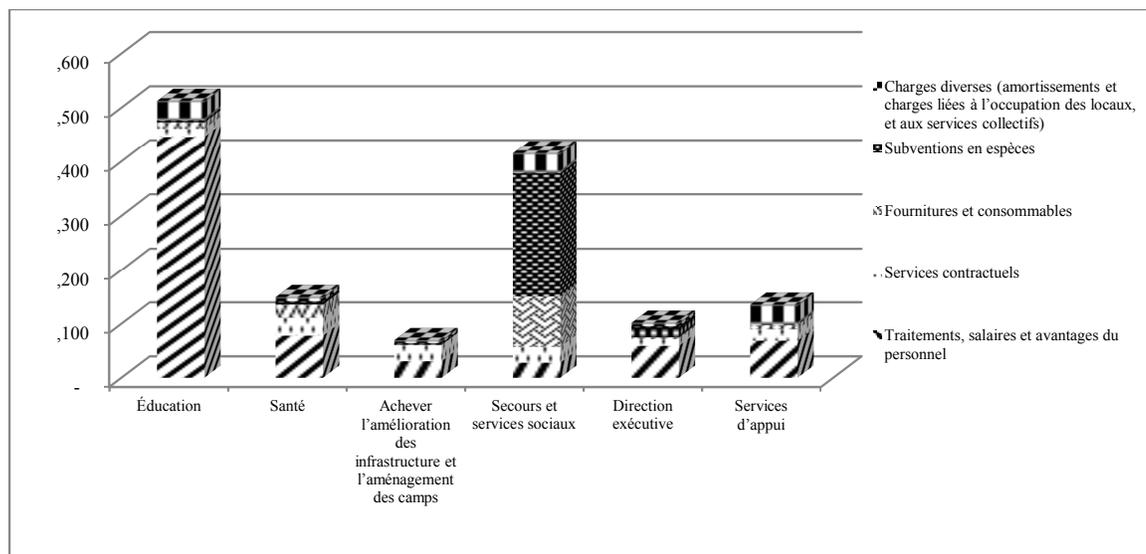
20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité, à protéger et promouvoir la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. Un montant de 179,9 millions de dollars (13 % du montant total des charges de l'Office) a été consacré à cet objectif, qui relève du programme « Santé » (149,4 millions de dollars). Près de 59 % (106,6 millions de dollars) de ce montant ont été dépensés en traitements et salaires, 12 % (22,3 millions de dollars) en fournitures médicales et consommables, 20 % (36,2 millions de dollars) en services contractuels visant à donner aux réfugiés de Palestine accès à des soins de santé et à contribuer à l'exécution du sous-programme

d'hygiène du milieu. et 3 % (56,1 millions de dollars) en subventions en espèces destinées à permettre aux réfugiés de Palestine de recevoir des soins de santé secondaires et tertiaires.

21. Un montant de 461,7 millions de dollars, qui représente 33 % des charges de l'Office pour 2015, a été consacré à l'objectif « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme « Éducation » (512,8 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de tous à une éducation de base, à améliorer la qualité de l'enseignement dispensé et les résultats obtenus compte tenu des normes édictées, et à faciliter l'accès à l'éducation des apprenants ayant des besoins particuliers. Le programme d'éducation consiste aussi à dispenser des stages de formation professionnelle et technique et à encourager les étudiants, par l'octroi de bourses, à faire des études supérieures. Étant donné la nature du programme et de l'objectif, la grande majorité des charges constatées dans ce domaine concerne les traitements et salaires du personnel éducatif.

Figure IV.IV
Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des apurements intersectoriels (50,5 millions de dollars).

22. Un montant de 491,8 millions de dollars, soit 36 % des charges de l'Office, a été consacré à l'objectif de développement humain « Avoir un niveau de vie décent », qui relève essentiellement des programmes « Secours et services sociaux » (415,1 millions de dollars) et « Amélioration des infrastructures et aménagement des camps » (69,6 millions de dollars). Cet objectif consiste à réduire l'extrême pauvreté, à limiter les préjudices que les situations d'urgence font subir aux personnes, à fournir des services financiers ouverts à tous, à élargir l'accès aux structures de crédit et d'épargne, à renforcer l'employabilité et à améliorer l'environnement urbain. Dix-neuf pour cent (94,2 millions de dollars) du montant consacré à cet objectif ont été dépensés en fournitures et consommables, notamment

par la distribution d'une aide alimentaire aux réfugiés de Palestine. Une somme de 246,9 millions de dollars a été dépensée sous forme d'allocations en espèces.

23. Un montant de 222,1 millions de dollars, soit 17 % des charges de l'Office pour 2015, a servi à financer l'objectif « Assurer une gouvernance efficace et performante », à l'appui des activités visant à réaliser les quatre objectifs de développement humain. La direction exécutive gère tous les aspects des travaux de l'Office visant à garantir l'exécution efficace des mandats confiés à ce dernier, à savoir fournir des services et une assistance humanitaire aux réfugiés de Palestine et, à titre exceptionnel, à des personnes qui ne sont pas réfugiées, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés palestiniens. Au nombre des responsabilités qui lui incombent, on citera la gestion efficace des activités de contrôle, l'appui juridique, la mobilisation de fonds, les activités de sensibilisation et la communication externe.

24. Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office ainsi que la gestion efficace des ressources financières et humaines, des services administratifs et de la communication interne. Les dépenses au titre de la direction exécutive et des départements d'appui se sont élevées à 101,8 millions de dollars et à 135,3 millions de dollars respectivement. En outre, 59 % du montant consacré à l'objectif « Assurer une gouvernance efficace et performante » (131,3 millions de dollars) ont été dépensés en traitements et salaires.

25. En dernier lieu, un montant de 20,1 millions de dollars a été consacré à l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits de l'homme », qui consiste à veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à aider les réfugiés à concevoir et mettre en place des services sociaux viables à l'échelle locale, et à veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination des conditions d'attribution des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales sur la question. Les services fournis au titre de cet objectif relèvent en grande partie du programme « Secours et services sociaux », duquel relèvent aussi les services fournis au titre de l'objectif « Avoir un niveau de vie décent ».

Zone géographique : analyse des charges

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

27. Pour le bureau de Gaza, le montant moyen des charges par réfugié s'est élevé à 452 dollars en 2015. La bande de Gaza compte plus de 1,8 million d'habitants, dont environ 1 311,920 millions de réfugiés de Palestine immatriculés. Durant l'année écoulée, les opérations de l'Office ont continué de se ressentir notamment des conséquences, des dégâts matériels considérables et des destructions massives causées par les 50 jours de conflit de juillet et août 2014. Elles ont aussi continué de

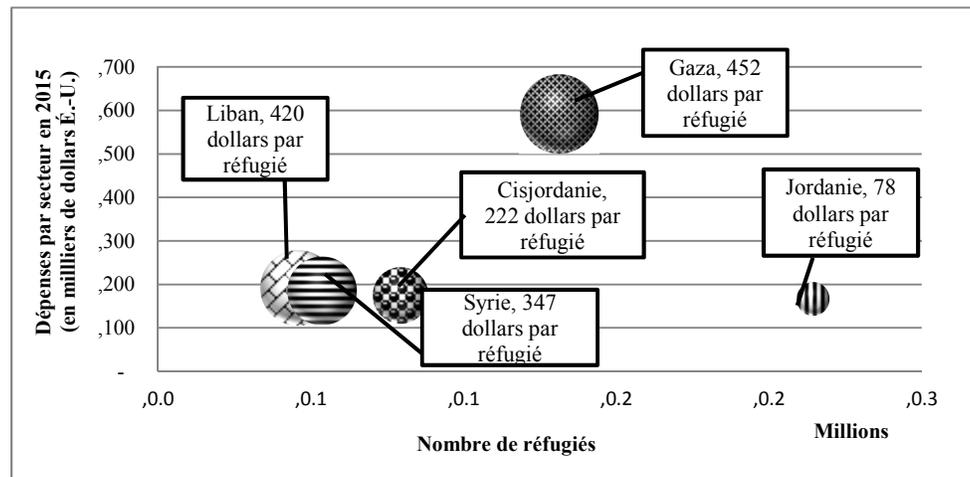
pâtir des coûts directs du maintien du blocus, tels que les dépenses de personnel supplémentaires et les coûts de transit et logistiques imputables aux exigences formulées par Israël quant à l'accès et au contrôle des produits que l'Office importe dans la bande de Gaza. Cette situation explique pourquoi c'est dans la bande de Gaza que le montant moyen des charges par réfugié est le plus élevé.

28. L'Office poursuit ses efforts en vue de fournir des secours, de l'éducation, de la santé et d'autres services de développement humain au lendemain du conflit et de la détérioration des conditions socioéconomiques après près de neuf années de blocus. Le bureau fournit un appui à 8t camps, 257 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins primaires, 7 centres de rééducation locaux et sept centres de formation pour femmes.

29. Le bureau du Liban compte le plus faible nombre de réfugiés immatriculés, à savoir un peu plus de 458 360 personnes, et le montant moyen des charges par réfugié est de 420 dollars. Les réfugiés de Palestine se voient dénier plusieurs droits fondamentaux (par exemple, ils ont un accès limité au marché du travail local), et beaucoup vivent dans des camps de réfugiés de l'Office. Le bureau fournit un appui à 12 camps, 67 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 1 centre de rééducation local, 27 centres de soins primaires et 8 centres de formation pour femmes.

Figure IV.V

Montant moyen des charges par réfugié immatriculé et par secteur en 2015^a



^a Compte non tenu des charges du siège (69,6 millions de dollars) et des apurements intersectoriels (50,5 millions de dollars).

30. Le bureau de Cisjordanie s'occupe de plus de 792 080 réfugiés de Palestine immatriculés, dont un quart vivent dans 19 camps de réfugiés. Les réfugiés de Cisjordanie ont été durement touchés par les bouclages imposés par les autorités israéliennes car, depuis toujours, ils sont fortement tributaires des revenus qu'ils s'assurent en travaillant en Israël. En 2015, le montant moyen des charges par réfugié s'est élevé à 222. dollars en Cisjordanie. Outre les 19 camps, le bureau fournit un appui à 96 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle,

43 centres de soins primaires, 15 centres de rééducation locaux et 18 centres de formation pour femmes.

31. Le bureau de de l'Office en République arabe syrienne fournit des services à près de 534 660 réfugiés de Palestine vivant dans les camps officiels et les trois camps non officiels. En 2015 le montant moyen des charges par réfugié immatriculé s'est élevé à 347 dollars. Le conflit armé incessant qui ravage ce pays a perturbé l'économie, ce qui a des répercussions sur les réfugiés de Palestine. Le bureau fournit un appui à 9 camps, à 100 écoles, au centre de formation de Damas, à 26 centres de soins primaires, 5 centres de rééducation locaux et 12 centres de formation pour femmes.

32. Plus de 2 144 230 réfugiés de Palestine sont immatriculés en Jordanie. Tous les réfugiés de Palestine en Jordanie sont citoyens jordaniens, à l'exception de quelque 140 000 réfugiés originaires de Gaza, qui ont droit à un passeport temporaire mais n'ont pas le droit de voter ni de travailler dans l'administration publique. Le montant moyen des charges par réfugié enregistré, de 78 dollars en 2015, est le plus faible parmi tous les secteurs, ce qui en dit long sur la situation des réfugiés de Palestine en Jordanie. Le bureau de secteur fournit un appui à 10 camps, 172 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 25 centres de soins primaires, 8 centres de rééducation locaux et 12 centres de formation pour femmes.

Situation financière à la fin de 2015

33. L'actif net de l'Office a diminué, tombant de 328,7 millions de dollars (après retraitement) au 31 décembre 2014 à 196,1 millions de dollars au 31 décembre 2015.

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

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière par fonds au 31 décembre 2013

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Fonds du Département de microfinancement</i>	<i>Fonds des appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	
Actifs courants	105,7	6,7	30,8	232,6	149,5	(6,8)	518,5
Actifs non courants	459,6	2,0	3,1	1,0	39,2	–	504,0
Total de l'actif	565,3	8,7	33,9	233,6	188,7	(6,8)	1 023,4
Passifs courants	162,4	0,9	1,6	25,8	13,4	(6,8)	197,3
Passifs non courants	616,6	–	13,4	–	–	–	630,0
Total du passif	779,0	0,9	15,0	25,8	13,4	(6,8)	827,3
Actif net/situation nette	(213,7)	7,8	18,9	207,8	175,3	0,0	196,1

35. Le Fonds général présente une situation nette négative qui résulte principalement du montant élevé des engagements au titre des avantages postérieurs à l'emploi, comptabilisé dans les états financiers comme suite à l'adoption des normes IPSAS.

36. Le fonds des projets présente un actif net de 175,3 millions de dollars, qui s'explique principalement par le fait que des contributions ont été reçues ou annoncées pour des projets donnés, mais que les charges correspondantes ne seront prélevées que dans les années à venir.

37. L'actif net comprend les soldes des fonds (191,4 millions de dollars) et les réserves (4,7 millions de dollars).

38. Malgré le solde négatif du budget-programme, l'actif courant net (actifs courants moins passifs courants) de l'Office s'établissait à 321,2 millions de dollars au 31 décembre 2015 (contre 349,4 millions de dollars au 31 décembre 2014), ce qui indique un solde positif de liquidité à court terme. Le montant de l'actif courant de l'Office représente 51 % de son actif total, alors que le montant de son passif courant représente 24 % de son passif total.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Au 31 décembre 2015, le solde de trésorerie s'élevait à 308,8 millions de dollars, soit l'équivalent de quatre à cinq mois de fonctionnement (d'après le montant moyen des décaissements mensuels constaté en 2015). L'Office détient des placements à court terme (dépôts bancaires) qui sont rangés dans les catégories trésorerie et équivalents de trésorerie.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions confirmées non encore versées par les donateurs et attendues sous 12 mois. Leur montant, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et créances douteuses, a été évalué à 39,6 millions de dollars au 31 décembre 2015, les projets comptant pour 29,6 millions de dollars et les appels d'urgence pour 7,4 millions de dollars.

41. Les créances, déduction faite des provisions, ont été évaluées à 33,8 millions de dollars au 31 décembre 2015. Ce montant correspond principalement à la taxe sur la valeur ajoutée (104,6 millions de dollars) qui reste à rembourser à l'Office au titre d'achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza, et au solde des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (3,2 millions de dollars). Les encours des prêts, déduction faite des provisions, ont été estimés à 26,1 millions de dollars et correspondent aux prêts consentis par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement. Sur ce montant, les encours des prêts à court terme représentent 22,7 millions de dollars.

Stocks

42. À la fin de 2015, la valeur des stocks de l'Office a été estimée à 101,9 millions de dollars, soit une augmentation de 5,5 millions par rapport au 31 décembre 2014. Il s'agissait des abris en construction (23,3 millions de dollars), des installations n'appartenant pas à l'Office (11,5 millions de dollars) et des stocks en entropôt

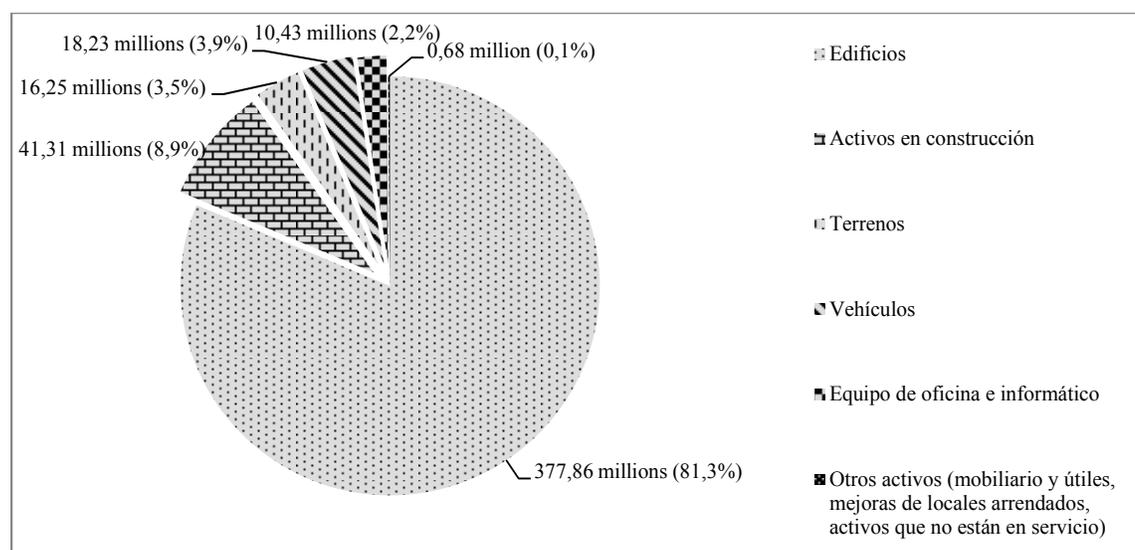
(45,0 millions de dollars), ainsi que des stocks en transit, estimés à 4,4 millions de dollars et constitués de fournitures médicales, de nourriture, de moyens de transport motorisés et de fournitures générales à distribuer aux réfugiés de Palestine. La valeur du stock de la pharmacie et du dispensaire a été estimée à 17,6 millions de dollars et celle du stock de l'unité de production de l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza à 0,2 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2015 les immobilisations corporelles avaient une valeur comptable totale nette de 464,8 millions de dollars (45 % des actifs de l'Office) et correspondaient principalement aux bâtiments utilisés par l'Office pour fournir des services à ses bénéficiaires.

Figure IV.VI

Immobilisations corporelles



44. Les biens en cours de construction, d'un montant de 41,3 millions de dollars au 31 décembre 2015, correspondaient en grande partie à des projets relevant des fonds de contributions conditionnelles et des fonds de projets. Une fois que les projets d'équipement financés au moyen de contributions préaffectées sont terminés, leur valeur passe sous le budget-programme puisqu'ils sont alors utilisés dans le cadre des services de base que l'Office fournit aux réfugiés de Palestine.

45. La valeur des terrains a été estimée à 16,3 millions de dollars au 31 décembre 2015. Ce montant, qui peut paraître relativement faible, s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives permettent à l'Office d'utiliser leurs terrains à titre gracieux ou pour un loyer symbolique, dans l'intérêt des réfugiés de Palestine. Les baux faisant l'objet de tels contrats ont été traités comme des contrats de location simple et les terrains ne sont donc pas portés au bilan de l'Office.

Passifs liés aux avantages du personnel

46. Les passifs de l'Office liés aux avantages postérieurs à l'emploi et aux autres avantages à long terme du personnel sont importants. À la fin de 2015, ils s'élevaient à 697,4 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 137,2 millions de dollars sur l'année. Les passifs liés aux avantages du personnel représentent 84,3 % du total du passif de l'Office, 77,4 millions de dollars étant classés comme passifs courants et 620,1 millions de dollars comme passifs non courants. Le montant des sommes à verser au titre des indemnités de fin de service et de licenciement, des pensions d'invalidité et des indemnisations en cas de décès, des jours de congés annuels accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement a pu être établi grâce à des évaluations actuarielles. La hausse intervenue durant l'année est essentiellement attribuable à la légère modification du taux d'actualisation, ramené de 4,75 % à 4,32 % (29 millions de dollars) dans un climat caractérisé par des taux d'intérêt constamment bas, la prise en compte du coefficient d'ajustement monétaire pour le calcul du salaire de base dans la bande de Gaza et en Cisjordanie (42 millions de dollars) et à l'augmentation des taux relatifs aux prestations dues à la cessation de service qui, de 11 % sont passés à 12 % (18 millions de dollars).

47. Durant l'année écoulée, l'Office a introduit, en application de la disposition 109.15 du Règlement du personnel relative aux agents recrutés sur le plan régional, la nouvelle politique de départ volontaire exceptionnel pour le personnel recruté sur le plan régional, au titre de laquelle 12 millions de dollars ont été versés. Cette politique s'applique principalement aux fonctionnaires qui occupent des postes que l'Office peut considérer comme non indispensables, à ceux qui travaillent pour le programme d'éducation mais n'ont ni les qualifications professionnelles ni l'expérience requises, et à ceux qui ont droit à la retraite volontaire anticipée.

Analyse budgétaire*Base du budget*

48. Le budget de l'Office est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée et présenté dans l'état comparatif des chiffres effectifs et des chiffres prévus dans le budget (état V) comme le budget initial établi à partir du budget-programme 2014-2015. Le budget de l'Office comprend le budget-programme (précédemment dénommé Fonds général) qui couvre notamment les besoins essentiels, et qui, s'il est dépassé, doit être soumis à l'Assemblée générale ainsi qu'un budget des dons en nature et un budget des projets, auxquels sont alloués des montants qui varient suivant les contributions des donateurs.

Explication des écarts significatifs

49. Le montant du budget-programme, des prévisions de dépenses au titre des projets et des prévisions de recettes au titre des dons en nature pour 2015 (établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2014-2015, était de 982,2 millions de dollars, comme indiqué dans l'état V relatif au budget initial. Dans la version définitive du budget-programme de 2015, ce montant est porté à 1 083,3 millions de dollars, comme indiqué dans l'état V relatif au budget définitif. L'écart de 101,1 millions de dollars, qui représente une hausse de 10,3 %, correspond essentiellement à une augmentation des prévisions de dépenses au titre des projets.

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

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

51. L'Office dispose d'un système de contrôles internes destinés à protéger les actifs, à garantir le respect des règles et procédures de gestion et à prévenir la fraude. La plupart des responsabilités et décisions administratives de haut niveau sont collégiales, ce qui permet d'améliorer la transparence, de renforcer les contrôles et de faire en sorte qu'aucun individu n'ait à lui seul compétence pour arrêter des choix définitifs. L'Office a établi des consignes et des procédures détaillées visant à garantir l'efficacité de la gestion financière et le respect du principe d'économie. En outre, des directives régissent le fonctionnement quotidien de l'Office et garantissent le respect des contrôles internes.

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

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

D. Gestion des risques institutionnel et financier

Gestion du risque institutionnel

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

55. Les risques d'ordre opérationnel ont essentiellement trait à l'incapacité éventuelle d'assurer les services dont la prestation est, selon le mandat de l'Office, la raison d'être de ce dernier. Pour maîtriser ces risques, l'Office planifie et contrôle ses activités et évalue les résultats obtenus dans ses principaux domaines

d'intervention (éducation, santé, secours et aide sociale, amélioration des infrastructures et aménagement des camps).

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

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

Gestion du risque financier

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

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

60. Au 31 décembre 2015, le montant des passifs liés aux avantages du personnel de l'Office s'élevait à 697,4 millions de dollars. L'Office a demandé conseil à des actuaire indépendants pour établir la valeur de ces passifs, dont le financement continue de représenter un risque à long terme pour lui. L'Office applique une

répartition et la méthode à payer en espèces pour l'année à venir est planifiée et budgétisée. Pour la portion à long terme des charges à payer, la question est intrinsèquement liée à la nature de l'UNRWA et son mandat temporaire. L'UNRWA compte qu'une fois une solution politique durable trouvée au problème du déplacement des réfugiés de Palestine, la question des prestations dues à la cessation de service sera réglée en même temps que celles du devenir des activités de l'Office et de la dissolution de ses éléments d'actif et de passif.

E. Responsabilité

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

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2015

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

I. Situation financière au 31 décembre 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Note	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014 (après retraitement)
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	4	308 784	305 454
Prêts à court terme	5	22 685	21 178
Contributions à recevoir	6	39 639	38 188
Créances	7	33 769	42 607
Autres actifs courants	8	4 058	7 241
Stocks	3 et 9	101 908	96 361
Actifs financiers dérivés	10	7 658	4 877
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	8	188	234
Prêts à long terme	5	3 408	2 594
Immobilisations corporelles	11	464 778	449 985
Immobilisations incorporelles	12	36 526	31 160
Total de l'actif		1 023 401	999 879
Passif			
Passifs courants			
Dettes et engagements	13	67 293	86 551
Avantages du personnel	14 et 15	77 350	65 482
Passifs financiers dérivés	10	1 085	6 755
Autres passifs courants	16	5 438	5 145
Contributions reçues d'avance	17	46 170	2 608
Passifs non courants			
Avantages du personnel	14 et 15	620 087	494 786
Autres passifs non-courants	13	9 875	9 875
Total du passif		827 298	671 202
Actif net		196 103	328 677
Actif net/situation nette			
Réévaluation et autres réserves		(23 022)	(11 302)
Réserves (Programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement)	19	27 753	27 562
Excédent cumulé	3	191 372	312 417
Total de l'actif net/de la situation nette		196 103	328 677

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

II. Résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Note</i>	<i>Pour l'année terminée le 31 décembre 2015</i>	<i>Pour l'année terminée le 31 décembre 2014 (après retraitement)</i>
Produits			
Contributions en espèces	20	1 162 308	1 292 525
Contributions en nature	21	16 421	28 663
Intérêts perçus sur les prêts	22	9 701	8 049
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	23	344	453
Produits divers			
Gains de change	24	4 713	-
Recouvrement des dépenses d'appui au programme	25	161	98
Plus-values sur produits financiers dérivés	10	11 404	3 899
Produits accessoires	26	7 678	11 090
Total des produits		1 212 730	1 344 777
Charges			
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	27	709 941	651 500
Fournitures et consommables	28	142 593	186 027
Charges locatives, services publics de distribution et frais afférents aux locaux	29	22 841	21 968
Services contractuels	30	140 203	143 560
Subventions	31	261 164	235 711
Amortissement	11 et 12	30 324	24 578
Provisions et comptabilisation en pertes	32	23 343	19 458
Pertes sur cession	11	3 261	1 348
Dépréciation des immobilisations corporelles	11	104	593
Pertes de change	24	-	16 343
Total des charges		1 333 775	1 301 085
Excédent/(déficit) sur l'année		(121 045)	43 692

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

**III. État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée
le 31 décembre 2015**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Réévaluation et autres réserves ^a	Réserves (Programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement)	Excédent /(déficit) cumulé – fonds non préaffectés	Excédent/ (déficit) cumulé – fonds préaffectés	Total
Solde au 1^{er} janvier 2015	(11 302)	27 562	(83 384)	387 190	320 066
Ajustement sur l'année antérieure ^b	–	–	906	7 705	8 611
Solde au 1^{er} janvier 2015 (après retraitement)	(11 302)	27 562	(82 478)	394 895	328 677
Variations de l'actif net/de la situation nette en 2015					
Reclassement de fonds	–	–	19 956	(19 956)	–
Excédent/(déficit) pour la période	–	–	(127 631)	6 586	(121 045)
Plus-values découlant de la réévaluation d'instruments financiers dérivés	8 450	–	–	–	8 450
Réserves du Programme d'aide aux organismes de microfinancement et du Département du microfinancement en 2015	–	191	–	–	191
Pertes actuarielles – engagements au titre de la cessation de service ^c	(20 170)	–	–	–	(20 170)
Total de l'actif net/de la situation nette	(23 022)	27 753	(190 153)	381 525	196 103

^a Voir note 33.

^b Voir note 3.

^c Voir note 15.12.

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

**IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée
le 31 décembre 2015**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Pour l'année terminée le 31 décembre 2015</i>	<i>Pour l'année terminée le 31 décembre 2014</i>
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent/(déficit) pour l'année	(121 045)	43 692
Ajustement – éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement	30 324	24 578
Pertes sur cession	3 261	1 348
Dépréciation des immobilisations corporelles	104	593
Engagements au titre des avantages du personnel : gains/(pertes) actuariel(le)s	(20 170)	2 269
Augmentation de la provision pour créances douteuses	22 283	17 993
(Augmentation)/diminution des stocks	(5 548)	6 442
(Augmentation) des contributions à recevoir	(5 554)	(15 074)
(Augmentation) des créances	(9 525)	(7 710)
(Augmentation) des prêts	(2 138)	(2 936)
Diminution des autres éléments d'actif	3 230	285
(Diminution) des dettes et des engagements	(19 259)	(17 499)
Augmentation des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	137 169	33 711
Augmentation/(diminution) des autres éléments de passif	294	(8 068)
Augmentation/(diminution) des contributions reçues d'avance	43 562	(4 341)
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	56 988	75 283
Flux de trésorerie provenant des activités de placement		
Produits de la vente d'immobilisations corporelles	8	150
Achats d'immobilisations corporelles	(43 330)	(33 734)
Achats d'immobilisations incorporelles	(10 527)	(16 009)
Flux nets de trésorerie utilisés pour les activités de placement	(53 849)	(49 593)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation des réserves (Programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement)	191	1 369
Flux net de trésorerie provenant des activités de financement	191	1 369
Augmentation nette de la trésorerie	3 330	27 059
Solde de trésorerie en début d'année	305 454	278 395
Solde de trésorerie en fin d'année	308 784	305 454

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

**V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget
pour l'année terminée le 31 décembre 2015**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Note	Montants inscrits au budget		Montants effectifs calculés sur une base comparable	Écart entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
		Budget initial	Budget définitif		
Charges de personnel					
Personnel recruté sur le plan international		30 798	40 957	36 499	4 458
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitement de base		370 445	363 129	344 321	18 808
Prime de risque et autres éléments spéciaux		-	255	205	50
Cotisations de l'Office à la Caisse de prévoyance		55 363	57 716	53 716	4 000
Indemnité spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur et aux administrateurs et autres indemnités		10 946	11 451	11 982	(531)
Supplément pour les heures supplémentaires		673	1 692	1 460	232
Coefficient d'ajustement monétaire		12 459	18 990	11 117	7 873
Indemnités spéciales		19 627	18 803	18 388	415
Dépenses de santé		8 172	8 961	9 430	(469)
Charges de personnel diverses		302	117	178	(61)
Indemnités de départ		16 103	27 239	19 737	7 502
Engagements de durée limitée		3 610	9 512	5 003	4 509
Personnel temporaire		7 411	19 932	16 484	3 448
Total des charges de personnel (A)	34	535 909	578 754	528 520	50 234
Charges autres que les charges de personnel					
Fournitures		61 818	88 090	73 104	14 986
Services publics de distribution		7 121	6 125	5 854	271
Entretien des locaux		8 184	17 284	14 515	2 769
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		194 327	196 474	153 125	43 349
Formation		5 895	5 359	3 026	2 333
Voyages		1 992	3 558	2 658	900
Services d'appui administratif		5 651	8 993	7 386	1 607
Services de consultants		2 537	16 951	12 900	4 051
Services hospitaliers		20 579	20 011	19 654	357
Services divers		20 537	30 499	23 896	6 603
Subventions pour les cas de détresse		11 558	48 862	42 355	6 507
Subventions aux patients		5 297	5 728	4 911	817
Subventions à des tiers		22 076	1 281	863	418
Autres subventions		362	19 592	11 744	7 848
Recouvrement des coûts		(3 109)	(12 658)	(4 899)	(7 759)
Réserves		81 444	48 354	-	48 354
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	34	446 269	504 503	371 092	133 411
Total des ressources nécessaires (A+B)	34	982 178	1 083 257	899 612	183 645

Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient**Notes relatives aux états financiers de 2015****Note 1****Énoncé de la mission**

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA ou l'Office) a été créé par l'Assemblée générale en 1949 afin d'aider et de protéger les quelque 5 millions de réfugiés de Palestine enregistrés. Il a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible jusqu'à l'obtention d'une solution juste permettant de remédier à leur situation tragique. Ses activités touchent à l'éducation, aux soins de santé, aux secours et aux services sociaux, à l'amélioration des camps et des infrastructures, au microfinancement et à l'aide d'urgence. Il est financé presque intégralement par des contributions volontaires.

Note 2**Récapitulatif des principales conventions comptables****a) Présentation**

2.1 Les états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Lorsque ces dernières ne couvrent pas une question particulière, les Normes internationales d'information financière (IFRS) et les Normes comptables internationales (NCI) pertinentes sont applicables.

2.2 Il n'existe actuellement aucune norme émise par le Conseil des normes IPSAS en attente d'application qui soit susceptible d'avoir une incidence sur les états financiers de l'Office.

b) Convention comptable

2.3 Les états financiers ont été établis selon la méthode du coût historique, excepté pour certains instruments financiers et pour les stocks et immobilisations corporelles provenant de donateurs, qui sont comptabilisés à leur juste valeur.

c) Monnaie de fonctionnement et conversion des montants exprimés en monnaie étrangère**Monnaie de fonctionnement et de présentation**

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

Opérations et soldes

2.5 La valeur des opérations en monnaie étrangère est convertie en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui équivaut approximativement au taux de change en vigueur à la date de l'opération. Le taux de change opérationnel de l'ONU est fixé une fois par mois et révisé tous les 15 jours en cas de fluctuations importantes d'une monnaie.

2.6 La valeur des actifs et passifs en monnaies étrangères est convertie en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date de clôture annuelle des comptes.

2.7 Les gains et pertes de change, réalisés ou non, qui résultent du règlement d'opérations en monnaies étrangères et de la conversion de la valeur d'actifs et de passifs en monnaies étrangères au taux de change en vigueur à la date de clôture des comptes sont portés dans l'état des résultats financiers.

Gestion des risques de change

2.8 L'Office applique une politique de gestion des risques de change axée sur le maintien de la valeur de ses ressources financières en dollars des États-Unis. Le principal risque auquel il s'expose est une baisse de la valeur des contributions à recevoir et des liquidités en monnaies étrangères à la suite d'une montée du dollar. Ce risque apparaît dès le moment où les contributions sont annoncées. Afin de protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office s'efforce de réduire au minimum son exposition aux risques de change en appliquant une méthode de gestion des risques caractérisée par la prudence, notamment en procédant à des opérations de couverture. Dans le cadre de ces opérations, il a conclu plusieurs contrats à terme de gré à gré en 2015 concernant les contributions au budget-programme en monnaies étrangères pour 2016 (voir note 10). En 2015, il a également renforcé les capacités du Comité d'examen des placements en y affectant trois conseillers externes chargés de partager leurs compétences en matière de gestion des risques et des liquidités.

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

2.10 L'Office protège les salaires de son personnel recruté sur le plan régional contre la volatilité des monnaies locales en appliquant un coefficient d'ajustement monétaire. Dans le cadre de sa politique de gestion des risques de change, il mène des opérations de couverture afin de réduire son exposition aux fluctuations des taux de change entre le dollar et les monnaies locales. À la fin de l'année, plusieurs opérations de couverture étaient en cours (voir note 10).

d) Principe de l'importance relative et utilisation d'hypothèses et d'estimations

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

2.12 Les états financiers prennent forcément en compte des montants calculés en fonction des avis, des estimations et des hypothèses de l'équipe dirigeante. Les changements de ces estimations sont constatés dans les états financiers de la période au cours de laquelle ils sont effectués.

e) Principales conventions comptables

Trésorerie et équivalents de trésorerie

2.13 La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les espèces en caisse, les fonds en banque et les titres de placement à court terme à forte liquidité dont l'échéance initiale est de deux à trois mois.

Produits

2.14 Des produits sont constatés dans l'état des résultats financiers lorsque des avantages économiques futurs correspondant à l'augmentation d'un actif ou à la réduction d'un passif apparaissent à la suite d'un accord entre deux parties et peuvent être évalués de façon fiable.

i) Produit des opérations sans contrepartie directe

Les contributions sont comptabilisées conformément à la norme IPSAS 23 (Produits des opérations sans contrepartie directe). Si elles ne sont pas soumises à des conditions, elles sont portées en produits une fois confirmées par écrit par les donateurs. En revanche, si elles sont assorties de stipulations imposant une certaine obligation de performance et la restitution des soldes inutilisés, les produits ne sont constatés qu'une fois les biens et services fournis. Lorsqu'un projet arrive à son terme et que les contributions fournies pour ce projet n'ont pas été entièrement utilisées, les montants correspondants sont inscrits dans l'état de la situation financière comme montants à rembourser aux donateurs et dans l'état des résultats financiers comme recettes (dépenses) diverses, conformément à l'accord conclu avec les donateurs. Les contributions reçues d'avance sont comptabilisées dans l'état de la situation financière en tant qu'éléments de passif divers jusqu'à ce que les conditions soient remplies pour qu'elles soient constatées en produits. Les notes 20 et 21 donnent de plus amples détails sur les contributions en espèces et en nature, qui sont comptabilisées conformément à la norme IPSAS 23.

ii) Produit des opérations avec contrepartie directe

Les produits des opérations avec contrepartie directe sont comptabilisés conformément à la norme IPSAS 9 lorsqu'il est probable que les avantages économiques ou le potentiel de service découlant de l'opération seront acquis à l'entité et que le montant de ces avantages peut être évalué de façon fiable; que le degré d'achèvement de l'opération à la date de clôture des comptes peut être évalué de façon fiable; et que les frais engagés et restant à engager pour réaliser l'opération peuvent être évalués de façon fiable.

Les notes 22 à 26 donnent de plus amples détails sur les produits des opérations avec contrepartie directe (intérêts perçus sur les prêts ou les dépôts bancaires, gains et recouvrements et produits issus de sources diverses), qui sont comptabilisés conformément à la norme IPSAS 9.

Contributions à recevoir

2.15 Les montants des contributions annoncées et des contributions à recevoir qui sont indiqués ne tiennent pas compte des provisions pour diminution des contributions et créances douteuses.

2.16 Les contributions en nature sous forme de services, qui profitent directement aux opérations et activités approuvées, ont une incidence sur le budget et peuvent être évaluées de manière fiable, sont comptabilisées à leur juste valeur. Il s'agit notamment de la mise à disposition de locaux, de véhicules et de personnel.

2.17 Les stocks et immobilisations corporelles fournis par les donateurs sont évalués à leur juste valeur et comptabilisés parmi les actifs et les produits.

Créances

2.18 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.19 Les provisions pour créances douteuses sont constatées lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation d'une créance, compte tenu, en particulier, des difficultés de recouvrement rencontrées par le passé. Les pertes liées aux dépréciations sont inscrites dans l'état des résultats financiers.

Prêts et provisions pour prêts irrécouvrables

2.20.1 Prêts

Les prêts correspondent aux crédits ciblés accordés par l'Office dans le cadre de son programme de microfinancement et de son Programme d'aide aux organismes de microfinancement et financés au moyen d'un fonds de crédit renouvelable constitué pour appuyer les opérations de l'Office dans tous les domaines. Le montant comptabilisé est celui du solde du capital restant à recouvrer.

2.20.2 Provisions pour dépréciation de prêts

Chaque trimestre, l'Office apprécie s'il y a eu dépréciation d'un prêt ou d'un groupe de prêts. Un prêt ou un groupe de prêts n'est déprécié et une perte de valeur n'est encourue que s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements (« événements générateurs de pertes ») survenus après la comptabilisation initiale de l'actif et que cet (ou ces) événement(s) a (ou ont) une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimés du prêt ou du groupe de prêts qui peut être évaluée de manière fiable. Si, au cours de la période suivante, le montant de la dépréciation estimé augmente ou diminue en raison d'un événement survenu après qu'il a été comptabilisé, il est augmenté ou diminué au moyen d'un ajustement de la dotation aux provisions.

2.20.3 Prêts entre parties liées (prêts internes)

L'Office accorde des crédits à son personnel, à l'exception du Directeur exécutif du Département du microfinancement et des membres du Comité consultatif. Les modalités et les taux d'intérêt de ces prêts, qui consistent en des crédits à la consommation et des crédits immobiliers, sont les mêmes que pour les autres clients.

2.20.4 *Intérêts courus sur prêts*

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

2.20.5 *Recouvrement*

En cas de recouvrement d'un prêt déjà comptabilisé en pertes, le montant recouvré est inscrit dans l'état des résultats financiers de la période durant laquelle il est perçu.

Instruments financiers

2.21 L'Office applique les normes IPSAS 28 (Instruments financiers : présentation), 29 (Instruments financiers : comptabilisation et évaluation) et 30 (Instruments financiers : informations à fournir), qui ont été publiées et ont pris effet le 1^{er} janvier 2013. Elles énoncent les principes régissant la constatation et l'évaluation de l'actif et du passif financiers, la présentation des instruments financiers en tant que passifs ou actifs nets, la compensation d'un actif et d'un passif financiers et les modalités de communication de l'information.

2.22 Les instruments financiers sont comptabilisés de la date à laquelle l'Office devient partie au contrat les régissant à la date d'expiration ou de cession des droits à des flux de trésorerie, date à laquelle l'Office cesse pratiquement d'être exposé aux risques et de bénéficier des avantages associés à la possession de ces instruments.

2.23 Les prêts, créances et dettes sont des instruments financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables non cotés sur un marché actif. Il s'agit des contributions à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme du Département du microfinancement, des autres créances, des avoirs en banque et des dettes. Tous ces instruments sont comptabilisés dans l'état de la situation financière à leur juste valeur. La valeur nominale des créances et des dettes correspond à peu près à la juste valeur de l'opération.

2.24 L'Office utilise des instruments financiers dérivés pour couvrir les risques de change. Les contrats à terme de gré à gré en monnaie étrangère sont réévalués en fin d'année : s'ils portent sur l'année considérée, le gain ou la perte de réévaluation est comptabilisé(e) dans l'état des résultats financiers; s'ils portent sur des années ultérieures, le gain ou la perte de réévaluation est inscrit(e) dans l'état de la situation financière. Le gain ou la perte est déterminé(e) par comparaison entre les taux du marché obtenus auprès des banques et le taux de change à terme.

Gestion du risque financier

2.25 De par ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, en particulier le risque de change. Par conséquent, il tient compte dans ses politiques de gestion du risque financier du caractère imprévisible des variations des taux de change et vise à limiter leurs effets défavorables sur ses résultats, dans la mesure du possible. La gestion du risque financier est assurée par un service de trésorerie central qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office concernant des activités à risque comme les opérations de change, l'utilisation d'instruments financiers dérivés et le placement des liquidités excédentaires.

Avances et paiements anticipés

2.26 Les avances et les paiements anticipés sont comptabilisés à leur valeur nominale.

Stocks

2.27 Les stocks sont comptabilisés au coût historique ou au coût de remplacement, si celui-ci est le plus faible. Le coût historique comprend le coût d'acquisition (ou la juste valeur dans le cas des biens ayant fait l'objet d'un don en nature) et toutes les autres dépenses engagées pour amener les biens à l'endroit où ils sont détenus. Il est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré.

2.28 Le coût de remplacement d'un actif, qui est utilisé pour distribuer les biens aux bénéficiaires à un prix nul ou symbolique, correspond au coût que l'Office devrait supporter pour acquérir cet actif à la date de clôture.

2.29 Les logements en cours de construction sont constatés en tant que stocks et comptabilisés pour la période durant laquelle ils sont remis aux réfugiés.

2.30 Le montant de la dépréciation des stocks est comptabilisé en charges dans l'état des résultats financiers de l'année au cours de laquelle on estime que la dépréciation s'est produite.

Immobilisations corporelles

2.31 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique minoré des amortissements cumulés et de toute dépréciation. Dans le cas d'un don, la juste valeur de l'actif à la date de l'acquisition est utilisée à la place du coût historique. Les immobilisations acquises avant le 1er janvier 2010 ont été comptabilisées à leur juste valeur à la date de l'acquisition et la méthode de l'amortissement linéaire a été utilisée pour déprécier leur valeur sur le reste de leur durée d'utilité.

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

2.33 Les coûts ultérieurs ne sont intégrés à la valeur comptable de l'actif ou constatés en tant qu'actif distinct que s'il est probable que l'Office sera le bénéficiaire des avantages économiques futurs et du potentiel de service associés à ce bien et si le coût du bien peut être évalué de façon fiable. Les frais de réparation et de maintenance sont portés en charge dans l'état des résultats financiers de l'année financière pendant laquelle ils ont été engagés.

2.34 La valeur de l'amortissement est portée en charges selon la méthode de l'amortissement linéaire afin de répartir le coût des actifs sur leur durée d'utilité estimée. Les taux d'amortissement, indiqués ci-après, sont révisés chaque année (les biens acquis avant 2010 ne sont pas soumis aux mêmes taux) :

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

Notes relatives aux états financiers de 2015

(En pourcentage)

<i>Type d'actif</i>	<i>Taux d'amortissement</i>
Bâtiments et aménagement de terrains	
Bâtiments et aménagement de terrains	4
Bâtiments préfabriqués	10
Aménagement de terrains de courte durée	14
Amélioration locative	20
Véhicules	
Camions	5
Berlines, minibus, fourgonnettes et autres véhicules commerciaux légers	10
Autres véhicules	14
Matériel	
Matériel informatique de longue durée, matériel de communication, matériel médical et matériel technique destiné à la formation professionnelle	14
Matériel et outillage divers, matériel de bureau, matériel informatique et matériel de communication de durée moyenne et matériel didactique et scolaire	20
Matériel informatique et matériel de communication de courte durée, ordinateurs et imprimantes	33
Matériel de bureau du Département du microfinancement	10
Mobilier et agencements	
Agencements	14
Mobilier	10-20

Immobilisations en cours

2.35 Toutes les charges relatives à des travaux de construction sont inscrites à un compte distinct à la rubrique des immobilisations corporelles. À la fin des travaux, leur montant cumulé est transféré au compte des immobilisations corporelles et amorti par application des taux susmentionnés à compter de la date à laquelle l'actif est mis en service.

Immobilisations incorporelles

2.36 Les immobilisation incorporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué des amortissements cumulés et de leur éventuelle dépréciation. Dans le cas d'un don, la juste valeur de l'actif à la date de l'acquisition est utilisée à la place du coût historique. Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une certaine valeur nominale.

2.37 Pour toutes les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité définie, l'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire à des taux

qui ramèneront le coût ou la valeur de l'actif à sa valeur résiduelle estimée. La durée d'utilité estimée des différentes catégories d'immobilisations incorporelles, indiquée ci-après, est révisée chaque année :

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

2.38 Pour être comptabilisé comme immobilisation incorporelle, un actif doit remplir des conditions strictes : il doit être identifiable et contrôlé par l'Office et les avantages économiques futurs ou le potentiel de service qui y sont associés doivent pouvoir être évalués de façon fiable. La durée d'utilité résiduelle est également prise en compte. Les dépenses liées aux activités de recherche menées en vue de l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques ou techniques sont portées en charges à mesure qu'elles sont engagées.

Acquisition et développement de logiciels

2.39 Les licences de logiciels acquises sont portées en immobilisations sur la base des dépenses engagées pour acheter et mettre en service les logiciels correspondants. Les coûts directement liés au développement de logiciels destinés à l'Office sont comptabilisés comme des immobilisations incorporelles. Les activités de développement consistent en l'élaboration de plans ou de concepts pour la mise au point de produits ou de procédés nouveaux ou nettement améliorés, et les dépenses y afférentes ne sont comptabilisées que si elles peuvent être calculées de façon fiable, si le projet est viable d'un point de vue technique et commercial et est susceptible de générer des avantages économiques futurs et si l'Office a l'intention de terminer le développement du produit ou procédé et de l'utiliser et dispose de ressources suffisantes à cet effet. Le montant comptabilisé tient compte du coût des matières premières ainsi que des coûts de main-d'œuvre et des frais généraux directement liés à la mise au point de l'actif pour son utilisation prévue. Les autres dépenses liées au développement de logiciels sont constatées dans l'état des résultats financiers à mesure qu'elles sont engagées. Elles sont évaluées au coût historique, diminué des amortissements et des dépréciations accumulés.

Dépréciation

2.40 Les actifs sujets à dépréciation ou à amortissement sont examinés chaque année afin de vérifier que leur valeur comptable correspond toujours à leur valeur recouvrable. Une dépréciation se produit en cas de perte totale, de dommage important ou d'obsolescence d'un actif. En cas de perte totale, on constate une perte de valeur totale. Cette dépréciation peut être reprise lors des périodes suivantes jusqu'à concurrence du montant de la perte.

Contrats de location simple

2.41 Un contrat de location simple est un contrat de location dans le cadre duquel le bailleur conserve une part significative des risques et des avantages associés à la

possession de l'actif loué. Les paiements au titre de ce type de contrat sont portés en charges dans l'état des résultats financiers.

Dettes et engagements

2.42 Les dettes et engagements représentent les obligations actuelles de l'Office qui découlent d'événements passés.

Avantages du personnel

2.43 L'Office classe les avantages du personnel en plusieurs catégories :

- Les avantages à court terme, qui sont dus intégralement dans les douze mois suivant la fin de la période y ouvrant droit;
- Les avantages postérieurs à l'emploi;
- Les autres avantages à long terme;
- Les indemnités de fin de contrat de travail.

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

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

2.46 Tous les membres du personnel recruté sur le plan régional cotisent à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, qui constitue un régime de retraite à cotisations définies au sens de la norme IPSAS 25.

Provisions et passifs éventuels

2.47 Des provisions sont constituées au titre des passifs et charges futurs lorsque l'Office a une obligation actuelle, juridique ou implicite, résultant d'un événement passé, qu'il est probable qu'il devra éteindre cette obligation et que le montant de celle-ci peut être estimé de manière fiable.

2.48 Les autres obligations matérielles qui ne remplissent pas les conditions requises pour être considérées comme des éléments de passif et dont l'existence ne peut être confirmée que par la survenance ou la non-survenance d'un ou de plusieurs événements futurs incertains que l'Office ne maîtrise pas complètement sont signalées dans les notes relatives aux états financiers comme passifs éventuels.

Intérêts créditeurs

2.49 Les intérêts créditeurs sont constatés dans les états de la période pendant laquelle ils sont perçus. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires est de 344 000 dollars.

Recouvrement des dépenses d'appui au programme

2.50 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office recouvre un pourcentage déterminé des dépenses engagées pour certains projets. Ce montant, qui correspond au recouvrement des frais généraux engagés par l'Office pour exécuter les projets en question, est comptabilisé en tant que recettes.

Comptabilité par fonds et information sectorielle

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

2.52 Un secteur est une activité distincte ou un groupe d'activités distinctes pour laquelle l'information financière est présentée séparément dans les états financiers afin de permettre d'évaluer les résultats obtenus antérieurement par l'entité pour atteindre ses objectifs et de prendre des décisions concernant l'affectation future des ressources. L'Office classe les projets, opérations et activités des fonds en cinq secteurs :

- Les activités financées au moyen de contributions non préaffectées, notamment les activités au titre du budget-programme;
- Les activités financées au moyen de contributions préaffectées, soit :
 - Les activités soumises à restriction : activités périodiques menées pour atteindre des objectifs clairement définis dans un délai donné et au moyen d'un budget déterminé. Il s'agit d'activités financées au moyen de contributions au budget ordinaire, en espèces comme en nature;
 - Les appels d'urgence : opérations d'urgence faisant l'objet d'une demande de financement externe menées pour faire face à une crise brève ou à une crise humanitaire prolongée;
 - Les projets : activités menées pour améliorer des programmes et systèmes ou les doter de fonctionnalités supplémentaires afin de répondre aux besoins en matière d'équipement ou de développement;

- Le microfinancement : activités consistant à octroyer des prêts aux ménages (crédits à la consommation et crédits immobiliers) et aux petits entrepreneurs en vue d'améliorer leur qualité de vie, de préserver les emplois, de réduire la pauvreté, d'autonomiser les femmes et de créer des possibilités de revenus pour les réfugiés de Palestine.

Comparaison des montants effectifs et des montants inscrits au budget

2.53 Le budget de l'exercice biennal 2014-2015 a été présenté à l'Assemblée générale qui l'a examiné, à la suite de quoi les ressources ont été allouées et les crédits ouverts par délégation de pouvoir.

2.54 Le budget de l'exercice biennal est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée tandis que les états des résultats financiers sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, en application de la norme IPSAS 24 (Présentation de l'information budgétaire dans les états financiers), l'état V (état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs) est établi selon la même méthode de comptabilité que le budget approuvé, et il respecte le même classement et porte sur la même période.

2.55 L'état comparatif présente les montants initiaux et définitifs inscrits au budget, les montants effectifs calculés sur une base comparable et une explication des écarts significatifs entre les montants inscrits au budget et les montants effectifs.

2.56 La note 34 présente un rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable et des montants effectifs des flux de trésorerie nets provenant du fonctionnement, des activités de placement et des activités de financement inscrits dans les états financiers. Elle indique distinctement tous les écarts dus à des différences liées à la méthode de calcul, à des écarts de dates et à des différences relatives aux entités.

f) Mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré

2.57 L'Office a achevé la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré (REACH) en 2015 et tous les soldes ont été transférés depuis l'ancien système. Ce nouveau progiciel remplace les anciens systèmes de gestion des finances, de la chaîne d'approvisionnement, des ressources humaines et des états de paie et contribue à renforcer l'efficacité des opérations de l'Office grâce à l'adoption d'un nouveau plan comptable et à des modifications dans divers domaines, notamment : la communication d'informations sur les programmes, le classement des fonds, la comptabilisation des activités liées aux projets, la gestion des dons, l'informatique décisionnelle et la consolidation des processus métiers.

Note 3

Modifications apportées à la présentation des états financiers de 2014

3.1 Pour mieux rendre compte de la valeur des stocks, l'Office a inscrit au stock certains articles jusqu'à présent comptabilisés hors stock, ce qui est d'autant plus pertinent que ces articles sont stockés dans ses entrepôts jusqu'à ce qu'ils soient consommés par les départements auxquels ils appartiennent. Les écritures comptables ont été établies en 2015. Toutefois, afin de pouvoir établir des comparaisons, la présentation des états financiers de 2014 a été modifiée pour

prendre en compte les variations décrites ci-après, qui reflètent une augmentation des stocks et du montant de l'actif net de 10,800 millions de dollars.

3.2 Lors de la mise en place du nouveau progiciel de gestion intégré, certaines dépenses ont été comptabilisées à la rubrique des logiciels en cours de développement, conformément aux normes IPSAS, et incluses dans les actifs incorporels. Après l'achèvement de la mise en exploitation et l'évaluation finale, il a été jugé que certaines dépenses ne pouvaient pas être inscrites à l'actif étant donné qu'elles étaient liées à la maintenance des logiciels concernés et non à leur amélioration. Ces coûts ont par conséquent été ôtés de l'actif et portés au passif. Les dépenses ayant été engagées au cours de l'année 2014, la présentation des données comparatives a été modifiée pour tenir compte de la diminution des actifs incorporels et de l'actif net de 2,2 millions de dollars. Les effets de ces modifications sur les soldes sont résumés dans le tableau ci-après :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>État financier vérifié 2014</i>	<i>Ajustement</i>	<i>État financier modifié 2014</i>
État I : situation financière			
Stocks	85 564	10 797	96 361
Immobilisations incorporelles	33 346	(2 186)	31 160
Excédent/(déficit) cumulé	303 806	8 611	312 417
État III : variations de l'actif net ou de la situation nette			
Solde d'ouverture non préaffecté, excédent/(déficit) cumulé	(83 384)	906	(82 478)
Solde d'ouverture préaffecté, excédent/(déficit) cumulé	387 190	(7 705)	394 895

Note 4

Trésorerie et équivalents de trésorerie

4.1 L'essentiel de la trésorerie est détenu sur des comptes bancaires libellés en dollars des États-Unis. Elle est composée des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2015</i>	<i>31 décembre 2014</i>
Fonds en caisse	7 370	17 446
Fonds en banque	301 414	288 008
Total	308 784	305 454

4.2 L'Office détenait des fonds destinés à d'autres entités des Nations Unies : ils s'élevaient à 0,102 millions de dollars au 31 décembre 2015 et à 1,557 million de dollars au 31 décembre 2014.

4.3 Au 31 décembre 2015, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie détenus en banque l'étaient dans les monnaies indiquées ci-dessous. Les montants libellés dans ces monnaies ont été convertis au taux de change officiel de l'ONU en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2015			Solde au 31 décembre 2014		
	Montant dans la monnaie d'origine (en milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.	Montant	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.
Dollar australien	0,61	1,37	0,445	0,02	1,228	0,016
Dollar canadien	150	1,385	108	173	1,163	149
Franc suisse	4 473	0,991	4 514	435	0,987	440
Couronne danoise	320	6,82	47	19 001	6,105	3 112
Livre égyptienne	194	7,83	25	91	7,153	13
Euro	26 556	0,914	29 055	8 198	0,82	9 998
Livre sterling	10 480	0,675	15 526	714	0,644	1 109
Dinar jordanien	19 712	0,708	27 842	3 749	0,708	5 296
Yen	1 104	120,45	9	632 953	120,67	5 245
Livre libanaise	4 863 805	1 513,5	3 214	4 181 617	1 513	2 764
Nouveau sheqel israélien	12 299	3,883	3 167	12 687	3,913	3 242
Couronne norvégienne	389	8,688	45	846	7,437	114
Couronne suédoise	320 657	8,369	38 315	595	7,852	76
Livre syrienne	15 897	338	47	63 414	196,04	323
Dollar É.-U.	179 501	1	179 501	256 128	1	256 128
Total			301 414			288 008

Note 5 Prêts

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015			31 décembre 2014		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Prêts courants	21 352	1 333	22 685	19 820	1 358	21 178
Prêts non courants	2 471	937	3 408	1 547	1 047	2 594
Total	23 823	2 270	26 093	21 367	2 405	23 772

Provision pour prêts à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015			2014		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(1 527)	(73)	(1 600)	(1 339)	(20)	(1 359)
Ajouts	(702)	(2)	(704)	(1 048)	(53)	(1 101)
<i>À déduire :</i>						
Comptabilisations en pertes	810	77	887	860	–	860
Solde de clôture	(1 419)	2	(1 417)	(1 527)	(73)	(1 600)

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

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

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

Retard de paiement	Provision (pourcentage)
Prêt non échu	1
De 1 à 30 jours	5
De 31 à 60 jours	10
De 61 à 90 jours	2

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision (pourcentage)</i>
De 91 à 120 jours	50
De 121 à 180 jours	75
De 181 à 360 jours	100

5.6 Depuis septembre 2012, une dépréciation spéciale est appliquée aux montants exigibles au titre de prêts en République arabe syrienne, afin de limiter les risques posés par le conflit armé. Les taux utilisés à la fin de 2014 et de 2015 pour le calcul de la provision pour dépréciation spéciale sont indiqués ci-dessous :

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

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

Note 6

Contributions à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2015</i>	<i>31 décembre 2014</i>
Sommes à recevoir de gouvernements	27 866	25 631
Sommes à recevoir d'organisations intergouvernementales	10 308	11 318
Sommes à recevoir d'organisations non gouvernementales	4 552	1 030
Sommes à recevoir d'organismes des Nations Unies	2 046	1 240
Provision pour contributions à recevoir	(5 133)	(1 031)
Total des contributions à recevoir	39 639	38 188

6.2 Il n'y a pas de contributions non courantes à recevoir 12 mois ou plus après le 31 décembre 2015.

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

6.4 Les montants des contributions à recevoir indiqués ne tiennent pas compte de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et créances douteuses.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2015</i>	<i>31 décembre 2014</i>
Solde d'ouverture	(1 031)	(550)
Réduction/ajustement de la provision	3	310
Ajout au cours de la période	(4 275)	(791)
À déduire : Comptabilisations en pertes	170	-
Solde de clôture	(5 133)	(1 031)

6.6 La dotation aux provisions pour créances douteuses est calculée en appliquant aux contributions restant à recevoir le barème suivant :

(En pourcentage)

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

6.7 Au-delà de six ans, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière, qui l'approuvera une fois que toutes les mesures de recouvrement auront été épuisées. Le Commissaire général a délégué au Directeur du Département de la gestion financière son pouvoir de comptabiliser en pertes les montants inférieurs à 1 million de dollars. Les montants non recouvrables supérieurs à 1 million de dollars doivent être approuvés par le Commissaire général pour être passés par pertes et profits.

Note 7 Créances

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Note de référence	31 décembre 2015	31 décembre 2014
TVA à recevoir	7.1.1	104 607	100 177
Créances diverses	7.1.2	12 548	7 453
À déduire : Provisions	7.1.3	(83 386)	(65 023)
Créances (déduction faite des provisions)		33 769	42 607

TVA à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Sommes à recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 594	96 822
Sommes à recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	3 467	1 582
Sommes à recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	546	1 773
Total	104 607	100 177

Créances diverses

7.1.2 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Créances accessoires	6 909	3 435
Comptes personnels de fonctionnaires	3 166	3 830
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	125	188
Sommes dues au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional ^a	2 348	–
Total	12 548	7 453

^a Voir la note 14A.1.

7.1.3 Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015				31 décembre 2014		
	TVA	Créances	Département du microfinancement	Total	TVA	Créances	Total
Solde d'ouverture	(64 163)	(803)	(57)	(65 023)	(46 686)	(1 008)	(47 694)
Ajouts	(18 327)	(37)	–	(18 364)	(17 534)	59	(17 475)
À déduire :							
Comptabilisations en pertes	–	1	–	1	–	146	146
Solde de clôture	(82 490)	(839)	(57)	(83 386)	(64 220)	(803)	(65 023)

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

(En pourcentage)

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

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

7.4 En 2015, le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.1.3) a subi une augmentation nette de 14,301 millions de dollars.

Note 8

Autres éléments d'actif

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs font partie des autres éléments d'actif. Elles s'élevaient à 4,246 millions de dollars au 31 décembre 2015 et à 7,475 millions de dollars au 31 décembre 2014. Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,269 million de dollars au 31 décembre 2015 et à 0,159 millions de dollars au 31 décembre 2014.

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2015 est détaillée dans le tableau ci-dessous. Les actifs non courants correspondent uniquement à des avances aux fournisseurs.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Actifs courants		
Avances aux fournisseurs	3 789	7 082
Charges payées d'avance au personnel	269	159
Actifs non courants		
Avances aux fournisseurs	188	234
Total	4 246	7 475

Note 9

Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type de stock	31 décembre 2015	31 décembre 2014 (après retraitement)
Entrepôt	45 015	42 677
Pharmacie ou dispensaire	17 565	7 238
En transit	4 410	3 680
Unité de production	162	269
Abris en cours de construction	23 293	34 916
Installations d'autres organismes	11 463	7 581
Total	101 908	96 361

9.2 Les stocks en entrepôt sont composés de quatre grandes catégories d'articles qui sont distribués aux réfugiés ou utilisés pour leur fournir des services : des

fournitures médicales, des fournitures générales, de la nourriture et des moyens de transport motorisés. Au cours de l'année, dans le cadre du passage au nouveau progiciel de gestion intégré, certains articles hors stock ont été reclassés en stock dans le but d'améliorer la visibilité de l'ensemble des articles achetés (quantité et valeur) et l'application du principe de responsabilité, de suivre les dépenses et d'utiliser les données ainsi collectées pour l'analyse stratégique des fournisseurs, grâce notamment à une application intégrée permettant de gérer les stocks de divers sites et entrepôts de manière précise.

9.3 Les stocks en transit sont des matériaux qui n'ont pas encore été reçus en entrepôt mais dont les risques et avantages associés ont été transférés à l'Office. Grâce la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, ces articles sont suivis et enregistrés dans les entrepôts virtuels. Les marchandises reçues et enregistrées dans les entrepôts virtuels sont enregistrées comme stock. Celles dont les reçus n'ont pas été enregistrés sont considérées comme en transit.

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

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2015</i>	<i>31 décembre 2014</i>
Matières premières	67	70
Produits en cours de fabrication	2	2
Produits finis	93	197
Total	162	269

9.7 En 2015, la dépréciation des stocks s'est chiffrée à 0,025 million de dollars, contre 0,456 million de dollars en 2014.

9.8 Conformément à la norme IPSAS 12, les stocks ont été ajustés pour tenir compte de la valeur nette de réalisation sur la base du coût de remplacement. Un montant de 2,639 millions de dollars a été inclus dans le coût des fournitures et consommables, et reporté à la note 28 en conséquence. Aucun ajustement de ce type n'a été nécessaire en 2014, puisque la valeur comptable des stocks était moins élevée que leur coût de remplacement.

Note 10

Instruments financiers dérivés

Nature des instruments financiers

10.1 La note 2 décrit en détail les principales conventions et méthodes comptables adoptées, les critères sur lesquels reposent la comptabilisation et la décomptabilisation, la base d'évaluation et la méthode de comptabilisation des gains et des pertes dans chaque catégorie d'actifs et de passifs financiers.

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

Instruments financiers dérivés

10.3.1 Tous les contrats à terme de gré à gré en cours ont été réévalués au 31 décembre 2015. Les répercussions de la réévaluation sur la situation et les résultats financiers sont présentées dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Plus-value réalisée	17 925	7 698
(Moins-value réalisée)	(6 521)	(3 799)
Total des plus-values réalisées	11 404	3 899
Plus-value latente (actif)	7 658	4 877
Moins-value latente (passif)	(1 085)	(6 755)

10.3.2 Tous les contrats en cours au 31 décembre 2014 sont arrivés à échéance en 2015. L'UNRWA a conclu plusieurs contrats à terme de gré à gré en 2015, dont certains sont arrivés à échéance au cours de la même année, ce qui s'est traduit par la réalisation d'une plus-value nette de 11,404 millions de dollars, inscrite en tant que gains sur instruments financiers dérivés à la rubrique « produits divers » de l'état des résultats financiers.

10.3.3 Les contrats conclus en 2015 et toujours en cours au 31 décembre ont été réévalués au taux du marché. Les contrats dont la réévaluation s'est soldée par une moins-value d'un montant de 1,085 million de dollars sont inscrits dans l'état de la situation financière à la rubrique des passifs de produits financiers dérivés.

10.3.4 La réévaluation de certains contrats en cours s'est soldée par une plus-value de 7,658 millions de dollars, inscrite en tant qu'actif financier dérivé à la rubrique « actifs courants » dans l'état de la situation financière.

Risque de crédit

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

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

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

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

10.6 En 2015, le risque de crédit a continué à augmenter en République arabe syrienne et dans la bande de Gaza en raison des conflits. Le Département du microfinancement maîtrise ce risque en augmentant le montant des provisions à mesure que la part du portefeuille à risque dans le portefeuille total augmente.

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

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

Risque de taux d'intérêt

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

Risque de change

10.10 L'Office reçoit des contributions de donateurs en monnaies autres que le dollar des États-Unis, monnaie principale des dépenses. En 2015, 42 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 58 % dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars jordaniens en Jordanie et en Cisjordanie et en livres syriennes en République arabe syrienne.

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

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

10.13 Au 31 décembre 2015, 60 % des avoirs en banque étaient libellés en dollars, 12 % dans des monnaies locales utilisées par les bureaux de secteur de l'Office pour financer leur fonctionnement, et le reste dans d'autres monnaies. La répartition détaillée des avoirs en banque libellés dans des monnaies autres que le dollar est présentée dans la note 4.

Note 11

Immobilisations corporelles

11.1.1 Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2015.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2015								2014	
	Terrains	Immeubles	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel informatique et de bureau	Véhicules à moteur	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Charges										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	461 432	583	397	36 501	36 238	26 964	3 086	581 451	553 580
+ Ajouts	–	21 620	–	93	3 747	6 167	14 347	(2 631)	43 343	32 605
(-) Cessions et ajustements ^a	–	5 353	–	–	321	613	–	–	6 287	2 989
Solde au 31 décembre (A)	16 250	477 699	583	490	39 927	41 793	41 311	455	618 508	583 195
Amortissements										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	81 025	429	280	25 654	20 740	–	–	128 128	112 366
+ Amortissements	–	17 539	95	44	4 151	3 336	–	–	25 164	24 507
(-) Amortissements sur cession et ajustements		1 820	–	–	304	604	–	–	2 728	1 573
Solde au 31 décembre (B)		96 744	524	324	29 501	23 472	–	–	150 565	135 299
Dépréciation										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	3 252	–	–	1	85	–	–	3 338	
+ Dépréciation	–	104	–	–	–	–	–	–	104	
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cession	–	277	–	–	–	–	–	–	277	
Solde au 31 décembre (C)	–	3 079	–	–	1	85	–	–	3 165	(2 089)
Valeur comptable nette au 31 décembre (A) - (B) - (C)	16 250	377 876	59	166	10 426	18 236	41 311	455	464 778	449 985

11.1.2 La valeur nette des cessions s'élève à 3,264 millions de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Coût d'achat des actifs cédés	6 287	2 989
Amortissements cumulés	(2 728)	(1 573)
Dépréciations cumulées	(295)	–
Valeur des cessions (reprise dans la note 11.1.1)	3 264	1 416

Les produits de la vente d'éléments d'actif et les gains et pertes sur cession sont indiqués ci-après :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Pertes sur cession	3 261	1 348
Gains sur cession	(5)	(81)
Produits de la vente d'éléments d'actif	8	150
Valeur nette des cessions et ajustements (reprise dans la note 11.1.1)	3 264	1 416

11.1.3 Dans le cadre de la transition vers le nouveau progiciel de gestion intégré et du nettoyage des données entrepris, le classement et la durée d'utilité des actifs et le montant des dépréciations cumulés ont été révisés et ajustés. La valeur nette des actifs nets au 31 décembre 2015 est indiquée ci-après :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Coût d'achat	Amortissements cumulés	Dépréciations cumulées	Valeur nette
Solde au 31 décembre 2014	583 195	(133 210)	–	449 985
Ajustements liés au nettoyage des données	(1 744)	5 082	(3 338)	–
Solde au 1 ^{er} janvier 2015	581 451	(128 128)	(3 338)	449 985

11.2 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 464,778 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 37,024 millions de dollars.

Note 12
Immobilisations incorporelles

12.1 Le tableau ci-après présente un récapitulatif des immobilisations incorporelles :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2015					2014 (après traitement)	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Droits d'auteur	Production en cours	Total	Total
Charges							
Au 1 ^{er} janvier	542	–	–	–	30 694	31 236	17 342
+ Ajouts en 2015	2 534	38 185	–	–	(30 192)	10 527	14 068
(-)/+ Cessions et ajustements	9	–	–	–	–	9	(173)
Réévaluation	–	–	–	–	–	–	–
Solde au 31 décembre (A)	3 076	38 185	–	–	502	41 772	31 236
Amortissements et dépréciations							
Solde au 1 ^{er} janvier	76	–	–	–	–	76	5
Amortissements	679	4 481	–	–	–	5 160	132
(-)/+ Amortissements sur cession et ajustements	9	–	–	–	–	9	(61)
Dépréciations	–	–	–	–	–	–	–
(-) Reprise de dépréciations	–	–	–	–	–	–	–
Solde au 31 décembre (B)	755	4 481	–	–	–	5 245	76
Valeur comptable nette au 31 décembre (A) - (B)	2 320	33 704	–	–	502	36 526	31 160

12.2 En 2015, l'Office a achevé la mise au point en interne du nouveau progiciel de gestion intégré, d'une valeur de 38,2 millions de dollars, qui a été pris en compte dans le tableau ci-dessus au titre des immobilisations incorporelles.

Note 13
Dettes et charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Note	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Sommes dues aux fournisseurs	13.1.1	26 480	36 309
Charges à payer	13.1.2	33 514	32 723

	Note	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Dettes diverses	13.1.3	7 299	13 524
Dettes non courantes	13.1.4	9 875	9 875
Sommes dues à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	14A.1	–	3 995
Total		77 168	96 426

Les dettes sont ventilées comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Dettes courantes	67 293	86 551
Dettes non courantes	9 875	9 875
Total	77 168	96 426

Sommes dues aux fournisseurs

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

Charges à payer

13.1.2 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Services collectifs de distribution et autres services	26 587	26 163
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	1 007	1 877
Traitements, salaires et autres charges	121	930
Autres charges liées aux traitements	3 665	3 615
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	2 134	138
Total	33 514	32 723

Dettes diverses

13.1.3 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Au 31 décembre 2015</i>	<i>Au 31 décembre 2014</i>
Dépôts reçus	172	186
Approvisionnement en eau – Cisjordanie (Autorité palestinienne)	173	104
Chèques non réglés	–	3
Fonds détenus au nom d'autres entités des Nations Unies	101	1 557
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 212	1 370
Dettes accessoires	1 032	3 495
Marchandises en transit	–	4 850
Prestations dues au personnel	2 466	1 738
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	2 143	221
Total	7 299	13 524

Dettes non courantes

13.1.4 Les dettes non courantes se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Au 31 décembre 2015</i>	<i>Au 31 décembre 2014</i>
Fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'OPEP pour le développement international et du Département du microfinancement	9 875	9 875
Total	9 875	9 875

Note 14

Pensions du personnel

14A

Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional

14A.1 La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, créée en application de l'article XIII du Règlement financier de l'Office, est un régime de retraite auquel adhèrent tous les membres du personnel recrutés sur le plan régional et dont les droits sont acquis à partir de six mois de service. Il a été traité par l'Office comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de de la norme IPSAS 25. Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont portées en charges dans l'état des résultats financiers. Les soldes des comptes de la Caisse de prévoyance arrêtés au 31 décembre 2015 et au 31 décembre 2014 sont indiqués ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Solde d'ouverture	3 995	10 576
Cotisations des adhérents	48 487	48 265
Cotisations de l'Office	55 611	54 087
Retraits	(44 808)	(51 609)
Prêts consentis au personnel	(31 833)	(23 874)
Commissions sur les prêts	129	107
Compte courant	(33 929)	(33 557)
Total	(2 348)	3 995

14B

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

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

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

14B.3 L'évaluation actuarielle arrêtée au 31 décembre 2013 a fait apparaître un déficit actuariel de 0,72 % (contre 1,87 % dans l'évaluation de 2011) de la masse des rémunérations considérées aux fins des pensions, ce qui signifie que le taux de cotisation théoriquement nécessaire à cette date pour rétablir l'équilibre actuariel était de 24,42 %, alors que le taux en vigueur était de 23,7 %. La prochaine évaluation actuarielle sera arrêtée au 31 décembre 2015. Ses résultats sont attendus dans le courant de l'année.

14B.4 Au 31 décembre 2013, le taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, était de 127,5 % (130,0 % dans l'évaluation arrêtée en 2011). Le taux de couverture calculé compte tenu des effets du système actuel d'ajustement des pensions était de 91,2 % (86,2 % dans l'évaluation arrêtée en 2011).

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

14B.6 En décembre 2012 et en avril 2013, l'Assemblée générale a autorisé un relèvement à 65 ans de l'âge normal de la retraite et de l'âge réglementaire du départ à la retraite, respectivement, pour les nouveaux participants à la Caisse, à compter du 1^{er} janvier 2014 au plus tard. Elle a approuvé l'intégration de cette modification dans les Statuts de la Caisse en décembre 2013. L'évaluation actuarielle de la Caisse arrêtée au 31 décembre 2013 tient compte du relèvement de l'âge normal de la retraite.

14B.7 Les cotisations que l'Office a versées à la Caisse en 2015 s'élevaient à 8,160 millions de dollars (contre 8,232 millions de dollars en 2014). En 2016, elles devraient s'établir à 8,32 millions de dollars.

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

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

15.1 L'Office classe les avantages du personnel en fonction des catégories suivantes :

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Au 31 décembre 2015</i>	<i>Au 31 décembre 2014</i>
Avantages courants	77 350	65 481
Avantages non courants	620 087	494 786
Total	697 436	560 267

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	43 617	32 869
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	650 035	524 540
Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan international à des postes non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	2 649	2 371
Avantages à long terme du personnel recruté sur le plan international à des postes non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	1 135	488
Total	697 436	560 268

Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan régional

15.2 Les avantages à court terme correspondent aux congés annuels du personnel recruté sur le plan régional. Le montant des prestations dues à ce titre est calculé à partir du relevé des jours de congé accumulés au 31 décembre 2015 qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2015, il s'élevait à 43,617 millions de dollars (contre 32,869 millions de dollars au 31 décembre 2014).

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

15.3 Les prestations dues à la cessation de service sont déterminées par des actuaires professionnels ou calculées par l'Office à partir des données relatives au personnel et des paiements effectués par le passé. Au 31 décembre 2015, leur montant total était de 650,035 millions de dollars (contre 524,540 millions de dollars au 31 décembre 2014). Aucune provision n'est constituée pour ces prestations, mais l'Office alloue chaque année à ce titre des fonds d'un montant équivalent aux décaissements effectués pour l'année en question.

15.4 Conformément aux dispositions de la norme IPSAS 25, l'actuaire a utilisé la méthode des unités de crédit projetées pour évaluer les engagements liés au régime des avantages accordés au personnel. Cette méthode consiste à calculer la valeur estimative d'un droit accumulé pour chacune des prestations qui seront acquises par l'ensemble des personnes actives affiliées au régime. À cette fin, on utilise la formule prévue par le régime pour l'accumulation des droits et l'ancienneté du fonctionnaire à la date de départ, en se basant sur la rémunération que celui-ci percevrait à la date supposée de son départ à la retraite. Le montant des engagements correspond à la valeur actuarielle à la date de l'évaluation des droits accumulés de l'ensemble des membres du personnel en activité.

Pensions normales et pensions de retraite anticipée

15.5 Conformément à la disposition 109.2 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service sous la forme d'une pension normale

ou d'une pension de retraite anticipée. Le montant de cette pension est calculé selon la méthode actuarielle prescrite par les normes IPSAS, sur la base des critères et hypothèses ci-après : a) tous les fonctionnaires recrutés sur le plan régional justifiant d'une ancienneté de minimum trois ans ont droit à ces prestations, et l'âge normal de départ à la retraite est entre 60 et 62 ans; b) les fonctionnaires âgés de 60 ans peuvent choisir de reporter leur départ à la retraite à 62 ans (on estime que 25 % des membres du personnel choisiront de partir à la retraite à 60 ans); c) le montant de la pension correspond au traitement de base multiplié par 11 % et par le nombre d'années de service au 1^{er} janvier 2015, additionné du traitement de base multiplié par 12 % et par le nombre d'années de service après le 1^{er} janvier 2015; d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet; e) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes. Toutefois, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, le traitement de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis.

15.6 Les prestations dues à la cessation de service sont également versées en cas de retraite anticipée volontaire, à laquelle peuvent prétendre les fonctionnaires qui remplissent une des conditions suivantes, en ordre décroissant, dans les limites d'un budget annuel fixé par l'Office : a) être âgé de 50 à 59 ans et justifier d'au moins 10 années de service; b) justifier d'au moins 25 années de service; c) être âgé de 45 à 49 ans et justifier d'au moins 10 années de service; d) justifier de 20 à 24 années de service.

Cessation de service dans l'intérêt de l'Office

15.7 Conformément à la disposition 109.9 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service si celle-ci intervient en application de la disposition 109.1 dudit règlement et est dictée par les intérêts de l'Office, sur la base des critères suivants : a) le fonctionnaire doit compter au moins un an d'ancienneté; b) la prestation accordée au fonctionnaire est déterminée au moyen d'une des deux formules indiquées ci-après, le montant et les modalités du versement variant selon le nombre d'années de service et l'âge de l'intéressé :

<i>Années de service ouvrant droit aux prestations</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
0	0
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 ou plus	8

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

c) la prestation n'est pas due si la cessation de service se fait à l'initiative du fonctionnaire (par exemple dans le cas d'une démission); d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet; e) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes. Toutefois, en Cisjordanie, en Jordanie et au Liban, le traitement de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis.

Capital-décès

15.8 Une indemnisation est accordée en cas de décès d'un fonctionnaire recruté sur le plan régional, conformément à la disposition 109.8 du Règlement du personnel de l'Office. Dans le cas où la cessation de service résulte du décès du fonctionnaire, l'Office verse un capital-décès au(x) bénéficiaire(s) que celui-ci a désigné(s). Ce capital-décès est calculé de l'une des deux façons suivantes, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris, pour chaque année de service ouvrant droit à prestations au 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015, plus une indemnité égale à 50 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris; b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris.

Pension d'invalidité

15.9 Conformément à la disposition 109.7 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ceux-ci perçoivent des prestations dans le cas où la cessation de service est due au fait que, pour des raisons de santé, ils se retrouvent dans l'incapacité de continuer de travailler pour l'Office. Si cette incapacité est survenue le 1^{er} septembre 1987 ou après, et sous réserve des dispositions des paragraphes 3 à 6 de la disposition susmentionnée, l'intéressé a droit à une pension d'invalidité calculée de l'une des deux façons suivantes, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date de la cessation de service, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris, pour chaque année de service ouvrant droit à prestations au 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015;

b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date de la cessation de service, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris.

Rapprochement des prestations dues à la cessation de service

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

15.11 Conformément à la norme IPSAS 25, les écarts actuariels qui se situent à l'intérieur d'une fourchette déterminée (ou « corridor ») peuvent être comptabilisés en dehors de l'état des résultats financiers mais doivent être présentés dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette. Un montant de 20,170 millions de dollars a donc été comptabilisé dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette au titre des pertes actuarielles (compte tenu de la modification du taux d'actualisation pendant l'année).

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 68,944 millions de dollars au 31 décembre 2015 (contre 57,973 millions de dollars en 2014). Les écarts actuariels ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette, conformément à la norme IPSAS 25. Lors de l'évaluation des prestations dues à la cessation de service pour 2015, les actuaires ont constaté des gains actuariels d'un montant de 8,841 millions de dollars (compte non tenu de la modification du taux d'actualisation pendant l'année). Comme ils ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette, ceux-ci ont été portés comme ajouts dans l'état des flux de trésorerie, et non comme déductions.

15.13 Les améliorations et modifications ci-après ont été apportées aux prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local à compter du 1^{er} janvier 2015 :

a) Prise en compte du coefficient d'ajustement monétaire dans le calcul des prestations : l'Office applique un coefficient d'ajustement monétaire au traitement du personnel à Gaza et en Cisjordanie afin de compenser la baisse du dollar face au nouveau shekel israélien. Toutefois, le pourcentage de la rémunération résultant de l'application de ce coefficient n'était pas pris en compte dans la rémunération ouvrant droit aux prestations dues à la cessation de service. À compter du 1^{er} janvier 2015, l'Office procédera à un ajustement progressif : tous les six mois, entre le 1^{er} janvier 2015 et le 1^{er} janvier 2017, il augmentera d'environ 3 % la part des traitements du personnel à Gaza et en Cisjordanie ouvrant droit aux prestations, soit une augmentation totale de 14,5 % (toutes choses égales par ailleurs);

b) Versement d'une prestation équivalant à 12 % du traitement de base pour chaque année de service à compter du 1^{er} janvier 2015 : l'Office versera au personnel une prestation équivalant à 12 % du traitement de base pour chaque année de service après le 1^{er} janvier 2015 et à 11 % pour chaque année de service avant le 1^{er} janvier 2015.

15.14 Compte tenu de la structure des prestations et des hypothèses utilisées pour évaluer les prestations dues à la cessation de service, les modifications énoncées ci-avant entraînent une augmentation de la valeur actuelle des engagements au titre des prestations définies. Conformément à la norme IPSAS 25, cette variation de la

valeur actuelle des engagements au titre des prestations définies résultant d'une modification des avantages est appelée « coût des prestations au titre des services passés ». Celui-ci peut être positif ou négatif. Le coût des prestations au titre des services passés résultant des modifications énoncées ci-dessus se répartit comme suit :

a) La prise en compte du coefficient d'ajustement monétaire augmente la valeur actuelle des engagements au titre des prestations définies de 40 243 099 dollars, soit un coût des prestations au titre des services passés positif;

b) Le versement d'une prestation équivalant à 12 % du traitement de base pour chaque année de service après le 1^{er} janvier 2015 augmente la valeur actuelle des engagements au titre des prestations définies de 18 044 064 dollars, soit un coût des prestations au titre des services passés positif. L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2015, qui a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses (démographiques et financières) que l'année précédente, fait ressortir un gain actuariel de 8,841 millions de dollars (compte non tenu de la modification du taux d'actualisation pendant l'année). Celui-ci est largement dû au fait que, dans l'ensemble, les salaires n'ont pas augmenté autant que prévu en 2015.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Au 31 décembre 2015	Au 31 décembre 2014
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	524 540	491 717
Coût financier pour l'année considérée	28 233	23 163
Coût des services rendus pendant l'année considérée	40 711	34 810
Coût des prestations au titre des services passés ^a	58 287	(8 949)
Modification du taux d'actualisation ^b	29 011	-
Versements effectués pendant l'année considérée	(21 906)	(13 932)
(Gains)/pertes actuariel(le)s	(8 841)	(2 269)
Total	650 035	524 540

^a L'amélioration de la situation actuarielle est due au relèvement à compter du 1^{er} janvier 2014 de l'âge de départ à la retraite de 60 à 62 ans, à titre volontaire, pour les fonctionnaires recrutés sur le plan régional. Le coût des prestations au titre des services passés pour l'année 2015 résulte du changement du coefficient d'ajustement monétaire appliqué au traitement de base du personnel à Gaza et en Cisjordanie et de la modification du pourcentage des traitements auquel équivaut la prestation due à la cessation de service (12 % au lieu de 11 %).

^b La modification du taux d'actualisation (4,32 % au lieu de 4,75 %) est prise en compte dans le calcul des gains et (pertes) actuariel(le)s.

Principales hypothèses

15.15 Le taux d'actualisation utilisé a été choisi en fonction de l'échéance des passifs et des monnaies dans lesquelles ceux-ci étaient libellés. Les prestations protégées des fluctuations des monnaies locales vis-à-vis du dollar des États-Unis ont été traitées comme si elles étaient libellées en dollars et le taux d'actualisation applicable au dollar a été utilisé. C'est le cas des prestations versées au personnel

dans les bureaux de secteur au Liban, en Cisjordanie et en Jordanie et au siège, à Amman.

15.16 Le taux d'actualisation et le taux de hausse des traitements utilisés sont présentés ci-après, par lieu et par monnaie :

(En pourcentage)

<i>Lieu</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Protection de change</i>	<i>Taux d'actualisation</i>	<i>Taux de hausse des traitements</i>
Gaza	Dollar É.-U.	Non	4,32	2,50
Siège de Gaza	Dollar É.-U.	Non	4,32	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,32	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,32	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,32	2,50
Liban	Livre libanaise	Oui (livre libanaise/dollar É.-U.)	4,32	2,50
République arabe syrienne	Dollar É.-U.	Non	4,32	2,50

15.17 Les taux d'actualisation ont été fixés par rapport aux obligations d'État, aux obligations de sociétés de premier rang et à d'autres instruments, lesquels ont été sélectionnés en fonction de leur monnaie d'émission, de leur durée et de leur disponibilité pour la monnaie considérée. Toutefois, étant donné que les taux d'intérêt restent bas, l'équipe dirigeante a abaissé le taux d'actualisation de 4,75 % à 4,32 % afin qu'il soit cohérent avec le taux de rendement des obligations des sociétés américaines dont la durée équivaut à celle des engagements liés à la cessation de service. Cette diminution du taux d'actualisation a entraîné une perte actuarielle de 29 016 266 dollars. La perte actuarielle nette pour 2015 est donc de 20 170 090 dollars, soit 3,8 % du solde d'ouverture des provisions constituées à ce titre.

Augmentations périodiques de traitement

15.18 Conformément aux barèmes en vigueur à l'Office, les augmentations périodiques de traitement peuvent s'exprimer sous la forme d'un montant ou d'un pourcentage. Sous réserve d'un comportement professionnel satisfaisant, chaque fonctionnaire bénéficie d'un avancement d'échelon une fois par an jusqu'à ce qu'il atteigne le dernier échelon (on en compte actuellement 24).

Taux de change au 31 décembre 2015

15.19 Les taux de change utilisés pour convertir les montants en monnaies locales en dollars des États-Unis sont alignés sur ceux pratiqués pour les opérations de l'ONU, à savoir 1,000 pour le dollar des États-Unis; 0,708 pour le dinar jordanien; 1 507,450 pour la livre libanaise; et 345,000 pour la livre syrienne.

Taux de démission

15.20 On estime que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de

30 ans; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus.

Taux de retraite anticipée

15.21 On estime que le pourcentage de membres affiliés au régime qui opteront pour une retraite anticipée s'établira comme suit :

(En pourcentage)

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

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

Mortalité

15.23 On estime que le taux de mortalité en cours d'emploi des membres actifs affiliés au régime correspondra aux chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

Invalidité

15.24 On estime que la proportion annuelle de fonctionnaires subissant une invalidité s'établira comme suit :

Taux d'invalidité (sur mille)

Âge	Hommes	Femmes
Moins de 45 ans	0,50	0,75
De 45 à 54 ans	1,00	1,50
De 55 à 62 ans	1,50	2,25

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

15.25 Les coûts liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan international à des postes financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU (150 postes au 31 décembre 2015 comme au 31 décembre 2014) sont imputés sur ce budget; aucune provision n'est constituée à ce titre dans les états financiers de l'Office du fait que l'engagement sera à la charge de l'Organisation. Aucun montant n'est donc inscrit dans les états financiers de l'Office au titre de l'assurance maladie

après la cessation de service, de la prime de rapatriement ou du paiement des jours de congé non pris. Ces prestations dues au personnel recruté sur le plan international doivent être constatées dans les états financiers figurant dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l'Organisation.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Prestation</i>	<i>Au 31 décembre 2015</i>	<i>Au 31 décembre 2014</i>
Prime de rapatriement	827	809
Déménagement	766	712
Voyage	249	230
Assurance maladie après la cessation de service	1 135	488
Païement des jours de congé non pris	807	620
Total	3 784	2 859

Hypothèses

15.27 Les prestations ont été calculées sur la base d'un taux d'actualisation de 4,32 %, d'une hausse des traitements de 3 % et d'un taux d'inflation générale de 2 % (pour les voyages et les déménagements). On estime que la prime d'assurance maladie après la cessation de service augmentera de 6 % par an pour les ressortissants des États-Unis et de 4 % pour les autres. On suppose que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de 30 ans; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus. On suppose également que le taux de mortalité en cours d'emploi des membres actifs affiliés au régime correspondra aux chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

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

Note 16
Autres passifs courants

Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Biens en transit	5 438	4 857
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	–	288
Total	5 438	5 145

Note 17
Contributions reçues d'avance

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Sommes reçues de gouvernements	45 957	1 119
Sommes reçues d'organisations intergouvernementales	–	1 489
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	213	–
Total	46 170	2 608

Note 18
**Passifs éventuels, actifs éventuels et engagements au titre de contrats
de location**

Passifs éventuels

18.1 Au 31 décembre 2015, les dettes éventuelles de l'Office, telles qu'inventoriées par le Département des affaires juridiques, se divisaient en deux catégories principales : celles qui se rapportaient à la gestion du personnel et à des réclamations, litiges ou arbitrages importants et celles qui découlaient de problèmes d'ordre contractuel. Dans ce dernier cas, il s'agissait principalement de réclamations relatives à des achats et passations de marchés ou portant sur des travaux de construction, ainsi que de réclamations déposées par des propriétaires de locaux loués par l'Office.

18.2 Plusieurs membres du personnel ayant formé des recours auprès du Tribunal du contentieux administratif et du Tribunal d'appel des Nations Unies, il se pourrait que des rémunérations et des prestations diverses ou des dommages-intérêts doivent être versés. Au 31 décembre 2015, le montant des dettes éventuelles liées à ces

recours était estimé à 1,048 million de dollars, contre 1,240 million de dollars au 31 décembre 2014.

18.3 Les dettes éventuelles liées à des contrats commerciaux étaient d'environ 179,428 millions de dollars au 31 décembre 2015, contre 153,297 millions de dollars au 31 décembre 2014.

Actifs éventuels

18.4 Les actifs éventuels de l'Office représentent des contributions annoncées qui ont fait l'objet d'accords signés avec les donateurs mais ne répondaient pas aux critères de comptabilisation des produits. Au 31 décembre 2015, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 287,159 millions de dollars, contre 256,421 millions de dollars au 31 décembre 2014.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,779 millions de dollars en 2015 (contre 3,403 millions de dollars en 2014), comptabilisés comme charges courues au titre de contrats de location simple. Ce montant comprend les paiements minimaux exigibles au titre de la location. Il n'a pas été effectué de paiements au titre de loyers éventuels.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2015</i>	<i>31 décembre 2014</i>
Paiements exigibles à moins d'un an	140	255
Paiements exigibles à plus d'un an et à moins de cinq ans	–	52
Paiements exigibles à plus de cinq ans	–	–
Total	140	307

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

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

18.9 Ces dons en nature reçus sous la forme de terrains mis à disposition ont été évalués à une juste valeur de 4,013 millions de dollars en 2015, contre

3,981 millions de dollars en 2014, et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme base de référence des baux commerciaux que l'Office a négociés récemment pour des terrains. Le rendement locatif moyen des terrains faisant l'objet de baux commerciaux a été appliqué aux terrains susmentionnés mis à la disposition de l'Office, dont la valeur a été évaluée par des experts externes.

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 3,031 millions de dollars au titre des sous-locations en 2015, contre 3,142 millions de dollars en 2014. Les contrats de sous-location sont tous résiliables et ne prévoient pas de loyers conditionnels.

Note 19

Fonds de crédit renouvelable

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

19.2 Aux 31 décembre 2015 et 2014, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2015	31 décembre 2014
Département du microfinancement	24 325	24 324
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	3 428	3 238
Total	27 753	27 562

Note 20

Produit des contributions en espèces

Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2015 et en 2014 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Gouvernements	913 682	1 032 277
Organisations intergouvernementales	181 848	176 220
Organisations non gouvernementales et autres entités	19 562	40 750

	2015	2014
Organismes des Nations Unies	44 531	43 278
Autres	2 685	–
Total	1 162 308	1 292 525

Note 21

Produit des contributions en nature

Le montant total des contributions en nature perçues en 2015 et en 2014 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Gouvernements	11 010	19 116
Organisations intergouvernementales	–	13
Organisations non gouvernementales et autres entités	3 992	8 468
Organismes des Nations Unies	1 419	1 066
Total	16 421	28 663

Note 22

Intérêts perçus au titre de prêts

Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le programme d'aide aux organismes de microfinancement dans les cinq domaines d'activité de l'Office. La composition de ces intérêts en 2015 et 2014 était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Département du microfinancement	9 421	7 783
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	280	266
Total	9 701	8 049

Note 23

Intérêts créditeurs

Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'élevait à 0,344 million de dollars en 2015, contre 0,453 million de dollars en 2014.

Note 24
Gains/(pertes) de change

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Gains de change réalisés	9 725	292
Pertes de change non réalisées	(4 094)	(15 957)
Gains/(pertes) de change réalisés sur les recettes provenant de sommes à recevoir	(918)	(678)
Total	4 713	(16 343)

Note 25
Recouvrement des dépenses d'appui au programme

En application des accords signés avec les donateurs, l'Office touche un pourcentage déterminé des dépenses engagées pour certains projets. Ces prélèvements, comptabilisés comme recettes, représentent les montants facturés au titre des frais généraux engagés par l'Office pour mettre en œuvre les projets considérés. Le montant total des dépenses d'appui aux programmes recouvrées s'élevait à 50,867 millions de dollars en 2015, contre 49,226 millions de dollars en 2014. Les recettes ont été en partie annulées par le coût des projets (50,706 millions de dollars en 2015 contre 49,128 millions de dollars en 2014), le solde du recouvrement des dépenses d'appui au programme s'établissant à 0,161 million de dollars en 2015, contre 0,098 million de dollars en 2014, au titre du programme des administrateurs auxiliaires.

Note 26
Produits divers

26.1 Les produits divers sont répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014 (après retraitement)
Produit des cantines	3 031	3 142
Pertes sur activités productrices de recettes	–	(13)
Divers	4 827	8 334
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	98	168
Produit des cantines	3 031	3 142

	2015	2014 (après retraitement)
Sommes remboursées aux donateurs	(278)	(541)
Total	7 678	11 090

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

Note 27

Salaires, traitements et avantages du personnel

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Personnel recruté sur le plan international	45 145	43 739
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	599 680	546 646
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	55 533	52 403
Dépenses de santé	9 583	8 712
Total	709 941	651 500

Note 28

Fournitures et consommables

En 2015 et 2014, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Produits de première nécessité	71 825	96 912
Vêtements	3 233	6 235
Denrées alimentaires fraîches	13 625	25 558
Fournitures médicales	23 551	23 302
Fournitures diverses	17 089	21 335
Ajustement des coûts de remplacement	2 639	–
Articles de sport	180	320
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	1 435	5 433

	2015	2014
Fournitures pour les transports	9 016	6 932
Total	142 593	186 027

Note 29
Charges locatives, services collectifs de distribution
et frais afférents aux locaux

Les charges comptabilisées en 2015 et 2014 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Location de locaux	7 791	7 384
Entretien des locaux	9 464	7 562
Services collectifs de distribution	5 586	7 022
Total	22 841	21 968

Note 30
Services contractuels

En 2015 et 2014, les charges comptabilisées au titre des services contractuels étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014 (après retraitement)
Travaux de construction et matériel	49 353	64 450
Dépenses contractuelles	17 090	15 360
Frais d'hôpital	28 399	19 732
Frais divers, dont charges à payer	6 836	7 763
Services de consultants	18 989	19 020
Surestaries et droits de port	12 772	10 962
Frais de formation	5 269	3 691
Voyages	1 495	2 582
Total	140 203	143 560

Note 31
Subventions

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	187 877	174 869
Subventions pour soins médicaux	5 793	5 187
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	61 385	48 398
Subventions versées à des tiers	6 109	7 257
Total	261 164	235 711

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

Note 32
Provisions et comptabilisation en pertes

Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2015 et 2014 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2015	2014
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	18 364	17 524
Provisions et comptabilisation en pertes pour contributions à recevoir	4 275	817
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	704	1 117
Total	23 343	19 458

Note 33
Information sectorielle

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

rendus pour a) les objectifs de développement humain, b) les programmes et c) les implantations géographiques.

a) Sources de financement

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

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

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

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

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

33.7 Les fonds provenant des appels d'urgence sont utilisés pour répondre à des besoins pressants par la fourniture de secours d'urgence, par exemple une aide alimentaire, une aide au logement ou des articles médicaux. Ces fonds sont recueillis principalement par le biais de la procédure d'appel global et leur emploi est soumis à des contraintes de temps. Comme suite à la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, les fonds provenant des appels d'urgence pour la République arabe syrienne ont été transférés de la rubrique des projets financés au moyen de ressources préaffectées à celle des appels d'urgence financés au moyen de ressources préaffectées, ainsi que le prévoit par ailleurs, à compter de 2015, la présentation des rapports aux donateurs.

33.8 Les fonds destinés aux projets servent à financer des dépenses d'équipement (construction d'écoles ou de centres de santé, par exemple) ou des investissements liés au développement qui visent à améliorer ou à renforcer des programmes et systèmes existants (concernant l'hygiène du milieu, par exemple). Les projets sont

axés sur la réalisation d'objectifs précis et les contributions sont utilisées exclusivement pour les fins définies et dans des délais déterminés.

b) Objectifs de développement humain

33.9 Dans le cadre de la stratégie adoptée pour la planification, l'Office a défini quatre objectifs en matière de développement humain pour le guider dans l'accomplissement de sa mission, qui est d'aider les réfugiés de Palestine, en appliquant une gouvernance effective et efficace. Ces quatre objectifs se décomposent en 15 objectifs stratégiques qui orientent les activités de base de l'Office, comme indiqué ci-après :

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

c) Programme

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

- Le programme d'éducation assure l'accès des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers à un enseignement élémentaire et secondaire, ainsi qu'à une formation professionnelle et technique. Ce programme dispose de 10 centres de formation professionnelle, qui dispensent des formations dans des domaines tels que la pharmacie, la plomberie, la menuiserie, le commerce et l'informatique. Il propose des cours de formation et de perfectionnement aux enseignants en poste pour développer leurs qualifications professionnelles et des formations pédagogiques aux nouveaux enseignants. Il encourage également l'accès des élèves aux études supérieures grâce à l'octroi de bourses;
- Le programme de santé s'appuie sur un réseau d'établissements de soins de santé primaires et de dispensaires ambulants qui offrent des services de soins préventifs, de médecine générale et de soins spécialisés adaptés à chaque étape de la vie. Bien qu'il soit axé principalement sur les soins de santé primaires, ce programme facilite également l'accès des réfugiés de Palestine aux soins de santé secondaires et tertiaires. Le sous-programme relatif à l'hygiène du milieu assure un contrôle de la qualité de l'eau de boisson, l'assainissement et la fourniture de services de dératisation et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés;
- Le programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps a pour but de remédier à la détérioration des conditions de vie des réfugiés de Palestine dans les camps. Il encourage les initiatives qui visent à rendre les quartiers écologiquement et socialement viables. L'Office assure la remise en état de logements et, agissant en coordination avec les gouvernements des pays hôtes, planifie des projets de relogement et de reconstruction après les démolitions causées par des conflits armés ou d'autres situations d'urgence. Le programme couvre la construction et l'entretien de l'ensemble des locaux et installations de l'Office.
- Le programme de secours et de services sociaux assure la fourniture d'une gamme de services de protection sociale, par des voies directes et indirectes, à l'intention des réfugiés de Palestine. Le sous-programme relatif aux secours assure la mise en œuvre d'un système de protection sociale grâce à la fourniture d'aliments de base, de subventions en espèces et d'un complément de revenu familial aux réfugiés de Palestine les plus vulnérables pris dans l'engrenage de l'extrême pauvreté. Il prévoit également des aides financières ciblées, telles que des subventions ponctuelles en espèces pour la couverture des besoins essentiels des ménages dans des situations d'urgence familiale. En outre, le sous-programme assure la fourniture d'une aide directe dans les situations d'urgence causées par des violences et des troubles politiques, ainsi que la remise en état de logements, en coordination avec d'autres programmes. Le sous-programme relatif aux services sociaux encourage des actions de proximité qui permettent aux réfugiés particulièrement vulnérables de devenir plus autonomes. Le programme considéré est axé tout particulièrement sur les besoins des femmes, des réfugiés handicapés, des jeunes et des personnes âgées. Les réfugiés vulnérables bénéficient également d'une assistance par l'intermédiaire du programme de microcrédit, qui est géré par des organisations communautaires;
- La direction exécutive gère tous les volets des interventions de l'Office, de manière à assurer l'exécution efficace de ses mandats, qui consistent à fournir

des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et, à titre exceptionnel, aux non-réfugiés, ainsi qu'à veiller à ce que la communauté internationale reste mobilisée en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion effective des fonctions de contrôle, l'appui juridique, le plaidoyer et la sensibilisation des interlocuteurs extérieurs;

- Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement et la gestion efficace de l'Office, notamment dans les domaines des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne.

d) Implantation géographique

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

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

- *Bureau de Gaza.* La bande de Gaza compte plus de 1,800 million d'habitants, dont environ 1 311 920 réfugiés de Palestine immatriculés. Le bureau fournit un appui à 8 camps, 257 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins de santé primaires, 7 centres de réadaptation locaux et 7 centres de formation pour femmes. Le blocus continu de la bande de Gaza a gravement perturbé l'économie et entravé l'exercice d'un grand nombre de droits de l'homme par les réfugiés de Palestine;
- *Bureau du Liban.* Quelque 458 360 réfugiés de Palestine sont enregistrés auprès de l'Office au Liban, bon nombre d'entre eux résidant dans des camps de réfugiés. Le bureau fournit un appui à 12 camps, 67 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins de santé primaires, 1 centre de réadaptation local et 8 centres de formation pour femmes. Les réfugiés de Palestine installés au Liban sont privés de plusieurs droits fondamentaux; par exemple, leur accès au marché local de l'emploi est restreint;
- *Bureau de la République arabe syrienne.* L'Office est chargé d'assurer des services à plus de 534 650 réfugiés de Palestine résidant dans les camps officiels et les trois camps officieux établis en Syrie. Le conflit armé en cours dans ce pays a perturbé l'économie, ce qui a eu une incidence sur la communauté des réfugiés de Palestine. Le bureau fournit un appui à 9 camps, 100 écoles, au centre de formation de Damas, à 26 centres de soins de santé primaires, 5 centres de réadaptation locaux et 12 centres de formation pour femmes. Si les réfugiés de Palestine ont les mêmes droits que les citoyens syriens à bien des égards, notamment s'agissant de l'accès aux services sociaux assurés par le Gouvernement, les indicateurs de développement

montrent néanmoins qu'ils sont moins bien lotis que la population du pays hôte dans des domaines essentiels. Par ailleurs, les réfugiés de Palestine sont vulnérables face au conflit en cours. Bon nombre ont été déplacés à l'intérieur de la République arabe syrienne, tandis que des milliers d'autres ont fui vers les pays voisins, notamment au Liban et en Jordanie. La situation reste instable, le nombre et les besoins des réfugiés changeant continuellement, mais, malgré les nombreuses difficultés, l'Office continue de fournir ses services en matière de secours d'urgence, de santé et d'éducation en République arabe syrienne. Au Liban et en Jordanie, l'Office s'efforce également de répondre aux besoins de ceux qui fuient le conflit;

- *Bureau de la Jordanie.* Plus de 2 144 230 réfugiés de Palestine sont immatriculés en Jordanie. Le bureau de secteur fournit un appui à 10 camps, 172 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 25 centres de soins de santé primaires, 8 centres de réadaptation locaux et 12 centres de formation pour femmes. Tous les réfugiés de Palestine installés en Jordanie sont citoyens à part entière, à l'exception de quelque 140 000 réfugiés originaires de Gaza, qui ont le droit de détenir un passeport temporaire mais ne peuvent pas voter ou travailler dans la fonction publique;
- *Bureau de la Cisjordanie.* La Cisjordanie a une superficie de 5 500 kilomètres carrés et sa population est estimée à 2,4 millions de personnes, dont quelque 792 080 réfugiés de Palestine immatriculés. Un quart des réfugiés immatriculés vit dans 19 camps, les autres étant, pour la plupart, établis dans des villes ou des villages de Cisjordanie. Le bureau de secteur fournit un appui à 19 camps, 96 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 43 centres de soins de santé primaires, 15 centres de réadaptation locaux et 18 centres de formation pour femmes. Les réfugiés de Cisjordanie ont été durement touchés par les bouclages imposés par les autorités israéliennes; ils ont toujours été fortement tributaires des revenus provenant des emplois qu'ils exercent en Israël;
- *Siège de l'Office.* Il est implanté dans trois lieux : Gaza, Jérusalem-Est et Amman. Les services du siège comprennent le Département de la planification, le Département de l'appui administratif, le Département des services de contrôle interne, le Département des ressources humaines, le Département des affaires juridiques, le Service administratif, le Département de la gestion financière, le Département chargé du progiciel de gestion intégré, le Département des relations extérieures et de la communication, ainsi que les départements chargés des programmes (éducation, santé, secours et services sociaux, amélioration des infrastructures et aménagement des camps, et microfinancement). Les services du siège comprennent également des bureaux de représentation situés à New York, Washington et Bruxelles et un bureau de liaison situé au Caire.

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

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

contrôle budgétaire et financier, à l'appui informatique et aux activités d'achat, de transport et d'entreposage.

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

33.15 Le recouvrement est généralement effectué par l'application d'un prélèvement au taux uniforme de 11 % sur l'ensemble des contributions versées pour les activités financées par des fonds extrabudgétaires, sauf dans le cas du Département du microfinancement, auquel on applique un taux standard de 6 % pour ses dépenses de fonctionnement, à l'exclusion des dépenses de personnel.

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	41 758	1 553	8 976	168 670	87 827	–	308 784
Prêts à court terme	–	–	21 351	–	1 334	–	22 685
Contributions à recevoir	2 574	–	–	7 437	29 628	–	39 639
Créances	33 473	–	46	110	6 248	(6 108)	33 769
Autres actifs courants	3 293	14	380	108	263	–	4 058
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	673	–	–	–	(673)	–
Stocks	16 984	4 497	–	56 227	24 200	–	101 908
Instruments financiers dérivés	7 658	–	–	–	–	–	7 658
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	188	–	–	–	–	–	188
Prêts à long terme	–	–	2 471	–	937	–	3 408
Immobilisations corporelles	423 747	1 699	237	817	38 278	–	464 778
Immobilisations incorporelles	35 654	254	394	224	–	–	36 526
Total de l'actif	565 328	8 690	33 855	233 593	188 715	(6 781)	1 023 401

Passif

Passifs courants

Dettes et charges à payer	30 628	905	442	21 907	13 439	(28)	67 293
---------------------------	--------	-----	-----	--------	--------	------	---------------

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Avantages du personnel	76 896	–	454	–	–	–	77 350
Passif financier dérivé	1 085	–	–	–	–	–	1 085
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	–	673	–	–	(673)	–
Autres passifs courants	1 525	1	–	3 912	–	–	5 438
Contributions reçues d'avance	52 278	–	–	–	–	(6 108)	46 170
Passifs non courants							
Avantages du personnel	616 570	–	3 517	–	–	–	620 087
Autres passifs non courants	–	–	9 875	–	–	–	9 875
Total du passif	778 982	906	14 961	25 819	13 439	(6 809)	827 298
Actif net	(213 653)	7 784	18 895	207 773	175 276	28	196 103
Réévaluation et autres réserves	(23 498)	–	–	–	–	476	(23 022)
Réserve : programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement	–	–	24 324	–	3 429	–	27 753
Excédent/(déficit) cumulé	(190 156)	7 784	(5 428)	207 773	171 847	(448)	191 372
Total de l'actif net/de la situation nette	(213 653)	7 784	18 896	207 773	175 276	28	196 103

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Produits							
Contributions en espèces	566 369	2 734	–	413 077	180 128	–	1 162 308
Contributions en nature	–	8 489	–	5 313	2 619	–	16 421
Intérêts perçus au titre de prêts	1	–	9 420	–	280	–	9 701
Intérêts créditeurs sur les dépôts bancaires	267	–	77	–	–	–	344
							181/191

**Office de secours et de travaux des Nations Unies
pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient**
Notes relatives aux états financiers (suite)

A/71/5/Add.4

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				Total
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Produits divers							
Gains de change	8 182	(1)	(677)	(323)	(2 468)	–	4 713
Recouvrement des dépenses d'appui au programme	50 867	–	–	–	–	(50 706)	161
Plus-values sur instruments financiers dérivés	11 404	–	–	–	–	–	11 404
Produits divers	1 963	4 877	748	240	(256)	106	7 678
Total des produits	639 053	16 099	9 568	418 307	180 303	(50 600)	1 212 730
Charges							
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	605 051	1 255	6 362	58 095	38 972	206	709 941
Fournitures et consommables	46 522	8 779	135	78 777	8 377	3	142 593
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	8 732	7 751	392	4 189	1 776	1	22 841
Services contractuels	42 916	1 304	1 278	35 460	59 286	(40)	140 203
Dépenses d'appui au programme	110	230	–	39 826	10 540	(50 706)	–
Subventions	11 665	(839)	–	202 482	47 856	–	261 164
Amortissement	29 960	–	364	–	–	–	30 324
Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes	18 364	–	692	–	4 277	10	23 343
Pertes sur cession	3 261	–	–	–	–	–	3 261
Dépréciation des immobilisations corporelles	104	–	–	–	–	–	104
Total des charges	766 685	18 480	9 222	418 830	171 084	(50 527)	1 333 775
Excédent/(déficit) pour l'année	(127 631)	(2 381)	346	(523)	9 218	(74)	(121 045)

**Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain :
charges constatées au 31 décembre 2015**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Longévité et santé</i>	<i>Acquisition de connaissances et de compétences</i>	<i>Niveau de vie décent</i>	<i>Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible</i>	<i>Gouvernance efficace et performante et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	106 626	399 975	62 502	9 327	131 305	–	206	709 941
Fournitures et consommables	22 302	9 435	94 218	3 563	13 072	–	3	142 593
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	1 761	9 417	4 556	514	6 592	–	1	22 841
Services contractuels	36 190	14 002	52 275	2 680	32 756	2 340	(40)	140 203
Dépenses d'appui au programme	3 513	5 934	34 198	1 391	5 590	80	(50 706)	–
Subventions	6 063	5 940	246 887	2 018	255	–	–	261 164
Amortissement	3 387	13 683	2 752	644	9 857	1	–	30 324
Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes	–	–	694	–	22 639	–	10	23 343
Pertes sur cession	7	3 241	–	10	3	–	–	3 261
Dépréciation des immobilisations corporelles	40	55	9	–	–	–	–	104
Total	179 889	461 682	498 091	20 147	222 071	2 422	(50 527)	1 333 775

**Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées
au 31 décembre 2015**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Formation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration des infrastructures et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Département d'appui</i>	<i>Direction exécutive</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	445 838	77 833	30 663	27 848	68 546	59 007	206	709 941
Fournitures et consommables	11 896	24 603	1 032	93 457	8 342	3 260	3	142 593
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	11 149	1 573	1 791	2 636	4 937	754	1	22 841
Services contractuels	15 292	33 103	29 393	29 287	20 607	12 561	(40)	140 203
Dépenses d'appui au programme	6 076	3 389	2 166	32 028	2 300	4 747	(50 706)	–
Subventions	3 775	6 201	3 319	227 928	(817)	20 758	–	261 164
Amortissement	15 501	2 613	1 225	1 483	8 764	739	–	30 324

	<i>Formation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration des infrastructures et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Département d'appui</i>	<i>Direction exécutive</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes	–	–	–	694	22 639	–	10	23 343
Pertes sur cession	3 241	2	5	10	3	–	–	3 261
Dépréciation des immobilisations corporelles	55	40	–	9	–	–	–	104
Total	512 822	149 357	69 594	415 380	135 323	101 826	(50 527)	1 333 775

Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : résultats financiers au 31 décembre 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Bureau de Gaza</i>	<i>Bureau du Liban</i>	<i>Bureau de la République arabe syrienne</i>	<i>Bureau de la Jordanie</i>	<i>Bureau de Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Soldes interfonds</i>	Total
Charges								
Rémunérations, salaires et avantages du personnel	290 337	79 427	55 982	127 092	120 521	36 376	206	709 941
Fournitures et consommables	81 266	9 984	25 994	13 313	11 525	508	3	142 593
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	6 133	2 933	1 400	6 492	5 129	753	1	22 841
Services contractuels	45 318	57 281	7 233	4 723	10 337	15 351	(40)	14 203
Dépenses d'appui aux programmes	27 500	4 298	13 080	1 639	3 896	293	(50 706)	–
Subventions	115 354	35 491	79 929	11 934	17 608	848	–	26 164
Amortissements	12 831	2 957	1 892	2 549	4 673	5 423	–	30 324
Dotation aux provisions et comptabilisation en pertes	10 955	2	26	451	1 872	10 028	10	23 343
Pertes sur cession	3 259	–	2	–	–	–	–	3 261
Dépréciation des immobilisations corporelles	–	–	104	–	–	–	–	104
Total	592 953	192 372	185 642	168 192	175 562	69 581	(50 527)	1 333 775

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1 Le budget de l'Office est établi selon la méthode de la comptabilité de trésorerie modifiée et présenté dans l'état comparatif des chiffres effectifs et des chiffres prévus dans le budget (état V) comme le budget initial dérivé du budget-

programme 2014-2015. Le budget de l'Office englobe notamment les besoins essentiels financés par le budget-programme (auparavant dénommé « Fonds général »), tel que l'a approuvé l'Assemblée générale et qui, s'il est dépassé, doit être soumis à cette même assemblée; les dons en nature; et le budget des projets alimenté par des montants qui varient suivant la réaction des donateurs.

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

34.3 À la suite de l'adoption des normes IPSAS, l'Office a adopté, en interne, la méthode de la comptabilité d'exercice. Toutefois, conformément aux dispositions du Règlement financier et aux règles de gestion financière, le budget définitif présenté dans l'état financier V a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée et il est utilisé pour la comparaison avec les montants effectifs.

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

34.5 Le budget de l'Office est établi selon les principes de la budgétisation axée sur les résultats, comme on peut le constater dans les plans d'opération annuels, qui procèdent de la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015.

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

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

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

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

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

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

34.12. Le tableau ci-après rapproche les montants effectifs présentés dans l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs, calculés sur une base comparable (état V), et les montants effectifs figurant dans l'état des flux de trésorerie (état IV) pour la période terminée le 31 décembre 2015.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Fonctionnement</i>	<i>Placements</i>	<i>Financement</i>	Total
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	746 489	153 125	–	899 614
Différences liées à la méthode de calcul	112 872	(206 145)	(283)	(93 556)
Différences temporelles	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	33,082	(829)	474	32 727
Différences de présentation	(835 455)	–	–	(835 455)
Montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	56 988	(53 849)	191	3 330

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Total des dépenses
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	899 612
Différences liées à la méthode de calcul	56 648

	Total des dépenses
Différences temporelles	–
Différences relatives aux entités prises en compte	377 515
Montants effectifs inscrits dans l'état des résultats financiers (état II)	1 333 775

Explication des écarts significatifs

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

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

34.16. Dans le budget initial, le montant des dépenses correspond à celui du budget-programme, alors que dans le budget définitif, il correspond aux crédits budgétaires approuvés à la fin de 2015.

34.17. Le montant du budget-programme pour 2015, tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2014-2015, s'élevait à 982,2 millions de dollars (comptabilité de caisse modifiée). On le trouvera dans l'état V relatif au budget initial. Calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le montant du budget-programme définitif pour 2015 s'élevait à 1 083,3 millions de dollars, ce qui représentait une augmentation de 101,1 millions de dollars ou 10,3 %. On le trouvera dans l'état V relatif au budget définitif. Ce montant de 101,1 millions de dollars s'expliquait aussi par l'augmentation du budget définitif imputable à l'accroissement du budget des projets, dont le fonds de contributions conditionnelles (projets financés par des fonds préaffectés), qui était passé de 238,4 à 379,5 millions de dollars.

Utilisation des ressources budgétaires

34.18. Les écarts dans l'utilisation du budget pour les différentes composantes des charges résultent de divers facteurs, tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie, la dépréciation du shekel israélien, par rapport au taux de change prévu au budget, la meilleure harmonisation des politiques de recouvrement des coûts, et l'aide financière au titre du programme de protection sociale et d'autres réserves budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation du budget pour les principales catégories de coûts :

- *Dépenses de personnel.* Le taux d'utilisation est de 89,1%. La sous-utilisation de 50,2 millions de dollars s'explique par : a) la baisse du taux de vacance de postes pour le personnel recruté sur le plan international (postes financés par les contributions mises en recouvrement) et l'absence d'engagement de dépenses de personnel dans le nouveau progiciel de gestion intégré; b) la sous-utilisation de crédits de 30,4 millions de dollars au titre du personnel local à durée déterminée, du personnel rémunéré à la journée et d'engagements de durée limitée, due aux mesures qu'a prises l'administration pour combler le déficit de trésorerie; c) la dépréciation du shekel israélien par rapport au taux

de change prévu au budget, qui a dégagé un excédent de 7,9 millions de dollars, économies en partie compensées par les pertes enregistrées au titre des opérations de couverture destinées à protéger l'Office contre les fluctuations des cours du shekel israélien et du dollar des États-Unis; et d) la sous-utilisation de 7,7 millions de dollars des crédits destinés à financer le versement en espèces de prestations de cessation de fonctions, qui tient à l'augmentation du nombre de départs volontaires anticipés, intervenue dans le cadre de la politique mise en place durant l'année 2015;

- *Fournitures*. Le taux d'utilisation est de 83 %. La sous-utilisation du crédit de 15 millions de dollars s'explique par les écarts ou les retards intervenus dans la réception des fonds alloués aux projets en fin d'année, qui ont entraîné l'échelonnement des projets jusqu'en 2016;
- *Entretien des locaux et du matériel*. Le taux d'utilisation est de 78,4 %. La sous-utilisation du crédit de 46,1 millions de dollars s'explique par la réception tardive de plusieurs promesses de dons destinés à financer des projets et autres annonces de contributions aux fins de la reconstruction de Gaza, ainsi que par les retards pris dans l'acheminement de biens et de services à Gaza, dans le Territoire palestinien occupé. Le solde inutilisé à la fin de 2015 a été reporté à 2016;
- *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants*. Le taux d'utilisation est de 74,5 %. La sous-utilisation des crédits est due aux mesures constantes prises par l'administration pour combler le déficit de trésorerie;
- *Services hospitaliers et services divers*. Le taux d'utilisation est de 86,2 %. La sous-utilisation de crédits tient aux retards pris dans l'exécution de projets liés à des commandes de services qui devraient être honorées durant le prochain exercice financier, en tenant compte de la durée de vie des projets, et à la prorogation, par le bureau du Liban en particulier, de contrats passés avec des hôpitaux;
- *Subventions versées à des personnes en détresse, à des patients et à des tierces parties*. Le taux d'utilisation est de 86,2 %. La sous-utilisation de crédits s'explique par le fait que certaines subventions en espèces n'ont pu être versées dans les délais prévus, les fonds alloués à cet effet au titre de projets financés par les donateurs n'ayant encore pas été reçus;
- *Réserves*. Les réserves témoignent de l'impact des mesures prises par l'administration et sont le signe d'une meilleure harmonisation des politiques de recouvrement des coûts avec les projets destinés à répondre aux appels d'urgence, et au premier chef à l'appel d'urgence pour la République arabe syrienne.

Note 35

Continuité des activités

35.1 Les états financiers qui figurent dans le présent document ont été établis sur la base du principe de la continuité des activités de l'Office. Cependant, comme indiqué dans les états financiers, l'Office a accusé un déficit net de 121,045 millions de dollars en 2015 alors qu'il avait réalisé un gain net de 43,692 millions de dollars en 2014. Les facteurs indiqués ci-dessous démontrent qu'il devrait rester capable de poursuivre sans discontinuer ses activités.

35.2 En 2015, le montant total net des actifs de l'Office s'est élevé à 196,103 millions de dollars (contre 328,667 millions de dollars en 2014) et les actifs courants ont dépassé les passifs courants de 321,165 millions de dollars (contre 349,365 millions de dollars en 2014). Le solde de trésorerie et des équivalents de trésorerie détenu par l'Office au 31 décembre 2015 s'établissait à 308,784 millions de dollars (contre 305,454 millions de dollars en 2014). En outre, comme indiqué dans la note 18, au 31 décembre 2015, l'Office détenait des actifs éventuels d'un montant de 287,159 millions de dollars (contre 256,421 millions de dollars au 31 décembre 2014) liés à des contributions de donateurs pour lesquelles les accords avaient été signés mais les critères de comptabilisation des produits n'avaient pas encore été remplis.

35.3 Hormis les 150 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international que l'Assemblée générale finance au moyen du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies, l'Office est financé au moyen de contributions volontaires versées par les États Membres et d'autres donateurs pour les programmes et les activités qu'il entreprend. Tous les six mois, les principaux donateurs réaffirment leur soutien lors d'une réunion de la Commission consultative. L'Office est aussi en train de diversifier ses sources de financement, de resserrer ses liens avec les donateurs arabes et de collaborer avec de nouveaux partenaires privés et de nouveaux pays, afin d'asseoir sa présence sur les marchés émergents, tout en approfondissant davantage ses relations avec les bailleurs de fonds traditionnels.

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

35.5 En 2013, dans le cadre d'une approche stratégique à moyen terme, l'Office a commencé à mettre au point sa prochaine stratégie à moyen terme et 2016 marquera le lancement d'un nouveau cadre de planification stratégique de six ans. Si la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 présente des similitudes avec la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015, elle lui apporte néanmoins quelques améliorations très importantes dont certaines tiennent compte des objectifs de développement stratégiques.

35.6 C'est le financement des activités imputées sur les ressources du budget-programme non préaffectées qui a été la principale source de difficultés pour l'Office au cours des dernières années. Comme l'indique l'information sectorielle par type de fonds, le budget des activités financées par des ressources non préaffectées affichait un déficit de 127,63 millions de dollars au 31 décembre 2015 (contre un déficit de 30,38 millions de dollars au 31 décembre 2014). Le budget-programme affichait un déficit net de 127,631 millions de dollars au 31 décembre 2015 (contre un déficit net de 30,383 millions de dollars au 31 décembre 2014). L'Office s'emploie activement à recueillir des contributions pour le budget des activités financées par des ressources non préaffectées afin d'assurer le maintien de ses opérations essentielles.

Note 36
Parties liées

36. Les parties liées de l'Office sont les suivantes :

a) La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, qui est contrôlée par l'Office;

b) Le Secrétariat de l'ONU, car celui-ci exerce une influence notable sur l'Office, notamment parce que le paiement des traitements et le règlement des dépenses et des engagements connexes sont assurés par des prélèvements sur le budget ordinaire de l'Organisation pour la majorité du personnel recruté sur le plan international par l'Office, y compris ses principaux dirigeants;

c) Les hauts responsables, y compris les membres du Comité de gestion, qui exercent l'autorité en matière de planification, de direction et de contrôle des activités de l'Office (ou d'une grande partie d'entre elles). Les principales catégories de hauts responsables sont le Commissaire général et le Commissaire général adjoint, d'une part, et les directeurs des bureaux de secteur et des départements du siège, d'autre part. La rémunération totale de ce personnel de direction comprend les traitements nets, l'indemnité de poste, les prestations diverses (primes, indemnités, subventions, etc.) ainsi que les cotisations de l'employeur à la Caisse des pensions et à l'assurance maladie. Elle comprend aussi les allocations logement et les indemnités de représentation, qui sont intégrées aux traitements même si elles sont versées à des fins de représentation. Les opérations concernant les hauts responsables de l'Office comptabilisées en 2015 sont récapitulées ci-dessous :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Nombre de personnes</i>	<i>Rémunération totale</i>	<i>Avances non remboursées sur les prestations</i>	<i>Encours des prêts</i>
Hauts responsables	25	4 2960	135	–

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

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

Note 37
Événements postérieurs

En République arabe syrienne, les manifestations de portée limitée qui ont eu lieu au début de 2011 dans le cadre du « Printemps arabe » ont pris de l'ampleur, pour se transformer en un conflit armé à grande échelle en juin 2012. Ce conflit, qui s'est poursuivi en 2014 et en 2015, a affecté l'économie et la stabilité de la région. La chute de la valeur de la livre syrienne, le renchérissement des produits de base, ainsi que les hostilités et les dégâts matériels qu'a subis le patrimoine de l'Office ont nui à ses activités dans la région. Rien ne laisse présager un règlement définitif

du conflit. Aussi, est-il impossible de faire des pronostics sur la valeur future de la livre syrienne.

Note 38

Date et approbation

Les états financiers et les notes y relatives ont été certifiés exacts et approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière et publiés le 31 mars 2016.

