



**Nations Unies**

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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2017**

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





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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2017**



Nations Unies • New York, 2018

*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>
Lettres d'envoi . . . . .	4
Lettre datée du 4 septembre 2018, adressée à la Présidente de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient. . . . .	4
Lettre datée du 19 juin 2018, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office. . . . .	6
I. Contexte . . . . .	8
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation. . . . .	8
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles . . . . .	13
C. Questions juridiques . . . . .	15
D. Aperçu de la situation financière . . . . .	22
II. Vue d'ensemble des sous-programmes . . . . .	25
A. Objectif 1 . . . . .	25
B. Objectif 2 . . . . .	26
C. Objectif 3 . . . . .	28
D. Objectif 4 . . . . .	31

---

## Lettres d'envoi

### **Lettre datée du 4 septembre 2018, adressée à la Présidente de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient**

Cette année a été tumultueuse pour l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient et ses parties prenantes. À tous les niveaux et sur tous les fronts, 2018 est une année de crise, et cette crise est exacerbée par le plus grand déficit de financement que l'Office a jamais connu. J'espère qu'au moment où l'Assemblée générale conclura son débat général fin septembre, ou peu après cette date, l'Office et ses partenaires auront trouvé des solutions pour résoudre cette crise financière. Nous pourrions alors nous recentrer sur notre tâche la plus pressante : subvenir aux besoins des réfugiés de Palestine de la région, qui se trouvent dans la situation la plus grave depuis leur déplacement en 1948.

En janvier 2018, lorsque le montant des recettes attendues a diminué de 300 millions de dollars à la suite d'une décision des États-Unis d'Amérique, qui étaient traditionnellement le donateur le plus généreux, l'Office a dû faire face à un déficit de 446 millions de dollars. Alors que notre programme de travail tout entier était menacé, nos principaux partenaires ont répondu à la crise de manière extraordinaire, nous permettant de recueillir 238 millions de dollars supplémentaires en six mois. Il s'agit de la plus vaste initiative déployée pour mobiliser des ressources afin de soutenir l'Office : une conférence de haut niveau a été organisée à Rome en mars et coprésidée par l'Égypte, la Jordanie et la Suède, des résultats importants ont été obtenus au sommet de la Ligue des États arabes en mai et par la suite, et une conférence d'annonce de contributions a eu lieu en juin au Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York.

Dans le rapport relatif à la crise financière que j'ai adressé au Secrétaire général en juin, et qui a ensuite été transmis aux États Membres, j'ai souligné que ces contributions constituaient un approfondissement et une diversification considérables de notre base de donateurs.

Je voudrais souligner le caractère essentiel de l'appui fourni par les gouvernements des pays hôtes et des pays donateurs, notamment par les partenaires du golfe Persique qui se sont engagés à verser 150 millions de dollars, ce qui représente une évolution sans précédent. Je souhaite par ailleurs exprimer ma profonde admiration et ma gratitude au Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies, qui a plaidé notre cause aux plus hauts niveaux, contribuant ainsi à la réaction mondiale qui nous a donné les moyens nécessaires pour poursuivre notre action au deuxième semestre de 2018.

Au moment où j'écris cette lettre, plus de 700 écoles et centres d'enseignement technique et professionnel ont ouvert leurs portes pour l'année scolaire dans tous les secteurs où nous opérons. Jusqu'à la mi-août, notre capacité à assurer la rentrée était loin d'être acquise, puisque nous présentions un déficit de 217 millions de dollars, dont 123 millions relevaient du budget-programme de base. Lorsque j'ai annoncé ma

---

décision à la Commission consultative de l'Office le 16 août, j'ai indiqué que je l'avais prise sur la base de l'engagement de l'Office à faire appliquer le droit à l'éducation et des initiatives généreuses et essentielles de nos partenaires, qui se sont portés volontaires cette année pour fournir des fonds supplémentaires à hauteur de 238 millions de dollars, ce qui a permis de réduire le déficit de plus de 50 %.

Les réflexions portant sur la stabilité régionale n'étaient pas moins essentielles, en particulier à une époque où celle-ci fait défaut. L'Office ne doit pas être contraint de prendre de mesures qui nuisent à la dynamique régionale ; les conséquences de mesures limitées mais douloureuses se sont vivement fait sentir en juillet, lorsque nous avons dû réduire les dépenses consacrées aux secours d'urgence en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, mettant fin aux contrats de 113 membres de notre personnel à Gaza et de nombreux autres en Cisjordanie.

Immédiatement après l'annonce de ces réductions, le personnel concerné a pris d'assaut notre bureau principal sur le terrain à Gaza en signe de protestation, et y est resté pendant 21 jours.

Il est indispensable que le reste du déficit soit comblé pendant le mois de septembre pour que nous puissions assurer la continuité des opérations et poursuivre la mise en œuvre de notre mandat en agissant pour remédier à la situation dramatique des réfugiés sur le terrain. Cette année a en effet été très éprouvante pour eux : ils se sont trouvés aux prises avec des pressions extrêmes, des difficultés exceptionnelles et des angoisses concernant leur avenir.

Des milliers de jeunes gens ont été tués ou grièvement blessés au cours de manifestations organisées le long de la frontière entre Gaza et Israël, et la menace de la guerre continue de peser sur le territoire. En Cisjordanie, des centaines de personnes ont vu leur maison détruite ou ont été victimes de déplacements forcés, alors que les revendications des Palestiniens concernant Jérusalem étaient de nouveau remises en cause. En République arabe syrienne, des dizaines de milliers de réfugiés ont été extrêmement choqués par la dernière phase de destruction du camp de Yarmouk.

Pour les réfugiés de Palestine de toute la région, il semble n'y avoir aucun espoir ni aucune perspective.

Le 31 août, les États-Unis d'Amérique ont annoncé qu'ils ne financeraient plus l'Office. Ce dernier regrette profondément cette décision. Conformément au mandat qui lui a été confié par l'Assemblée générale, il a une responsabilité envers les réfugiés de Palestine et continuera de remplir sa mission humanitaire et sa mission de développement avec une détermination absolue et un dévouement inébranlable.

Dans ce contexte difficile, le formidable appui supplémentaire mobilisé par la communauté internationale a une importance considérable. Je me réjouis à la perspective de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires pour résorber le reste du déficit cette année et répondre de façon appropriée aux besoins et aux aspirations futurs des réfugiés de Palestine. Je ne peux pas envisager de retourner auprès de nos étudiants courageux pour leur annoncer que nous avons échoué à protéger l'éducation, alors qu'elle est essentielle au maintien de leurs espoirs et de leurs perspectives d'avenir.

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

---

**Lettre datée du 19 juin 2018, adressée au Commissaire général  
de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies  
pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient  
par le Président de la Commission consultative de l'Office**

À sa session ordinaire, tenue au bord de la mer Morte les 18 et 19 juin 2018, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 et qui doit être présenté à l'Assemblée générale lors de la session qui doit s'ouvrir prochainement\*.

La Commission félicite l'Office et ses équipes, qui fournissent de manière continue les services nécessaires aux réfugiés de Palestine dans tous les secteurs où opère l'Office, en application du mandat de celui-ci et en dépit des difficultés rencontrées, en particulier au cours de l'année écoulée. À cet égard, la Commission tient à remercier sincèrement les gouvernements donateurs et les gouvernements des pays hôtes pour le soutien qu'ils apportent à l'Office dans l'exécution de la mission vitale qui lui a été confiée et qui consiste à aider et protéger les réfugiés de Palestine et à fournir aux millions de réfugiés de Palestine de la région une assistance au développement humain et une aide humanitaire, favorisant ainsi l'instauration de conditions propices à la paix et à la stabilité régionales.

À cet égard, la Commission confirme le rôle important que joue l'Office dans la région en attendant qu'une solution juste et durable puisse être trouvée pour les réfugiés de Palestine, conformément à toutes les résolutions pertinentes des organes de l'ONU (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale). La Commission observe que 5,4 millions de réfugiés relèvent du mandat de l'Office et constate que les réfugiés de Palestine, qui subissent depuis 70 ans des déplacements et leurs conséquences, restent vulnérables et que leurs besoins ne font que croître.

La Commission se déclare extrêmement préoccupée par l'instabilité de la situation dans la région, où l'aggravation de la violence, de la marginalisation, des déplacements et de la pauvreté a touché des millions de civils, en particulier des réfugiés de Palestine, dans les secteurs où l'Office opère.

La Commission constate avec préoccupation une constante et très forte dégradation de la situation socioéconomique, une aggravation du désespoir et de la frustration des populations de l'ensemble de la bande de Gaza et une dépendance accrue à l'égard des services de l'Office.

Par ailleurs, la Commission s'inquiète vivement de la récurrence des déficits financiers de l'Office, qui a récemment poussé ce dernier à utiliser les ressources disponibles jusqu'à leur limite, ce qui pose des difficultés d'ordre opérationnel supplémentaires et pourrait avoir des conséquences à la fois sur le budget ordinaire et sur le budget des appels d'urgence. La qualité de vie des réfugiés de Palestine pourrait pâtir d'une incapacité à pourvoir à leurs besoins essentiels en matière de protection, d'aide, de santé et d'éducation. Cela pourrait accroître la frustration et le désespoir des jeunes qui, sans espoir ni perspectives, risqueraient davantage de se tourner vers la radicalisation.

Dans ce contexte, la Commission est consciente du fardeau financier qui pèse sur les gouvernements des pays hôtes, d'autant plus que les prix augmentent sur le marché mondial et que les ressources disponibles pour subvenir aux besoins des réfugiés de Palestine de plus en plus nombreux qui fuient les zones de conflit dans la

---

\* Les États-Unis d'Amérique ne s'associent pas au texte de la lettre.

---

région sont limitées. Par conséquent, la Commission prie instamment tous les donateurs de contribuer à assurer à l'Office un financement prévisible, durable et suffisant afin de soutenir le développement humain des réfugiés de Palestine et, ainsi, de contribuer à la stabilité de la région. La Commission salue les efforts déployés par l'administration et les équipes de l'Office pour tenter de trouver des solutions de financement innovantes et conformes aux principes de prévisibilité, d'efficacité et d'efficacités qui permettront à l'Office de continuer de fournir ses services et ainsi d'assurer une bonne qualité de vie aux réfugiés de Palestine.

La Commission invite toutes les parties concernées à s'acquitter des obligations respectives que leur impose le droit international humanitaire, le droit international des droits de l'homme et le droit des réfugiés, les résolutions pertinentes des organes de l'ONU, l'Accord de 2005 réglant les déplacements et le passage, ainsi que tous les accords internationaux pertinents et applicables aux parties concernées, pour permettre à l'Office, conformément à son mandat, de fournir ses services sans entrave ni coût supplémentaire, et à s'acquitter des obligations consistant à accorder à l'Office un accès rapide et sans entrave aux réfugiés de Palestine. La Commission s'inquiète particulièrement des restrictions imposées au personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé depuis 1967, y compris Jérusalem-Est.

La Commission souligne que les déplacements forcés, la destruction des maisons, la fragilisation des perspectives économiques et les restrictions imposées à la liberté de circulation en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et à Gaza, qui sont le fait des forces israéliennes, ont des effets néfastes sur les conditions de vie et le bien-être des réfugiés de Palestine et empêchent l'Office d'accomplir les tâches qui lui incombent dans le cadre de son mandat. Les incursions, l'utilisation abusive des installations pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, la perturbation des services par des fermetures forcées ou des manifestations et la découverte de tunnels dans des installations de l'Office à Gaza, signalés par ce dernier à deux reprises, ont toutes gravement ébranlé les opérations de l'Office. La Commission demande à tous les acteurs de s'abstenir de toute action qui compromettrait les services de l'Office et de respecter en toutes circonstances l'inviolabilité et la neutralité des installations de ce dernier et les intérêts des réfugiés de Palestine qui relèvent de son mandat.

La Commission tient à exprimer sa gratitude au Commissaire général pour les efforts qu'il a déployés afin d'obtenir le financement nécessaire pour exécuter le mandat de l'Office, d'adopter des réformes renforçant la prestation de services par ce dernier, et de continuer d'utiliser les ressources disponibles de manière efficace. Dans le même temps, la Commission presse le Commissaire général et l'administration de l'Office de faire davantage d'efforts pour placer ce dernier sur une trajectoire financière viable, afin que les réfugiés de Palestine les plus vulnérables continuent de bénéficier de services.

La Commission tient particulièrement à remercier la Jordanie, la Suède et l'Égypte qui ont organisé avec succès la conférence ministérielle extraordinaire, tenue à Rome en mars dernier. Les participants de la conférence ont exprimé leur soutien politique à l'Office, à son mandat et aux services essentiels qu'il fournit et ont annoncé des contributions d'un montant total de 100 millions de dollars pour permettre à l'Office d'assurer les services vitaux. La Commission espère que ces contributions seront versées dès que possible.

Le Président de la Commission consultative  
(Signé) L'Ambassadeur Tarek **Adel**

## Chapitre I

### Contexte

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

1. En 2017, dans un environnement régional marqué par l'instabilité, la violence et la marginalisation ont continué à éprouver les réfugiés de Palestine vivant dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza. Dans ce contexte, et conformément au mandat d'assistance et de protection des réfugiés de Palestine que lui a confié l'Assemblée générale, l'Office a continué de fournir une assistance au développement humain et une aide humanitaire dans divers domaines : éducation, santé, services de secours et d'aide sociale, amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps, microfinance et protection.

#### Bande de Gaza

2. Dans ce secteur marqué par l'insécurité et une très grande instabilité politique et socioéconomique, l'Office a fourni aux 1 386 455 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services présents à Gaza une aide répondant à leurs besoins<sup>1</sup>. Au cours de la période considérée, le blocus est entré dans sa onzième année ; 1,9 million de personnes sont toujours enfermées dans une enclave de 365 kilomètres carrés. Les conséquences psychosociales des hostilités de 2014, accentuées par les facteurs socioéconomiques liés au blocus, à l'incertitude politique et à la persistance d'une crise de l'énergie qui s'est considérablement aggravée en 2017, ont eu des répercussions non négligeables sur les moyens d'adaptation des réfugiés de Palestine à Gaza<sup>2</sup>.

3. Les conditions de sécurité sont restées précaires : accrochages répétés, tir de roquettes et troubles fréquents ayant notamment pris la forme de manifestations liées au statut de Jérusalem. Les divisions politiques internes se sont aggravées, en particulier après que l'Autorité palestinienne a commencé, en mars 2017, à réduire d'au moins 30 % les traitements d'environ 60 000 de ses fonctionnaires et agents de sécurité travaillant à Gaza. En outre, les fonctionnaires relevant des autorités de facto ont continué de percevoir des traitements partiels. La réduction du financement alloué à la fourniture d'électricité à Gaza a accentué la pénurie chronique d'électricité, augmentant la durée des coupures de courant à 18 voire 20 heures par jour, ce qui a eu des conséquences généralisées sur toutes les sphères du quotidien. Comme suite à une demande formulée par l'équipe de pays des Nations Unies, l'Office a contribué à atténuer les effets de l'aggravation de la pénurie d'électricité en fournissant du combustible destiné aux activités relatives à l'eau, l'assainissement et la santé menées par l'Organisation des Nations Unies à Gaza.

<sup>1</sup> L'Office s'occupe également de 129 194 « autres personnes immatriculées » dans la bande de Gaza. Cette expression désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des pertes ou des difficultés graves du fait du conflit de 1948 en Palestine, ainsi que les membres de la parentèle de personnes ayant ce statut.

<sup>2</sup> Programme des Nations Unies pour le développement, *Three Years after the 2014 Gaza Hostilities: Beyond Survival – Challenges to Economic Recovery and Long-term Development* (mai 2017).

4. En octobre 2017, le Hamas et le Fatah ont signé un accord de réconciliation historique qui constitue une étape décisive vers la fin d'une décennie de divisions politiques entre les deux factions palestiniennes. D'après cet accord, le contrôle administratif de la bande de Gaza devait être confié à un gouvernement de consensus national palestinien en décembre 2017. Toutefois, à la fin de la période considérée, très peu de progrès avaient été réalisés dans cette direction.

5. En 2017, le taux de chômage était de 43,6 % à Gaza, 216 900 Gazaouis étant au chômage, ce qui représente une augmentation de 2 points de pourcentage par rapport au taux de 2016 ; un tel niveau n'avait été atteint qu'après les hostilités de 2014<sup>3</sup>. La population continue de souffrir à cause des nombreuses restrictions imposées sur les importations (notamment de fournitures médicales et d'autres articles humanitaires), les exportations et la circulation des personnes. Les conséquences du blocus pour la population civile de Gaza, y compris pour les réfugiés de Palestine, sont exacerbées par les restrictions d'accès à Rafah et par les retards importants enregistrés par la procédure d'autorisation des biens à « double usage »<sup>4</sup> : l'importation de matières premières et de matériel est toujours soumise à des restrictions drastiques et continue de faire l'objet de démarches contraignantes, ce qui a eu des effets néfastes sur la production industrielle et les infrastructures publiques.

### Cisjordanie

6. Les effets de plus de cinquante ans d'occupation israélienne en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, se font particulièrement sentir dans les 19 camps de réfugiés officiels<sup>5</sup>, où les forces de sécurité israéliennes procèdent régulièrement à des opérations de sécurité (plus de deux incursions par jour en moyenne en 2017). Nombre de ces opérations font des morts et des blessés touchés par des tirs à balles réelles et se traduisent par un usage excessif des gaz lacrymogènes, des dommages matériels et des tensions graves dans la société. En 2017, 51 Palestiniens ont été tués, notamment 14 réfugiés dont 6 étaient mineurs, et 6 973 ont été blessés par les forces de sécurité israéliennes<sup>6</sup>. L'Office continue de s'inquiéter de l'utilisation de balles réelles et de gaz lacrymogènes à l'intérieur et autour des camps, en particulier lors des affrontements avec les forces de sécurité israéliennes. Pendant la période considérée, 14 Israéliens ont été tués et 145 blessés en Cisjordanie.

7. Les populations palestiniennes, en particulier celles qui vivent dans la zone C, doivent régulièrement faire face à des menaces de démolition et de confiscation de leurs maisons, ainsi qu'à des démolitions et confiscations effectives, qui créent un climat de coercition. Les autorités israéliennes ont affirmé que les structures concernées avaient été construites sans autorisation ; les procédures judiciaires relatives à un certain nombre de mesures en attente sont encore en cours. En 2017, les autorités israéliennes ont adopté un « décret de démarcation » militaire qui leur permet de détruire rapidement des structures communautaires en évitant de passer par des procédures judiciaires potentiellement longues. L'Administration civile

<sup>3</sup> Bureau central palestinien de statistique, communiqués de presse sur les résultats de l'enquête sur la population active (moyenne, 2017).

<sup>4</sup> Ces biens ne peuvent entrer à Gaza que s'ils sont utilisés dans le cadre de projets mis en œuvre par des organisations internationales et, depuis la mi-octobre 2014, dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza, créé sur la base d'un accord conclu entre Israël et l'Autorité palestinienne sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies pour faciliter l'entrée dans Gaza de certains matériaux et outils de construction soumis à des restrictions.

<sup>5</sup> En Cisjordanie, l'Office s'occupe de 828 328 réfugiés dûment immatriculés et de 194 542 « autres personnes immatriculées ».

<sup>6</sup> Bureau de la coordination des affaires humanitaires, Protection of Civilians Report, 16-29 janvier 2018 ; et données du bureau de Cisjordanie de l'Office.

israélienne a par ailleurs décidé que plusieurs écoles devaient être détruites, et trois d'entre elles sont aujourd'hui en danger immédiat.

8. Au cours de la période considérée, l'expansion des colonies de peuplement israéliennes s'est poursuivie en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est. Au moins 423 structures ont été détruites<sup>7</sup>, parmi lesquelles 99 appartenaient à des réfugiés de Palestine<sup>8</sup>. Ces démolitions ont provoqué le déplacement de 664 Palestiniens, dont 368 enfants, et bien qu'ils représentent une diminution par rapport au nombre de démolitions et de déplacements répertoriés en 2016, ces chiffres restent proches des niveaux enregistrés en 2014 et en 2015.

9. Le 6 décembre 2017, les États-Unis d'Amérique ont annoncé qu'ils reconnaissaient Jérusalem comme la capitale d'Israël. Cette déclaration a déclenché une série de manifestations de Palestiniens dans toute la Cisjordanie qui s'est traduite par un pic du nombre de personnes blessées lors d'affrontements, en augmentation de 86 % en décembre par rapport à la moyenne mensuelle enregistrée pendant l'année.

10. En ce qui concerne le développement socioéconomique, au quatrième trimestre de 2017, le taux de chômage en Cisjordanie a atteint 13,4 % pour les réfugiés de Palestine se trouvant hors des camps, 15,8 % pour les réfugiés vivant dans des camps et 13,9 % pour les non-réfugiés<sup>9</sup>. Le chômage contribue aux niveaux élevés de pauvreté et à l'aggravation de l'insécurité alimentaire constatés dans les ménages de réfugiés palestiniens en Cisjordanie<sup>10</sup>.

### République arabe syrienne

11. En 2017, la situation de la République arabe syrienne aux niveaux politique et économique et sur le plan de la sécurité est restée marquée par le conflit en cours et par ses graves conséquences humanitaires sur la population civile et sur les infrastructures dans tout le pays, notamment dans les camps de réfugiés officiels et non officiels et dans les autres lieux où vivent des réfugiés.

12. Pendant la période considérée, l'accès humanitaire à Yarmouk, Yalda, Babila et Beït Saham, localités qui étaient encore assiégées à la fin de l'année 2017, est resté limité : aucun convoi humanitaire de l'Office n'a pu se rendre dans ces zones depuis mai 2016. Le camp de Deraa et les villages de Mzeïrib et Jellin sont restés difficiles d'accès, voire complètement inaccessibles, bien que le personnel de l'Office se trouvant dans ces zones ait continué, dans une certaine mesure, de fournir des services. Le conflit a eu de graves conséquences sur les activités de l'Office, entravant l'acheminement de l'assistance essentielle. Depuis le début des hostilités, 18 membres du personnel de l'Office ont été tués à cause du conflit ou dans des circonstances liées au conflit. Au 31 décembre 2017, 24 autres étaient détenus, présumés détenus ou portés disparus<sup>11</sup>. De nombreuses infrastructures et d'autres ressources de l'Office, dont 23 véhicules et 44 installations, restent inaccessibles ou ont subi de graves dégâts.

13. Le conflit en cours en République arabe syrienne, qui est entré dans sa septième année, se caractérise par des violations généralisées du droit international humanitaire et du droit international des droits de l'homme par toutes les parties, et la dynamique de la situation et son caractère imprévisible ont continué de faire gravement obstacle

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Données du bureau de Cisjordanie de l'Office.

<sup>9</sup> Bureau central palestinien de statistique, communiqués de presse sur les résultats de l'enquête sur la population active, quatrième semestre, 2017.

<sup>10</sup> Bureau central palestinien de statistique et Programme alimentaire mondial, *Socioeconomic and Food Security Survey 2016* (disponible prochainement).

<sup>11</sup> Dont 14 fonctionnaires et 10 non-fonctionnaires de l'Office.

à l'acheminement de l'assistance humanitaire vitale fournie par l'Office et d'autres organismes d'aide. Le conflit a eu de graves conséquences pour les réfugiés de Palestine. Alors que les services publics étaient durement touchés, la détérioration de la situation économique, la fragilité du marché de l'emploi et la réduction des programmes de sécurité sociale ont créé des vulnérabilités et ont aggravé les vulnérabilités existantes. Les affrontements intenses et généralisés se poursuivent, tout comme les déplacements internes, les migrations à grande échelle vers d'autres pays, la perte des moyens de subsistance et la croissance des besoins humanitaires.

14. Au cours de la période considérée, le contexte économique de la République arabe syrienne s'est caractérisé par des hausses de prix importantes, une augmentation des taux de chômage et d'inflation, des pénuries de produits essentiels et la perte de valeur de la livre syrienne, encore aggravée par les effets persistants des sanctions. Le conflit armé a également gravement perturbé la fourniture des services de santé et d'éducation et des autres services publics, forçant les réfugiés de Palestine à dépendre encore davantage des services de l'Office pour survivre.

15. Selon les estimations de l'Office, il reste 438 000 réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, alors que 560 000 personnes étaient immatriculées auprès de ses services avant le conflit<sup>12</sup>. Parmi eux, 418 000 personnes, soit 95 % de la population des réfugiés de Palestine dans le pays, dépendent de l'aide humanitaire pour satisfaire leurs besoins essentiels. Environ 254 000 réfugiés de Palestine ont été déplacés au moins une fois en République arabe syrienne et 49 700 réfugiés vivent encore dans des zones difficiles d'accès ou inaccessibles.

### **Liban**

16. À la fin de l'année 2017, 469 555 réfugiés de Palestine présents au Liban étaient immatriculés auprès de l'Office<sup>13</sup>. La crise actuelle en République arabe syrienne a eu des conséquences négatives sur la situation socioéconomique du Liban, les arrivées de réfugiés syriens exerçant une pression supplémentaire sur des infrastructures, des services publics et des finances déjà fragiles. Environ 1,2 million de citoyens libanais vivent sous le seuil de pauvreté, et près de 200 000 d'entre eux sont tombés dans la pauvreté après le début de la crise<sup>14</sup>. Dans ce contexte, les réfugiés de Palestine sont parmi les plus vulnérables et les plus marginalisés, puisqu'ils sont confrontés à des taux de pauvreté, d'insécurité alimentaire et de chômage élevés et ont des difficultés à se procurer des revenus à cause des restrictions administratives qui limitent leur accès au marché du travail national. Sur une note plus positive, le Gouvernement libanais a pris des mesures au deuxième semestre de 2017 pour prolonger gratuitement pour une période de six mois les visas de résident des réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne, sous certaines conditions. Par ailleurs, les autorités facilitent dorénavant l'enregistrement des naissances et des mariages des réfugiés palestiniens venant de la République arabe syrienne, en autorisant des dérogations aux conditions de résidence.

17. L'infiltration de différents groupes armés a permis à l'armée libanaise d'accroître sa présence le long de la frontière syrienne. Après avoir été fermé plusieurs années, le poste de passage de la frontière avec la République arabe syrienne situé à Qaa a rouvert fin 2017.

18. Pendant la période considérée, la situation de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine est restée assez stable, à l'exception de fermetures et de manifestations dans le camp de Nahr el-Bared et de violents affrontements dans le camp d'Aïn

<sup>12</sup> L'Office s'occupe de 79 238 « autres personnes immatriculées » en République arabe syrienne.

<sup>13</sup> L'Office fournit également des services à 54 785 « autres personnes immatriculées » au Liban.

<sup>14</sup> Groupe de la Banque mondiale, « World Bank in Lebanon: Overview », 1<sup>er</sup> avril 2017.

el-Héloué, qui ont fait de nombreuses victimes, causé le déplacement de populations et la détérioration des services et endommagé 844 abris, 194 entreprises et 4 centres communautaires. Les combats, qui opposaient principalement les forces palestiniennes conjointes (constituées de factions palestiniennes et chargées d'assurer la sécurité dans les camps), en coordination avec l'Armée libanaise, et des groupes extrémistes, se sont terminés fin août par un cessez-le-feu. Invoquant des préoccupations sécuritaires visant à prévenir les infiltrations d'extrémistes, l'armée libanaise a construit un périmètre de sécurité autour du camp d'Aïn el-Héloué. Dans le camp de Nahr el-Bared, les manifestations organisées d'avril à juin 2017, qui portaient sur le rétablissement des allocations-logement en espèces de l'Office (suspendues en octobre 2015), ont considérablement perturbé les activités de l'Office en provoquant des fermetures d'installations et des retards dans la reconstruction du camp<sup>15</sup>.

### Jordanie

19. En Jordanie, l'Office s'occupe de 2 206 736 réfugiés de Palestine immatriculés, dont la majorité possèdent la nationalité jordanienne et jouissent des mêmes droits que le reste de la population<sup>16</sup>. Néanmoins, quelque 158 000 réfugiés de Palestine qui ont fui la bande de Gaza en 1967 ne possèdent pas la nationalité jordanienne et ne bénéficient que d'un accès restreint aux services publics. Pendant la période couverte par le rapport, la Jordanie est restée un pilier relativement stable dans une région en proie à une insécurité grandissante. La crise qui sévit dans la région continue d'exercer une pression considérable sur les infrastructures et la situation socioéconomique en Jordanie du fait de l'afflux de réfugiés, de la perturbation du commerce, de la baisse des investissements et du recul du tourisme. La demande de ressources naturelles, déjà insuffisantes, de services publics et d'emploi a augmenté en Jordanie, alors que l'investissement domestique et étranger était en baisse. Le chômage, dont le taux est passé de 15,8 % en décembre 2016 à 18,5 % à la fin de l'année 2017, est devenu un problème majeur.<sup>17</sup> Les jeunes sont particulièrement touchés. Le pays reste fortement tributaire des subventions et des envois de fonds des pays du Golfe<sup>18</sup>.

20. Le nombre de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne immatriculés auprès de l'Office en Jordanie était de 17 529 à la fin de 2017, notamment en raison de la politique gouvernementale de non-admission introduite en 2013. Près de 92 % de ces réfugiés peinaient à subvenir à leurs besoins essentiels<sup>19</sup>. Les quelque 13 % de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne qui se trouvent en Jordanie sans statut juridique sont particulièrement vulnérables, puisqu'ils ne sont pas autorisés à occuper tous les emplois, ont des difficultés à accéder aux tribunaux et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil et vivent dans la crainte d'être expulsés. En outre, beaucoup n'ont qu'un accès limité à l'aide humanitaire mise à la disposition des réfugiés venant de la République arabe syrienne mais qui ne sont pas Palestiniens. Les réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne sont renvoyés vers l'Office pour tout ce qui concerne les services de santé, d'éducation, d'assistance d'urgence, d'immatriculation et de protection en Jordanie.

<sup>15</sup> Pendant la période considérée, d'autres camps de réfugiés de Palestine, notamment Bourj el-Brajné, Chatila et Beddaoui, ont été le théâtre d'incidents violents sporadiques, qui traduisaient largement les tensions sociales et la situation de non-droit.

<sup>16</sup> L'Office s'occupe de 120 804 « autres personnes immatriculées » en Jordanie.

<sup>17</sup> Jordanie, Département de statistique, <http://dosweb.dos.gov.jo/18-5-unemployment-rate-during-the-fourth-quarter-of-2017>.

<sup>18</sup> Groupe de la Banque mondiale, « World Bank in Jordan: Overview », 16 avril 2018.

<sup>19</sup> Évaluation des points faibles de l'Office, décembre 2017.

## B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

21. En 2017, l'Office a été en mesure de fournir une assistance au développement humain et une aide humanitaire rapides et efficaces en faisant appel à ses capacités opérationnelles, en particulier aux 31 000 membres de son personnel, dont la plupart sont des réfugiés de Palestine et des membres des communautés auxquelles il vient en aide. Pendant la période considérée, l'Office a offert des services éducatifs à 526 646 enfants, assuré plus de 8,3 millions de consultations de soins de santé primaires, assuré une protection sociale à 254 610 personnes, fourni un enseignement et une formation techniques et professionnels à 7 689 jeunes et des microfinancements à 38 595 personnes. L'Office s'est occupé également d'environ 8 000 réfugiés de Palestine exposés à un risque justifiant une protection, tandis que 7 338 familles bénéficiaient d'une aide pour reconstruire leur logement. Une aide humanitaire d'urgence a également été fournie à 1,43 million de réfugiés, principalement dans le territoire palestinien occupé et en République arabe syrienne. En 2017, l'Office a entamé des discussions internes concernant la possibilité de passer d'une distribution presque universelle de l'aide aux réfugiés de Palestine en République arabe syrienne à une approche plus ciblée, fondée sur des critères de vulnérabilité. Cette approche sera mise en œuvre progressivement en 2018, en tenant compte de la grande vulnérabilité des personnes touchées par le conflit.

22. En 2017, l'Office a répondu aux besoins nutritionnels d'environ 993 000 réfugiés de Palestine vulnérables à Gaza. Par ailleurs, il a accueilli 271 900 élèves dans 275 écoles à Gaza, dont environ 70 % fonctionnent selon un système de classes alternées. Un enseignement et une formation techniques et professionnels ont été dispensés à 1 820 autres élèves. De surcroît, l'Office a fourni des consultations de soins de santé primaires à 3,8 millions de personnes, et versé 12 000 allocations pour financer des soins de santé secondaires et tertiaires. Pour améliorer la qualité et l'efficacité de la fourniture de services, l'Office a fait en sorte que l'ensemble des centres de santé adoptent le système e-Health et le concept d'équipes de santé familiale<sup>20</sup>. L'Office entend remédier à l'impact psychosocial des hostilités de 2014 et du blocus grâce à son programme local de santé mentale.

23. Le Mécanisme pour la reconstruction de Gaza a permis de réparer ou de reconstruire des milliers de logements de réfugiés après les hostilités de 2014. Fin 2017, avec l'aide de l'Office, plus de 2 600 familles de réfugiés avaient achevé ou étaient en train d'achever la reconstruction des maisons qui avaient été complètement détruites lors des hostilités de 2014. De plus, 84 750 familles avaient achevé ou étaient en train d'achever les travaux de remise en état de leur logement endommagé. Malgré la grande complexité du contexte opérationnel dans la bande de Gaza, l'Office a continué de prendre des mesures organisationnelles pour faire respecter rigoureusement son engagement de rester neutre. En 2017, l'Office s'est séparé de deux membres de son personnel après une enquête rapide qui a établi qu'ils occupaient des postes de direction au sein du Hamas, au motif qu'ils participaient à des activités politiques, ce qui constitue une violation très grave du cadre réglementaire de l'Office.

24. En Cisjordanie, l'Office a assuré l'éducation de 48 192 enfants et l'enseignement et la formation techniques et professionnels de 1 062 élèves. Des services de soins de santé primaires ont été dispensés dans 43 centres de santé et points de santé et trois dispensaires mobiles, qui ont assuré collectivement 1 058 819 consultations. Au

<sup>20</sup> Le concept d'équipes de santé familiale privilégie une vision globale des soins fournis à l'ensemble de la famille et a contribué à l'amélioration de la qualité des soins de santé primaires grâce à une répartition des tâches plus efficace au sein du corps médical, qui a permis de réduire le charge de travail et d'augmenter la durée des consultations.

moyen de cartes électroniques, l'Office a continué de fournir une assistance pécuniaire à 36 129 bénéficiaires du programme de protection sociale, donnant aux réfugiés de Palestine davantage de choix et de flexibilité pour satisfaire leurs besoins. En outre, 16 937 familles de réfugiés ont bénéficié de bons d'alimentation et d'offres de travail contre rémunération. En partenariat avec le Programme alimentaire mondial, l'Office a également distribué une aide alimentaire en nature à 37 023 Bédouins et éleveurs exposés à diverses restrictions d'accès et à des menaces pour leur sécurité. Des microcrédits ont été accordés à 10 343 personnes, et 69 familles de réfugiés vulnérables ont bénéficié d'une aide à la remise en état de leur logement.

25. Tout au long de la période considérée, en République arabe syrienne, les interventions humanitaires ont porté en priorité sur l'assistance pécuniaire et l'aide alimentaire d'urgence<sup>21</sup>, ce dont ont bénéficié respectivement, dans le cadre de quatre cycles d'aide, 410 157 et 393 147 réfugiés vulnérables. L'Office a également distribué aux réfugiés de Palestine des articles de première nécessité, notamment aux personnes déplacées vivant dans des centres d'hébergement collectif.

26. Au cours de la période considérée, des services éducatifs ont été fournis à 47 585 élèves réfugiés de Palestine au moyen d'un réseau de 104 écoles, et ce, grâce notamment à la vision stratégique de l'Office en faveur de l'éducation dans les situations d'urgence. Des soins de santé ont été dispensés dans 27 centres de santé et points de santé, dont un dispensaire mobile et 18 établissements de soins de santé primaires, qui ont assuré 831 015 consultations. En outre, cinq bureaux d'appui aux familles ont facilité l'accès à l'aide juridique et psychosociale grâce à un réseau de travailleurs sociaux, d'avocats et de bénévoles locaux qui ont apporté leur aide à des victimes de violence sexiste et à des réfugiés nécessitant une aide juridique pour l'enregistrement des actes d'état civil et l'obtention de papiers d'identité. L'Office a également assuré l'approvisionnement en eau potable, l'entretien des systèmes d'eaux usées et la gestion des déchets solides dans l'ensemble des camps de réfugiés auxquels il avait accès. Il a contribué à donner aux réfugiés des moyens de subvenir à leurs besoins en dispensant directement l'enseignement et la formation techniques et professionnels à 1 109 élèves. En outre, en dépit de difficultés importantes provoquées par la dévaluation de la livre syrienne, les microcrédits octroyés par l'Office ont continué de soutenir un nombre croissant de projets de création d'entreprise, portés tant par des réfugiés de Palestine que par des Syriens.

27. Les opérations menées par l'Office au Liban ont permis d'offrir des services essentiels à 204 631 ayants droit – notamment des réfugiés palestiniens de République arabe syrienne et des réfugiés de Palestine au Liban –, en particulier des services éducatifs portés par sa vision stratégique en faveur de l'éducation dans les situations d'urgence, dont ont bénéficié 36 775 élèves inscrits dans ses écoles, ainsi que 1 188 356 consultations de soins de santé primaire dans 27 centres de santé. Une assistance pécuniaire a été apportée à 61 709 réfugiés de Palestine au Liban dans le cadre du programme de protection sociale, et, à chaque distribution, ce sont en moyenne 32 332 réfugiés palestiniens de République arabe syrienne qui ont bénéficié d'une assistance pécuniaire, soit à des fins alimentaires, soit à des fins multiples.

28. Au cours de la période considérée, l'UNRWA a continué à doter les réfugiés des moyens d'assurer leur propre subsistance grâce à des cours de formation professionnelle ciblée dont ont bénéficié 984 élèves, tandis qu'un nouveau laboratoire d'innovation a permis de renforcer les compétences et l'employabilité de 400 jeunes. L'Office a également financé 281 initiatives de microcrédit destinées à des entreprises en phase de lancement ou déjà établies, tandis que 238 subventions ont été consacrées à la remise en état de foyers d'entraide. En intervenant directement ou en aiguillant

<sup>21</sup> En 2017, quatre distributions d'espèces et quatre distributions de denrées alimentaires ont été organisées.

les réfugiés vers des prestataires externes, 6 998 réfugiés ont bénéficié de services juridiques, notamment de conseil, d'assistance et de représentation (par des partenaires externes). En outre, plus de 100 000 résidents de 12 camps de réfugiés de Palestine ont bénéficié de plusieurs initiatives visant à améliorer les infrastructures, l'état général et la salubrité des camps. Le camp de Nahr el-Bared a déjà été reconstruit à plus de 50 %, dix ans après sa destruction quasi totale. Jusqu'à présent, 2 641 familles (10 871 individus) ont reçu les clés de leur logement tout juste reconstruit, et 740 logements ont été mis à la disposition de courtiers pour être vendus. En dépit de cette réussite, il manque 105 millions de dollars à l'Office pour achever la reconstruction du camp de Nahr el-Bared.

29. En Jordanie, les services fournis par l'Office ont continué de contribuer au développement humain des réfugiés de Palestine et permis à 122 194 enfants de bénéficier d'une éducation de base et à 2 714 jeunes de suivre des cours d'enseignement et de formation techniques et professionnels. En tout, 26 centres de santé ont assuré 1 613 786 consultations de soins de santé primaire, et 58 847 réfugiés ont bénéficié de transferts monétaires et bons dans le cadre du programme de protection sociale. Actuellement, 28 871 dossiers ont été placés sur la liste d'attente du programme de protection sociale, liste qui ne cesse de s'allonger du fait de l'augmentation rapide du coût de la vie. En 2017, des microcrédits d'un montant total de 8,7 millions de dollars ont été accordés à 7 098 réfugiés. L'aide humanitaire – sous la forme d'assistance pécuniaire d'urgence, de services de santé, d'éducation, de formation professionnelle et de protection – a bénéficié à 17 529 réfugiés palestiniens de République arabe syrienne.

30. Le camp King Abdullah Park est un centre fermé de réception et de rétention situé dans le nord de la Jordanie, utilisé depuis octobre 2016 en remplacement d'un site du même type dénommé Cyber City. Au 31 décembre 2017, 497 individus (324 réfugiés palestiniens de République arabe syrienne, 162 Syriens et 10 autres personnes) résidaient dans ce centre, avec une liberté de mouvement très restreinte. L'Office assure les soins de santé et la protection de ces individus et leur fournit une assistance pécuniaire d'urgence. Vers la fin de la période considérée, anticipant le retrait possible de partenaires clefs du camp King Abdullah Park, l'Office a plaidé avec succès en faveur du maintien des services de base sur ce site pour les réfugiés, à savoir l'approvisionnement en eau, les services d'assainissement et les installations sanitaires, l'éducation et la gestion du camp, jusqu'à ce qu'une solution à la situation soit trouvée.

## C. Questions juridiques

### Personnel de l'Office

31. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment a) en interdisant aux membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan local ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est, et b) en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrée en Israël et dans Jérusalem-Est. En maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 18,7 % des membres du personnel de l'Office qui en avaient besoin (soit 116 personnes).

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

33. Les procédures mises en place par Israël au point de passage d'Erez ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies et possédait un visa diplomatique ou si son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes. Au point de passage d'Erez, les procédures d'inspection des effets personnels des membres du personnel ne possédant pas de visa diplomatique ont été maintenues, tout comme les restrictions de ses horaires d'ouverture. Aux postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris à l'entrée de Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 159 reprises que des véhicules de l'Office soient fouillés. L'Office a fait état d'une augmentation considérable du nombre de fouilles imposées aux bus transportant son personnel de Hébron et Bethléem à Jérusalem, causant d'importants retards. À au moins 59 reprises, des membres du personnel affectés au bureau de Cisjordanie de l'Office n'ont pas pu se rendre au travail par suite d'un refus de passage au point de contrôle. Bien que dans la plupart des cas une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, ces fouilles ont été effectuées en huit occasions. L'Office a protesté contre ces violations de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies.

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

35. En Cisjordanie, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2017, les restrictions à la liberté de circulation imposées en Cisjordanie ont entraîné la perte d'au moins 1 366 journées de travail, contre 160 en 2016, soit le plus grand nombre de journées de travail perdues depuis 2008. Bien que l'Office ait demandé à plusieurs reprises un accès humanitaire sans entrave, il lui est resté difficile de mener ses activités dans la zone de jointure, c'est-à-dire les secteurs situés entre la Ligne verte et la barrière). La situation est demeurée inchangée pour ce qui est de l'obligation faite aux camions de l'Office ou d'autres organismes des Nations Unies de passer par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

36. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local à Gaza ont besoin d'un permis délivré par les autorités israéliennes pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. En 2017, sur 908 demandes de permis, 485 (soit 53 %) ont été approuvées. Par rapport à 2016, le nombre de demandes de permis a augmenté d'environ 8 %.

Bien que le pourcentage global des demandes rejetées soit passé de 59 % à 47 %, les opérations de l'Office ont continué à en subir les effets. Malgré ses demandes répétées, l'Office n'a encore reçu aucune justification matérielle pour expliquer ces rejets.

37. En raison de la fermeture de l'ambassade israélienne en Jordanie à la suite d'une atteinte à la sécurité survenue le 22 juillet 2017, l'Office n'a pas pu, de cette date à la fin de 2017, obtenir des autorités israéliennes les visas nécessaires pour 155 membres du personnel en poste à Amman, empêchant ces personnes d'assumer leurs fonctions officielles liées aux activités de l'Office en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et dans la bande de Gaza. Au cours de l'année 2017, l'Office n'a pas pu obtenir des autorités israéliennes les visas nécessaires pour ses stagiaires.

38. En 2017, le point de passage de Rafah, entre l'Égypte et la bande de Gaza, a été ouvert au public pendant 22 jours. Compte tenu des problèmes de sécurité que connaît le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel ayant à se déplacer dans le cadre d'une mission d'emprunter ce passage. Aucun fonctionnaire n'a été autorisé à le franchir en 2017.

39. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. Depuis 2017, aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par le Gouvernement jordanien ou l'État de Palestine. Depuis que les autorités jordaniennes ont imposé, en 2016, une procédure d'approbation préalable pour la délivrance de permis de résidence aux nouveaux membres du personnel recrutés sur le plan international, les permis de résidence de deux nouveaux membres du personnel ont été délivrés avec des retards considérables et sans la carte de résident qui lui est habituellement associée.

40. En République arabe syrienne, le conflit armé reste marqué par des engagements et des affrontements militaires entre des acteurs très divers, par une imprévisibilité croissante et par l'emploi d'armes lourdes et d'armes frappant sans discrimination. La liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire demeuraient gravement compromis par l'insécurité généralisée. Deux membres du personnel de l'Office ont été blessés par des tirs indirects. De nombreux postes de contrôle sont restés en place, notamment à Damas et dans ses alentours. Des véhicules de l'Office ont été fouillés à certains points de contrôle, en violation de l'immunité de l'Organisation. Sur les 152 demandes de visas de séjour ou de visiteur (demandes de renouvellement comprises) qu'a présentées l'Office pour son personnel recruté sur le plan international, deux ont été refusées.

41. À la fin de 2017, 29 membres du personnel de l'Office étaient portés disparus, détenus ou présumés détenus ou avaient été enlevés : quatorze d'entre eux seraient portés disparus ou détenus ou auraient été enlevés en République arabe syrienne, du fait d'agissements soit des autorités syriennes soit d'autres parties, six étaient détenus par les autorités israéliennes, trois par les autorités de facto de Gaza, quatre par les autorités jordaniennes et deux par les autorités palestiniennes. Malgré les requêtes adressées au titre de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes n'ont pas autorisé l'Office à rendre visite à ces détenus en 2017, mais elles ont communiqué des informations sur certains membres du personnel qu'elles détenaient au cours de l'année. Les autorités israéliennes ont fourni des informations sur un membre du personnel. Les autorités jordaniennes, qui avaient fourni des informations sur les motifs de la détention d'un membre du personnel, n'ont pas donné suite à la demande de visite du personnel pendant la période considérée. Les autorités palestiniennes ont permis à l'Office de rendre visite à un membre du

personnel qu'elles détenaient. Les autorités de facto de Gaza ont fourni des informations sur deux membres du personnel.

### **Services et locaux de l'Office**

42. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant de 0,89 million de dollars en 2017. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une redevance pour services rendus, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis novembre 2016, les véhicules de l'Office ne peuvent être importés que par le passage d'Erez. Pour toutes les autres importations de l'Office, Kerem Shalom est resté le seul point de passage vers la bande de Gaza. Il a été fermé aux importations pendant 19 jours sur les 261 jours ouvrables programmés (soit 7 %). La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 6,83 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés sur les importations aux points de passage de Kerem Shalom et d'Erez.

43. Les projets de construction de l'Office à Gaza et les approbations y relatives demeurent soumis aux mêmes conditions. En 2017, l'Office a continué à employer un membre du personnel recruté sur le plan international supplémentaire (en plus du personnel recruté sur le plan international déjà en poste) ainsi que des ingénieurs et agents de sécurité recrutés sur le plan local afin de répondre aux conditions de surveillance et de coordination quotidiennes imposées par les autorités israéliennes, ce qui lui a coûté près de 0,78 million de dollars en frais de personnel supplémentaires. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle qu'il exerce sur chacun des projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés avant 2017 pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël. Les activités de l'Office ont continué de pâtir des contraintes imposées par les formalités de dédouanement et des retards fréquents pris dans le traitement des demandes présentées par l'Office pour l'importation de matériel, dont certains articles sont considérés par Israël comme étant à double usage<sup>22</sup>.

44. Au total, rien qu'en 2017, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputable aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté 8,5 millions de dollars. Ce montant n'inclut pas les frais similaires imposés aux sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

45. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles. À la fin de 2017, 15 chargements destinés à la Cisjordanie étaient toujours retenus, pour des durées de rétention allant de six à huit

---

<sup>22</sup> Par exemple, au 31 décembre 2017, les demandes d'importation de six chariots élévateurs, de huit véhicules blindés et d'équipement de protection individuelle pour le personnel recruté sur le plan international adressées à Israël étaient restées sans suite pendant respectivement 453, 574 et 708 jours.

ans. Le coût total d'entreposage de ces chargements a dépassé 256 300 dollars pour l'année.

46. Le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dus à l'Office (biens et services), d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. En 2017, l'Office a accumulé 0,33 million de dollars en arriérés de TVA en plus de la somme accumulée depuis 2013. Au 31 décembre 2017, le montant cumulé dû à l'Office au titre du remboursement de la TVA payée sur les biens et services achetés pour la Cisjordanie et Gaza se chiffrait à environ 100,96 millions de dollars<sup>23</sup>.

47. En 2017, en raison d'une modification de leurs procédures internes datant de 2014, les autorités israéliennes n'ont pas donné suite aux demandes de remboursement de la TVA présentées par l'Office, à l'exception de deux demandes remontant à 2014. À la fin de 2017, le montant cumulé dû à l'Office au titre du remboursement de la TVA s'établissait à 9,6 millions de dollars<sup>24</sup>.

48. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement syrien. En 2017, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 369 404 dollars.

49. En Jordanie, l'Office a continué d'éprouver des difficultés à obtenir de la direction des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douane et autres droits sur l'importation de véhicules – et les contrats d'assurance y relatifs conclus par l'Office – destinés à un usage officiel. En attendant le règlement définitif de ces questions, des lettres de garantie ont permis de débloquent certaines importations de l'Office. À la fin de 2017, l'Office n'avait pas réussi à obtenir le déblocage ou une exemption des droits de douanes et autres droits pour huit véhicules dont il avait demandé l'importation à des fins officielles, notamment un centre de consultation dentaire mobile et un camion de ramassage des déchets solides, ce qui a nui à sa capacité d'action. Il considère que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention de 1946 et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes, qui exemptent ses importations de toute restriction. La Jordanie estime que ces droits constituent une redevance pour services rendus. En 2017, l'Office a acquitté les frais de contrôle technique et de délivrance des cartes d'immatriculation de ses véhicules officiels tout en continuant de le contester.

50. Les équipes de l'Office chargées de l'appui aux opérations sont restées déployées en Cisjordanie, au Liban, à Gaza et en Jordanie, tandis qu'un bureau chargé de l'appui à la zone a poursuivi ses activités en République arabe syrienne, ce qui s'est révélé très utile pour préserver la neutralité de l'ONU, notamment au moyen d'inspections des installations de l'Office et d'activités de formation du personnel, et en intégrant les principes et la pratique de la protection dans les programmes et activités<sup>25</sup>. En Cisjordanie, les agents du programme ont facilité le passage des membres du personnel, des véhicules et des chargements de l'Office à travers les postes de contrôle ainsi que leur accès à des zones touchées par des opérations militaires ou de sécurité menées par Israël.

51. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, les forces de sécurité israéliennes ont pénétré à huit reprises sans autorisation dans des locaux de l'Office en Cisjordanie, et, en trois occasions, ont utilisé des grenades lacrymogènes, des balles de métal

<sup>23</sup> D'après les états financiers vérifiés (2016).

<sup>24</sup> D'après des données financières non vérifiées, susceptibles d'être modifiées.

<sup>25</sup> Aucune inspection de la neutralité des installations n'a été menée en République arabe syrienne.

plastifiées ou des grenades étourdissantes depuis les locaux de l'Office. Il est arrivé une fois que les forces de sécurité israéliennes empêchent les bénéficiaires de l'Office d'entrer dans ses locaux ou d'en sortir. En au moins 37 occasions, les locaux de l'Office ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades étourdissantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les Forces de sécurité israéliennes qui ont fait un blessé parmi les élèves d'une école de l'Office, tandis que plusieurs membres du personnel et bénéficiaires ont souffert de l'inhalation de gaz lacrymogène.

52. Au cours de la période considérée, l'Office a continué d'appliquer les recommandations de la Commission du Siège de l'ONU chargée d'enquêter sur certains faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, ce dont il a déjà été rendu compte dans de précédents rapports, au sujet de la sûreté, de la sécurité, de la neutralité et de la communication. En 2017, l'Office a créé un cadre de neutralité servant à répertorier les normes, pratiques et procédures existantes en matière de neutralité, selon les recommandations formulées dans le rapport de la Commission d'enquête.

53. L'Office n'attendait, en 2017, pas d'informations nouvelles en dehors de celles qu'il avait obtenues précédemment concernant les enquêtes pénales menées par Israël sur les faits survenus à Gaza pendant les hostilités de l'été 2014, et sur lesquels portait l'enquête de la Commission, excepté le classement sans suite de trois enquêtes, qui avait été signalé dans un précédent rapport. L'Office demeure inquiet de voir exemptés de toute responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres faits qui ont causé des dommages directs ou indirects à ses installations, au mépris de leur inviolabilité, et ont fait des morts parmi les membres de son personnel et les civils qui s'y abritaient.

54. En Cisjordanie, il y a eu un cas d'incursion d'éléments palestiniens armés et un cas d'incursion d'hommes armés non identifiés. Des installations de l'Office ont été abusivement utilisées à onze reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des membres de factions palestiniennes, des membres des comités de services des camps ou d'autres acteurs ont pris part. En outre, le fonctionnement des locaux et les services de l'Office ont été perturbés à au moins 187 reprises par des fermetures forcées ou des manifestations, qui étaient du fait notamment de membres des comités de services des camps. À Gaza, sept incursions des autorités de facto ont été relevées, avec la participation, dans certains cas, d'éléments armés. Il y a eu six cas d'utilisation abusive des installations à des fins politiques par d'autres acteurs. En outre, dans au moins 80 cas, des individus sont entrés dans les locaux de l'Office à Gaza ou les ont utilisés, et ce, sans autorisation, ce qui a perturbé ses activités et les déplacements du personnel. Dans un cas, des dégâts mineurs ont été infligés à une école de l'Office par des balles perdues tirées d'une source palestinienne inconnue, qui ont fini leur course à l'intérieur de l'école en dehors des heures de cours. L'Office a protesté contre ces agissements auprès des autorités compétentes. L'Office a par ailleurs signalé la découverte, en 2017, de deux tunnels creusés sous ses installations de Gaza. Conformément aux procédures établies, l'Office a alerté toutes les parties concernées de la découverte des tunnels, a fermement protesté sans délai auprès du Hamas, et dénoncé la présence de tunnels sous ses locaux comme une atteinte au principe d'inviolabilité et de neutralité de ses locaux, qui est garanti par le droit international. L'Office a pris les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des bénéficiaires et du personnel et a barré l'accès aux tunnels se trouvant sous ses locaux.

55. En République arabe syrienne, comme indiqué précédemment, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars. En 2017, au moins sept tirs d'artillerie ou de roquettes ont causé des dégâts aux locaux de l'Office et trois véhicules lui appartenant ont été endommagés. Les

dommages subis par les locaux de l'Office et les problèmes d'accès à certains de ces locaux ont continué d'accroître la difficulté pour les réfugiés de Palestine d'obtenir certains services essentiels. L'accès restreint à des zones reculées ou assiégées (notamment Yarmouk, Yalda, Babila et Beït Saham) pendant la période à l'examen a entravé l'action humanitaire et la prestation de services dans ces zones, où résidaient quelque 56 600 réfugiés de Palestine en décembre 2017. Les autorités syriennes sont entrées de force dans une installation de l'Office au moins une fois. L'Office a également fait état d'au moins un cas où des factions armées sont entrées de force dans une de ses installations, qui avait fermé en raison des conditions de sécurité. Plus généralement, cependant, à cause de l'insécurité et de la présence de groupes armés dans les zones concernées, l'Office n'a pas été en mesure de vérifier les autres informations selon lesquelles certaines de ses installations seraient utilisées à des fins militaires. Malgré les protestations de l'Office, le service d'assainissement du camp de Khan Danoun a continué d'être utilisé par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

56. Les installations de l'Office ont été fermées pendant au moins 130 jours au Liban, le plus souvent du fait d'actions violentes des bénéficiaires et, plus généralement, de l'insécurité causée par les troubles civils et les rivalités entre factions armées. L'insécurité et les affrontements armés entre factions dans le camp de réfugiés d'Aïn el-Héloué ont entraîné la fermeture des installations de l'Office dans ce camp pendant au moins 33 jours. Les forces de sécurité libanaises ont pénétré une fois dans une installation de l'Office sans autorisation. Dans au moins sept cas, des factions politiques ou armées ont pénétré dans les locaux de l'Office sans autorisation, des éléments prouvant dans certains cas qu'elle les ont utilisés. L'Office a protesté contre ces agissements et a pris contact avec les parties concernées.

### Questions diverses

57. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, d'un montant de 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués. L'Office a continué de contester la somme de 167,1 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban.

58. L'accord signé entre l'Office et la Jordanie concernant les 74 000 dollars saisis par le Service jordanien chargé de l'exécution des jugements en 2012 a été appliqué pendant la période à l'examen.

59. En violation de la Convention de 1946, les autorités palestiniennes ont gelé plus de 13 000 dollars placés sur un compte en banque de l'Office en application d'un titre exécutoire découlant d'un jugement prononcé à l'encontre de l'Office. Si la question a pu être réglée, permettant le déblocage des fonds, quand la Cour constitutionnelle suprême de Palestine a reconnu que l'Office jouissait d'une immunité de juridiction prévalant sur le droit du travail palestinien, d'autres cas demeurent en souffrance à la fin de 2017.

60. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office, créé le 1<sup>er</sup> juin 2010, fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. En 2017, il a rendu 48 jugements et 189 ordonnances, et classé 58 affaires. À la fin de 2017, 242 affaires, dont deux renvois, étaient en instance ; il s'agissait pour 241 d'entre elles de plaintes déposées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et, pour l'affaire restante, d'une plainte d'un fonctionnaire recruté sur le plan international. Huit recours étaient en instance devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

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

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

### D. Aperçu de la situation financière

62. À l'exception des 155 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours, de services sociaux, de protection, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui ; b) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui permettent d'améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables ; c) des fonds recueillis dans le cadre d'appels d'urgence pour des interventions humanitaires.

63. En 2017, l'Office a recueilli des annonces de contributions s'élevant à 1,239 milliard de dollars, soit 35,8 millions de dollars de moins qu'en 2016. Dans le budget-programme approuvé pour 2017 (méthode de la comptabilité de caisse), les recettes anticipées étaient de 600 millions de dollars, alors que les dépenses de fonctionnement prévues s'élevaient au moins à 700 millions de dollars. En 2017, l'Office a dû faire face à un grave déficit de son budget-programme, à hauteur de 122 millions de dollars. D'après les états financiers non vérifiés, en 2017, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé à 1,31 milliard de dollars<sup>26</sup>. Les activités imputées sur le budget ordinaire non réservé ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 773 millions de dollars, soit 59,0 % du montant total des dépenses<sup>27</sup>. Les interventions et projets d'urgence, y compris les activités financées au moyen de fonds préaffectés, ont respectivement représenté 30,7 % et 13,7 % des dépenses. L'éducation est demeurée le programme le plus important financé au moyen du budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 445,95 millions de dollars, soit 57,73 % du montant total des dépenses imputées sur le budget non réservé<sup>28</sup>.

<sup>26</sup> Le montant des dépenses ne correspond pas à celui des contributions. En 2017, une partie des dépenses a été financée par des fonds reportés de 2016 au titre des contributions.

<sup>27</sup> Le budget non réservé désigne les fonds non préaffectés, y compris le budget-programme. Les activités financées au moyen de fonds préaffectés concernent par exemple les opérations d'urgence, les projets et les activités de microfinancement.

<sup>28</sup> Aux fins du présent paragraphe, les Normes comptables internationales pour le secteur public sont utilisées pour donner un aperçu des dépenses de l'Office correspondant aux éléments hors trésorerie, comme le passif et les taux de dépréciation des actifs.

Tableau 1  
**Dépenses effectives par secteur d'activités et programme, 2017**

(En milliers de dollars des États-Unis et en pourcentage)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage</i>
Éducation	216 713	28,0	44 149	5,7	18 465	2,4	98 852	12,8	65 610	8,5	2 160	0,3	445 950	57,7
Santé	34 969	4,5	22 616	2,9	6 159	0,8	20 974	2,7	27 069	3,5	657	0,1	112 444	14,5
Secours	13 683	1,8	11 664	1,5	1 369	0,2	9 187	1,2	9 297	1,2	1 228	0,2	46 428	6,0
Infrastructure	10 922	1,4	6 709	0,9	2 545	0,3	5 641	0,7	6 119	0,8	1 334	0,2	33 269	4,3
Direction exécutive	3 481	0,5	2 955	0,4	2 381	0,3	2 467	0,3	4 043	0,5	15 511	2,0	30 837	4,0
Protection	(38)	0,0	183	0,0	27	0,0	84	0,0	13	0,0	354	0,0	625	0,1
Appui	20 406	2,6	9 537	1,2	4 570	0,6	1 821	0,2	16 704	2,2	50 548	6,5	103 586	13,4
<b>Total</b>	<b>300 137</b>	<b>38,8</b>	<b>97 813</b>	<b>12,7</b>	<b>35 516</b>	<b>4,6</b>	<b>139 025</b>	<b>18,0</b>	<b>128 856</b>	<b>16,7</b>	<b>71 792</b>	<b>9,3</b>	<b>773 139</b>	<b>100,0</b>

  

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage</i>
Éducation	231 576	17,0	61 590	4,5	35 725	2,6	106 576	7,8	68 995	5,1	3 527	0,3	507 988	37,2
Santé	52 374	3,8	31 722	2,3	11 684	0,9	27 687	2,0	28 805	2,1	1 870	0,1	154 142	11,3
Secours	180 033	13,2	41 498	3,0	149 419	10,9	24 222	1,8	33 893	2,5	1 276	0,1	430 340	31,5
Infrastructure	16 418	1,2	35 184	2,6	2 109	0,2	5 896	0,4	7 838	0,6	1 435	0,1	68 879	5,0
Direction exécutive	10 647	0,8	7 539	0,6	18 620	1,4	4 218	0,3	6 962	0,5	20 271	1,5	68 257	5,0
Protection	4 212	0,3	1 458	0,1	1 196	0,1	449	0,0	1 159	0,1	1 345	0,1	9 820	0,7
Support	34 298	2,5	10 091	0,7	7 359	0,5	6 831	0,5	15 678	1,1	51 104	3,7	125 361	9,2
Microfinance	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
<b>Total</b>	<b>529 558</b>	<b>38,8</b>	<b>189 082</b>	<b>13,9</b>	<b>226 111</b>	<b>16,6</b>	<b>175 879</b>	<b>12,9</b>	<b>163 330</b>	<b>12,0</b>	<b>80 828</b>	<b>5,9</b>	<b>1 364 788</b>	<b>100,0</b>

Tableau 2  
**Dépenses effectives par objectif de développement humain, 2017**

(En milliers de dollars des États-Unis et en pourcentage)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage</i>
Vivre longtemps et en bonne santé	42 669	5,5	25 962	3,4	7 802	1,0	25 751	3,3	31 273	4,0	–	0,0	133 457	17,3
Acquérir des connaissances et des compétences	208 772	27,0	39 660	5,1	16 095	2,1	91 514	11,8	58 730	7,6	–	0,0	414 771	53,6
Avoir un niveau de vie décent	18 920	2,4	14 516	1,9	2 780	0,4	14 341	1,9	14 187	1,8	402	0,1	65 144	8,4
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	858	0,1	549	0,1	314	0,0	528	0,1	897	0,1	354	0,0	3 500	0,5
Gestion et efficacité opérationnelle	28 918	3,7	17 126	2,2	8 525	1,1	6 892	0,9	23 769	3,1	71 036	9,2	156 267	20,2
<b>Total</b>	<b>300 137</b>	<b>38,8</b>	<b>97 813</b>	<b>12,7</b>	<b>35 516</b>	<b>4,6</b>	<b>139 025</b>	<b>18,0</b>	<b>128 856</b>	<b>16,7</b>	<b>71 792</b>	<b>9,3</b>	<b>773 139</b>	<b>100,0</b>

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage</i>
Vivre longtemps et en bonne santé	61 892	4,5	37 701	2,8	12 771	0,9	32 411	2,4	33 250	2,4	–	0,0	178 026	13,0
Acquérir des connaissances et des compétences	219 422	16,1	53 168	3,9	32 022	2,3	97 489	7,1	61 020	4,5	–	0,0	463 121	33,9
Avoir un niveau de vie décent	175 608	12,9	62,327	4,6	151 743	11,1	30 573	2,2	40 878	3,0	449	0,0	461 578	33,8
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	21 167	1,6	2 117	0,2	3 054	0,2	893	0,1	2 042	0,1	1 345	0,1	30 618	2,2
Gestion et efficacité opérationnelle	51 469	3,8	33,769	2,5	26 521	1,9	14 514	1,1	26 140	1,9	79 034	5,8	231 445	17,0
<b>Total</b>	<b>529 558</b>	<b>38,8</b>	<b>189,082</b>	<b>13,9</b>	<b>226 111</b>	<b>16,6</b>	<b>175 879</b>	<b>12,9</b>	<b>163 330</b>	<b>12,0</b>	<b>80 828</b>	<b>5,9</b>	<b>1 364 789</b>	<b>100,0</b>

## Chapitre II

### Vue d'ensemble des sous-programmes

64. Dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, l'Office présente sa déclaration d'intention concernant ses activités. Toutefois, le projet de budget-programme pour l'exercice 2016-2017 a été établi dans le cadre de la stratégie à moyen terme précédente, qui portait sur la période 2010-2015. Pour cette raison, le présent rapport s'articule autour des axes de la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guidait l'action que devait mener l'Office en vue d'atteindre quatre objectifs de développement humain : vivre longtemps et en bonne santé, acquérir des connaissances et des compétences, avoir un niveau de vie décent, et jouir pleinement de tous les droits de l'homme.

#### A. Objectif 1

##### Vivre longtemps et en bonne santé

65. En 2017, l'Office a continué de dispenser des soins de santé primaires aux réfugiés de Palestine dans 143 centres de santé et de les aider à accéder à des soins de santé secondaires et tertiaires. Face à l'incidence croissante des maladies non contagieuses parmi les réfugiés de Palestine, l'Office continue de mettre en place de nouveaux tests, de fournir de nouveaux médicaments et de lancer des campagnes de sensibilisation visant à promouvoir la prévention et la gestion de ces maladies. Les résultats en matière de santé maternelle et infantile, y compris les taux de vaccination, restent solides. Le conflit en République arabe syrienne entrave grandement la fourniture des soins de santé, mais les objectifs que l'Office s'était fixés ont pu être atteints en ce qui concerne le nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin, le pourcentage de bénéficiaires hospitalisés dans le cadre du programme de protection sociale de l'Office et le nombre de programmes élargis de vaccination mis en place pour prévenir les épidémies de maladies à prévention vaccinale. Un nombre marginal d'objectifs n'a pas pu être atteint pour ce qui est des centres de santé ayant intégralement mis en œuvre le système e-Health<sup>29</sup> et du pourcentage de la population ciblée ayant été soumis à des tests de dépistage du diabète sucré.

66. L'insécurité chronique, les éruptions de violence, la pauvreté généralisée et les restrictions imposées à la circulation des personnes et des biens ont engendré une profonde détresse parmi les réfugiés de Palestine dans de nombreux secteurs d'activité de l'Office. Afin de favoriser le bien-être psychosocial des réfugiés de Palestine, l'Office propose des services de soins de santé mentale et de soutien psychosocial dans chacun de ses secteurs d'activité. Dans ce contexte, les capacités du personnel médical de première ligne ont été renforcées durant la période considérée afin de soigner les patients dans le cadre d'une démarche globale et multidisciplinaire qui réponde à leurs besoins en matière de soins de santé mentale et de soutien psychosocial.

67. En 2017, l'Office a rénové ou reconstruit 21 centres de santé afin d'améliorer le milieu sanitaire en aménageant des infrastructures qui, conformément au concept d'équipes de santé familiale, au système e-Health et aux normes de protection, permettent d'obtenir de meilleurs résultats dans ce domaine et en ce qui concerne le flux de patients.

<sup>29</sup> Il s'agit d'un système d'information sanitaire.

## Objectif stratégique : protéger, préserver et promouvoir l'état de santé des réfugiés de Palestine

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Taux d'antibiotiques prescrits	Niveau de référence (2017)	24,5
		Cible (2017)	25
		Résultat effectif (2017)	24,3
b) Protection et promotion de la santé de la famille	Maintien du pourcentage de femmes bénéficiant d'au moins 4 consultations prénatales	Niveau de référence (2017)	89,8
		Cible (2017)	90
		Résultat effectif (2017)	92
c) Prévention et lutte contre les maladies	i) Maintien du taux de couverture vaccinale contre les maladies évitables	Niveau de référence (2017)	99,3
		Cible (2017)	95
		Résultat effectif (2017)	98,9
	ii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau public d'alimentation en eau	Niveau de référence (2017)	99,98
		Cible (2017)	100
		Résultat effectif (2017)	100 <sup>a</sup>
	iii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau d'assainissement public	Niveau de référence (2017)	91,87
		Cible (2017)	95,72
		Résultat effectif (2017)	92,94 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> République arabe syrienne exclue.

### Produits

- Au total, 8 364 502 consultations médicales ont été effectuées auprès de réfugiés de Palestine, dont 60,6 % auprès de femmes.
- Malgré le conflit, 831 015 consultations de soins de santé primaires ont été assurées en République arabe syrienne.
- Au total, 203 040 réfugiés de Palestine âgés d'au moins 40 ans ont subi un test de dépistage du diabète, soit une augmentation de 16,9 % par rapport à l'année précédente.
- Des allocations ont été versées à 102 981 patients recevant des soins hospitaliers secondaires et tertiaires.
- Afin d'améliorer les soins offerts aux patients, 23 % des centres de santé de l'Office ont été rénovés, et 52,4 % d'entre eux satisfont désormais aux normes améliorées relatives à la qualité des soins.
- En 2017, le nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin a diminué dans les cinq secteurs d'activité de l'Office.

## B. Objectif 2 Acquérir des connaissances et des compétences

68. Durant la période considérée, l'Office a continué de dispenser gratuitement une éducation de base à plus d'un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine dans 711 écoles réparties dans ses cinq secteurs d'activité. Malgré les défis persistants et nouveaux à relever au cours de la période considérée, l'intégration, l'enrichissement

et la pérennisation de la réforme de l'éducation, qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, ainsi que la mise en œuvre de la stratégie de l'Office visant à assurer une éducation dans les situations d'urgence, ont continué d'influencer positivement les résultats du programme. Plus précisément, les très bons résultats obtenus dans le domaine de l'éducation ont été maintenus.

69. De manière générale, avec un taux d'abandon scolaire en baisse, le système d'enseignement de l'Office est devenu plus efficace durant la période considérée, principalement dans l'enseignement primaire, malgré une augmentation du nombre d'élèves par classe (le nombre maximal est fixé à 50 pour les établissements expressément destinés à l'enseignement). D'un point de vue opérationnel, l'Office a continué d'améliorer l'examen rigoureux des manuels scolaires des pays hôtes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à son programme d'enseignement, dépassant l'objectif fixé à cet égard pour 2017. En outre, il a mis en place un système intégré de gestion de l'enseignement dans chacun de ses secteurs d'activité, marquant un important passage, de systèmes propres à chaque secteur à un système cohérent à l'échelle de l'Office qui permet de suivre chaque élève et de mieux comprendre les dynamiques qui peuvent influencer les résultats obtenus en matière de rétention et d'apprentissage.

70. Comme expliqué plus haut, les résultats du programme d'éducation de l'Office durant la période de réforme, ainsi que l'appui supplémentaire apporté par le programme d'éducation dans les situations d'urgence, se sont traduits par des progrès considérables, tous les objectifs de la réforme ayant été atteints. Il est essentiel que l'Office puisse continuer de pérenniser et d'améliorer ces résultats.

**Objectif stratégique : répondre aux besoins élémentaires des réfugiés de Palestine, en particulier les enfants et les jeunes, en matière d'enseignement, et leur offrir de meilleures perspectives d'éducation**

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Accès universel à l'éducation de base	i) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du cycle primaire	Niveau de référence (2017/18)	1,25
		Cible (2017/18)	1,25
		Résultat effectif (2017/18)	1,17
	ii) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du 1 <sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire	Niveau de référence (2017/18)	2,84
		Cible (2017/18)	2,84
		Résultat effectif (2017/18)	2,87
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats	i) Nombre de manuels scolaires examinés en se fondant sur le programme d'éducation de l'Office	Niveau de référence (2017)	384
		Cible (2017)	298
		Résultat effectif (2017)	354
	ii) Nombre de classes dépassant les seuils fixés en ce qui concerne le nombre d'élèves par classe (25 ou moins ; plus de 40)	Niveau de référence (2017/18)	(>40) 38,88 (≤25) 5,97
		Cible (2017/18)	(>40) 38,88 (≤25) 5,97
		Résultat effectif (2017/18)	(>40) 43,83 (≤25) 5,03

## Produits

En intégrant, en enrichissant et en pérennisant sa réforme de l'éducation durant la période considérée, l'Office a :

- Continué de s'efforcer à dispenser aux enfants réfugiés de Palestine une éducation de qualité qui soit inclusive et équitable ;
- Pu remédier aux taux d'abandon scolaire des élèves du 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire, notamment en repérant les élèves à risque et en essayant de les dissuader d'abandonner leurs études. Ces efforts se traduisent par une nette amélioration à l'échelle de l'Office du taux d'abandon scolaire cumulatif des élèves de sexe féminin du 1<sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire, qui est à son niveau le plus bas depuis le début de la réforme en 2011 ;
- Continué à utiliser son programme d'éducation comme référence dans son évaluation des outils didactiques utilisés dans ses écoles. En 2017, l'Office a dépassé l'objectif qu'il s'était fixé en examinant 354 manuels scolaires selon le programme (y compris en procédant à des « examens rapides »).

Lors de la constitution des classes :

- L'Office a procédé à l'inscription de 526 646 enfants réfugiés de Palestine dans ses cinq secteurs d'activité ;
- Par rapport à l'année scolaire 2015-16, la proportion de classes constituées de plus de 40 élèves est passée de 38,88 % à 43,83 %. Cette augmentation du pourcentage de classes nombreuses s'explique par la nécessité, en raison des mesures d'austérité, de porter à 50 élèves par classe le plafond fixé pour la répartition des effectifs dans les établissements expressément destinés à l'enseignement. Le pourcentage de classes de 25 élèves ou moins a baissé : de 5,97 % en 2015-16, il a été ramené à 5,03 % en 2016-17.

Au titre du programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps :

- En 2017, l'Office a construit, rénové ou reconstruit 12 écoles dans le cadre de la réforme de l'éducation qu'il a engagée pour répondre aux exigences en matière de protection et de sécurité.

## C. Objectif 3 Avoir un niveau de vie décent

71. L'Office s'attache à assurer aux réfugiés de Palestine un niveau de vie décent, dans le cadre de son programme d'enseignement, de son programme de secours et de services sociaux, de son programme de microfinancement et de son programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, en collaboration avec les pouvoirs publics des pays d'accueil et les partenaires nationaux ou internationaux.

72. Sur les 254 610 réfugiés de Palestine qui ont bénéficié d'une assistance au titre du programme de protection sociale en 2017, 164 233, soit 64,5 %, ont été reconnus comme se trouvant dans une pauvreté extrême selon une méthode d'évaluation indirecte des ressources qui évalue les caractéristiques essentielles pour identifier les plus pauvres parmi les pauvres et leur accorder la priorité. Parmi les bénéficiaires de cette assistance, 47,4 % étaient des femmes et 13 % étaient des personnes handicapées. En 2016, l'Office a commencé à remplacer l'aide alimentaire en nature par des transferts monétaires en faveur de 156 737 personnes en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie. Considéré comme un moyen plus efficace d'apporter une assistance,

en 2017, ce nouveau mode de distribution a permis de réduire les coûts de gestion et de distribution liés à l'acheminement de l'aide en nature et d'offrir aux bénéficiaires davantage de liberté ainsi qu'un accès à un plus large éventail d'aliments bons pour la santé.

73. Le programme d'éducation de l'Office, grâce aux formations techniques et professionnelles qu'il propose aux jeunes, contribue directement aux moyens de subsistance des réfugiés de Palestine. Durant la période considérée, 7 689 jeunes ont participé dans tous les secteurs d'activité à des programmes de formation professionnelle (notamment dans les domaines de la plomberie ou de la menuiserie) ou à des programmes techniques (notamment dans les domaines de l'ingénierie, de la comptabilité ou des soins infirmiers). Malgré des conditions socioéconomiques difficiles, le taux d'emploi des femmes ayant obtenu un diplôme au terme de l'un de ces programmes dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'Office n'a diminué que légèrement, tombant à 72,78 % en 2016, et l'augmentation enregistrée pour celui des hommes en 2015 (de 79,66 % en 2014 à 85,64 % en 2015) a été maintenue en 2016, avec 85,60 % de diplômés.

74. En 2017, le programme de microfinancement a accordé 38 595 prêts pour une valeur totale de 37 708 136 dollars et s'est vu attribué la note A+ par MicroFinanza Rating, une autorité mondiale en matière de microfinancement, pour les résultats sociaux qu'il a obtenus en Palestine. Ce programme est le seul pourvoyeur de microfinancement dans la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord à avoir reçu cette distinction honorifique, qui le place dans la tranche des 5 % des programmes de microfinancement les plus efficaces au monde.

75. Les travaux d'amélioration des camps ont été bénéfiques aux économies locales dans la mesure où ils ont accru la demande en matériaux de construction et créé des possibilités d'emplois pour les habitants des zones concernées. Ainsi, selon les estimations de l'Office, plus de 2 630 emplois en équivalent plein temps ont été créés en 2017 pour les réfugiés de Palestine. En outre, des travaux concernant l'évacuation des déchets solides ainsi que les systèmes de drainage, d'approvisionnement en eau et d'assainissement ont été entrepris pour prévenir la propagation de maladies.

76. En 2017, l'Office a établi 34 partenariats officiels destinés à appuyer la réduction de la pauvreté et les activités de subsistance au profit de 19 070 réfugiés de Palestine en Cisjordanie et au Liban. Ces partenariats avaient principalement pour but de prêter assistance aux personnes handicapées, aux jeunes et aux femmes, et de les autonomiser, compte tenu du taux de chômage plus élevé et du taux d'activité plus faible qu'ils connaissent dans tous les secteurs d'activité de l'Office.

### **Objectif stratégique : améliorer le niveau de vie des réfugiés de Palestine grâce aux services offerts aux personnes pauvres et vulnérables**

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
Réduction de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus démunis	Réduction de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus démunis	Niveau de référence (2017)	62.4
		Cible (2017)	63.8
		Résultat effectif (2017)	64.5 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Hors République arabe syrienne.

## Produits

- Outre les 254 610 réfugiés de Palestine qui ont bénéficié d'une aide au titre du programme de protection sociale en 2017, une aide alimentaire ou une assistance financière à des fins multiples prélevée sur des fonds de secours a été accordée à 894 232 personnes dans la bande de Gaza, à 95 431 personnes en Cisjordanie, à 407 306 personnes en République arabe syrienne, à 32 332 personnes au Liban et à 15 728 personnes en Jordanie. Par ailleurs, des possibilités d'emploi temporaire ont été offertes à 26 124 foyers de réfugiés répartis sur l'ensemble du territoire palestinien occupé pour répondre à des situations d'urgence.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats		
		Unité de mesure	Pourcentage	
Accès durable des réfugiés de Palestine à l'emploi	Maintien du taux d'emploi des femmes et des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme :	a. Femmes	Niveau de référence (2016/17)	75,28
			Objectif (2016/17)	75,28
		b. Hommes	Résultat effectif (2016/17)	72,78
			Niveau de référence (2016/17)	85,64
		Objectif (2016/17)	85,64	
		Résultat effectif (2016/17)	85,60	

## Produits

- Des formations techniques et professionnelles ont été dispensées à 7 689 élèves dans les centres de formation professionnelle de l'Office.
- L'accès des groupes vulnérables à un enseignement et à une formation techniques et professionnels a été amélioré en tenant compte de la situation propre à chacun d'eux. En Jordanie, les membres de groupes vulnérables (bénéficiaires du programme de protection sociale et autres groupes vulnérables dans chaque secteur d'activité) représentaient 52 % des inscrits en 2017/18, au Liban 47 %, en Cisjordanie 26 % et à Gaza 90 %.
- La stratégie d'enseignement et de formation techniques et professionnels, articulée autour de neuf composantes thématiques, a été mise en œuvre, notamment en ce qui concerne : la mise en place réussie en Jordanie d'un dispositif d'enregistrement électronique des élèves accessible à l'ensemble des bureaux de l'Office afin d'améliorer la gestion des programmes fondés sur des données probantes et d'obtenir des informations sur le parcours académique et la situation financière des élèves, de la date de leur première inscription à celle de l'obtention de leur diplôme ; la mise à l'essai d'un cadre d'assurance de la qualité en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie permettant de veiller à la cohérence, l'efficacité, l'efficience, la pertinence et l'adaptabilité des programmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels.

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Nombre</i>
Mise à niveau de l'infrastructure et des logements des camps qui ne satisfont pas aux normes	Nombre de familles de réfugiés vivant dans des logements rénovés	Niveau de référence (2017)	449
		Objectif (2017)	2 633
		Résultat effectif (2017)	345 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> République arabe syrienne exclue.

### Produits

- La remise en état des logements étant totalement tributaire du financement des projets, l'insuffisance de celui-ci au cours des dernières années a fortement entravé la mise en œuvre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps dans toutes les zones d'opérations de l'Office. Ces contraintes expliquent que les résultats soient nettement en deçà des objectifs fixés.
- Grâce à des fonds de secours, 5 037 logements ont été remis en état dans la bande de Gaza.

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Valeur/Nombre</i>
Amélioration des services financiers ouverts à tous et de l'accès aux structures de crédit et d'épargne <sup>a</sup>	i) Valeur des prêts décaissés (dollars É.-U.)	Niveau de référence (2017)	39 780 417
		Objectif (2017)	44 857 504
		Résultat effectif (2017)	37 708 136
	ii) Nombre de prêts décaissés	Niveau de référence (2017)	39 161
		Objectif (2017)	44 340
		Résultat effectif (2017)	38 595

<sup>a</sup> Le programme de microfinancement n'est pas été mis en œuvre au Liban.

### Produits

- En 2017, 13 756 prêts d'une valeur totale de 18 075 602 dollars ont été consentis à des réfugiés de Palestine, soit 35,6 % du nombre total de bénéficiaires de prêts (38 595) et 47,9 % du décaissement total (37 708 136 dollars).
- Les femmes sont demeurées prioritaires dans l'octroi des prêts. En effet, 15 898 prêts (d'une valeur de 12 563 899 dollars) ont été accordés à des femmes, dont 5 733 à des femmes réfugiées (5 676 547 dollars). En outre, 10 870 prêts (10 987 235 dollars) ont été consentis à de jeunes emprunteurs, dont 3 773 prêts (4 503 721 dollars, soit 35 % du total) à de jeunes réfugiés de Palestine.

## D. Objectif 4 Jouir pleinement de tous les droits de l'homme

77. L'Office s'emploie à ce que les réfugiés de Palestine puissent jouir des droits de l'homme dans toute la mesure possible. Pour cela, il mène des activités de protection dans le cadre de ses services aux réfugiés et agit pour que le droit international soit davantage respecté. La protection des réfugiés de Palestine continue de se heurter à des difficultés, en raison de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de la présence

israélienne dans le territoire palestinien occupé depuis plus de 50 ans, du blocus de la bande de Gaza qui dure depuis plus de 10 ans et de la situation juridique précaire des réfugiés dans certains pays d'accueil.

78. En 2017, l'Office a réalisé des progrès remarquables dans le renforcement de son action de protection et l'intégration des normes de protection dans l'ensemble de ses programmes. À ce titre, il a réaffirmé sa volonté de tenir compte des besoins des personnes handicapées dans ses programmes et services, en élaborant, en publiant et en appliquant des directives en la matière aux fins de garantir à ces personnes des possibilités égales de participer à l'assistance ou d'en bénéficier. En outre, il a amélioré la cohérence, l'uniformité et la qualité de ses services en matière de santé mentale et de soutien psychosocial en mettant la dernière main à un cadre destiné à améliorer la santé mentale et le bien-être psychosocial des réfugiés de Palestine. Enfin, il a poursuivi la mise en œuvre de son cadre de protection de l'enfance, en privilégiant une initiative destinée à lutter contre la violence commise à l'égard des enfants dans le cadre des services fournis par ses bureaux.

79. L'Office a continué de consolider sa stratégie multisectorielle visant à prévenir et combattre la violence sexiste, en mettant l'accent sur les interventions en situation d'urgence et l'élaboration de documents d'orientation clefs. À ce titre, et en vue d'intégrer les activités de lutte contre la violence sexiste dans les activités de préparation, de prévention et de réaction aux situations d'urgence, l'Office a : a) établi des plans d'action par secteur d'activité répertoriant les initiatives à mener pour mettre en œuvre le cadre de prévention de la violence sexiste de l'Office ; b) parachevé et diffusé des directives visant à atténuer les risques de violences sexistes lors des situations d'urgence.

80. Durant la période considérée, l'Office a continué de plaider en faveur des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre d'actions privées et publiques. Malgré un environnement opérationnel difficile, 30,6 % des activités de sensibilisation ont obtenu une réponse positive de la part des autorités concernées. L'Office a continué d'exposer ses préoccupations en matière de protection des réfugiés de Palestine auprès de mécanismes internationaux des droits de l'homme et d'autres entités compétentes.

### **Objectif stratégique : préserver et faire avancer les droits des réfugiés de Palestine**

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>
a) Amélioration de la promotion et du respect des droits des réfugiés de Palestine	Pourcentage d'interventions en matière de protection auxquelles les autorités ont répondu positivement	Niveau de référence (2017)	25,7
		Objectif (2017)	39,0
		Résultat effectif (2017)	30,6
b) Promotion et protection des droits, de la sécurité et de la dignité des réfugiés de Palestine	Taux d'application des recommandations d'intégration de la protection issues des audits internes portant sur les activités de protection	Niveau de référence (2016)	74,0
		Objectif (2018)	77,6
		Résultat effectif (2017)	29,6 <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Les audits portant sur les activités de protection sont réalisés tous les deux ans. Les résultats effectifs indiqués pour 2017 représentent les progrès réalisés à la moitié de la période d'application des recommandations issues des audits. Compte tenu des taux provisoires d'application partielle ou intégrale des recommandations et des progrès attendus en 2018, les objectifs de 2018 devraient être atteints d'ici à la fin du cycle biennal.

## Produits

- En tout, 329 actions de sensibilisation à diverses questions de protection ont été menées.
- L'Office a recensé environ 4 958 personnes ayant survécu à des violences sexistes, ainsi que 2 540 enfants et 299 personnes handicapées exposées à un risque en matière de protection, et leur a apporté une assistance. Il a également facilité l'accès d'environ 13 143 réfugiés de Palestine handicapés à des services de réadaptation et à un appui en fonction de leur handicap.
- En tout, 3 026 membres du personnel de l'Office ont bénéficié d'une formation en matière de protection.
- En tout, 98 087 réfugiés de Palestine ont bénéficié de services en matière de santé mentale ou de soutien psychosocial.
- Une assistance juridique (notamment des conseils et des informations) a été apportée à 12 733 réfugiés de Palestine sur un éventail de questions, comme l'état civil, les procédures d'enregistrement et la violence sexiste.
- L'Office a présenté 16 communications et exposés à des mécanismes internationaux des droits de l'homme.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Protection du statut de réfugié de Palestine et de l'admissibilité aux services de l'Office	Maintien du pourcentage des nouvelles inscriptions satisfaisant aux normes de l'Office	Niveau de référence	–
		Objectif	–
		Résultat effectif	82,0

## Produits

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

## Note de fin de document

81. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1<sup>er</sup> mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies : fin 2017, il s'occupait de 5,44 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et employait environ 31 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1<sup>er</sup> juin 1946 au 15 mai 1948, et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire.

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

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

---

