



Nations Unies

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

Rapport financier et états financiers vérifiés

de l'année terminée le 31 décembre 2017

et

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

**Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-treizième session
Supplément n° 5D**



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

**Rapport financier et états
financiers vérifiés**

de l'année terminée le 31 décembre 2017

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



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>
Lettre d'envoi	5
I. Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes	6
II. Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes	9
Résumé	9
A. Mandat, étendue des vérifications et méthode	14
B. Constatations et recommandations	15
1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité	15
2. Aperçu de la situation financière	15
3. Gestion des voyages	19
4. Gestion des ressources humaines	21
5. Gestion des subventions	31
6. Gestion des achats et des marchés	35
7. Gestion médicale	40
8. Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	45
9. Gestion des programmes et projets	46
10. Technologie de l'information et de la communication	50
11. Département des services de contrôle interne	51
12. Département du microfinancement	54
C. Informations communiquées par l'administration	55
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	55
2. Versements à titre gracieux	55
3. Cas de fraude ou de présomption de fraude	55
D. Remerciements	56
Annexe	
I. État d'application des recommandations jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2016	57
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes	100
III. Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2017	101
III. Certification des états financiers	104
IV. Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2017	105
A. Introduction	105

B.	Analyse de la situation financière et du budget	105
C.	Renforcement des principes de transparence et de responsabilité.....	117
D.	Gestion des risques institutionnel et financier	118
E.	Responsabilité.....	119
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2017	120
I.	État de la situation financière au 31 décembre 2017	120
II.	État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2017	121
III.	État de la variation de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2017.....	122
IV.	État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2017.....	123
V.	État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2017.....	124
	Notes relatives aux états financiers de 2017	125

Lettre d'envoi

Lettre datée du 24 juillet 2018, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2017.

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l'Inde,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(*Signé*) Rajiv **Mehrishi**

Chapitre I

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

Opinion des commissaires aux comptes

Nous avons vérifié les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), qui comprennent l'état de la situation financière (état I) au 31 décembre 2017 et l'état des résultats financiers (état II), l'état des variations de l'actif net/de la situation nette (état III), l'état des flux de trésorerie (état IV) et l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V) pour l'année terminée à cette date, ainsi que les notes relatives aux états financiers, y compris un récapitulatif des principales conventions comptables.

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2017, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS).

Base de notre opinion

Nous avons procédé à l'audit conformément aux Normes internationales d'audit. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont énoncées à la section « Responsabilités des commissaires aux comptes concernant l'audit des états financiers ». Nous sommes indépendants de l'UNRWA, conformément aux règles déontologiques qui s'appliquent à l'audit des états financiers, et nous nous sommes acquittés de nos responsabilités dans le respect de ces règles. Nous estimons que les éléments que nous avons réunis à l'occasion de notre audit sont appropriés et suffisants pour nous permettre de former notre opinion.

Informations autres que les états financiers et le rapport des commissaires aux comptes

Les autres informations présentées dans le présent rapport ont été établies par le Commissaire général de l'Office et comprennent le rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2017 (chap. IV), mais non les états financiers ni le rapport des commissaires aux comptes à proprement parler.

Notre opinion sur les états financiers ne porte pas sur ces autres informations et nous ne formulons aucune expression d'assurance à leur égard.

Nous sommes tenus dans le cadre de l'audit des états financiers de prendre connaissance de ces autres informations et de nous assurer qu'elles concordent avec les états financiers et avec les constatations que l'audit nous a permis de dégager et qu'elles ne présentent pas d'anomalies significatives. Nous sommes tenus de rendre compte de toute anomalie significative que nous pourrions déceler à cette occasion. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des organes de gouvernance en matière d'états financiers

Il incombe au Commissaire général de l'Office d'établir des états financiers présentant une image fidèle de la situation de l'UNRWA selon les normes IPSAS et d'exercer le contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre d'établir

des états financiers exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur.

Lors de l'établissement des états financiers, la direction est tenue d'évaluer la capacité de l'UNRWA de poursuivre ses activités, de rendre compte, le cas échéant, des éléments touchant la continuité des activités et de considérer que l'Office poursuivra ses activités, à moins qu'elle n'ait l'intention de procéder à sa liquidation ou de mettre fin à ses activités ou n'ait pas d'autre solution à sa portée.

Les organes de gouvernance sont tenus de superviser la procédure d'information financière de l'Office.

Responsabilités des commissaires aux comptes en matière d'audit des états financiers

Notre objectif est d'acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur, et de publier un rapport dans lequel nous faisons part de notre opinion. L'assurance raisonnable est un niveau d'assurance élevé ; elle ne garantit cependant pas qu'un audit mené conformément aux Normes internationales d'audit permette de déceler systématiquement les inexactitudes significatives. Les anomalies peuvent tenir à la fraude ou à l'erreur et sont considérées comme significatives si, individuellement ou collectivement, elles peuvent influencer les décisions économiques que les utilisateurs prendront sur la base des états financiers.

Dans le respect des Normes internationales d'audit, nous exerçons notre jugement professionnel et un esprit critique tout au long de l'audit. Nous menons également les activités suivantes :

- Nous décelons et évaluons les risques que pourrait poser la présence d'inexactitudes significatives dans les états financiers, que celles-ci soient dues à la fraude ou à l'erreur, nous concevons et appliquons des procédures d'audit adaptées à ces risques et nous réunissons des éléments à l'occasion de notre audit qui sont appropriés et suffisants pour nous permettre de former notre opinion. Le risque de ne pas déceler une inexactitude significative découlant d'une fraude est plus élevé que celui de ne pas déceler une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut recouvrir des actes de collusion ou de falsification, des omissions intentionnelles, des fausses déclarations ou le non-respect des procédures de contrôle interne ;
- Nous évaluons les contrôles internes exercés par l'Office afin de concevoir des procédures d'audit appropriées, mais notre intention n'est pas d'exprimer une opinion sur l'efficacité de ces contrôles ;
- Nous évaluons les conventions comptables suivies et les estimations faites par l'administration, de même que l'information dont elle fait état.
- Nous tirons des conclusions concernant l'utilisation par la direction du principe de la continuité des activités et, nous fondant sur les éléments que nous avons réunis dans le cadre de l'audit, estimons s'il existe une incertitude significative quant à des événements ou des conditions qui pourraient compromettre la capacité de l'Office de poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'appeler l'attention sur les informations pertinentes figurant dans les états financiers et d'émettre une opinion modifiée si elles ne sont pas satisfaisantes. Nos conclusions sont fondées sur les éléments réunis à la date d'établissement de notre rapport, mais nous ne pouvons pas nous engager pour l'avenir puisque l'on ne peut pas exclure

que des circonstances ou des événements futurs empêchent l'Office de poursuivre ses activités ;

- Nous évaluons la présentation générale, la structure et la teneur des états financiers et des informations qui les accompagnent ; nous évaluons aussi si les états financiers représentent les opérations et les événements sous-jacents avec fidélité.

Nous communiquons avec les organes de gouvernance concernant, entre autres points, l'étendue et le calendrier de l'audit et les principales constatations, notamment les insuffisances significatives concernant les contrôles internes que nous pourrions avoir décelées dans le cadre de nos activités.

Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires

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

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

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l'Inde,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Rajiv **Mehrishi**

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

Le Président de la Cour des comptes fédérale
de l'Allemagne
(Signé) Kay **Scheller**

24 juillet 2018

Chapitre II

Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes

Résumé

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) fournit assistance et protection à plus de 5 millions de réfugiés palestiniens immatriculés, pour les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie quelque 31 042 agents recrutés sur le plan régional et 213 agents recrutés sur le plan international dans ses cinq bureaux de secteurs (Cisjordanie, Gaza, Jordanie, Liban et République arabe syrienne) et à ses sièges d'Amman et de Gaza.

L'UNRWA est principalement financé par des contributions volontaires. En 2017, celles-ci ont été de 1 156,45 millions de dollars, soit 96 % du total des contributions (1 207,44 millions de dollars), et les dépenses se sont élevées à 1 310,44 millions de dollars.

Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2017 conformément à la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale et aux Normes internationales d'audit. À cette fin, il a examiné les opérations et activités financières au siège de l'UNRWA à Amman et dans ses bureaux de Cisjordanie, de Gaza, de Jordanie, du Liban et de la République arabe syrienne.

Étendue de l'audit

Le présent rapport traite de questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale ; il a fait l'objet d'une discussion avec l'administration de l'UNRWA, aux vues duquel il est fait la place qu'il convient.

Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2017, ainsi que ses résultats financiers et flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

Le Comité a également procédé à l'examen de la gestion de l'UNRWA, en application de l'article 7.5 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'ONU, selon lequel il peut formuler des observations sur l'efficacité des procédures financières, le système comptable et les contrôles financiers internes de l'UNRWA et, d'une manière générale, sur l'administration et la gestion de ses activités. Il a examiné la gestion de quatre grands programmes exécutés par l'UNRWA dans les domaines suivants : santé, éducation, secours et services sociaux, et amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps. Le rapport comprend également un bref commentaire sur l'état de l'application de recommandations formulées antérieurement.

Opinion du Comité des commissaires aux comptes

Le Comité considère que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2017, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux normes IPSAS.

Il a également émis une opinion sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2017, établis conformément aux normes internationales d'information financière. Il a en outre procédé à l'examen annuel de la gestion du Département du microfinancement et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2017.

Conclusion générale

L'UNRWA continue de connaître des difficultés financières dans le cadre de l'exécution de son mandat, qui consiste à fournir des services aux réfugiés palestiniens. Pour le budget-programme de 2017, son déficit de trésorerie s'établissait à 49 millions de dollars, et il devrait se creuser encore pour atteindre 397 millions de dollars¹ en 2018. Pour cette même année, le montant total du déficit s'élèvera ainsi à 446 millions de dollars, en incluant les 49 millions de dollars reportés de l'année antérieure. L'augmentation du déficit s'explique par le fait que l'un des principaux donateurs a cessé de verser ses contributions, qui s'élèvent à 400 millions de dollars pour 2017 et 2018. En raison de cette situation, l'Office risque de ne pas pouvoir mener des activités de base entrant dans le cadre de son mandat auprès des réfugiés palestiniens. Il poursuit ses efforts visant à mobiliser des ressources auprès de donateurs divers pour atténuer les effets du déficit prévu, tout en continuant à mettre en œuvre des mesures d'austérité en vue de réduire considérablement le coût des activités non essentielles, dans le cadre d'une stratégie interne. À court terme, l'Office a demandé des avances à ses donateurs afin de financer les activités de base pour 2018. Il a également mis sur pied une équipe en interne chargée de mener une campagne de mobilisation de ressources. Le Comité estime que la situation financière actuelle de l'Office devrait l'amener à instaurer un solide mécanisme de contrôle visant à faire appliquer les mesures d'austérité mises en place, notamment en ce qui concerne l'évaluation des économies à réaliser et la recherche de toutes les solutions de financement, le but étant d'élargir la base des donateurs potentiels.

Ayant examiné les activités et la gestion financière de l'Office, le Comité a relevé des lacunes, et souligné à cet égard que l'administration devait intervenir pour apporter des améliorations dans les domaines suivants : gestion des ressources humaines, gestion de la trésorerie et des liquidités, gestion des médicaments, gestion des voyages, gestion des achats et des marchés, gestion des programmes et des projets, et technologies de l'information et des communications.

Principales constatations

Le Comité a recensé un certain nombre de questions que l'administration devra prendre en considération pour améliorer l'efficacité du fonctionnement de l'Office. Il met notamment l'accent sur les principales constatations de l'audit, énoncées ci-après.

¹ Ce montant se décompose comme suit : un déficit du budget-programme de 194 millions de dollars et un déficit du fonds pour les appels d'urgence de 203 millions de dollars.

Gestion des ressources humaines

Attribution d'augmentations périodiques de traitement et de promotions sans évaluations et notations

a) Le Comité a constaté qu'il n'y avait pas de corrélation entre les évaluations et l'octroi d'augmentations périodiques et de promotions. Par exemple, 160 membres du personnel avaient reçu une augmentation et 39 avaient été promus sans avoir mené à bien leur évaluation pour 2016, ce qui suggère que les résultats des évaluations n'ont pas d'importance. Le Comité considère que cette pratique peut démoraliser les membres du personnel dont le travail donne satisfaction et contrevient au Statut du personnel recruté sur le plan régional et à la directive n° PD/A/23 sur le personnel recruté sur le plan régional, selon laquelle la promotion et les augmentations de traitement doivent être fondées sur l'évaluation des résultats.

Gestion des subventions

Double paiement de l'assistance pécuniaire

b) Sur le montant total de 113,51 millions de dollars que le bureau de République arabe syrienne a versé à 122 549 bénéficiaires, le Comité a recensé 22 cas dans lesquels l'assistance pécuniaire avait été payée deux fois. Il a également noté des incohérences dans l'enregistrement des données dans le système, certains bénéficiaires ayant été enregistrés uniquement sous leur prénom, certains sous deux noms, et d'autres trois. Le Comité estime que les cas de doubles paiements montrent que le système informatisé de gestion des urgences ne permet pas de détecter les doublons et révèlent l'inadéquation du processus de contrôle des immatriculations, dans lequel un même réfugié peut être enregistré dans deux familles ayant un numéro d'immatriculation différent et recevoir deux fois l'assistance pécuniaire.

Gestion des médicaments essentiels et des fournitures médicales de première nécessité

Prix du réactif témoin Eightcheck dans l'accord à long terme et sur le marché local

c) Le Comité a constaté que deux bons de commande affichaient un prix unitaire différent pour le réactif témoin Eightcheck : le bon n° 5016004370 du 19 décembre 2016 émis par le bureau de Gaza, correspondant à une commande passée auprès d'un fournisseur local, indiquait un prix unitaire de 11,3 dollars, et le bon n° 6017001289 du 22 octobre 2017 émis par le siège d'Amman, correspondant à une commande passée dans le cadre d'un accord à long terme, affichait le prix unitaire de 33,1 dollars pour le même article. La différence de prix s'élevait à 21,8 dollars, le tarif fixé dans l'accord à long terme étant supérieur de 193 % à celui du marché local. Le Comité a été informé que le prix convenu dans l'accord à long terme incluait d'autres services tels que la fourniture d'instruments de diagnostic et de réactifs, ainsi que l'entretien de ces instruments et l'approvisionnement des pièces de rechange, comme convenu avec le fournisseur signataire. Il estime cependant que le prix du réactif Eightcheck doit être fixé de manière plus transparente, et qu'il convient à cette fin de dissocier le prix de l'article et les tarifs d'autres éléments tels que les frais d'installation, d'entretien et de réparation, qui peuvent être facturés séparément car leur fréquence est moins importante que celle à laquelle le produit est commandé et consommé. Il a également observé que l'Office avait accepté la livraison de réactifs Eightcheck pouvant être conservés pendant deux mois (soit 64 % de leur durée de conservation), leur durée de conservation étant de trois mois à compter de la date de fabrication, ce qui est contraire à la section 9.1 des directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques, qui prévoient que seuls les produits ayant une

durée de conservation égale ou supérieure à 75 % au moment de leur réception peuvent être acceptés.

Qualité des médicaments et des fournitures médicales

d) Ayant inspecté les stocks de médicaments et de fournitures médicales des bureaux de Cisjordanie et de Gaza, le Comité a constaté qu'un mécanisme indépendant de contrôle de la qualité faisait défaut. Par exemple, les bureaux avaient reçu 113 750 bouteilles de paracétamol pour suspension, 785 391 bouteilles de sirop de paracétamol, 20 949 bouteilles d'azithromycine pour suspension et 6 861 bouteilles d'amoxicilline/acide clavulanique pour suspension orale qui avaient par la suite été jugées de mauvaise qualité. Parmi ces médicaments, 36 105 bouteilles de paracétamol pour suspension, 3 716 bouteilles d'azithromycine pour suspension et 25 622 bouteilles de sirop de paracétamol avaient déjà été consommées par les patients avant que l'on s'aperçoive que leur niveau de qualité n'était pas acceptable.

Département des services de contrôle interne

Instabilité du Département des services de contrôle interne

e) Dans son précédent rapport (A/72/5/Add.4), le Comité a souligné que le taux de renouvellement du personnel était élevé dans le Département des services de contrôle interne. Il n'a constaté que des améliorations limitées dans ce domaine pour l'année considérée. Par exemple, entre janvier et juin 2017, seul un poste de fonctionnaire P-4 recruté sur le plan international était pourvu sur les quatre qu'auraient dû compter les effectifs de la Division de l'audit interne et du conseil. Le titulaire de ce poste assurait également les fonctions de Chef de la Division. En outre, sur les cinq dernières années, le Département a connu cinq directeurs différents, et au moment de l'audit, en avril 2018, le directeur en exercice était également en train de quitter l'Office, alors qu'il avait été recruté en novembre 2016. Le taux élevé de rotation du personnel a une incidence sur l'exécution du plan de travail annuel, sachant que pour l'année 2017, la Division de l'audit interne et du conseil n'a pu mener à bien que 11 activités (50 %) sur les 22 qui étaient prévues. Au cours du premier trimestre de 2018, la Division s'est ainsi consacrée aux activités non réalisées qui avaient été reportées à l'année suivante, au lieu d'accomplir les tâches qui étaient prévues dans le cadre du programme de travail de 2018.

Principales recommandations

Les vérifications effectuées par le Comité l'ont amené à faire plusieurs recommandations, qui sont formulées dans le corps du présent rapport et dont les principales sont présentées ci-après.

Gestion des ressources humaines

Attribution d'augmentations périodiques de traitement et de promotions sans évaluations et notations

a) **Le Comité recommande que l'Office établisse un lien entre les augmentations périodiques et l'évaluation des résultats de manière à ce que les membres du personnel dont l'évaluation est incomplète ou dont le travail ne donne pas satisfaction ne bénéficient pas d'augmentations ou de promotions annuelles.**

Double paiement de l'assistance pécuniaire

b) i) Le Comité recommande que le bureau de République arabe syrienne institue des mécanismes adaptés pour contrôler les données d'immatriculation saisies dans le système de gestion de l'assistance d'urgence et mette à jour la base de données des réfugiés avec des informations exactes et récentes afin d'éliminer les doublons ; ii) vérifie les données saisies dans la liste de distribution avant de la communiquer aux banques chargées de procéder aux paiements ; iii) recouvre les montants payés en double en les prélevant sur les subventions futures des bénéficiaires concernés.

Gestion des médicaments essentiels et des fournitures médicales de première nécessité*Prix du réactif témoin Eightcheck dans l'accord à long terme et sur le marché local*

c) i) Le Comité recommande que l'Office réexamine l'accord à long terme et contacte le fournisseur afin qu'il dissocie le prix du réactif et le tarif des services qui ne sont pas fréquemment facturés, le but étant d'accroître la transparence et de réduire le coût unitaire des produits ; ii) fasse appliquer les directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques qu'elle a établies, en n'acceptant que les médicaments et les fournitures médicales dont la durée de conservation est égale ou supérieure à 75 % à compter de la date d'arrivée dans le pays de destination finale.

Qualité des médicaments et des fournitures médicales

d) Le Comité recommande que l'Office : i) mette en place dans les bureaux de secteur un mécanisme indépendant de contrôle de la qualité des médicaments et des fournitures médicales comme il en existe pour les produits de première nécessité, afin de s'assurer de la qualité de ces médicaments et fournitures avant de les accepter ; ii) veille à ce que les directives de l'assurance qualité pour les produits pharmaceutiques prévoient la réalisation de tests indépendants pour le contrôle de la qualité des produits avant et après l'expédition.

Département des services de contrôle interne*Instabilité du Département des services de contrôle interne*

e) Le Comité recommande que l'Office : envisage d'autres stratégies de déploiement des ressources pour la Division de l'audit interne et du conseil, afin de renforcer les capacités de cette dernière, et garantisse une couverture suffisante des domaines à haut risque recensés dans le plan d'audit annuel.

Chiffres clefs

5,3 millions	Nombre de réfugiés palestiniens bénéficiant des services de l'UNRWA
695,98 millions de dollars	Total des traitements, prestations et avantages du personnel
31 042	Membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)

213 (136 au titre du budget ordinaire et 77 au titre des ressources extrabudgétaires)	Membres du personnel recruté sur le plan international
243,70 millions de dollars	Valeur des achats effectués en 2017
711 écoles, 526 646 élèves et 17 888 enseignants	485,88 millions de dollars dépensés dans le programme éducatif en 2017
3,66 millions	Nombre de patients se rendant chaque année dans les centres de santé de l'Office
143 centres de santé, 475 médecins et 1 080 infirmiers	180,72 millions de dollars dépensés dans le programme de santé
1,14 milliard de dollars	Budget définitif pour 2017

A. Mandat, étendue des vérifications et méthode

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 1949, et est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950. Organe subsidiaire de l'Assemblée, l'Office a pour mandat d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions difficiles où ils vivent, un niveau de développement humain aussi élevé que possible, conformément aux normes et objectifs adoptés sur le plan international. Il constitue un des plus vastes programmes des Nations Unies dans la mesure où il vient en aide à plus de 5 millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. L'Office est également l'un des plus importants employeurs du Moyen-Orient, puisqu'il compte quelque 31 042 employés, pour la plupart des réfugiés de Palestine.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a vérifié les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2017, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale. Il a conduit son contrôle conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'Office, ainsi qu'aux normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives.

3. Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers reflétaient fidèlement la situation financière de l'UNWRA au 31 décembre 2017, ainsi que ses résultats financiers et flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il s'agissait notamment de savoir si les dépenses figurant dans les états financiers avaient été engagées aux fins approuvées par l'organe directeur et si les recettes et les dépenses avaient été convenablement classées et comptabilisées, conformément au Règlement financier de l'Office. Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des vérifications par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

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

B. Constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité

5. Sur les 77 recommandations en attente au 31 décembre 2016, 51 (66 %) avaient été intégralement appliquées, 18 (23 %) étaient en cours d'application, 1 (1 %) n'avait pas été appliquée et 7 (10 %) étaient devenue caduques. On trouvera à l'annexe I des précisions sur l'état de l'application de ces recommandations.

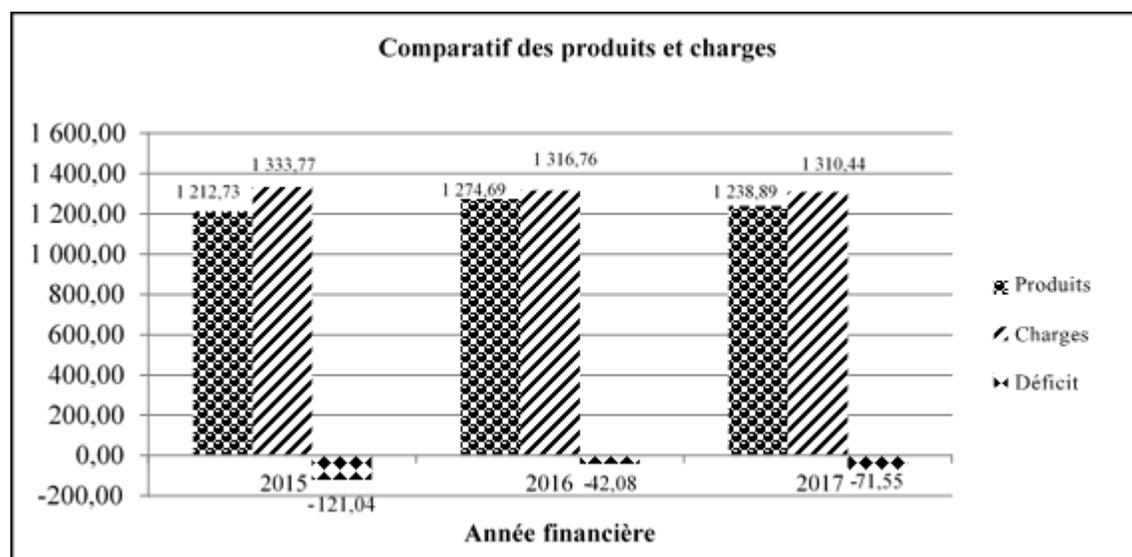
2. Aperçu de la situation financière

Résultats financiers

6. L'Office a enregistré un déficit de 71,55 millions de dollars pour l'année terminée le 31 décembre 2017, soit une augmentation de 70 % par rapport à 2016, où il était de 42,08 millions. Ce déficit s'explique en grande partie par des amortissements d'un montant de 36 millions de dollars, inclus dans le total des charges pour l'année et par une baisse des produits, d'un montant de 35,80 millions de dollars en raison de la suspension de la contribution de l'un de ses principaux donateurs, qui représente plus de 100 millions de dollars. La figure 1 donne un comparatif des produits et des charges sur trois années.

Figure I
Répartition des produits et des charges sur trois ans

(En millions de dollars des États-Unis)



7. Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, a enregistré un déficit largement supérieur à celui de 2016, passant de 48,34 millions de dollars en 2016 à 83,05 millions en 2017 (soit une augmentation de 72 %). Cette hausse du déficit est principalement imputable à l'augmentation de 10 % des traitements, prestations et avantages du personnel à la suite de l'adoption du nouveau barème des traitements du personnel des services de santé et de la révision des allocations spéciales pour les bureaux de Cisjordanie et de Gaza, ainsi qu'à une baisse des contributions des donateurs. À l'exception du budget-programme et des appels d'urgence, qui ont enregistré des déficits pendant l'année, trois autres fonds affichent un excédent (voir l'analyse fournie au tableau 1).

Tableau 1
Résultats financiers par fonds

(En millions de dollars des États-Unis)

Description	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées		Activités financées au moyen de contributions préaffectées				Total
	Budget-programme	Fonds réservés à des fins particulières	Microfinancement Département	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	
Produits	690,09	22,93	12,27	355,87	212,16	-54,43	1 238,89
Charges	773,14	22,75	9,20	402,57	157,13	54,35	1 310,44
Excédent/ (déficit)	(83,05)	0,18	3,07	(46,70)	55,03	(0,08)	(71,55)

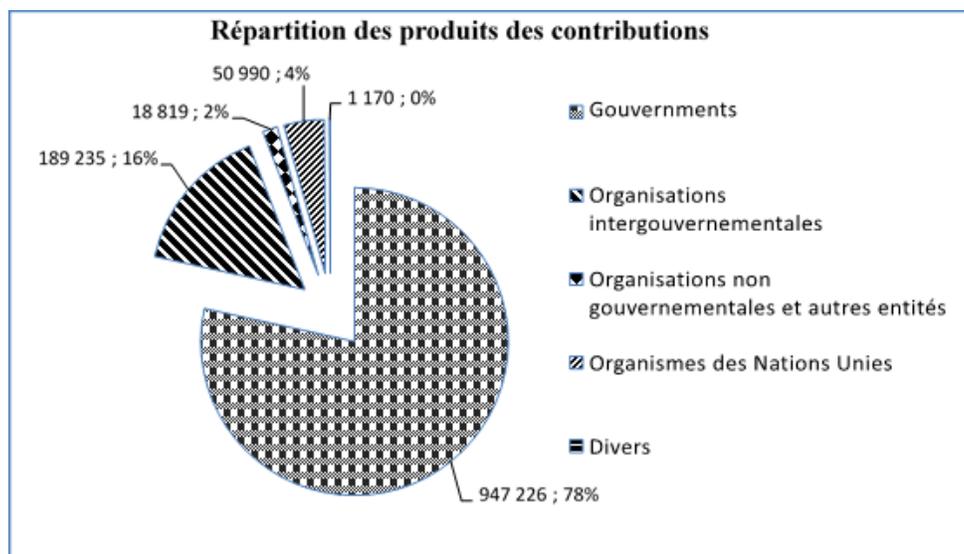
Source : États financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour 2017 (voir note 33).

Répartition des produits des contributions

8. Sur un total de 1 207,44 millions de dollars reçus en contributions en 2017, 1 156,45 millions (soit 96 %) proviennent de contributions volontaires versées par divers donateurs, tandis que les 50,99 millions de dollars restants (47,84 millions en 2016), correspondant à 4 % du total, ont été reçus du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies et d'autres organismes des Nations Unies (voir fig. II).

Figure II
Contributions reçues, ventilées par source

(En milliers de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2017.

Situation financière

9. L'analyse des états financiers de l'année 2017 menée par le Comité sur la base des principaux indicateurs financiers indique que la situation financière de l'Office à la fin de l'année était saine. On trouvera dans le tableau 2 les principaux ratios financiers tirés de l'état de la situation financière et de l'état des résultats financiers. L'analyse de ces ratios indique que, malgré la persistance, en 2017, de contraintes financières, la situation financière de l'Office reste solide et celui-ci possède d'importantes liquidités. Le total de l'actif net a toutefois diminué entre 2016 et 2017, passant de 142,63 millions de dollars à 41,85 millions et l'excédent cumulé est passé de 149,30 millions en 2016 à 77,74 millions en 2017. Cette baisse considérable de l'excédent cumulé tient au déficit de 71,55 millions enregistré pendant l'année considérée.

10. Bien que la valeur de l'actif net de l'Office ait diminué, celui-ci continue d'afficher un ratio de liquidité générale (rapport des actifs courants aux passifs courants) élevé. À la fin de l'année, les actifs courants de l'Office représentaient 2,27 dollars pour chaque dollar de l'encours de la dette (2,94 dollars en 2016), avec un ratio de liquidité relative indiquant que 1,46 dollar était disponible pour couvrir chaque dollar des passifs courants immédiats à échéance (1,91 dollar en 2016). De même, l'actif total à la fin de l'année était équivalent à 1,04 fois le passif total, ce qui montre une situation solide et un ratio de liquidité élevé.

11. Si la situation générale de l'Office demeure solide, le taux de liquidité du budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, reste préoccupant, le passif courant étant supérieur à l'actif courant. À la fin de l'année, le ratio de liquidité relative et le ratio de liquidité générale étaient respectivement de 0,28 et 0,42 pour chaque dollar des passifs courants. Ces ratios sont inférieurs au ratio recommandé d'au moins 1 dollar d'actif pour chaque dollar de passif.

Tableau 2
Principaux ratios financiers

	2017 (tous fonds confondus)	Budget-programme 2017	2016 (tous fonds confondus)	Budget-programme 2016
Ratio de liquidité générale ^a (Actifs courants/passifs courants)	2,27	0,42	2,94	0,43
Ratio de liquidité relative ^b (Trésorerie + placements à court terme + créances/ passifs courants)	1,46	0,28	1,91	0,24
Ratio de liquidité immédiate ^c (Trésorerie + placements à court terme/passifs courants)	1,34	0,06	1,76	0,06
Total de l'actif/total du passif ^d	1,04	0,63	1,17	0,68
Ratio de l'intervalle défensif (en jours) ^e (actifs courants/total des charges) ^f	131,44	35,03	109,67	27,06

Source : états financiers de l'UNRWA pour les années 2016 et 2017.

^a Un ratio élevé signifie que l'entité est en mesure d'honorer ses engagements à court terme.

^b Le ratio de liquidité relative est plus restrictif que le ratio de liquidité générale, car il ne tient pas compte des stocks et autres actifs courants plus difficiles à convertir en liquidités. Un ratio élevé (supérieur ou égal à 1) indique que l'entité peut se procurer rapidement des liquidités.

^c Le ratio de liquidité immédiate mesure la liquidité d'une entité, c'est-à-dire le montant de la trésorerie, des équivalents de trésorerie et des placements (actifs courants) pouvant servir à couvrir les passifs courants.

^d Un ratio élevé indique que l'entité est solvable.

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

^f Le montant total des charges ne comprend pas les amortissements et dépréciations.

12. Les avantages du personnel, d'un montant de 815,12 millions de dollars, représentaient 86 % du passif total de l'UNRWA, qui s'élevait à 944,14 millions de dollars au 31 décembre 2017. Le montant des engagements à long terme au titre des avantages du personnel était de 731,03 millions de dollars, contre 668,54 millions l'année précédente, soit une augmentation de 62,49 millions. Cette augmentation est principalement imputable à l'application du nouveau barème des traitements pour le personnel des services de santé recruté sur le plan régional à partir du 1^{er} janvier 2017 pour les aligner sur les barèmes du marché.

13. Le Comité a noté une légère augmentation du solde de trésorerie de l'Office. Au 31 décembre 2017, celui-ci s'établissait à 271,42 millions de dollars, contre 267,23 en 2016. Sur ce montant, seuls 9,94 millions (soit 4 %) étaient disponibles pour les activités du budget-programme (financées au moyen de ressources non préaffectées) et 261,48 millions (soit 96 %) pour les activités financées au moyen de ressources préaffectées. Le solde de trésorerie disponible pour le budget-programme de 9,94 millions ne permettrait à l'Office de faire face à ses charges habituelles que pour cinq jours. L'Office risque donc de manquer de fonds, ce qui pourrait entraîner des difficultés pour s'acquitter de ses dépenses de fonctionnement mensuelles en cas de retard dans la réception des contributions des donateurs.

Déficit budgétaire

14. Au 31 décembre 2017, l'Office affichait un déficit budgétaire de 49 millions de dollars. Ce déficit tient principalement à la baisse de la contribution de l'un des principaux donateurs. En conséquence de ce déficit budgétaire, l'Office a dû faire face à des problèmes dans la gestion de ses opérations, notamment des retards dans le paiement des traitements du personnel recruté sur le plan régional pour les mois de

novembre et de décembre 2017 et le report à l'exercice 2018 de 8,68 millions de dollars dus aux fournisseurs en novembre et décembre 2017. Le déficit budgétaire prévu pour l'Office en 2018 est de 446 millions de dollars. Le Comité considère que l'imprévisibilité des financements de l'Office continuera de mettre en péril les activités de fond de l'Office et d'être source d'incertitudes en ce qui concerne la durabilité du service.

3. Gestion des voyages

Délais de réservation des billets d'avion

15. L'alinéa 11 du paragraphe 5 de l'instruction n° 1 de 2016 des services administratifs de l'UNRWA prévoit que les voyageurs confirment leur itinéraire de voyage dès que possible et réservent leurs billets d'avion au moins 15 jours avant la date de leur voyage. Le Comité a évalué la gestion de la réservation des billets d'avion au siège de l'Office à Amman et dans les bureaux de secteur du Liban, de Jordanie et de Cisjordanie afin de déterminer le degré de conformité avec l'instruction et a constaté un certain nombre d'anomalies, présentées ci-après, auxquelles l'Administration doit remédier.

16. **Siège, Amman.** Sur les 472 billets d'avion réservés en 2017, 380 (soit 81 %) ont été réservés moins de 15 jours avant la date de voyage, dont 206 (54 %) entre zéro et cinq jours à l'avance, 125 (33 %) entre 6 et 10 jours et 49 (13 %) entre 11 et 14 jours. En outre, malgré la mise en place, en avril 2016, de directives en matière de gestion des voyages, le taux de non-conformité est passé de 62 % en 2016 à 81 % en 2017 (voir tableau 3).

Tableau 3

Taux de réservations faites à l'avance (sur deux ans)

<i>Description</i>	<i>Janvier-décembre 2016</i>		<i>Janvier-décembre 2017</i>	
	<i>Nombre de billets</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Nombre de billets</i>	<i>Pourcentage</i>
Demandes présentées moins de 15 jours avant la date du voyage (non conformes)	328	62	380	81
Demandes présentées plus de 15 jours avant la date du voyage	197	38	92	19
Total	525	100	472	100

Source : Informations de l'UNRWA, provenant du système de gestion des voyages

17. **Bureau du Liban.** Sur les 264 billets d'avion réservés en 2017, 261 (soit 99 %) ont été réservés moins de 15 jours avant la date de voyage, dont 238 (91 %) entre zéro et cinq jours à l'avance, 19 (7 %) entre 6 et 10 jours et 4 (2 %) entre 11 et 14 jours.

18. **Bureau de Jordanie.** Sur les 20 billets d'avion réservés entre janvier et décembre 2017, 15 (soit 75 %) ne comportaient pas de date de réservation. Sur les cinq billets restants, trois avaient été réservés entre zéro et cinq jours avant la date de voyage et deux au moins 15 jours avant, conformément aux directives. L'Administration a indiqué au Comité que, parmi les billets ne comportant pas de dates, six avaient été réservés par le bureau du Liban, six par le siège à Amman et trois autres correspondaient à des réservations personnelles pour des voyages officiels. Cependant, le bureau de Jordanie et le siège à Amman n'ont pas pu présenter de registre où figuraient ces billets.

19. **Bureau de Cisjordanie.** Sur les 17 billets d'avion réservés entre janvier et décembre 2017, 11 (soit 65 %) ont été réservés moins de 15 jours avant la date de départ. L'Administration a expliqué cette anomalie par les conditions appliquées par les agents de voyage locaux, qui demandent de confirmer les réservations et d'acheter les billets en très peu de temps. Elle a également indiqué que, compte tenu des contraintes budgétaires, le délai de 15 jours était difficile à tenir, l'autorisation des voyages prenant beaucoup de temps. L'Administration a assuré au Comité avoir commencé à modifier le système de gestion, avec une phase initiale de mise en œuvre de six mois ; cependant, des retards ont été accusés dans l'amélioration du système visant à réunir toutes les informations nécessaires, notamment au sujet des réservations personnelles faites moins de 15 jours à l'avance. Le Comité a toutefois remarqué que cette non-conformité était principalement due à des demandes de voyage tardives, ne pouvant donc être confirmées que quelques jours avant le voyage. Cette non-conformité aux directives n'était pas justifiée par des informations pouvant être entrées dans le système de gestion des voyages. Le Comité est d'avis que l'Office devrait mettre en place un dispositif d'application des directives propre à remédier aux lacunes constatées et ainsi se conformer aux directives relatives aux voyages.

20. **Le Comité recommande que l'Office :** a) mette au point et utilise un mécanisme d'exécution propre à garantir le respect des directives relatives aux voyages, par exemple en soumettant à l'approbation des services administratifs de l'Office les demandes de voyage présentées moins de 15 jours à l'avance ; et b) examine les directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion et recherche les moyens permettant d'obtenir les meilleurs tarifs pour les voyages.

21. **Le Comité recommande également que l'Office :** a) inscrive dans le système de gestion des voyages les motifs de retard pour toutes les demandes de voyage et réservations faites moins de 15 jours avant la date du voyage ; b) s'assure que tous les voyages officiels soient réservés par le service en charge des voyages et évite les réservations personnelles afin de renforcer la conformité aux procédures d'achat ; c) veille à ce que les dates de réservation de tous les billets, par tous les bureaux, soient entrées et mises à jour dans le système de gestion des voyages.

Nombre de devis insuffisant avant la réservation des billets d'avion

22. Sur les 28 dossiers relatifs à des voyages que le Comité a examinés, 13 (46 %) ne comprenaient pas les trois devis provenant de différents agents de voyage nécessaires à obtenir le prix le plus avantageux, comme exigé à l'alinéa 2 du paragraphe 3 de la section 6 du Manuel des achats de l'UNRWA (2015). Sur ces 13 dossiers, sept reposaient sur des devis d'un seul agent et six sur des devis de deux agents. L'Administration a déclaré avoir reçu trois devis d'agents de voyage sous contrat et réservé les billets les moins chers. Le Comité a toutefois noté que l'Administration ne tenait pas de registre en bonne et due forme qui permette de confirmer qu'elle avait obtenu trois devis pour ces réservations, mais conservait un devis, expliquant qu'il s'agissait de l'option la plus économique, tandis que les autres devis reçus restaient dans la boîte de réception des administrateurs. Le Comité considère que l'absence des trois devis demandés dans le dossier ne permet pas de confirmer si les billets réservés étaient les moins chers. En outre, les informations contenues dans les courriers électroniques du personnel ne sont pas considérées comme des documents officiels car elles ne sont pas facilement accessibles.

23. Par ailleurs, le Comité a identifié quatre cas où les devis les plus économiques n'avaient pas été retenus et aucun motif n'avait été fourni. Par exemple, pour le billet portant le numéro d'autorisation de voyage TT/17/00/0561/0000, pour un trajet de New York à Tel-Aviv, le devis le plus bas était de 2 055 dinars jordaniens (soit 2 903

dollars) et n'a pas été retenu ; à la place, l'Office a acheté un billet pour 3 255 dinars jordaniens (4 598 dollars), soit 1 695 dollars de plus.

24. L'Administration a indiqué au Comité que, conformément à ses directives relatives aux voyages, la décision d'accorder un billet pour voyage officiel dépend de la durée du voyage et la sélection du billet se fait selon le principe de l'itinéraire le plus direct et le plus économique. Un autre itinéraire peut être approuvé si, de l'avis des services administratifs (le Chef de cabinet ou une autre personne désignée), cela va dans l'intérêt de l'Office. Malgré cette explication, le Comité a noté que, dans l'un de ces cas, l'itinéraire le plus direct et le plus économique s'élevait à 1 003 dollars, mais un autre vol avait été choisi, coûtant 1 532 dollars, sans motif renseigné par les services administratifs.

25. Le Comité recommande que l'Administration : a) conserve les devis non retenus dans le dossier afin de faciliter le contrôle interne et confirmer que la meilleure option soit choisie ; b) veille à ce que les devis reçus proviennent d'au moins trois agents afin d'élargir l'éventail de choix possibles ; c) indique les raisons, le cas échéant, pour lesquelles l'option la plus économique n'est pas retenue, et veille à ce que le choix soit validé par les services administratifs.

4. Gestion des ressources humaines

Évaluation et notation des fonctionnaires et avancements d'échelon annuels

26. Conformément au paragraphe 22 de la directive concernant le personnel recruté sur le plan régional PD/A/23 du 1^{er} avril 2012, l'avancement d'échelon annuel est prévu dans le régime de traitement de l'Office et une augmentation de traitement correspondant à un avancement d'un échelon est accordée à tout fonctionnaire ayant reçu pour appréciation générale « performance répondant aux attentes ou les dépassant ». Par ailleurs, au paragraphe 6 de la directive PD/A/3 Rev.1 (Partie III) de 1992, il est prévu que tout fonctionnaire qui postule à un emploi dont la classe est très nettement supérieure à celle qui est la sienne dans ses fonctions actuelles peut être promu à cette nouvelle classe pour autant qu'il remplisse tous les critères requis pour le poste et que ses résultats d'ensemble au cours des 12 mois précédents ont été jugés satisfaisants ou très satisfaisants. Toutefois, lors de l'examen des évaluations et notations des fonctionnaires et des avancements d'échelon, le Comité a recensé plusieurs cas de non-respect des dispositions.

27. **Siège (Amman).** Lors de l'examen du système e-Per, qui facilite l'accès aux documents relatifs aux évaluations et notations annuelles de l'ensemble du personnel, le Comité a constaté que seuls 188 des 290 membres du personnel en poste en décembre 2017 (65 %) avaient achevé et soumis leur évaluation annuelle, conformément aux directives. C'est sensiblement inférieur au taux de conformité de 74 % (211 fonctionnaires sur 286) enregistré en 2016. En outre, le Comité a relevé que sur un échantillon de 15 fonctionnaires ayant bénéficié d'un avancement d'échelon en 2017, 10 n'avaient pas achevé leur évaluation pour 2016 au moment de l'augmentation. Cela signifie que les chefs de service et de département, qui sont chargés de veiller au respect des règles relatives à la reconnaissance et aux récompenses, ne s'acquittent pas convenablement de leurs fonctions.

28. **Bureau du Liban.** D'après les registres d'e-Per, 154 des 2 785 membres du personnel recruté sur le plan régional (5,5 %) n'avaient pas terminé leur évaluation annuelle pour 2016. Parmi ces 154 fonctionnaires, 137 n'avaient pas non plus rempli leur appréciation générale comme requis au paragraphe 6 de la directive PD/A/3 Rev.1 (Partie III) de 1992. Pourtant, trois d'entre eux ont obtenu une promotion et 58 ont bénéficié d'un avancement d'échelon, contrairement aux dispositions du paragraphe 22 de la directive concernant le personnel recruté sur le

plan régional PD/A/23 du 1^{er} avril 2012. Cela démontre le manque d'interdépendance entre les évaluations et les promotions et avancements d'échelon, puisque les fonctionnaires obtiennent tous les mêmes récompenses, qu'ils respectent les directives ou non. De même, le Comité a noté que pour l'année 2017, 1 236 fonctionnaires sur 2 832 (44 %) n'avaient pas achevé leur évaluation annuelle. Cela montre que les superviseurs ne veillent pas correctement à ce que tous les membres du personnel terminent leur évaluation conformément à la directive PD/A/23.

29. **Bureau de Jordanie.** D'après l'examen des registres d'e-Per par le Comité, 112 des 6 423 membres du personnel recruté sur le plan régional (2 %) n'avaient pas achevé leur évaluation annuelle pour 2016. Sur un échantillon de 20 fonctionnaires qui n'étaient pas en règle, 14 (70 %) avaient bénéficié de l'avancement d'échelon annuel et un avait été promu, contrairement aux dispositions du paragraphe 22 de la directive concernant le personnel recruté sur le plan régional PD/A/23 du 1^{er} avril 2012. De plus, sur 6 377 fonctionnaires, 343 (5 %) n'avaient pas rempli leur évaluation pour 2017. Le bureau de Jordanie a informé le Comité qu'un problème technique avait touché le progiciel REACH au cours de l'année 2017 et que le Bureau des ressources humaines avait rappelé aux superviseurs de procéder aux évaluations une fois le problème résolu.

30. **Bureau de Gaza.** Sur les 12 887 membres du personnel recruté sur le plan régional pris en compte dans l'examen du Comité, 1 011 (8 %) n'avaient pas achevé leur évaluation pour l'année 2016, parmi lesquels 19 (2 %) ont été promus et 34 (3 %) ont bénéficié de l'avancement d'échelon annuel, ce qui contrevient aux directives PD/A/3 Rev.1 (Partie III) et PD/A/23 concernant le personnel recruté sur le plan régional. Qui plus est, en avril 2018, 318 fonctionnaires (3 %) n'avaient pas terminé leur évaluation pour 2017. L'administration a expliqué qu'en 2016, le personnel du Programme de secours et de services sociaux et celui des services de santé avaient eu des problèmes techniques avec les formulaires à remplir aux fins de l'évaluation. Elle a aussi indiqué que ces problèmes se poursuivaient sur le cycle de 2017, car un nouveau barème des traitements mieux adapté au marché avait été adopté, et la plupart des membres du personnel des services de santé ne pouvait donc pas travailler dans le cadre du système électronique de gestion du temps. Le Département de la gestion de l'information s'efforçait toujours de résoudre le problème.

31. **Bureau de Cisjordanie.** D'après l'examen des registres d'e-Per par le Comité, 1 777 des 3 856 membres du personnel (46 %) n'avaient pas achevé leur évaluation annuelle pour 2016. Pour ce qui est de l'année 2017, les évaluations de 1 198 des 3 517 (34 %) fonctionnaires pris en compte dans l'examen du Comité n'avaient pas été remplies. Le Comité a également noté que parmi les fonctionnaires qui n'avaient pas remis leur évaluation pour 2016, 44 avaient bénéficié d'avancements d'échelon et 16 avaient été promus.

32. L'UNRWA a indiqué que les avancements d'échelon étaient basés sur les rapports ZPA12², qui excluent seulement les fonctionnaires faisant l'objet d'une procédure pour faute, ayant pris un congé spécial sans traitement ou ayant quitté leurs fonctions, mais ne tiennent pas compte des évaluations et notations. Cependant, le Comité estime qu'accorder des avancements d'échelon et des promotions aux fonctionnaires qui n'ont pas achevé leur évaluation enlève tout enjeu à l'appréciation des résultats, ce qui peut démotiver les fonctionnaires les plus rigoureux et respectueux. Cette pratique va également à l'encontre des directives PD/A/3 Rev.1 (Partie III) et PD/A/23 concernant le personnel recruté sur le plan régional.

² Un rapport ZPA12 contient la liste des fonctionnaires pouvant obtenir un avancement d'échelon en un mois donné.

33. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire en sorte que les avancements d'échelon et les promotions soient basés sur les évaluations, et que les fonctionnaires n'ayant pas rempli leur évaluation ou dont les résultats n'ont pas été jugés satisfaisants voient leur augmentation annuelle reportée, conformément aux directives PD/A/3 Rev.1 et PD/A/23 ; b) de renforcer le contrôle des évaluations du personnel et de veiller à ce que les chefs de département et de division exercent leur rôle de vérification de l'achèvement des évaluations du personnel.

Calcul des droits à prestations du personnel recruté sur le plan international

34. L'UNRWA a mis en place le progiciel de gestion intégré REACH pour procéder à des transformations dans son organisation et gérer ses transactions, y compris celles relatives aux prestations du personnel recruté sur le plan international. L'objectif de cette réforme était d'améliorer le calcul des traitements et des autres versements et déductions et d'étayer les procédures de comptabilité des dépenses de personnel. Le Comité a étudié un échantillon de 25 cas concernant les prestations de licenciement de fonctionnaires recrutés sur le plan international, notamment celles liées à la gestion du temps, comme la prime de rapatriement, la conversion en numéraire des congés non pris et les ajustements sur les indemnités pour frais d'études versées à l'avance. Il a relevé plusieurs erreurs de calcul, qui ont entraîné le versement d'un surplus de 18 039 dollars sous forme de primes de rapatriement dans cinq cas et de 34 313 dollars au titre de la conversion en numéraire des congés non pris dans trois cas.

35. Selon le Comité, ces erreurs sont essentiellement imputables à l'intervention manuelle dans le calcul des prestations, étant donné que le système informatique de traitement des congés du personnel recruté sur le plan international n'a pas d'interface avec les modules de gestion du temps du progiciel REACH. Le calcul des droits à prestations de cette catégorie de personnel se fait donc en dehors de REACH, ce qui augmente le risque d'erreur. Le Comité a également constaté que les changements³ liés au calcul de la prime de rapatriement introduits dans les dispositions 9.13 et 13.1 (mesures transitoires) du Règlement du personnel recruté sur le plan international ont parfois été mal appliqués. La disposition 9.13 telle que révisée en juillet 2016 prévoit une durée de service minimale de cinq ans pour prétendre à la prime de rapatriement, critère qui ne figurait pas auparavant dans cette disposition. Le personnel de la Section des services du personnel recruté sur le plan international n'a donc pas bien appréhendé le calcul de ces primes.

36. L'Office a déclaré que les erreurs de calcul observées en ce qui concerne la conversion en numéraire des congés non pris étaient attribuables au système informatique et non à des calculs manuels. Il a cependant reconnu le risque d'erreur et s'est engagé à améliorer les procédures de vérification en dressant la liste des facteurs déterminant le calcul de ces droits. L'administration a également indiqué vouloir mettre en place des niveaux de contrôle, de manière à faire vérifier les calculs à la fois par le responsable des ressources humaines et le Chef de la Section des services du personnel recruté sur le plan international. En outre, sous réserve de la disponibilité de ressources, il était prévu d'intégrer le système informatique de traitement des congés au progiciel REACH en 2019, afin de remédier aux défaillances observées.

37. Le Comité recommande à l'Office : a) d'améliorer ses procédures de vérification des droits à prestations calculés manuellement en attendant l'aménagement de l'interface entre le système informatique de traitement des

³ Le 1^{er} juillet 2016, l'Office a commencé à appliquer les nouveaux critères décidés par la Commission de la fonction publique internationale, en portant à cinq ans la période minimale de service requise pour prétendre à la prime de rapatriement.

congés et le progiciel REACH, de façon à réduire le risque d'erreur humaine ; b) de perfectionner le module de gestion du temps dans REACH en intégrant le système informatique autonome de traitement des congés pour faciliter les calculs afférents à la conversion en numéraire des congés non pris.

Recrutement de personnel sur le plan régional

38. En application du paragraphe 20 de la politique de sélection du personnel recruté sur le plan régional de l'UNRWA, toute procédure de recrutement doit être menée à bien dans un délai de 90 jours entre la date de publication de l'avis de vacance de poste et la date à laquelle une décision finale est prise. Au vu des rapports relatifs aux activités de recrutement de deux bureaux de secteur, le Comité a relevé les manquements suivants :

- **Premier bureau de secteur.** Dans le cadre du recrutement de personnel sur le plan régional visant à pourvoir 22 postes vacants, les procédures de recrutement de 10 nouveaux fonctionnaires (45 %) se sont terminées le 30 octobre 2017, avec des retards allant de 106 à 223 jours au-delà de la période prévue de 90 jours.
- **Deuxième bureau de secteur.** Des retards de 15 à 197 jours au-delà du délai maximum de 90 jours ont été constatés dans les procédures de recrutement de 43 des 54 postes vacants (80 %) annoncés et pourvus au 30 octobre 2017.

39. Le Comité a été informé que les retards prolongés pris par les deux bureaux de secteur dans les procédures de recrutement étaient dus au fait que les départements recruteurs ont pris plus de temps que prévu pour évaluer les candidatures et préparer les questions techniques.

40. Concernant le premier bureau, l'administration a ajouté que les retards étaient également liés à la présence obligatoire d'un représentant des autorités nationales dans le jury d'entretien, conformément à la législation du pays hôte. Or, toute confirmation tardive de la participation du représentant désigné entraînait un retard. Toutefois, d'après les observations du Comité, ce cas de figure ne s'est présenté que dans deux des dix cas de retard analysés (18 jours dans un cas et 73 dans l'autre). Dans les huit autres cas, la participation a été confirmée dans un délai de un à sept jours. Le Comité a également appris que le taux élevé de renouvellement du personnel, tant d'exécution que d'encadrement, au Bureau des ressources humaines comptait parmi les causes de retard dans le premier bureau de secteur. La direction de celui-ci a décidé de faire venir trois fonctionnaires du siège (Amman) qui apporteraient un appui aux procédures de recrutement et aux activités liées aux ressources humaines en général. Le bureau s'emploie actuellement, avec l'aide du siège, à renforcer davantage les ressources, aptitudes et connaissances de l'équipe de recrutement.

41. Le Comité a noté que dans la plupart des cas, dans les deux bureaux de secteur, les retards dans le recrutement étaient essentiellement dus à un manque d'organisation en interne. Cela s'est manifesté notamment par l'absence de plan d'action pour chacune des étapes de la procédure, dont la préparation des questions, la notation des tests, la diffusion des résultats, la présentation par le Bureau des ressources humaines aux départements recruteurs d'une liste de candidats présélectionnés et, dans le cas du premier bureau de secteur, l'envoi au gouvernement du pays hôte d'une invitation à assister à l'entretien en tant qu'observateur. Un plan d'action pour le recrutement permettrait d'établir des délais pour chacune de ces phases, ainsi que pour d'autres étapes importantes telles que la signature du contrat de travail, ce qui renforcerait le suivi et l'application du principe de responsabilité. Le Comité est d'avis que les

recrutements doivent s'effectuer de façon méthodique afin de réduire les retards susceptibles d'avoir une incidence sur la prestation de services aux réfugiés.

42. Les bureaux de secteur de l'Office ont accepté, comme le Comité le recommandait, de s'efforcer de respecter les délais de recrutement de manière à rendre service aux réfugiés efficacement et en temps utile.

Prise en compte dans REACH des paramètres liés aux congés pour les prestataires de services indépendants

43. On parle de prestataires de services indépendants pour désigner le personnel complémentaire correspondant, aux termes de l'ancienne directive interne n° 29, aux consultants et vacataires. Des changements ont été apportés par la voie de la directive sur le personnel complémentaire n° 1 en décembre 2016. De nouveaux avantages et conditions y figurent par rapport à ceux établis dans la directive interne n° 29. Aux termes de celle-ci, les consultants et vacataires accumulaient 2,5 jours de congé annuel par mois complet travaillé et n'avaient droit à aucun jour de congé de maladie. Dans la nouvelle directive, la section 1.2 révisée des conditions générales régissant les contrats des prestataires de services indépendants prévoit l'accumulation de 1,5 jour de congé annuel et de 2 jours de congé de maladie par mois de travail complet.

44. Lors de l'examen des paramètres liés aux congés dans le progiciel REACH au bureau de Cisjordanie, le Comité a constaté que le système était encore configuré pour octroyer 2,5 jours de congé annuel et non 1,5 comme le prévoit la nouvelle directive. De même, en ce qui concerne les congés de maladie des prestataires de services indépendants, les paramètres du système n'avaient pas été modifiés pour appliquer la nouvelle directive, qui prévoit l'octroi de deux jours par mois complet travaillé, dans la limite de sept jours cumulés sur 11 mois.

45. Le Comité a été informé qu'afin de respecter la nouvelle directive, le responsable des ressources humaines avait manuellement réduit les congés annuels accumulés de 2,5 à 1,5 jour et ajouté les jours de congé de maladie à chaque employé d'un prestataire de services indépendant, pour chaque mois. Le Comité juge qu'il est nécessaire d'adapter le système informatique aux modifications des directives internes afin d'éviter les interventions manuelles, qui peuvent entraîner des erreurs susceptibles de se répercuter sur les montants versés au titre des congés.

46. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de configurer le progiciel REACH de manière à octroyer 1,5 jour de congé annuel par mois, ainsi que les jours de congés de maladie tels que prévus dans la nouvelle directive sur le personnel complémentaire (CPD/1), afin d'éviter le risque d'erreur induit par les interventions manuelles ; b) de faire en sorte que toute modification apportée aux directives sur les droits à prestations du personnel soit immédiatement accompagnée de changements dans les paramètres informatiques, afin de garantir l'exactitude des calculs liés à ces droits.

Postes de fonctionnaire international financés par le budget ordinaire et les fonds extrabudgétaires

47. En application de la résolution 3331B (XXIX) adoptée le 17 décembre 1974 par l'Assemblée générale, les traitements et autres dépenses relatives au personnel international travaillant pour l'UNRWA sont financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU, depuis le 1^{er} janvier 1975. Le Comité a examiné le budget-programme de l'exercice 2016-2017, dans lequel étaient présentés les effectifs nécessaires pour ce qui est du personnel recruté sur le plan international, au titre des ressources humaines mobilisées. En comparant ces données avec les effectifs réels, il a relevé les anomalies suivantes :

a) **Modification de la structure organisationnelle.** En 2016, l'Office a remanié sa structure pour inclure de nouveaux départements, ainsi que des divisions et groupes d'appui ; cependant, ces changements ne figurent pas dans l'organigramme approuvé présenté dans le budget de l'exercice biennal 2016-2017. Ont notamment été créés le Département de la gestion de l'information et le Département de la sécurité et de la gestion des risques. Le Comité a également noté que ces changements n'étaient pas accompagnés d'orientations, puisqu'ils ne sont pas pris en compte dans la directive interne n° 3 de 2006. Par conséquent, le mandat et les compétences des nouveaux départements ne sont clairement définis dans aucun document officiel. L'UNRWA a expliqué que le budget de l'exercice biennal 2016-2017 avait été établi durant la première moitié de l'année 2015 et que les deux départements avaient été créés plus tard, d'où leur absence de l'organigramme de ce budget. Les changements seront présentés dans une directive interne.

b) **Subventions versées par le Siège de l'ONU au titre des postes de l'UNRWA inscrits au budget ordinaire de l'ONU.** L'UNRWA se fonde sur un effectif de 155 fonctionnaires recrutés sur le plan international pour demander le versement de subventions imputées au budget ordinaire de l'ONU, alors qu'il ne comptait en moyenne que 130 postes de ce type en 2017. Le Comité considère que l'Office devrait partir de l'effectif réel pour les demandes de subvention et la comptabilisation des subventions reçues. L'Office a expliqué que les rapports sur les subventions versées au titre des postes concernés étaient établis au moyen de documents types utilisés pour toutes les entités des Nations Unies. Les subventions sont fondées sur le nombre de postes approuvés, mais les rapports sur les versements reposent sur une comparaison des dépenses annuelles effectives et du montant total des subventions annuelles qui ont été reçues. L'UNRWA a également attribué l'écart entre l'effectif réel et les subventions demandées à d'autres facteurs, tels que le taux de vacance de postes estimé par le Siège, qui a pour effet de réduire légèrement le montant définitif inscrit à chaque chapitre du budget.

48. Le Comité prend note de ces explications mais juge tout de même que l'Office doit mettre à jour son organigramme et sa directive interne n° 3, conformément aux engagements de l'administration. Il estime également que l'UNRWA devrait communiquer avec le Siège de l'ONU au sujet des irrégularités qui émanent de celui-ci et veiller à se baser sur l'effectif réel pour les demandes d'avances au Siège et leur comptabilisation.

49. Le Comité recommande à l'Office : a) de mettre à jour son organigramme et sa directive interne n° 3, de manière à y faire figurer les nouveaux départements et divisions ; b) de faire connaître son effectif réel dans ses demandes et rapports au Siège de l'ONU concernant les avances imputées sur le budget ordinaire pour financer les postes de fonctionnaire international.

Gestion des congés des fonctionnaires

50. Les congés du personnel de l'UNRWA sont contrôlés au moyen du système informatique de traitement des congés, pour le personnel recruté sur le plan international, et du système électronique de gestion du temps, pour le personnel recruté sur le plan régional. Les deux systèmes ont été mis au point essentiellement pour faciliter la gestion des absences, notamment pour ce qui est de repérer et gérer les manquements et de déterminer les droits des différents membres du personnel, ainsi que pour établir le solde de congés en fin d'année à inscrire dans les états financiers.

51. Ayant examiné les données relatives aux congés du personnel recruté sur les plans international et régional au 31 décembre 2017 communiquées par le siège et les

bureaux de secteur, le Comité a relevé les anomalies ci-après, auxquelles la direction doit remédier.

Personnel recruté sur le plan international

a) Congés pris avant approbation du superviseur

52. Le Comité a examiné 1 473 cas sur les 2 765 congés pris par le personnel, et recensé 272 cas dans lesquels un fonctionnaire avait pris un congé annuel, un congé dans les foyers ou un congé de maternité ou de paternité avant d'avoir reçu l'approbation de son superviseur, ce qui est contraire aux paragraphes 8 et 9 de la disposition 105.1 du Règlement du personnel. À titre d'exemple, dans 181 des 272 cas (67 %), les demandes de congé ont été soumises entre 8 et 200 jours après la date de départ en congé du fonctionnaire (voir tableau 4). L'UNRWA a attribué les irrégularités observées à divers facteurs, dont certains problèmes techniques et l'absence des superviseurs. L'administration a également affirmé que dans certains cas, le congé avait été approuvé d'abord par voie de courriel, puis dans le système informatique seulement après le retour du fonctionnaire intéressé. Toutefois, le Comité juge que les raisons avancées ne justifient pas le non-respect des règles, étant donné que certains fonctionnaires travaillant dans les mêmes conditions ont demandé leurs congés à l'avance et reçu en temps voulu l'approbation de leur superviseur. Qui plus est, l'approbation des congés ne nécessite pas la présence physique du superviseur puisqu'il s'agit d'une procédure qui se fait en ligne, dans le système informatique de traitement des congés.

Tableau 4

Temps écoulé entre le début des congés et la date de demande

<i>Temps écoulé après le départ en congé</i>	<i>Nombre de cas</i>	<i>Pourcentage</i>
60 à 200 jours	43	16
30 à 59 jours	46	17
8 à 29 jours	92	34
7 jours ou moins	91	33
Total	272	100

Source : États de congés du personnel recruté sur le plan international (siège et bureaux de secteur).

b) Approbation des demandes de congé

53. Sur les 1 475 demandes de congé du personnel du siège et des cinq bureaux de secteurs qu'a examinées le Comité, 220 (15 %) ont été approuvées à la fois par le premier et le second superviseurs, tandis que 1 255 (85 %) ont été approuvées seulement par un superviseur. Le Comité considère que le manque d'harmonisation dans l'approbation des congés risque de semer l'incertitude et d'amener le personnel de l'Office à déposer des plaintes. Il a par exemple constaté que sur les 16 demandes approuvées par le premier superviseur uniquement, 9 ont été finalement rejetées par le deuxième. L'administration a indiqué que l'approbation du deuxième superviseur était facultative, mais que pour lever toute ambiguïté, les paramètres seraient harmonisés dans le système informatique et l'approbation facultative du deuxième superviseur ne serait plus proposée, sauf pour les chauffeurs recrutés sur le plan international.

c) *Suivi des demandes de congé annulées ou en attente*

54. Parmi les 1 475 demandes de congé examinées, 105 (7 %) ont été annulées par les superviseurs, dont 26 après que le fonctionnaire soit déjà parti en congé. Chacune des 26 demandes était restée en suspens pour des périodes allant de 1 à 125 jours, sans que l'administration ne prenne de décision. L'UNRWA a affirmé que le Département des ressources humaines enverrait un message pour rappeler aux superviseurs d'approuver les demandes de congé en temps voulu et de veiller à ce que personne ne parte en congé avant d'avoir soumis une demande et reçu l'approbation dans le système informatique.

d) *Soldes de congés*

55. Le personnel de l'UNRWA cumule chaque mois 2,5 jours de congé à prendre au cours du cycle d'administration du congé annuel, un maximum de 60 jours de congé accumulés pouvant être transférés d'un cycle à l'autre. Le Comité a comparé les soldes de congés en fin d'année inscrits dans le système informatique avec les registres de présence pour un échantillon de 15 fonctionnaires et a relevé des anomalies dans 14 cas (93 %). Pour 8 des fonctionnaires concernés, le solde de congés était plus élevé qu'il n'aurait dû l'être, avec un excédent total de 102,5 jours (42 114,62 dollars)⁴, et pour les 6 autres, le solde consigné était inférieur à ce qu'indiquaient les registres, pour un total de 52 jours (21 466,94 dollars). Cela signifie que les soldes de congés figurant dans le système informatique qu'a consultés l'actuaire ne correspondaient pas aux chiffres effectifs inscrits dans les registres de présence du personnel, qui constituent la source principale.

56. Le Comité avertit que continuer d'utiliser le système informatique pour établir les soldes de congés sans les confronter régulièrement aux registres de présence peut donner lieu à des erreurs dans les états financiers et au versement de montants inexacts au titre des congés non pris. Les irrégularités observées dans le système informatique sont principalement dues à des problèmes de configuration, liés notamment à la déduction de jours de congé lors de l'approbation d'une demande soumise longtemps à l'avance et à la non-prise en compte des congés refusés et des demandes en attente relatives à des congés déjà pris.

57. Le Comité considère que les incohérences constatées en ce qui concerne la gestion des congés sont principalement liées au suivi insuffisant des soldes de congés établis dans le système informatique, à l'absence de confrontation régulière de ces soldes avec les registres de présence et au manque de contrôle par les superviseurs des congés pris par le personnel.

Personnel recruté sur le plan régional

a) *Soldes de congés*

58. Le Comité a examiné les soldes de congés d'un échantillon de 15 membres du personnel recruté sur le plan régional au siège d'Amman et les a comparés avec les données fournies à l'actuaire aux fins de l'évaluation ; il a relevé des irrégularités dans 10 cas. Dans 7 de ces cas, les soldes de congés des fonctionnaires concernés étaient sous-estimés, pour un total de 62,65 jours (4 020,50 dollars), tandis que les soldes de 3 fonctionnaires affichaient un excédent cumulé de 17,70 jours (1 219,41 dollars). Cela amène à douter de la fiabilité des données utilisées pour le calcul des provisions au titre des congés non pris.

⁴ Calcul de la provision afférente à la conversion en numéraire des congés non pris : salaire de base annuel d'un fonctionnaire recruté sur le plan international/261 x nombre de jours de congé annuel restant.

b) *Absence de journal d'audit pour les soldes de congés*

59. Le Comité a demandé que des données relatives aux reliquats de congés en fin d'années soient extraites du système informatique de traitement des congés, pour ce qui est du personnel recruté sur le plan international, et à la fois du progiciel REACH et du système électronique de gestion du temps, pour le personnel recruté sur le plan régional, en vue de vérifier les données communiquées à l'actuaire. Cependant, l'Office n'a pas pu fournir ces informations puisque les systèmes ne permettent pas de connaître les soldes de congés cumulés à des dates antérieures. Le Comité a également noté que les soldes pris en compte pour calculer les provisions liées aux congés cumulés sur tout le cycle par le personnel recruté sur le plan international avaient été arrêtés au 27 et non au 31 décembre 2017. La Section des services du personnel recruté sur le plan international a informé le Comité que les soldes enregistrés au 27 décembre avaient été ajustés manuellement pour obtenir les soldes tels qu'arrêtés au 31 décembre. Pourtant, le Comité n'a trouvé aucune preuve de ces ajustements manuels. Il a appris que le système informatique de traitement des congés, le système électronique de gestion du temps et le progiciel de gestion intégré ne donnaient pas accès aux soldes de congés associés à des dates passées (par exemple au 31 décembre 2017). Ils génèrent seulement les données correspondant au jour même, et le Département des ressources humaines les ajuste manuellement. Après examen des soldes de congés cumulés entre le 15 avril 2017 et le 27 décembre 2017 et ajustés manuellement, sur un échantillon de 15 fonctionnaires du siège recrutés sur le plan régional, le Comité a constaté que les soldes de 10 fonctionnaires ne correspondaient pas à ce qu'indiquaient les états de congés soumis à l'actuaire. Cela amène à douter de la fiabilité des soldes de congés extraits des systèmes de gestion des congés.

60. Le Comité estime que l'impossibilité d'obtenir les soldes de congés pour des dates antérieures dans ces trois systèmes, qui amène à ajuster manuellement des données produites à des dates inadéquates, entraîne le risque d'obtenir des soldes de congés inexacts et par conséquent d'établir des provisions erronées au titre des congés non pris.

c) *Congés pris avant approbation du superviseur et demandes de congé pendantes de longue date*

61. **Siège (Amman).** Sur les 4 396 cas de congés pris en 2017 que le Comité a examinés, le fonctionnaire est parti en congé avant d'avoir obtenu l'approbation de son superviseur dans 1 267 cas (29 %). Les demandes ont été soumises 1 à 112 jours après la date de début des congés. L'administration a déclaré que les fonctionnaires prévenaient les superviseurs de leur intention de prendre des congés annuels par téléphone ou par courriel, et que les congés étaient consignés dans le système une fois le fonctionnaire revenu. Les autres types de congé n'étaient pas prévisibles et ne pouvaient donc pas faire l'objet de demandes préalables. Néanmoins, le Comité considère que le fait de prévenir les superviseurs par courriel ne justifie pas le non-respect des procédures qui doivent être faites en ligne, et que les fonctionnaires peuvent soumettre directement des demandes de congé formelles dans le système informatique au lieu d'envoyer des courriels.

62. **Bureau de Jordanie.** Sur les 19 538 cas examinés par le Comité en ce qui concerne l'année 2017, 1 471 demandes de congé (8 %) n'ont pas été traitées par les superviseurs pendant des périodes allant de 1 à 295 jours à compter de la date de demande, alors que les fonctionnaires intéressés avaient déjà pris leurs congés. Sur ces 1 471 demandes, 986 (67 %) concernaient des anciens membres du personnel recruté sur le plan régional, et 1 299 (88 %) n'avaient pas été soumises aux superviseurs avant la date de début des congés. L'UNRWA a informé le Comité qu'il

suivrait de près les demandes en souffrance et enverrait aux superviseurs n'ayant pas traité des demandes soumises de longue date des rappels autres que ceux envoyés automatiquement par le système électronique de gestion du temps.

63. **Bureau de Cisjordanie.** Au total, 453 demandes n'ont pas été approuvées par le superviseur avant que le fonctionnaire intéressé ait déjà pris son congé ; les demandes sont restées en suspens pour des durées allant de 1 à 937 jours. Le Comité a également constaté que 263 autres demandes, qui ont été approuvées par les superviseurs dans le système électronique de gestion du temps, n'ont pas été enregistrées dans le progiciel REACH pendant des périodes allant de 1 à 899 jours, à cause d'une faille dans le système. Par ailleurs, un excédent de 4 266 dollars a été versé au titre des congés non pris à deux anciens fonctionnaires, étant donné que les soldes de congés figurant dans REACH n'étaient pas corrects. Les fonctionnaires concernés ont pris des congés après approbation du superviseur dans le système électronique de gestion du temps, mais l'information n'a pas été répercutée automatiquement dans le progiciel REACH et les jours n'ont donc pas été déduits du solde de congés, d'où le versement d'un montant trop élevé. Le bureau de Cisjordanie a assuré au Comité qu'il prélèverait les montants correspondants au trop-perçu sur les soldes créditeurs des deux anciens fonctionnaires auprès de la Caisse de prévoyance.

64. Le bureau de Cisjordanie a informé le Comité qu'en ce qui concerne les 453 demandes de congé susmentionnées, les superviseurs avaient donné leur approbation à l'oral et non dans le système. Pour ce qui est des 263 demandes approuvées dans le système électronique de gestion du temps mais non transférées dans REACH, l'administration a expliqué que ce progiciel était bloqué chaque mois pour 10 jours pendant le traitement des états de paie et que, pendant cette période, l'option de vérification des congés disponibles était désactivée. Les fonctionnaires pouvaient tout de même prendre des congés approuvés par les superviseurs dans le système électronique et, une fois débloqué, le progiciel REACH mettait automatiquement à jour toutes les demandes traitées pendant la période de 10 jours. Toutefois, il arrivait que certaines mises à jour ne soient pas prises en compte dans REACH, en raison d'une faille dans le progiciel liée à l'interface avec le système électronique de gestion du temps.

65. **Bureau du Liban.** Le Comité a recensé 222 demandes de congé que les superviseurs n'ont pas traitées pendant des périodes de 1 à 242 jours. Parmi ces cas, les congés associés à 129 demandes (58 %) ont été pris avant obtention de l'approbation du superviseur, contrairement à ce que prévoit la disposition 105.1 du Règlement du personnel. Le Comité a appris que l'administration s'employait à trouver une solution globale permettant l'approbation automatique des demandes après un certain délai.

66. Tout congé pris sans l'approbation du superviseur dans le système électronique de gestion du temps n'est pas déduit du solde de congés du fonctionnaire dans ce système, ni dans REACH ; seuls les congés approuvés par un superviseur dans le premier système sont déduits du solde dans les deux systèmes. Le Comité estime que lorsque les superviseurs laissent des demandes de congé en souffrance pendant longtemps, les soldes de congés figurant dans les systèmes risquent d'être inexacts, ce qui peut donner lieu à des erreurs dans les droits à congé et les états financiers. En outre, le fait d'accorder des congés à l'oral peut permettre aux fonctionnaires de prendre plus de jours de congé qu'ils n'en ont, puisque les jours octroyés à l'oral ne sont pas déduits des soldes de congés dans les systèmes informatiques.

d) *Demandes de congé rejetées*

67. **Bureaux de Jordanie et du Liban.** Sur un total de 627 demandes rejetées par les superviseurs, 320 (51 %) l'ont été après que le fonctionnaire concerné ait déjà

entamé ses congés. Parmi ces demandes rejetées figuraient celles de deux anciens fonctionnaires du bureau du Liban, et aucune déduction n'a été faite de leur versement au titre des congés non pris ou de leur salaire mensuel.

68. Le fait que des demandes soient rejetées après que les fonctionnaires concernés aient déjà pris leurs congés montre que l'approbation des congés n'est pas utilisée comme un outil de contrôle du personnel, mais considérée comme une simple formalité. L'Office a déclaré que cela n'influaient pas sur les soldes de congés dans le système puisque le Département des ressources humaines examinait généralement les informations figurant dans REACH pour vérifier que les demandes de congé en attente ou rejetées faisaient l'objet d'ajustements manuels sur le salaire mensuel des fonctionnaires, ou sur les versements au titre des congés non pris des anciens membres du personnel. Cependant, le Comité a constaté que les superviseurs ne communiquaient pas avec le Département des ressources humaines pour faire déduire les jours conformément aux explications de la direction.

69. **L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de renforcer le suivi des congés du personnel assuré par les superviseurs, pour faire en sorte que toutes les demandes soient approuvées avant la date de début des congés ; b) d'harmoniser les paramètres de désignation des superviseurs chargés d'approuver les demandes de congé dans le système informatique de traitement des congés ; c) de passer régulièrement en revue les systèmes de gestion des congés pour repérer les manquements et y répondre, notamment en ajustant le salaire mensuel des fonctionnaires ou les sommes versées au titre des congés non pris aux anciens membres du personnel, compte tenu des demandes de congé en attente ou rejetées.**

70. **L'Office a également accepté, comme le Comité le recommandait : a) de se renseigner sur les irrégularités observées dans les soldes de congés et de faire le nécessaire pour établir les droits à congé exacts de tous les membres du personnel ; b) de rapprocher régulièrement les soldes de congés du personnel recruté sur le plan international figurant dans le système informatique de traitement des congés et les registres de présence du personnel, pour veiller à ce que les provisions au titre des congés cumulés en fin d'année soient calculées de manière fiable ; c) de remanier le système informatique de traitement des congés et le système électronique de gestion du temps, de façon à ce qu'ils permettent d'obtenir automatiquement les soldes de congés cumulés à des dates antérieures, aux fins du suivi et de la vérification dans le journal d'audit.**

71. **L'Office a en outre accepté, comme le Comité le recommandait, de revoir l'interface entre le progiciel REACH et le système électronique de gestion du temps, pour faire en sorte que toutes les demandes de congé approuvées dans le second pendant les périodes de traitement des états de paie soient automatiquement transférées dans REACH une fois les périodes de blocage terminées.**

5. Gestion des subventions

Double paiement de l'assistance pécuniaire fournie aux bénéficiaires par le bureau de la République arabe syrienne

72. L'UNRWA fournit une assistance pécuniaire aux réfugiés de Palestine pour répondre à leurs besoins élémentaires, comme se nourrir ou se vêtir. En République arabe syrienne, chaque bénéficiaire reçoit 33 000 livres syriennes (soit 64 dollars) tous les trois mois.

73. Le Comité a examiné les tableaux de bord, les fiches de paiement et le plan de distribution des aides pour les premier, deuxième et troisième trimestres au bureau de

République arabe syrienne, et recensé 22 cas dans lesquels l'aide avait été versée deux fois à un même réfugié. Les tableaux de bord montraient que les doubles paiements avaient également été constatés par un exercice de vérification interne effectué par le bureau des finances après réception de remboursements bancaires faisant suite au versement de l'assistance pécuniaire.

74. Le Comité a noté que les doubles paiements étaient principalement dus au manque de contrôles adaptés dans le système informatisé de gestion des urgences pour détecter les noms en double, et au fait que la vérification des enregistrements était défaillante, une même personne pouvant être enregistrée sous un numéro d'immatriculation différent dans deux familles, et recevoir une assistance pécuniaire dans les deux familles. Il a également noté des incohérences dans l'enregistrement des données dans le système, certains bénéficiaires ayant été enregistrés uniquement sous leur prénom, certains sous deux noms, et d'autres trois. Il y avait aussi des doublons dans les numéros d'immatriculation de 7 825 familles au premier cycle, 7 834 au deuxième et 8 049 au troisième. Le Comité a en outre constaté des doublons de documents nationaux d'identité sur des fiches de paiement, ce qui montrait que les sommes versées à deux familles différentes avaient été reçues par une même personne ayant présenté le même numéro pour les deux familles.

75. À l'issue d'entretiens avec l'administration et de vérifications des fichiers enregistrés dans le système, le Comité a noté que dans certains cas le double enregistrement semblait intentionnel, avec, par exemple, un même nom enregistré deux fois en omettant certaines lettres pour qu'il paraisse différent et que des numéros d'immatriculation différents soient attribués.

76. Le Comité a été informé que les doubles paiements se produisaient principalement lorsqu'un fils et une fille de deux familles différentes se mariaient et formaient une nouvelle famille sans faire retirer leurs noms des familles de leurs parents. Dans ces cas, la femme apparaissait dans les deux familles, en tant qu'épouse dans la nouvelle famille et en tant que fille dans la famille de ses parents, avec des numéros différents et un versement dans chaque cas. L'UNRWA a indiqué que cette défaillance s'expliquait principalement par le défaut d'identifiant principal unifié, qui permettrait de comparer les données du système informatisé de gestion des urgences et du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, système principal. Le Comité a également été informé que l'administration avait commencé à supprimer les doublons en rapprochant les données de chaque dossier, et qu'une mission conjointe du Département des secours et des services sociaux et du Département de la gestion de l'information serait organisée dans un futur proche en République arabe syrienne pour harmoniser les deux bases de données.

77. Tout en accueillant avec satisfaction la réponse apportée par l'administration au problème des doubles paiements, le Comité considère que ce problème est dû à une inadéquation du contrôle de l'immatriculation des réfugiés dans la base de données du système informatisé de gestion des urgences, qui permet à un même réfugié de figurer dans plus d'une famille, et à un calendrier de vérification de la liste de distribution de l'assistance pécuniaire inapproprié, cette vérification étant actuellement effectuée après le remboursement par les banques chargées de distribuer l'assistance pécuniaire.

78. L'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait : a) d'instituer des mécanismes adaptés pour contrôler les données d'immatriculation saisies dans le système informatisé de gestion des urgences et actualiser les données enregistrées dans le système pour éliminer et éviter les immatriculations multiples en attendant le lancement du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés ; b) de créer un identifiant principal unifié qui permette de comparer les données du système informatisé de gestion des

urgences à celles du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, tout en étudiant la possibilité de transférer les données du système informatisé de gestion des urgences dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés ; et c) de vérifier les données saisies dans la liste de distribution avant de la communiquer aux banques chargées de procéder aux paiements.

79. L'UNRWA est également convenu, comme le Comité le recommandait : a) d'enquêter sur les doublons pour déterminer lesquels d'entre eux étaient intentionnels et prendre les mesures correctives nécessaires ; et b) de recouvrer les montants payés en double en les prélevant sur les subventions futures des bénéficiaires concernés.

Contrôle des immatriculations et gestion des transferts relevant de l'assistance pécuniaire

80. En 2013, le bureau de Jordanie a lancé le programme d'assistance pécuniaire d'urgence afin d'apporter une assistance pécuniaire aux réfugiés Palestiniens les moins vulnérables et extrêmement vulnérables de la République arabe syrienne, sur la base de leur catégorie d'admissibilité. Cette aide a été fournie sous forme d'une assistance pécuniaire ordinaire, d'une aide pour affronter l'hiver et d'une assistance pécuniaire d'urgence ponctuelle. Le Comité a examiné les listes de distribution trimestrielles, les données sur les réfugiés enregistrées dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés et le système informatisé d'aide à la gestion pour ces réfugiés, et les procédures de contrôle de l'immatriculation, de la gestion des bases de données et de l'élaboration des listes de distribution. Comme suite à cet examen, il a noté les irrégularités suivantes :

a) *Défaut de directives générales*

81. Le bureau de Jordanie n'a pas de directives générales détaillées qui définissent les procédures de contrôle et établissent les responsabilités des membres du personnel compétents de l'immatriculation à la distribution des subventions, et dans la gestion de la base de données. La direction du bureau de Jordanie a indiqué que l'élaboration des directives générales étaient en cours et devrait être terminée en 2018. Le Comité considère que le défaut de directives bien précises pour la distribution de l'aide pécuniaire et pour l'immatriculation des réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne peut exposer l'entité à des risques de fraude liés aux doubles versements.

b) *Listes de distribution aux bénéficiaires non prises en compte par la base de données du système*

82. Le bureau de Jordanie dresse une liste trimestrielle de distributions de vivres aux bénéficiaires à partir du système principal, connu sous le nom de module d'urgence du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés. Cependant, le nombre de bénéficiaires ayant reçu une aide est supérieur à celui fourni par la liste, car il inclut 703 réfugiés non immatriculés⁵ (voir tableau 5), dont les noms et pièces justificatives n'étaient pas enregistrés dans le système. Les bénéficiaires supplémentaires sont enregistrés dans un autre système, connu sous le nom de système informatisé d'aide à la gestion, et ne sont pas enregistrés dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés car ils n'ont pas de document d'identité valide. Le Comité a noté que cela était contraire aux paragraphes 2 et 3 de

⁵ Les réfugiés non enregistrés sont des réfugiés n'ayant pas de documents légaux complets leur permettant d'être enregistrés dans le système mais couverts par des cas de protection et enregistrés comme personnes accompagnantes. Leurs noms ne figurent pas dans le système, mais seulement dans le système informatisé d'aide à la gestion.

la section IV-B des directives générales de l'UNRWA relatives à l'admissibilité et à l'immatriculation (2014), selon lesquelles les réfugiés qui n'ont pas de document d'identité ou de passeport valide doivent enregistrer leurs descendants s'ils ont une attestation écrite complète des responsables des services des camps de l'Office dans la zone.

Tableau 5
Nombre de réfugiés par zone au bureau de Jordanie

Zone	Nombre de réfugiés non enregistrés	
	Y compris les réfugiés dont le fichier était désactivé en octobre 2017	Dont le fichier était actif en octobre 2017
Amman Sud	46	46
Amman Nord	170	151
Irbid	188	159
Zarka	299	282
Total	703	638

Source : Système informatisé d'aide à la gestion pour les réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne.

83. Le Comité a également constaté qu'aucune sauvegarde de la base de données du système informatisé d'aide à la gestion n'avait été faite, et que la division chargée de la gestion des informations collectées sur le terrain ne contrôlait pas le système informatisé d'aide à la gestion, application informatique élaborée en interne et installée sur six ordinateurs, dont quatre étaient dans quatre bureaux de zone.

84. L'administration a déclaré que les paiements étaient basés sur le nombre de personnes accompagnantes, qui comprenait les réfugiés immatriculés et les réfugiés non immatriculés n'ayant pas de document d'identité valide. Toutefois, le Comité considère toujours qu'il est clair, dans les directives de 2014 relatives à l'admissibilité et à l'immatriculation que, en ce qui concerne les réfugiés non immatriculés n'ayant pas de pièce d'identité valide, les aides doivent être versées à leurs descendants immatriculés s'ils disposent d'une attestation écrite complète des responsables des services des camps de l'Office dans la zone.

c) *Défaut de vérifications internes*

85. Au bureau de Jordanie, le traitement trimestriel des dossiers des réfugiés non immatriculés est effectué par l'analyste des données concernant les urgences sur le terrain, avant que l'aide soit versée. Cependant, ce traitement est basé sur le nombre de réfugiés par système de grand livre et non sur les noms et informations personnelles des réfugiés. Le Comité a noté que les fichiers du système informatisé d'aide à la gestion utilisés pour faire les versements n'étaient pas liés aux fichiers tenus manuellement, et que l'analyste de données n'avait qu'un accès limité aux documents papier, qui sont tenus à jour manuellement dans les zones où vivent les réfugiés.

86. De plus, la base de données du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés comprenait 74 fichiers actifs enregistrés avec des informations incomplètes, comme par exemple avec un seul élément du nom enregistré au lieu d'un nom complet, ce qui est contraire aux dispositions de la section IV-C des directives de 2014 relatives à l'admissibilité et à l'immatriculation, selon lesquelles l'immatriculation doit être complète, basée sur les documents officiels requis. Par ailleurs, un même numéro du système de grand livre pouvait être utilisé plusieurs fois

pour une même personne inscrite sur la liste des réfugiés non immatriculés du système informatisé d'aide à la gestion. Par exemple, dans l'un des cas, le nom d'un réfugié apparaissait deux fois, une fois comme le fils d'une femme enregistrée et l'autre comme son mari. Le Comité a été informé que toutes les erreurs avaient été indiquées à l'unité chargée de l'immatriculation pour qu'elles soient corrigées et que le problème soit réglé.

d) *Défaut de séparation des tâches dans la procédure d'approbation*

87. L'immatriculation des réfugiés et les modifications des informations les concernant ont été traitées et approuvées dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés au niveau des zones, sans seconde approbation au niveau du bureau extérieur. Le Groupe de coordination pour les situations d'urgence et le Département des secours et des services sociaux ont expliqué que le responsable des questions d'admissibilité et des immatriculations sur le terrain, qui accorde l'approbation finale au niveau du secteur, était également responsable des cas d'urgence. Cependant, le Comité a noté que ce responsable n'était pas informé des immatriculations et des modifications effectuées pour les cas d'urgence.

88. Le Comité considère que le bureau extérieur doit améliorer les contrôles internes existants en attendant des directives générales sur le sujet. Les lacunes du contrôle de l'assistance pécuniaire d'urgence pourraient être à l'origine de doubles versements et de versements à des réfugiés qui n'existent pas.

89. **Le bureau de Jordanie de l'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait : a) de travailler en coordination avec le siège pour élaborer des instructions permanentes détaillées, qui prévoient des contrôles de l'assistance pécuniaire d'urgence, de l'immatriculation à la distribution des espèces ; b) d'instituer des contrôles appropriés de la base de données d'immatriculation afin d'améliorer les vérifications internes durant l'immatriculation des réfugiés et la modification des dossiers des réfugiés déjà immatriculés ; c) d'effectuer des vérifications avant et après la distribution pour garantir que seuls les bénéficiaires admissibles de cette assistance la reçoivent ; et d) de veiller à ce que tous les réfugiés non immatriculés qui n'ont pas de fichier enregistré dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés aient une attestation et soient immatriculés pour un contrôle efficace.**

6. Gestion des achats et des marchés

Défaillances dans la gestion des contrats de services hospitaliers

90. Le bureau de République arabe syrienne a conclu des contrats de services hospitaliers avec 21 hôpitaux de République arabe syrienne, pour soigner les réfugiés de Palestine dans les cas d'orientation des malades vers certains services et les cas d'urgence survenant en 2017. Aux termes de leur paragraphe 2, les contrats entrent en vigueur à leur signature par les deux parties, avant le 1^{er} janvier 2017, et arrivent à terme une fois tenu le dernier engagement découlant du contrat, au plus tard le 31 décembre 2017.

91. Lors de son audit, le Comité a constaté que 17 des 21 contrats de services hospitaliers avaient été signés cinq à six mois après le 1^{er} janvier 2017, tandis que deux n'avaient pas été signés avant leur date d'expiration, le 31 décembre 2017. Dans les deux cas, les hôpitaux avaient commencé à offrir des services aux réfugiés sans contrat en bonne et due forme. Cette pratique contrevient au paragraphe 11.2 du manuel des achats de l'Office (2015), aux termes duquel l'autorité adjudicatrice est priée d'approuver et de signer les contrats avant que les prestations ne débutent. Elle contrevient également au paragraphe 10.1 du manuel concernant l'adjudication des

marchés et la mise au point des contrats, selon lequel une obligation contractuelle ne peut être contractée par l'UNRWA qu'après l'adjudication officielle du marché par l'autorité adjudicatrice.

92. Le bureau de République arabe syrienne a expliqué les retards pris dans la signature des contrats par des changements fréquents dans les équipes de gestion des hôpitaux (hôpitaux publics), et par le fait que les nouvelles équipes demandaient des précisions supplémentaires sur les contrats au bureau de République arabe syrienne. Il a également expliqué que les retards seraient pris en compte pour l'année 2018 et au-delà, car il envisageait la conclusion d'ordres permanents, par exemple d'une durée initiale de deux à trois ans avec un renouvellement annuel (confirmation) des clauses et conditions sous la simple forme de lettres officielles. Cela permettrait d'atténuer les risques de retard causés par la révision des clauses et conditions des contrats dans le cas où un nouvel accord est conclu chaque année.

93. Tout en prenant acte de la réponse de la direction, le Comité craint que, sans contrat signé, il soit difficile à l'Office de faire respecter les obligations contractuelles incombant aux hôpitaux prestataires ou de chercher une voie de recours en cas de litige.

94. Le bureau de la République arabe syrienne de l'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait, d'engager les procédures d'achat le plus tôt possible afin de laisser du temps pour des négociations imprévues des clauses et conditions des contrats avec les hôpitaux publics et de garantir que les contrats soient signés dans les délais.

Incohérences dans des décisions d'attribution prises par le groupe chargé d'évaluer les offres

95. Le Comité a examiné un échantillon de 15 contrats de services et de 10 contrats de fourniture de biens à son siège, à Amman, et de sept contrats de construction au bureau de Jordanie. Il a constaté que, dans deux cas, les contrats avaient été attribués aux soumissionnaires classés deuxièmes, pour des raisons qui ne figuraient pas dans les critères d'évaluation, comme il est détaillé dans les paragraphes qui suivent.

Contrats de services

96. Dans l'un des cas, qui concernait un contrat de 126 932,99 dollars pour une campagne de levée de fonds en ligne, les raisons invoquées étaient les suivantes : le rythme auquel le premier soumissionnaire s'appropriait les questions spécifiques à l'Agence aurait été lent et aurait donc pu retarder la campagne ; le décalage horaire entre les bureaux de l'UNRWA et ceux du prestataire ; le fait que le prestataire n'ait jamais travaillé avec l'Office ; et le fait que le prestataire soit perçu comme étant plus compétent pour l'analyse que pour des services de campagne de levée de fonds en ligne. Le groupe chargé d'évaluer les offres a donc recommandé que l'appel d'offres soit attribué au deuxième soumissionnaire, qui avait obtenu un score global de 64,76 (technique et financier) plutôt qu'au premier, dont le score global était de 69,20.

97. Dans un autre cas, qui concernait un contrat de 86 271,19 dollars pour la fourniture de services de nettoyage aux bureaux du siège de l'UNRWA à Amman, l'appel d'offres a été accordé au soumissionnaire classé deuxième, qui avait obtenu un score global de 79,8, plutôt qu'à celui classé premier, dont le score global était de 80,8, sur la base d'une différence de prix. Il a été expliqué que les prix du soumissionnaire classé premier étaient 22 % plus élevés que ceux du soumissionnaire classé deuxième. Cependant, la décision devait être basée sur le score global, et la différence de prix ne faisait pas partie des critères prédéfinis. Le Comité considère que l'Office doit être cohérent quand il prend des décisions d'attribution d'un appel

d'offre et utiliser les critères prédéfinis, et non se baser sur le jugement subjectif du groupe chargé d'évaluer les offres.

Contrats de fourniture de biens

98. Lors de l'examen de 10 contrats de fourniture de biens au siège à Amman, le Comité a constaté que dans l'un des appels d'offres (BC/41/20/17, pour 14 chargements), qui portait sur l'achat de farine de blé, 2 des 14 chargements avaient été attribués aux soumissionnaires classés deuxième et troisième. D'après l'administration, l'offre n'a pas été attribuée au moins-disant car ce dernier était déjà engagé dans d'autres contrats en cours avec l'UNRWA et d'autres organisations. Le même raisonnement a été tenu pour attribuer le deuxième chargement au soumissionnaire classé troisième. Les raisons avancées ne figuraient pas dans les critères d'évaluation prédéfinis et l'Office n'a pas contacté les soumissionnaires classés premiers pour savoir s'ils étaient en mesure d'honorer l'appel d'offres avant de prendre une décision.

99. Le Comité a également examiné sept appels d'offre lancés par le bureau de Jordanie et noté que l'un d'eux (CT/02/2017), qui concernait l'entretien des écoles de l'UNRWA dans la zone d'Amman Nord, avait été attribué au soumissionnaire classé deuxième, et non à celui classé premier. Le groupe chargé d'évaluer les offres a recommandé que le marché soit attribué au soumissionnaire classé deuxième, car le premier avait remporté deux contrats dans deux zones au même moment et était déjà engagé dans deux grands projets avec l'Office. Le groupe chargé de l'évaluation a estimé que le soumissionnaire classé premier risquait fort de ne pas procéder à la livraison, et donc décidé d'atténuer ce risque. Or, cette considération ne faisait pas partie des critères d'évaluation prédéfinis et l'Office n'a pas contacté le soumissionnaire classé premier pour savoir s'il était en mesure d'honorer tous les contrats qu'il avait remportés. Le Comité a noté que le soumissionnaire classé premier avait déjà travaillé avec l'Office sur plusieurs projets et que rien ne montrait qu'il n'avait pas honoré tous les contrats qui lui avaient été attribués. À cet égard, il considère que la décision de ne pas attribuer l'appel d'offres au soumissionnaire classé premier n'était pas justifiée.

100. Le Comité est d'avis que, dans tous les cas de défaillance, la décision d'attribuer un marché était basée sur le jugement du groupe chargé d'évaluer les offres et non sur les critères d'évaluation prédéfinis. De plus, l'UNRWA n'a pas précisé si, en plus de l'évaluation technique et financière, la décision d'attribuer le marché serait basée sur le score global, le score technique ou le score financier. Le Comité considère que les éléments de risque doivent être pris en compte lors de l'établissement des critères d'évaluation, car ils représentent une part importante des critères de décision.

101. L'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait a) de garantir que les critères d'évaluation technique soient établis de manière détaillée afin de prendre en compte tous les facteurs et risques techniques qui pourraient perturber l'exécution du contrat et b) de préciser clairement ce sur quoi est basée la décision d'attribution de l'appel d'offres, que ce soit le score global, celui de l'évaluation technique ou celui de l'évaluation financière, afin d'éviter que les décisions ne soient prises sur la base du jugement du groupe chargé d'évaluer les offres.

Retards dans la livraison des produits

102. Après avoir examiné un échantillon de 203 commandes en cours au siège à Amman et dans les bureaux de zone, le Comité a constaté des retards allant de 1 à 41 mois dans la livraison de 191 commandes. L'UNRWA a expliqué que ces retards étaient dus à divers facteurs, comme des retards dans l'envoi des bons de commande

aux fournisseurs ; la modification de bons de commande ; un suivi inadéquat avec le fournisseur ; des erreurs des fournisseurs ; un envoi refusé car la durée de conservation était inacceptable et devait être supprimée du système ; et les restrictions imposées par les pays hôtes à l'importation des biens achetés.

103. Le Comité comprend que certains des retards aient été causés par des facteurs qui ne pouvaient être évités. Cependant, d'autres, comme la modification des bons de commandes, les retards d'envoi de bons de commande aux fournisseurs et le suivi inadéquat avec les fournisseurs, pouvaient être évités par l'intervention appropriée de l'administration pour que les biens soient livrés dans les temps. L'administration devrait également actualiser les informations incorrectes concernant les dates de livraison des bons de commande dans le système et clôturer les bons de commande qui auraient dû l'être afin de garantir que seuls les bons de commande valides fassent l'objet d'un suivi dans le système.

104. Le Comité considère qu'un mécanisme conjoint de surveillance et de suivi doit être appliqué par la Division des achats et de la logistique et les utilisateurs finals une fois les bons de commande émis, afin de surveiller le processus de livraison. L'administration en poste au siège, à Amman, doit également faire payer des pénalités⁶ pour les retards causés par les fournisseurs, conformément à la section 5.2 des conditions générales de l'Office applicables aux contrats de fourniture de biens, afin de faire respecter les clauses et conditions des contrats. Les retards dans la livraison de biens et de services nuit à la fourniture des services aux bénéficiaires.

105. L'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait : a) d'établir un mécanisme conjoint de surveillance et de suivi entre l'équipe chargée des achats et les utilisateurs finals pour superviser le processus de livraison une fois que les bons de commande ont été émis ; b) que la Division des achats et de la logistique réalise des examens réguliers des commandes en cours dans le système pour recenser tous les retards et effectuer un suivi étroit avec les fournisseurs, afin de minimiser les retards de livraison, et clôturer tous les bons de commande qui auraient dû l'être ; et c) de faire payer des pénalités pour tous les retards causés par les fournisseurs, conformément à la section 15.2 des conditions générales applicables aux contrats de fourniture de biens.

106. L'UNRWA est également convenu, comme le Comité le recommandait : a) de faire en sorte que les bons de commande soient envoyés à temps aux fournisseurs pour éviter les retards inutiles ; et b) d'associer les divisions chargées des achats et de la logistique au stade de la planification préalable à l'achat, pour une planification adéquate des calendriers de livraison et de relier le calendrier de budget-programme à celui des achats.

Plan annuel d'achat de fournitures médicales

107. L'UNRWA classe les médicaments sur la base d'une analyse de comptabilité par activité, où les médicaments sont regroupés en fonction de leur coût annuel. La catégorie A comprend un petit nombre de médicaments (20 %) mais représente une part importante des coûts (80 %), et la catégorie B comprend des médicaments qui représentent 15 % des coûts. Les médicaments restants (5 % des coûts) sont classés comme fournitures dentaires, hospitalières et de laboratoire.

108. Le paragraphe 4.2 du manuel des achats de l'UNRWA exige de toutes les sections effectuant des achats qu'elles évaluent leurs besoins annuels et communiquent l'information au (à la) chef de la Division des achats et de la logistique avant la fin du mois de janvier de chaque année aux fins de traitement et

⁶ Les pénalités de retard sont de 1 % du prix de livraison des biens par jour de retard, avec une déduction maximale de 10 % du prix fixé par le contrat.

d'approbation. Après avoir examiné les activités d'achat au bureau de Gaza, le Comité a constaté que le bureau avait indiqué ses besoins annuels en médicaments et fournitures de laboratoire en mars 2017 seulement, après avoir reçu des instructions du directeur de la santé de l'Office, et que le plan d'achats approuvé avait été reçu par les bureaux de zone en juin 2017, avec un retard de cinq mois, ce qui contrevenait aux dispositions du manuel des achats (2015).

109. Le plan indique les dates auxquelles les demandes d'achat et les bons de commande doivent être établis, ainsi que celles auxquelles les biens doivent être livrés aux bureaux extérieurs. La date de livraison est estimée sur la base de la consommation moyenne mensuelle, du stock existant et du stock en transit. La date de livraison prévue dépend de la question de savoir si les demandes d'achat et les bons de commande sont établis rapidement. Tout retard pris dans l'établissement des demandes d'achat entraîne donc des retards dans celui des bons de commande et la réception des biens à leur destination finale.

110. D'après le plan d'achats, la date prévue pour l'établissement de la demande d'achat était fixée au 10 août 2017 pour le deuxième envoi de fournitures de laboratoire, et au 25 septembre 2017 pour la catégorie B (médicaments). Cependant, en novembre 2017, les demandes d'achats n'avaient pas été envoyées par le bureau de Gaza, et le Comité a été informé que les fournitures de laboratoire seraient livrées le 14 février 2018, et que les médicaments devaient être livrés le 21 mai 2018. En novembre 2017, lors de sa vérification physique des stocks dans les entrepôts de produits médicaux, le Comité a constaté que cinq fournitures de laboratoires et deux médicaments de catégorie B étaient en rupture de stock depuis octobre 2017 et que les livraisons seraient en retard de 82 et 36 jours respectivement par rapport aux dates prévues, principalement en raison du retard pris dans l'établissement de la demande d'achat.

111. L'administration du bureau de Gaza a expliqué que la demande d'achat devait être autorisée par le directeur de la santé du siège, à Amman, mais que le directeur prenait du temps pour émettre les autorisations, ce qui contribuait aux retards pris dans l'établissement des demandes d'achat.

112. Le Comité s'inquiète qu'en dépit de la validation et de la réception du plan en juin 2017, son exécution n'ait pas encore commencé au 31 décembre 2017, soit un retard de six mois. Il est d'avis qu'après l'approbation du plan par le directeur de la santé, les bureaux extérieurs devraient travailler en étroite collaboration avec le siège pour faire en sorte que l'exécution commence dans les délais prévus. Les retards pris dans l'établissement des demandes d'achats aggravent les risques de rupture de stock pour les fournitures de laboratoire et les médicaments de catégorie B.

113. Le bureau de Gaza de l'UNRWA est convenu, comme le recommandait le Comité : a) de faire en sorte que les plans annuels d'achat de médicaments et de fournitures médicales soient établis pour le début du mois de janvier et communiqués au Chef de la Division des achats et de la logistique le même mois pour être traités et approuvés conformément aux termes du manuel des achats ; et b) de travailler en étroite collaboration avec le siège pour veiller au respect des délais prévus dans le plan annuel d'achat approuvé en établissant les demandes d'achats à temps pour que les bons de commande puissent être établis en temps voulu et pour éviter le risque de rupture de stock.

7. Gestion médicale

Achat centralisé, par le siège d'Amman, de fournitures de laboratoire à courte durée de conservation pour les centres de santé du bureau de Gaza

114. L'UNRWA a conclu avec le fournisseur un accord à long terme (contrat n°4317000025 du 15 mars 2017) concernant l'achat de fournitures de laboratoire (instruments de diagnostic, réactifs, témoins et produits connexes) pour les bureaux de secteur, dont celui de Gaza. Ce bureau a notamment reçu un réactif témoin (marque Eightcheck) indispensable à l'établissement des hémogrammes qui se conserve trois mois à compter de la date de la fabrication. Le Comité a relevé que le bureau avait reçu le premier envoi de 156 flacons, d'une valeur de 5 070 dollars, le 20 août 2017. Or, les 22 centres de santé n'ont utilisé que 56 flacons avant l'échéance de leur date de péremption, le 2 septembre 2017 ; les 100 flacons restants (d'une valeur de 3 250 dollars) se sont périmés et ont été détruits.

115. Le Comité a relevé également que, le 28 septembre 2017, le bureau de Gaza avait reçu du siège d'Amman un deuxième envoi de réactif Eightcheck : 240 flacons d'une valeur de 7 944 dollars et d'une durée de conservation de deux mois (date de péremption : le 25 novembre 2017). En octobre et en novembre, 62 et 88 flacons, respectivement, ont été utilisés ; les 90 autres allaient donc probablement se périmier avant d'être utilisés. Il était contraire au paragraphe 9.1 des directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques établies par l'Office d'accepter des flacons de réactif dont la durée de conservation à compter de la date de fabrication était de deux mois (soit 64 % de la durée de conservation), la règle étant que seuls pouvaient être acceptés les produits d'une durée de conservation restante de 75 %.

Prix du réactif témoin Eightcheck dans l'accord à long terme et sur le marché local

116. Le Comité a constaté que deux bons de commande affichaient un prix unitaire différent pour le réactif témoin Eightcheck : le bon n°5016004370 du 19 décembre 2016 émis par le bureau de Gaza, correspondant à une commande passée auprès d'un fournisseur local, indiquait un prix unitaire de 11,3 dollars, et le bon n° 6017001289 du 22 octobre 2017 émis par le siège d'Amman, correspondant à une commande passée dans le cadre d'un accord à long terme, affichait le prix unitaire de 33,1 dollars pour le même article. L'écart est de 21,8 dollars pour chaque article, soit 193 % de plus que le prix sur le marché local.

117. Le Comité a constaté par ailleurs que le bureau de Gaza avait acheté 378 flacons de réactif Eightcheck sur le marché local afin de ne pas se trouver en rupture de stock. En tout, 60 flacons devaient être livrés en décembre 2016, 126 en mars 2017, 126 en juin et 66 en septembre 2017. Contrairement à ce qui s'est passé avec les envois reçus du siège d'Amman dans le cadre du contrat à long terme, les produits achetés sur le marché local ont été livrés sans retard et ne se sont pas périmés. En outre, la durée de conservation du réactif Eightcheck acheté localement était de deux semaines après l'ouverture du flacon, tandis que celle des produits achetés par le siège n'était que d'une semaine après l'ouverture du flacon.

118. L'UNRWA a indiqué que l'accord à long terme (cinq ans) conclu avec le fournisseur en question prévoyait la fourniture d'instruments de diagnostic, de réactifs et de témoins, mais aussi l'entretien de ces instruments et les pièces de rechange. Il a également fait valoir que les prix des consommables tels que les réactifs et les témoins incluaient des services, de sorte qu'ils ne pouvaient être comparés avec les prix du marché local, qui ne couvraient que le prix du réactif. Par conséquent, continuer d'acheter les produits proposés dans le cadre de l'accord à long terme présentait d'autres avantages (techniques) pour les services de laboratoire de l'Office.

119. Le Comité est d'avis que lorsqu'un article est commandé de manière centralisée par le siège d'Amman, il est probable que les produits se périmeront avant d'avoir tous été utilisés, car la durée de conservation est plus courte puisque le délai de livraison au bureau de Gaza est plus long. Il estime en outre qu'il faut davantage de transparence dans la tarification du réactif Eightcheck : il y a lieu de dissocier le prix de l'article en soi de celui d'autres composantes telles que la livraison, ou l'installation, l'entretien et la réparation des analyseurs, qui peuvent être facturés séparément parce qu'ils ne sont pas fréquents, contrairement à l'utilisation du réactif, qui est hebdomadaire.

120. Le siège de l'UNRWA à Amman a souscrit aux recommandations du Comité l'invitant à : a) **procéder à une analyse coûts-avantages en autorisant le bureau de Gaza à conclure des accords à long terme avec des fournisseurs locaux en vue de l'achat de réactif témoin Eightcheck, pour éviter que les produits ne se périment avant de pouvoir être utilisés en raison des délais de transport et des restrictions de passage des frontières, comme c'est le cas des produits achetés par le siège ; b) revoir l'accord à long terme et contacter le fournisseur afin qu'il dissocie le prix du réactif et le tarif des services qui ne sont pas fréquemment facturés, le but étant d'accroître la transparence et de réduire le coût unitaire des produits ; c) faire appliquer les directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques établies par l'Office, en n'acceptant que les médicaments et les fournitures médicales dont la durée de conservation est égale ou supérieure à 75 % à compter de la date d'arrivée dans le pays de destination.**

Qualité des médicaments et des fournitures médicales

121. Au paragraphe 3 des directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques établies par l'Office (2015), l'assurance de la qualité est définie comme l'ensemble des dispositions prises pour garantir que les produits pharmaceutiques auront la qualité requise pour l'usage qu'il est prévu d'en faire. En outre, comme on le voit dans le portail d'information de l'Organisation mondiale de la Santé sur les médicaments essentiels et les produits de santé, des procédures sont établies au paragraphe 44.2 (chapitre 44, relatif à la gestion des fournitures médicales), qu'il convient de suivre lors de la réception d'articles (de fournitures médicales) à l'entrepôt ou dans la zone de stockage : les produits doivent être mis en quarantaine, inspectés et, s'ils sont jugés de qualité acceptable, enregistrés dans le système d'enregistrement des stocks. Il est essentiel qu'une inspection complète, selon des critères prédéfinis, soit rapidement effectuée. Par l'intermédiaire de sa division des achats et de la logistique, le siège d'Amman achète des fournitures médicales pour le compte des bureaux de secteur dans le cadre d'accords à long terme qu'il conclut avec différents fabricants et fournisseurs. Après avoir examiné comment était contrôlée la qualité des fournitures médicales et médicaments achetés, le Comité a recensé les anomalies suivantes, auxquelles l'administration doit remédier.

122. *Au bureau de Gaza :* Le bureau a reçu de la Division des achats et de la logistique du siège à Amman quatre types de médicaments essentiels : du paracétamol en sirop, du paracétamol en suspension, de l'azithromycine en suspension et du méthylidopa en comprimés. Lors de l'inspection des stocks de fournitures médicales dans les entrepôts de Karne, le Comité a constaté qu'un certificat de destruction avait été établi pour l'intégralité des 3 282 paquets de 10 x 10 (100) comprimés de méthylidopa qui avaient été jugés défectueux au port, avant leur réception par la pharmacie centrale de Gaza. Si certains médicaments défectueux étaient en attente de destruction, d'autres ont été administrés et consommés par des patients (voir tableau 6).

Tableau 6
Fournitures médicales et médicaments défectueux reçus

N°	Description	Quantité de produits défectueux reçus	Quantité de produits consommés par des patients	Taux de consommation	Quantité de produits en attente de destruction
1	Paracétamol en suspension commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	113 750 bouteilles	36 105 bouteilles	32	77 645 bouteilles
2	Paracétamol en sirop commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	578 747 bouteilles	40 814 bouteilles	7	537 933 bouteilles
3	Méthyl dopa en comprimés commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	3 282 paquets	–	–	Les médicaments n'ont pas été administrés après la découverte de leur défectuosité
4	Azithromycine en suspension commandée par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	16 610 bouteilles	2 063 bouteilles	12	14 547 bouteilles

Source : Pharmacie centrale de Gaza.

123. Par ailleurs, en raison du rejet du paracétamol en suspension, la pharmacie centrale et les 22 centres de santé se sont trouvés en rupture de stock de ce produit pendant deux mois, et l'azithromycine en suspension et le paracétamol en sirop ont été remplacés par des médicaments génériques produits par d'autres laboratoires. Les fournisseurs ont accepté de remplacer toutes les fournitures médicales refusées et d'en réexpédier de nouvelles au bureau de Gaza dans le cadre des accords à long terme conclus avec le siège d'Amman.

124. Le bureau de Gaza a informé le Comité que, lorsqu'elle recevait les fournitures médicales et les lots de médicaments achetés sur le marché local, la pharmacie centrale les inspectait et procédait à des tests pour contrôler leur qualité avant de les enregistrer dans les stocks. Les fournitures médicales et les médicaments achetés par le siège d'Amman sont considérés comme acceptés sauf s'ils se révèlent de mauvaise qualité lors de l'inspection physique qui est faite au moment de leur réception. Selon le bureau de Gaza, le siège présélectionne les fournisseurs en fonction de conditions et de critères bien précis, et achète les produits à des fournisseurs internationaux qui remplissent les conditions voulues et opèrent dans des pays où les normes en matière de contrôle des médicaments sont strictes. Le bureau de Gaza a également expliqué que le conseiller technique ne recommandait pas de contrôler par des tests la qualité de tous les lots achetés par le siège, mais qu'en cas de doute, des tests étaient normalement effectués. Malgré les explications fournies, le Comité a constaté que le siège d'Amman n'avait pas donné d'instructions claires quant à la manière de procéder dans ces cas.

125. **Au bureau de Cisjordanie** : En 2016 et 2017, le bureau a reçu de la Division des achats et de la logistique du siège à Amman un certain nombre de médicaments

essentiels défectueux, dont certains ont été livrés aux dispensaires ou centres de santé pour être administrés avant que le responsable des services de pharmacie ne soit informé qu'ils ne satisfaisaient pas aux normes. Le Comité a relevé que, sur les 70 000 bouteilles de paracétamol en suspension commandées et reçues par le bureaux de secteur, 35 000 étaient défectueuses à divers égards et n'ont pas été distribuées aux dispensaires ou centres de santé. En outre, il s'est avéré que d'autres médicaments étaient également défectueux, dont certains ont été distribués aux centres de santé et consommés par des patients (voir tableau 7).

Tableau 7
Fournitures médicales et médicaments défectueux reçus

N°	Description	Quantité reçue	Quantité consommée	Pourcentage	Quantité restante
1	Paracétamol en sirop commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	206 644 bouteilles	25 622 bouteilles	12	181 022 bouteilles
2	Azithromycine en suspension commandée par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	4 339 bouteilles	1 653 bouteilles	38	2 686 bouteilles
3	Méthyl dopa en comprimés commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	462 paquets	-	-	Les médicaments n'ont pas été administrés après la découverte de leur défectuosité
4	Co-amoxiclav en suspension orale commandé par le siège d'Amman dans le cadre d'un accord à long terme	6 861 bouteilles	3 390	49,4	3 471

Source : Pharmacie centrale du bureau de Cisjordanie.

126. Le paracétamol en sirop et en suspension ayant été refusé, la pharmacie centrale et les dispensaires ou centres de santé rattachés au bureau de Cisjordanie se sont trouvés en rupture de stock de ces produits pendant trois mois ; en revanche, le fournisseur a remplacé le méthyl dopa en comprimés dans les mêmes quantités que celles commandées. Le Comité a constaté que les procédures d'inspection physique et les tests de contrôle de la qualité des médicaments achetés de manière centralisée différaient d'un bureau de secteur à l'autre. Ainsi, au bureau de Gaza, ces tests sont facultatifs, que ce soit pour les médicaments ou pour les fournitures médicales, tandis qu'au bureau de Cisjordanie, un échantillon doit être testé obligatoirement.

127. Le bureau de Cisjordanie a déclaré que le contrôle de la qualité était l'une des principales activités dont le responsable des services de pharmacie s'acquittait à la pharmacie centrale, par des inspections physiques et, si nécessaire, en envoyant l'échantillon au laboratoire. Selon le bureau, le siège d'Amman a établi des procédures d'inspection pour s'assurer de la qualité des articles achetés avant de les expédier sur le terrain. Toutefois, lors de son examen, le Comité a constaté que le siège n'avait pas non plus défini de procédures d'inspection pour les fournitures médicales et médicaments achetés.

128. Le Comité estime que la qualité des médicaments est censée être vérifiée lors des tests et contrôles auxquels procède la pharmacie centrale de chacun des bureaux de secteur dans le cadre d'un contrôle de la qualité effectué en toute indépendance ou confié à une autorité ou à un laboratoire fiable qui délivre les certifications nécessaires avant l'acceptation et la distribution des produits aux centres de santé. La distribution de médicaments défectueux peut causer des problèmes de santé chez les patients et ternir l'image de l'Office.

129. Le Comité recommande que l'Office : a) mette en place dans les bureaux de secteur un mécanisme indépendant de contrôle de la qualité des médicaments et des fournitures médicales comme il en existe pour les produits de première nécessité, afin de s'assurer de la qualité de ces médicaments et fournitures avant de les accepter ; b) obtienne des fournisseurs des médicaments en question l'exécution des mesures compensatoires prévues à l'article 5.7 des conditions générales des contrats pour la fourniture de biens ; c) veille à ce que ses directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques prévoie la réalisation de tests indépendants pour le contrôle de la qualité des produits avant et après l'expédition ; d) harmonise les procédures suivies dans tous les bureaux de secteur en matière d'inspection physique et de tests de contrôle de la qualité des médicaments achetés au siège d'Amman.

130. Le siège de l'UNRWA à Amman a accepté d'ajouter le contrôle indépendant en question dans ses directives applicables avant la fin du troisième trimestre de 2018, et fera le nécessaire pour obtenir des fournisseurs l'exécution des mesures prévues aux articles 5 et 15 des conditions générales des contrats pour la fourniture de biens.

Fonctionnement du système e-Health

131. Le 30 janvier 2017, l'Office a conclu un accord de financement de 178 000 dollars avec l'UNICEF afin de renforcer le système e-Health dans les centres de santé du Liban. Selon le rapport sur l'exécution des projets pour le troisième trimestre de 2017, de fréquentes coupures de courant ont perturbé le fonctionnement du système et la prestation de services de santé aux bénéficiaires.

132. Le Comité s'est rendu dans un bureau de zone et trois centres de santé au Liban et a constaté qu'il était impossible d'obtenir des rapports exacts, car la mise au point du module d'établissement de rapports du système n'avait pas été achevée. Ainsi, le nombre de patients reçus par chaque médecin indiqué dans le rapport sur la charge de travail des prestataires de soins de santé, qui est l'outil utilisé pour déterminer ce nombre, est la plupart du temps inférieur au nombre réel de patients. Les utilisateurs du système ont également du mal à accéder au dossier des patients lorsque, en cas d'urgence, ceux-ci ont besoin d'une consultation dans un centre de santé autre que celui où ils sont enregistrés. En outre, le Comité a relevé des problèmes de connectivité du réseau qui pèsent fortement sur le fonctionnement du système et ont donc des répercussions sur la prestation de services aux patients, en particulier sur la délivrance de médicaments, qui est traitée par voie électronique.

133. Le Comité a été informé que le bureau de secteur s'était efforcé de réduire les coupures de courant, notamment en installant des panneaux solaires dans deux centres de santé, et était en train d'en acheter d'autres pour les 25 autres centres. L'administration a expliqué par ailleurs que le bureau de secteur avait informé le siège d'Amman de la nécessité d'une intervention pour régler le problème de l'inexactitude des rapports générés par le système et celui de la connectivité du réseau. Le Comité est préoccupé par le fait que les coupures de courant, la mauvaise connectivité du réseau, l'inexactitude des rapports de gestion générés par le système e-Health et l'inaccessibilité des dossiers détenus par les autres centres de soins ont eu des répercussions sur la prestation de services aux bénéficiaires.

134. Le Comité recommande que le bureau du Liban : a) accélère l'exécution du contrat d'installation de panneaux solaires pour éviter le problème des coupures de courant ; b) finisse de mettre au point le module d'établissement de rapports afin que le système e-Health puisse produire des rapports de gestion exacts, et trouve une solution au problème d'accès aux dossiers détenus par d'autres centres de santé ; c) règle le problème de connectivité du réseau afin d'assurer des services fiables et de qualité aux bénéficiaires.

8. Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit

Non-application des pénalités prévues en cas de retard dans le remboursement des prêts

135. Selon les dispositions du paragraphe 12.2 des directives de 2012 relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit, à partir de cinq jours ouvrables de retard dans le remboursement d'un prêt, l'Office est tenu d'exiger le paiement de pénalités équivalant à 5 % du montant total du dernier versement dû. Au 30 octobre 2017, l'encours des prêts au Liban s'établissait en tout à 330 331 dollars. Il s'agissait de prêts accordés à 63 clients, qui n'étaient pas garantis par des membres du personnel de l'UNRWA et dont le remboursement s'était interrompu durant des périodes allant de 30 à 1080 jours sans que soient appliquées les pénalités de retard de 5 % prévues par les directives susmentionnées. L'administration a indiqué que les pénalités de retard prévues dans les directives pouvaient atteindre 5 %, mais que la direction du bureau du Liban avait décidé de n'appliquer que 2 % de pénalité, comme prévu à l'article 6 de l'accord de prêt conclu entre l'Office, le client et le garant. Les directives, qui doivent être modifiées, le seront dans ce sens.

Arriérés de remboursements non recouverts

136. Le Comité a examiné un échantillon de 10 dossiers de débiteurs défaillants au bureau du Liban, les arriérés s'élevant en tout à 97 212 dollars. Il a relevé que les garants n'avaient pas donné suite aux démarches faites par l'UNRWA pour qu'ils paient les sommes dues et qu'aucune action en justice n'avait été intentée à leur encontre bien qu'ils aient signé des documents juridiques. L'examen plus approfondi de ces 10 dossiers n'a pas permis de trouver d'élément confirmant que le bureau de secteur avait évalué l'admissibilité des garants, notamment leurs sources de revenus, ce qui est contraire à l'article 5 des directives de 2012, où figurent les critères qui doivent être remplis.

137. Le Comité a été informé que les garants en question (des entreprises privées et des employés d'organisations non gouvernementales) refusaient de justifier de leurs revenus mensuels, et que, pour réduire les risques, le bureau du Liban avait l'intention d'abaisser le pourcentage de prêts non garantis par des membres du personnel de l'UNRWA afin qu'il ne dépasse pas 25 % de la totalité des prêts en cours. Toutefois, le Comité est d'avis que si des personnes ou entités qui avaient refusé de produire des documents établissant leur admissibilité, comme des justificatifs de revenu mensuel, ont été acceptés comme garants, c'est que le contrôle pratiqué est insuffisant, ce qui accroît le risque d'accorder des prêts à des clients problématiques. Si aucune action en justice n'est intentée pour obtenir leur règlement, les sommes dues depuis longtemps risquent de ne plus pouvoir être mises en recouvrement et de finir par devenir impossibles à recouvrer.

138. L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire des démarches assidues auprès des garants des débiteurs défaillants pour recouvrer les sommes dues depuis longtemps et de consulter le Bureau des affaires juridiques, notamment au sujet des actions qui pourraient être intentées à l'encontre des garants ; b) de procéder à des analyses d'admissibilité avant

d'accorder des prêts et d'éviter d'en accorder à des clients dont les garants refusent de justifier de leurs revenus mensuels, afin de réduire les risques de recouvrabilité en cas de défaillance ; c) de modifier les directives de 2012 relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit de telle sorte que les pénalités de retard passent de 5 % à 2 %.

Insuffisances du système d'information de gestion des prêts

139. Le bureau de l'UNRWA au Liban a conclu un contrat avec un prestataire de services (contrat n° SC-E-33/RO89/2014 du 14 mai 2014) pour le développement d'un système d'information de gestion en ligne afin de gérer le portefeuille de prêts et l'exécution globale du programme. Le montant du contrat convenu était de 23 100 dollars pour la période allant du 2 juin 2014 au 21 septembre 2015, à quoi s'ajoutait un an de maintenance et d'appui. Le contrat a été prolongé à plusieurs reprises avant que, le 1^{er} janvier 2016, l'UNRWA et le titulaire du contrat conviennent de le prolonger de nouveau, jusqu'à l'exécution de la dernière obligation contractuelle, selon les mêmes modalités et dispositions que celles contenues dans l'accord initial et sans coût supplémentaire pour l'Office. Le système a été mis en service en mai 2017.

140. Toutefois, le Comité a relevé que le système ne permettait pas de produire les rapports de gestion des prêts que devaient permettre d'établir les dispositions du paragraphe 3.2.1 b) du contrat, selon lequel la base de données du système devait contenir les informations relatives aux demandes de prêt, aux décaissements, aux mensualités, au remboursement, aux incidents de paiement et aux prêts à risque, et les rapports de suivi et d'examen. L'administration a déclaré que la phase de mise en œuvre du système de gestion des prêts était achevée et que le fournisseur avait entamé la phase de maintenance et d'appui. Elle a en outre expliqué que, durant cette phase, elle se tiendrait en rapport avec le fournisseur afin de garantir qu'il s'acquitte de toutes les obligations prévues au contrat.

141. Le Comité estime que les rapports en question sont un élément important et obligatoire de la gestion des prêts pendant la phase de mise en œuvre du système. Le fait que le système ne permette pas de produire ces importants rapports est de nature à empêcher l'amélioration de la gestion des portefeuilles de prêts et prive l'administration d'informations essentielles à la prise de décisions.

142. Le bureau de l'UNRWA au Liban a accepté, comme le Comité le recommandait, de veiller à ce que la configuration dans le système d'information de gestion des prêts de tous les rapports importants mentionnés dans le contrat permette une meilleure gestion du portefeuille de prêts relevant du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit.

9. Gestion des programmes et projets

Plan de travail relatif au projet

143. Aux termes du paragraphe 4.2 du manuel des projets (2011), le plan de travail relatif au projet est défini comme un outil permettant de fournir une feuille de route intégrée jusqu'à l'achèvement du projet. Le plan de travail relatif au projet est axé sur l'échelonnement et l'interdépendance des activités, les délais et la désignation des responsables des différentes activités. Il fournit le cadre d'une démarche proactive dans l'identification des risques liés au projet, définit des mesures d'atténuation et fixe des étapes aux fins de l'amélioration du suivi. Le Comité a examiné 13 projets au bureau de Jordanie (représentant un montant total de 33,51 millions de dollars) et a constaté que six d'entre eux (représentant un montant de 15,12 millions de dollars)

avaient été exécutés sans plan de travail préalable. Sur ces six projets, trois avaient été menés à bien et trois autres étaient en cours d'exécution.

144. Selon l'administration, l'absence de plan de travail est imputable au fait que les effectifs sont insuffisants et qu'il n'existe pas de bureau de projet qui serait chargé d'assurer la fonction de gestion de projets aux fins de la coordination et du contrôle de l'exécution des projets et de veiller à ce que la documentation a été bien établie pour garantir le respect des dispositions et le suivi. Le Comité a constaté que les fonctions de gestion de projets étaient dispersées entre les départements utilisateurs sans aucune forme de coordination, et partant que l'exécution des projets se faisait au cas par cas sans plan de travail à l'appui. Le Comité estime qu'un plan de travail solidement étayé est un outil essentiel ayant pour but d'assurer un suivi efficace des activités et de déceler les écarts d'exécution par rapport au calendrier ainsi que de désigner les parties prenantes responsables de chaque activité.

Rapport sur l'état d'avancement des projets

145. Au paragraphe 6 du manuel des projets (2011), le suivi des projets et l'établissement de rapports en la matière sont définis comme des éléments essentiels au bon déroulement de la gestion de projets. En effet, ils permettent de confirmer l'avancée effective des activités et l'utilisation optimale des ressources ; de même ils permettent d'observer et de mesurer régulièrement les résultats des projets afin de déceler tout écart vis-à-vis du budget et du plan de gestion des projets, ce qui sous-tend une prise de décisions éclairée en temps utile.

146. De janvier à octobre 2017, le bureau de Jordanie a exécuté 93 projets au total. Grâce à l'examen d'un échantillon de 13 projets, le Comité a noté que, contrairement aux prescriptions du manuel, quatre projets (représentant au total un montant de 13,74 millions de dollars) ne reposaient pas sur des rapports d'activité établis en vue de mesurer l'état d'avancement du projet au fil du temps aux fins d'une prise de décisions éclairée.

147. L'administration a indiqué que les rapports sur l'état d'avancement des projets font partie intégrante des accords conclus avec les donateurs, mais que la fréquence d'établissement des rapports varie d'un projet et est entièrement tributaire de l'accord signé (par exemple, pour certains projets, des rapports sont rédigés tous les six mois, pour d'autres, un rapport est établi à la fin du projet et après son achèvement). Toutefois, le Comité a constaté qu'aucune injonction de présentation de rapport d'activité ne figurait dans les accords pour les projets examinés. Étant donné le rôle que jouent les rapports d'activité dans la prise de décisions concernant l'exécution d'un projet, le Comité est d'avis que le bureau de Jordanie doit établir des rapports d'activité à intervalles réguliers afin d'éclairer les décisions prises en interne concernant l'avancée des projets.

148. Le Comité recommande que le bureau de Jordanie de l'UNRWA a) rédige des plans de travail relatifs aux projets en amont de l'exécution des projets ; b) élabore et mette en œuvre un plan en vue de créer un bureau de projet doté d'effectifs suffisants ; c) veille à ce que des rapports sur l'état d'avancement de tous les projets soient établis à intervalles réguliers aux fins du suivi de l'évolution des projets et de la transparence à l'égard des ressources utilisées.

Comité d'examen des projets

149. La directive organisationnelle n° 21 porte création du Comité d'examen des projets de l'UNRWA. Ce dernier est présidé par le Commissaire général adjoint et composé de représentants du Département des relations extérieures et de la communication, du Département de la planification, du Département de la gestion

financière et d'autres membres que le Commissaire général adjoint peut désigner. Entre autres fonctions, le Comité d'examen est appelé à examiner, en concertation avec les départements concernés, les grandes lignes des projets et les propositions de projets, les objectifs étant les suivants :

- Garantir la conformité avec le budget-programme de l'Office, la stratégie à moyen terme, le plan stratégique, le plan d'opérations annuel et les appels d'urgence ;
- Évaluer la formulation de proposition (c'est-à-dire la validité, le bien-fondé et la viabilité du projet) ;
- Évaluer la pertinence de l'inscription sur la liste des projets prioritaires de l'Office que le Département des relations extérieures et de la communication utilise pour collecter des fonds.

150. D'après son mandat, le Comité d'examen des projets a été créé le 1^{er} janvier 2016 et doit se réunir la quatrième semaine de chaque mois. Toutefois, il ne s'est pas réuni en 2017. L'UNRWA compte un total de 427 projets actifs totalisant un montant de 981,36 millions de dollars, et, dans le cadre de ses réunions, le Comité devait avoir un rôle crucial dans la gestion efficace et rationnelle de ces projets. Si l'administration a indiqué que le Comité s'était réuni une fois en 2017, il reste qu'aucune preuve ne vient confirmer ces affirmations. L'administration a également expliqué que le Comité entamerait ses activités dans un avenir proche et qu'elle prévoyait de renforcer la gestion des projets dans tout l'Office en 2018, grâce à la création d'un bureau de la gestion des projets stratégiques au Département de la planification, ce qui permettrait notamment de renforcer le contrôle de l'élaboration et l'approbation des projets (par l'intermédiaire du Comité d'examen des projets) et d'assurer un suivi continu de l'exécution des projets (par l'intermédiaire du Comité d'examen des projets).

151. Le Comité est d'avis que du fait de l'inactivité du Comité d'examen des projets, il sera difficile pour l'Office d'harmoniser la conception et l'exécution des projets avec le budget, la stratégie à moyen terme, le plan d'opérations annuel, les appels d'urgence, ce qui à son tour pourrait retarder l'approbation du projet par décision du Comité d'examen.

152. L'Office a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de rendre le Comité d'examen des projets opérationnel et de veiller à ce qu'il s'acquitte de ses responsabilités comme il se doit.

Actes de classement délivrés par le Département des affaires extérieures et de la communication

153. Au cours de la période considérée, l'interface de suivi des projets⁷ de l'Office enregistrait 427 projets en cours et 794 projets achevés. Sur le total des projets achevés, le Département des relations extérieures et de la communication en avait classé 241 (soit 30 %) tandis que 553 (soit 70 %) restaient en instance de classement. Le Comité a constaté que, sur les 553 projets en instance, 237 (43 %) avait été en instance de classement pendant des périodes allant de 6 à 23 mois.

154. Le Département des relations extérieures et de la communication a avancé plusieurs raisons pour justifier les retards pris ou l'absence d'actes de classement, notamment : les retards pris par le Département de la gestion financière dans l'élaboration des rapports financiers, l'attente d'une réponse de la part des donateurs

⁷ Le suivi des projets est une feuille de tableur qui suit et résume l'état d'avancement de tous les projets de l'Office aux fins d'une prise de décisions éclairée.

concernant le remboursement ou la réaffectation du solde restant, l'attente d'une réponse concernant les annonces de contributions, les retards pris dans la déclaration de créance envoyée aux donateurs, les retards pris pour informer les donateurs du solde restant ou des intérêts courus et de leur traitement ; l'attente de l'envoi des états financiers définitifs ou de la confirmation du solde final par le Département de la gestion financière du siège. En outre, l'Office a attribué le retard pris dans la délivrance des actes de classement à des facteurs tels que la nécessité de satisfaire toutes les exigences de fonctionnement et les obligations en matière d'établissement de rapport et à l'attente d'instructions ou de conseils clairs de la part des donateurs concernant l'affectation du solde des fonds restants et des intérêts courus, le cas échéant.

155. Le Comité estime que les retards pris dans la délivrance d'actes de classement s'expliquent principalement par l'absence d'échéancier précis dans le manuel des projets (2011) permettant de préciser les délais dans lesquels le Département des relations extérieures et de la communication doit délivrer l'acte de classement et le Département de la gestion financière doit publier les rapports financiers définitifs ; les délais dans lesquels le solde doit être confirmé et la déclaration de créances doit être envoyée aux donateurs à l'issue de l'achèvement des activités du projet.

Projets classés par le Département des relations extérieures et de la communication mais encore actifs dans le système REACH

156. Le Comité a noté que sur les 241 projets qui avaient été classés dans l'interface de suivi par le Département des relations extérieures et de la communication, 57 projets étaient encore actifs dans le système REACH. En novembre 2017, 57 projets étaient restés actifs pendant 3 à 24 mois à compter de la date à laquelle le Département des relations extérieures et de la communication les avaient classés. Les archives du Département ont montré que l'administration avait donné pour instruction au Département de la gestion financière de classer tous les projets dont le solde était nul et pour lesquels les états financiers définitifs avaient été publiés ainsi que les projets pour lesquels les remboursements aux donateurs avaient déjà été effectués. Toutefois, sur les 57 projets, seuls 2 disposaient d'un solde inutilisé de 54 362 dollars, tandis que les 55 autres projets présentaient un solde nul. Le Comité est d'avis que les retards de classement des projets dans le système REACH s'expliquent par le fait que le manuel de gestion des projets (2011) ne prévoit pas d'échéancier concernant les délais de classement des projets une fois que les exigences de fonctionnement ont été satisfaites après la fin des activités. Ce type de retard accroît le risque de détournement des soldes non utilisés.

Budgets des projets dans le système REACH

157. Le Comité a également relevé dans l'interface de suivi que, sur les 427 projets en cours, 222 (52 %) n'avaient pas été exécutés (taux d'épuisement des fonds nul)⁸ alors que la date d'achèvement prévue avait déjà expiré. Le solde disponible de ces projets s'élevait à 8,44 millions de dollars et il apparaît que les fonds n'avaient pas été alloués aux activités de projets respectives dans le système REACH afin qu'ils soient utilisés pour des périodes allant de 3 à 46 mois.

158. Le Comité a été informé que les fonds ne sont alloués que lorsque la structure de répartition des tâches pour ce qui est des activités reprises dans le système REACH a été créée, ce qui permet de ventiler le budget. Les fonds ne sont pas alloués non plus en cas de modification du cahier des charges pendant les négociations avec les

⁸ Le taux d'épuisement des fonds correspond au rapport entre les dépenses effectives et le montant total des fonds alloués au projet.

donateurs et dans les cas où les subventions sont affectées à d'autres activités inscrites au budget-programme. Le Comité craint que les délais prolongés dans l'affectation des fonds pour des périodes allant de 3 à 46 mois n'entraînent un remboursement des donateurs alors que l'Office connaît des difficultés financières.

159. Le Comité recommande que l'UNRWA a) définisse un délai moyen pour ce qui est de la délivrance de l'acte de classement par le Département des relations extérieures et de la communication après l'achèvement des activités du projet et fixe un calendrier pour la clôture administrative et la clôture des comptes du projet dans le système afin que les parties prenantes concernées puissent rendre des comptes ; b) assure de près le suivi des soldes non affectés lorsqu'il est nécessaire de se concerter avec les donateurs au sujet de la réaffectation, du remboursement ou du transfert des fonds à un autre numéro de code pour pouvoir classer les projets ; c) procède à la fermeture dans le système de tous les projets qui ont été classés dans l'interface de suivi par le Département des relations extérieures et de la communication ; d) renforce la structure de répartition des tâches en vue d'allouer les soldes des projets en attente, l'objectif étant d'éviter le risque que les contributions soient remboursées aux donateurs.

160. Le Comité recommande également à l'UNRWA d'améliorer la communication entre le Département des relations extérieures et de la communication et les départements de la gestion financière et de la planification afin de faciliter le suivi de l'exécution des projets et de garantir que les documents financiers et autres rapports soient établis en temps voulu, de manière à accélérer le classement des projets.

10. Technologie de l'information et de la communication

Modèle de planification stratégique des technologies de l'information et de la communication

161. Le Département de la gestion de l'information de l'UNRWA a mis au point une stratégie relative aux technologies de l'information et de la communication sur six ans (2018-2024). Celle-ci énonce huit objectifs stratégiques assortis de principes directeurs, de résultats stratégiques et d'une date butoir de réalisation. Toutefois, le Comité a noté que l'Office n'a pas mis au point d'indicateurs de résultats servant à mesurer la réalisation des objectifs stratégiques. En outre, aucun risque n'a été identifié dans le cadre de la stratégie et, partant, aucune mesure d'atténuation des risques n'a été définie.

162. L'Office a indiqué que, si la stratégie a été approuvée, elle ne serait appliquée qu'en 2018 en raison des discussions qui ont cours actuellement entre la Division de la gestion de l'information et toutes les parties prenantes. En outre, une bonne stratégie de communication doit encore être finalisée entre la Division et le Conseil de l'informatique et des communications. Pour toutes ces raisons, aucun indicateur de résultat n'a encore été mis au point et aucun risque n'a été identifié et donc aucune mesure d'atténuation correspondante n'a été élaborée. Toutefois, il n'existe aucune preuve attestant du fait que les indicateurs de résultats et les mesures d'atténuation des risques font partie intégrante du plan de mise en œuvre. Le Comité estime que l'insuffisance constatée découle du fait qu'il n'existe pas de modèle de planification stratégique adéquat. Un modèle adéquat de planification stratégique - un tableau de bord équilibré ou une approche de cadre logique (Logframe) par exemple - aurait pu aider l'administration à dégager un aperçu global de la gestion stratégique et à rassembler tous les éléments essentiels du processus aux fins d'une communication et d'une mise en œuvre efficaces de la stratégie.

163. Le Comité recommande que l'UNRWA a) adopte et applique un modèle approprié de planification stratégique afin d'aider la direction à avoir une vue d'ensemble du processus de gestion stratégique et à rassembler tous les éléments essentiels du processus aux fins d'une communication et d'une mise en œuvre efficaces de la stratégie ; b) élabore des indicateurs de résultats qui serviront à mesurer la réalisation des objectifs stratégiques.

Politique de contrôle des accès

164. À partir de l'examen des droits d'accès utilisateurs dans le système REACH, le Comité a constaté qu'un membre du personnel avait changé de poste en juillet 2017 mais que ce dernier possédait encore les droits d'accès associés à ses anciennes fonctions dans le système REACH, ce qui est contraire à la politique de contrôle des accès de 2017, selon laquelle l'administrateur doit suspendre les droits d'accès utilisateur lorsqu'un changement de fonctions survient.

165. Le Comité est d'avis que le manquement constaté est principalement dû à des insuffisances dans la coordination et la communication entre les utilisateurs et l'administrateur du Département de la gestion de l'information étant donné que les informations relatives au changement de statut du personnel ne sont pas communiquées à l'administrateur aux fins de la mise à jour du système. Une mauvaise application de la politique de contrôle des accès accroît le risque d'accorder des accès à des utilisateurs finaux non autorisés, ce qui pourrait donner lieu à une utilisation abusive et compromettre l'intégrité des informations du système.

166. Le Comité recommande que l'UNRWA a) recense tous les changements de statut du personnel et désactive en conséquence les comptes dans le système REACH ; b) mette au point une procédure d'examen des comptes utilisateurs, qui comporterait une révision périodique des droits d'accès rattachés aux comptes utilisateurs afin de veiller à ce que ces droits d'accès au système soient conformes au poste occupé.

11. Département des services de contrôle interne

Opérations du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne

167. Le Comité a évalué les opérations du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne en examinant son rapport annuel de 2016, les procès-verbaux de ses réunions, les entretiens et les questionnaires afin de déterminer si les opérations du Comité consultatif étaient conformes à la directive opérationnelle 24 révisée en janvier 2016 et aux meilleures pratiques. Le Comité a noté que certains des aspects détaillés par la suite pouvaient encore être améliorés.

Déclaration de confidentialité

168. Aux termes de l'article 22 de la directive organisationnelle n° 24, les membres du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne sont tenus de signer une déclaration de confidentialité au moment de leur entrée en fonction. Toutefois, contrairement à ces prescriptions, ce n'est pas le cas dans les faits. Le Comité a été informé que le Comité consultatif prévoyait d'introduire cette pratique et qu'il avait sollicité l'apport du Département juridique pour la rédaction du modèle de déclaration de confidentialité. Compte tenu du caractère sensible des renseignements communiqués aux membres du Comité consultatif, il est essentiel qu'ils signent la déclaration de confidentialité aux fins de l'application du principe de responsabilité.

Évaluation de la performance du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne

169. En vertu du paragraphe 31 de la directive organisationnelle n° 24, le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne est tenu de procéder une autoévaluation annuelle de sa performance ; dans certains cas, le Comité consultatif peut demander à ce que des évaluations extérieures soient menées afin de déterminer si ses activités sont conformes aux bonnes pratiques adoptés par les comités de contrôle d'autres organismes des Nations Unies, et les résultats seront portées à l'attention du Commissaire général. Toutefois, contrairement aux prescriptions de la directive, le Comité consultatif n'a pas fait d'autoévaluation. Le Comité a été informé qu'il était prévu d'inscrire ce point à l'ordre du jour des séances du Comité consultatif de décembre 2017. Le Comité est d'avis que l'autoévaluation annuelle aide le Commissaire général à mesurer l'efficacité des travaux du Comité consultatif.

Nomination des membres du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne et procédure d'examen

170. L'article 7 de la directive organisationnelle No 24 stipule que les membres du Comité consultatif sont nommés par le Commissaire général après consultation avec le Président du Comité consultatif et le Directeur du Département des services de contrôle interne. Le Comité a constaté qu'au cours de la période considérée un nouveau membre avait été nommé pour remplacer un autre membre dont le mandat était arrivé à terme. Toutefois, il n'existe aucun élément pouvant attester de la transparence de la procédure de sélection et de nomination étant donné que rien ne prouve qu'une procédure de sélection soit en place et qu'aucune information n'est disponible quant à la façon dont est établie la liste de candidats, la façon dont se déroule la procédure d'examen et de sélection et la manière dont les candidats sont mis en concurrence. Il s'agit là d'une faille dans la directive organisationnelle n° 24, qui ne décrit pas la manière dont se déroule la nomination des nouveaux membres et la manière d'attirer d'éventuels candidats. Le Comité a été informé que le Comité consultatif et le Directeur du Département des services de contrôle interne avaient proposé des noms et fait des consultations en interne selon que de besoin et soumis des propositions au Commissaire général pour approbation. Il reste que ces réponses n'étaient pas étayées par des preuves et que les informations sur la manière de dresser une liste de candidats et l'origine de ces derniers restaient floues. Le Comité est d'avis que, pour assurer la transparence et l'impartialité de la sélection, l'Office doit rendre compte de la procédure de sélection du début à la fin.

171. Le Comité recommande que l'UNRWA a) veille à ce que le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne fasse l'autoévaluation annuelle de sa performance, comme le prescrit la directive organisationnelle n° 24 ; b) rédige un modèle de déclaration de confidentialité en s'assurant que les membres du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne la signe aux fins de l'application du principe de responsabilité ; c) revoie la directive organisationnelle n° 24 afin d'y rajouter les modalités de nomination des membres, notamment la manière de chercher des candidats et les détails de la procédure d'examen et de sélection afin de garantir une sélection impartiale et transparente qui mette en concurrence plusieurs candidats.

Instabilité du Département des services de contrôle interne

172. Les services de contrôle interne revêtent un rôle primordial dans toute organisation. À l'UNRWA, le Département s'acquitte de ses fonctions de contrôle par l'intermédiaire de ses quatre divisions, à savoir la Division de l'audit interne et du conseil, la Division de l'évaluation, le Bureau de la déontologie et la Division des

enquêtes. Le responsable des services de contrôle interne est chargé de diriger la stratégie à moyen et à long terme à l'appui de la mise en œuvre des contrôles internes ; par conséquent, il est important de préserver la stabilité au sein de la direction du Département.

173. Dans son précédent rapport (voir [A/72/5/Add.4](#), par. 139 et 194), le Comité a souligné le taux élevé de renouvellement du personnel au sein du Département des services de contrôle interne. Pour la période considérée, le Comité n'a noté que des améliorations limitées dans ce domaine. Par exemple, sur les cinq dernières années, cinq directeurs ont été recrutés pour diriger le Département, et au moment de l'audit en avril 2018, le directeur en exercice, qui avait été recruté en novembre 2016, était aussi en train de quitter ses fonctions à l'Office.

174. Le Comité estime que l'absence d'une solution à long terme concernant la direction du Département compromet la stabilité des activités d'audit interne et, partant, l'efficacité des fonctions d'audit. Compte tenu de la taille et de la complexité de l'UNRWA, de la portée de ses activités, des contraintes financières et d'autres risques, il est impératif de renforcer les fonctions d'audit interne. Il incombe dès lors à l'Agence de rechercher d'autres solutions pour stabiliser la direction du Département et ses effectifs.

Division de l'audit interne et du conseil

175. D'après les statistiques figurant dans le rapport de 2015 du Corps commun d'inspection ([JIU/REP/2016/8](#)), il apparaît que la Division de l'audit interne et du conseil est sous-financée par rapport à d'autres organismes des Nations Unies. En effet, la part de l'effectif des services d'audit interne par rapport à l'effectif total de la Division est la plus faible : 10 membres du personnel pour un total de 31 255, soit 0,03 % de l'effectif total, contre une moyenne de 0,51 % pour tout le reste du système des Nations Unies.

176. Pour l'année 2017, la Division de l'audit interne et du conseil n'a achevé que 11 projets sur les 22 prévus (soit 50 %). Les travaux accumulés qui étaient restés en souffrance ont été reportés en 2018, ainsi le premier trimestre de 2018 a-t-il été consacré à l'achèvement de ces travaux en lieu et place des tâches reprises dans le plan de travail de 2018. La lenteur des progrès accomplis dans l'achèvement des tâches du plan de travail de 2017 est principalement due à l'insuffisance des effectifs. En effet, de janvier à juin 2017, il n'y avait qu'un seul membre du personnel recruté sur le plan international (P-4) sur les quatre prévus dans l'organigramme du Département, lequel exerçait également les fonctions de Chef.

177. Le Comité est d'avis que du fait du taux élevé de rotation du personnel au Département des services de contrôle interne, l'Office doit revoir sa dotation en effectifs afin que celle-ci réponde mieux aux exigences inhérentes à la complexité et à la taille de l'Office, et ainsi permettre à l'UNRWA d'atteindre ses objectifs. Dans le cadre du renforcement de la Division, l'administration a expliqué que la Division de l'audit interne et du conseil mettait au point la méthodologie d'audit à l'aide du manuel d'audit interne, qui servira de feuille de route à l'avenir.

178. Le Comité recommande que l'UNRWA a) envisage une autre stratégie d'affectation des ressources à la Division de l'audit interne aux fins du renforcement des activités de cette dernière et garantisse une couverture suffisante des domaines à haut risque recensés et respecte le plan d'audit annuel et b) réexamine la dotation en effectifs de la Division afin que celle-ci cadre avec la complexité et la taille de l'Office.

*Division des enquêtes**Retards pris dans l'achèvement des enquêtes*

179. La Division des enquêtes est composée de quatre membres du personnel recrutés sur le plan international et de deux membres du personnel recrutés sur le plan régional. Le Comité a noté que le nombre de cas de fraude a augmenté, passant de 32 cas signalés en 2016 à 58 en 2017. Sur les 32 cas de fraude signalés en 2016, 15 enquêtes ont été closes tandis que 17 affaires étaient encore en instance au 31 décembre 2016. De même, pour les 58 cas de fraude signalés en 2017, 25 enquêtes (soit 46 % du total) ont été closes à la fin de l'année. De l'avis de l'administration, les retards pris sont dus au fait que les effectifs sont insuffisants pour gérer l'ensemble des affaires. Le Comité a été informé que le Département des services de contrôle interne discutait avec l'administration de la proposition d'un nouveau modèle d'enquête (centralisé ou décentralisé), qui, s'il est appliqué, devrait permettre de résorber les retards et de faire en sorte que les enquêtes actuellement en cours soient achevées dans les délais impartis. À l'heure actuelle, pour la plupart des enquêtes pour fraude, il faut compter un laps de temps de plus de six mois.

Programme de formation visant à sensibiliser le personnel à la fraude

180. Au titre de la politique de lutte contre la fraude et la corruption de l'UNRWA, le Département des services de contrôle interne est tenu d'organiser des formations afin de sensibiliser le personnel de l'Office aux risques de fraude et de corruption. Toutefois, depuis l'entrée en vigueur de cette politique en 2016, l'Office n'a organisé aucune formation en ce sens. Le Comité a été informé qu'en 2017, le Département avait préparé un module de formation mais que ce dernier avait été reporté à 2018 faute de fonds. De plus, le Comité a été informé que le plan de travail pour 2018 du Bureau de la déontologie comprenait la conception et l'organisation d'une formation en présentiel sur la lutte contre la fraude et la corruption, laquelle serait axée sur l'encadrement et la supervision, les finances, les ressources humaines, le personnel du génie et de l'approvisionnement dans tous les lieux d'intervention. Le Comité estime qu'il est essentiel d'organiser des formations afin de sensibiliser le personnel aux risques de fraude et de corruption ainsi qu'aux modes de signalement appropriés.

181. Le Comité recommande que le Département des services de contrôle interne accélère les discussions avec l'administration concernant le modèle le plus approprié à adopter pour réduire au maximum les retards dans la clôture des enquêtes.

182. Le Comité recommande également que l'UNRWA organise des formations afin de sensibiliser le personnel à la lutte contre la fraude et la corruption.

12. Département du microfinancement

183. Le Département du microfinancement est une petite entité de l'Office chargée d'accorder des facilités de crédit à des microentrepreneurs. Les activités et les soldes du Département pour 2017 ont été pris en compte dans les états financiers de l'Office pour cette même année. Le Département établit sa propre série d'états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, que le Comité audite séparément.

Résultats financiers

184. Le Département a continué d'améliorer ses résultats, enregistrant un résultat net positif pour la troisième année consécutive. En 2017, il a enregistré un revenu net d'un montant de 3,01 millions de dollars (contre 2,23 millions de dollars en 2016), soit une augmentation de 786 830 dollars (35 %) par rapport à l'année antérieure, qui

résultait pour l'essentiel d'une augmentation de 814 277 dollars (8 %) des intérêts sur les prêts et d'un gain de change de 288 191 dollars (contre une perte de 369 159 dollars en 2016). Le Comité a vérifié les états financiers établis pour 2017 et émis une opinion sans réserve.

Gestion des prêts

185. En 2017, le Département a accordé des prêts dont le montant total s'élevait à 38,56 millions de dollars (39,78 millions de dollars en 2016) et recouvré un montant de 36,43 millions de dollars (36,08 millions de dollars en 2016) sur l'encours des prêts. Au 31 décembre 2017, les provisions au titre de l'encours des prêts étaient de 1,26 million de dollars (contre 945 982 dollars en 2016), et le montant des prêts comptabilisés en pertes s'élevait à 960 981 dollars (contre 907 811 dollars en 2016). À la même date, le solde des prêts s'élevait à 27,45 millions de dollars (contre 26,59 millions de dollars en 2016). En 2017, le Comité a constaté que les prêts à risques étaient mal gérés, le portefeuille à risque étant passé de 6,7 % en 2016 à 7,21 % en 2017, sachant que le ratio de référence au niveau régional est de 5,85 %. Le Comité estime que la direction du Département du microfinancement doit mettre en place des stratégies visant à faire respecter les instructions du manuel de procédures relatives aux prêts et les autres politiques applicables, le but étant d'atteindre le ratio de référence régional du portefeuille à risque de 5,85 %.

186. Le Comité recommande au Département du microfinancement de réexaminer ses stratégies de gestion des prêts et de veiller à ce que les membres du personnel assurent le suivi des prêts et fassent appliquer les instructions des manuels de manière à ce que le portefeuille à risque soit inférieur ou égal au ratio de référence régional de 5,85 %.

C. Informations communiquées par l'administration

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

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

188. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'Office a informé le Comité qu'il avait enregistré des pertes et comptabilisations en pertes d'un montant de 3,17 millions de dollars, qui se décompose comme suit : 44 dollars de pertes de montants en espèces ; 464 177 dollars de pertes de stocks (détectées lors de la vérification des stocks physiques) ; 960 663 dollars de pertes d'encours des prêts ; 290 502 dollars de pertes de biens et 757 129 dollars de pertes sur créances (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

189. Au cours de l'année considérée, l'Office n'a signalé aucun versement à titre gracieux.

3. Cas de fraude ou de présomption de fraude

190. Conformément à la Norme internationale d'audit 240, le Comité planifie ses audits des états financiers de manière à pouvoir raisonnablement s'attendre à repérer les inexactitudes et irrégularités significatives, y compris celles qui résultent de la fraude. On ne peut cependant pas compter sur notre audit pour relever toutes les

inexactitudes ou irrégularités. C'est à l'administration qu'incombe au premier chef la responsabilité de prévenir et de détecter la fraude.

191. Au cours de l'audit, le Comité pose des questions sur la manière dont l'administration s'acquitte de ses responsabilités en matière d'évaluation des risques de fraude et sur les dispositifs permettant de détecter ces risques et d'y faire face, notamment en ce qui concerne tout risque particulier qu'elle a déjà relevé ou qui a été porté à son attention. Il demande également à l'administration et au Département des services de contrôle interne s'ils ont connaissance de tout cas de fraude avérée ou présumée ou d'allégations y relatives. Dans le mandat additionnel régissant l'audit externe des comptes, les cas de fraude avérée ou présumée figurent sur la liste des questions que le Comité doit évoquer dans son rapport.

192. Au cours de l'année considérée, le Comité n'a décelé aucun cas de fraude, hormis les cas de fraude et de présomption de fraude déjà signalés et communiqués dans le rapport. Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et à l'annexe y relative, l'Office a signalé au Comité 69 cas de fraude avérée ou présumée au cours de la période considérée. Sur ces 69 cas, 31 enquêtes (45 %) avaient été menées et classées au cours de l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 13 264 dollars. Les 38 autres cas (55 %) font toujours l'objet d'une enquête dont l'Office présentera les résultats l'année prochaine. L'un des cas concerne l'année 2015, quatre se rapportent à 2016 et 33 à 2017. Le Comité est préoccupé par la lenteur des enquêtes, les affaires non réglées représentant plus de 50 % des cas de fraude signalés. Il invite donc instamment l'Office à faire davantage d'efforts pour accélérer les enquêtes en cours. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des cas de fraude avérée ou présumée.

D. Remerciements

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

Le Contrôleur et Vérificateur général des comptes de l'Inde,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(*Signé*) Rajiv **Mehrishi**

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

Le Président de la Cour des comptes fédérale
de l'Allemagne
(*Signé*) Kay **Scheller**

24 juillet 2018

Annexe I

État d'application des recommandations jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2016

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
1	2012	82	Le Comité a recommandé à l'Office de faire de son mieux pour obtenir les documents légaux qui l'autorisent à utiliser les bâtiments et les terrains qu'il occupe.	L'Office a demandé à l'ensemble de ses composantes d'obtenir les documents pertinents. <ul style="list-style-type: none"> • Il a obtenu la liste des terrains et des types de terrains (propriété, location, droits d'usage et autres) et la liste des bâtiments loués. • Il a obtenu les documents justificatifs pour chaque parcelle de terrain et bâtiment loué (titres fonciers, contrats de bail, accords de cession de droits d'usage, accords de dons, etc.). • Tous les bureaux concernés lui ont fait parvenir des documents et l'Office estime qu'il a fait tout ce qui était en son pouvoir à cet égard. Les documents disponibles pour la Jordanie, la bande de Gaza et la Cisjordanie ont été analysés. Dans la bande de Gaza, en particulier, l'Office relève que la plupart des terrains sont des biens waqfs et, en ce qui concerne le Liban, il ne juge pas souhaitable, pour des raisons politiques et opérationnelles, d'insister 	Compte tenu des efforts déployés par l'administration et du caractère délicat de la question, le Comité a classé la recommandation.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque	
				<p>auprès des autorités locales et des autres parties prenantes pour obtenir des renseignements supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> En République arabe syrienne, la plupart des installations de l'Office ont été construites sur les terrains de camps fournis par le Gouvernement syrien. Du fait du conflit en cours, le Bureau extérieur des affaires juridiques n'est pas en mesure de saisir le Gouvernement de la question. Si, comme le Comité l'a recommandé, l'Office continue de faire de son mieux pour obtenir confirmation de son droit d'utiliser les bâtiments et les terrains qu'il occupe, il convient néanmoins de tenir compte de ses moyens limités et du caractère délicat des démarches à effectuer auprès des différentes autorités, ainsi que du conflit en cours en République arabe syrienne. Compte tenu des efforts déployés à ce jour, l'Office demande que le Comité classe cette recommandation. 						
2	2013	40	Le Comité a recommandé à l'Office d'entreprendre un état des lieux afin de recenser et de	L'Office accepte cette recommandation et va élaborer un document dans lequel seront	L'élaboration du document est toujours en cours.		X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			réunir les contrôles internes essentiels à son fonctionnement dans un document unique qui fera référence à d'autres documents contenant les procédures détaillées.	précisés les rôles et responsabilités de chacun en ce qui concerne le contrôle interne de ses activités fondamentales.					
3	2013	75	a) Améliorer la coordination entre la Division des achats et de la logistique et les utilisateurs dans les bureaux de secteur pour faire en sorte que les opérations d'achat demandées soient définies et communiquées à la Division des achats et de la logistique du siège dans les délais prescrits, et pour éviter d'écourter inutilement la durée des appels d'offres ; b) Contrôler régulièrement les délais d'exécution et les stocks afin d'éviter les commandes urgentes ; c) Examiner les raisons motivant les demandes de dérogation de façon à ce qu'elles respectent les bonnes pratiques en vigueur.	Le plan d'achat de produits de santé pour 2018/2019 a été publié le 30 septembre 2017. Il facilite les activités de planification des bureaux de secteur et du siège en ce qui concerne les produits, le budget et l'approvisionnement ainsi que les fournisseurs, permettant ainsi de garantir la disponibilité des produits de santé, et définit les attributions dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. Les raisons motivant les demandes de dérogation ont été examinées. De plus, une circulaire a été distribuée à tous les départements bénéficiaires et directeurs de secteur le 13 septembre 2017 et le manuel des achats a par la suite été révisé.	Le Comité a noté une amélioration en ce qui concerne la communication entre les bureaux de secteur et le siège, la plupart des opérations d'achat demandées étant communiquées en temps voulu. En outre, le nombre de dérogations au bureau de Gaza a été considérablement réduit. Le Comité estime donc que cette recommandation a été appliquée.	X			
4	2013	93	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'établir un mécanisme permettant de rassembler et de mettre en ligne régulièrement sur l'intranet tous les documents essentiels relatifs aux projets ; b) d'examiner le manuel des projets et de désigner spécifiquement l'administrateur de projets	a) Les documents relatifs à la gestion des projets sont mis en ligne sur la page intranet du Département de la planification. Ceux qui se rapportent directement aux accords de subvention sont introduits dans une base de données du Département des relations extérieures et de la	Le manuel des projets a été revu et tous les documents essentiels relatifs aux projets ont été téléchargés. Le Comité estime donc que cette recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			chargé de tenir à jour et d'archiver tous les documents relatifs aux projets en un même lieu.	communication et peuvent être consultés par les membres du personnel concernés ; b) le manuel des projets a été mis à jour afin qu'il soit tenu compte, entre autres, de la situation résultant de la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré. Les responsabilités des administrateurs de projets ont été définies dans la version actualisée du manuel des projets et communiquées à tous les bureaux de secteur et au Siège pour application immédiate.					
5	2013	108	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de créer des comités de pilotage pour les projets de construction, conformément au manuel des projets actuel et dans l'attente du manuel révisé ; b) de réviser le manuel des projets et fournir des directives claires sur la création de comités de pilotage de projets, notamment en ce qui concerne leur composition et les rôles et responsabilités de leurs membres, et sur les types de projets qui nécessitent un tel comité.	Les procédures et outils du manuel, comme les comités de pilotage, sont inclus dans la version actualisée du manuel et le mémorandum intérieur du 18 avril 2018, qui ont été communiqués aux bureaux de secteur et aux départements du siège.	Le manuel des projets a été mis à jour et des comités de pilotage ont été créés pour les projets qui répondaient aux critères établis. Le Comité estime donc que cette recommandation a été appliquée.	X			
6	2014 (A/70/5/Add.4, chap. II)	23	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de se concerter avec le Siège de l'ONU pour obtenir confirmation de la démarche à suivre pour régler les prestations dues à la	Il s'agit de la seule recommandation avec laquelle l'Office n'est pas d'accord car il la juge difficilement réalisable au vu des responsabilités qui lui ont été	Le Comité a pris note des explications fournies par l'administration. Il estime que cette recommandation ne mérite				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			cessation de service ; b) d'éviter de prendre des décisions risquant d'augmenter le montant de ces prestations tant que le financement demeurerait incertain.	attribuées. La question des indemnités de départ non provisionnées (s'élevant à 525 millions de dollars au 31 décembre 2014) est intrinsèquement liée à la nature de l'Office et à son mandat temporaire. Il est bien prévu que, lorsqu'une solution politique durable au problème du déplacement des réfugiés de Palestine aura été trouvée, celle-ci traitera également, entre autres, des futures activités de l'Office et de la dissolution de ses actifs et de ses passifs. En outre, l'Office a déjà pris une série de mesures d'austérité, y compris des programmes volontaires de retraite anticipée et la réduction de la taille des classes en vue de réduire les dépenses de personnel. Ces mesures contribuent à ne pas accroître les prestations dues à la cessation de service tant que le financement demeure incertain.	plus d'être appliquée et qu'elle est devenue caduque.				
7	2014	31	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de revoir sa stratégie de façon à améliorer et à renforcer le travail qu'il accomplit pour recouvrer les sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA ; b) d'examiner dans quelle mesure la dette est recouvrable et de passer par	L'Office continue de se pencher sur la question, notamment dans le cadre du rapport annuel présenté à l'Assemblée générale par le Commissaire général, qui est examiné par la Commission des questions politiques spéciales et de la décolonisation. L'Autorité	Le Comité a examiné les progrès accomplis dans le recouvrement de la TVA. Il a constaté que des progrès notables avaient été réalisés, l'État de Palestine ayant approuvé le versement de 9 millions de dollars. En ce qui concerne le Gouvernement israélien, des progrès notables	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			pertes les sommes considérées comme impossibles à recouvrer.	palestinienne a confirmé à l'Office qu'elle lui verserait 9 millions de dollars d'ici à la fin de mai 2018. Des avancées ont en outre été accomplies en ce qui concerne le Gouvernement israélien et on espère qu'il s'engagera également à verser les sommes dues. Compte tenu des progrès réalisés, l'Office prie le Comité de classer la recommandation.	ont été réalisés sur la voie du recouvrement des sommes dues au titre du remboursement de la TVA. Au vu des progrès accomplis, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.				
8	2014	35	Le Comité a recommandé à l'Office de mettre au point un mécanisme permettant de détecter et de quantifier les économies nettes découlant des mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer l'efficacité de ces dernières.	L'Office a inscrit les mesures d'austérité dans diverses instructions aux fins de mise en œuvre. Elles font désormais partie des instructions de l'Office, auxquelles chaque membre du personnel doit se conformer.	Toutes les mesures d'austérité publiées en 2015 ayant été incorporées dans les instructions de l'Office, cette recommandation est considérée comme caduque.				X
9	2014	56	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de faire en sorte que tous les contrats de louage de services soient signés avant le début des prestations afin qu'ils soient juridiquement contraignants ; b) de procéder à une évaluation de la qualité des services antérieurs avant toute prolongation des contrats de louage de services.	Au bureau du Liban, les contrats de services sont désormais signés avant le début des prestations et il est procédé à une évaluation de la qualité des services antérieurs avant toute prolongation des contrats. Nous avons présenté tous les éléments de preuve nécessaires au Comité et estimons donc que cette recommandation a été appliquée.	Après examen des éléments de preuve fournis, le Comité estime que cette recommandation a été appliquée.	X			
10	2014	70	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de veiller à ce que les bureaux de secteur accélèrent le recrutement aux postes vacants dans la nouvelle	Les bureaux de secteur ont progressé dans le recrutement du personnel des nouveaux groupes d'appui stratégique, comme indiqué dans la	Le Comité a examiné l'état d'avancement du recrutement pour les postes concernés et a constaté que 90 % des postes avaient été pourvus. La	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			structure et se coordonnent avec le Département de l'éducation, au siège de l'Office, pour les questions appelant une décision du siège ; b) d'accélérer la mise au point du projet de cadre de gouvernance, afin d'appuyer la mise en œuvre de la stratégie de réforme de l'éducation.	politique relative aux enseignants. Les instructions concernant la formation des classes pour 2016/2017 tiennent compte de l'ensemble des structures dans chaque secteur. Le recrutement du personnel des groupes d'appui stratégique est terminé dans quatre des cinq secteurs : le bureau de Cisjordanie a alloué des ressources à cette fin et est en train de finaliser le processus de sélection. Le bureau du Liban a créé les postes du groupe d'appui stratégique il y a plusieurs années mais n'a pas été en mesure de recruter des spécialistes de l'enseignement pour remplacer ceux qui sont devenus des coordonnateurs de groupe d'appui stratégique en raison de difficultés financières. La directive n° 21, qui a été établie par le Département de la planification, sert désormais de cadre de gouvernance.	directive n° 21 a été mise au point et sert de cadre de gouvernance. Le Comité estime donc que cette recommandation a été appliquée.				
11	2014	71	Le Comité a recommandé à l'Office de mettre en place des stratégies acceptables visant à éviter que les activités du syndicat local ne compromettent l'exécution du projet pilote de nomination de coordonnateurs d'enseignants dans d'autres bureaux de secteur.	En raison de difficultés rencontrées sur le terrain dans la mise en œuvre du projet pilote en Cisjordanie, celui-ci a été transféré au Liban en 2014. En raison des problèmes financiers que connaît l'Office, le projet pilote a été abandonné.	Le projet a été abandonné en raison de problèmes financiers et, par conséquent, la recommandation est devenue caduque.				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
12	2014	81	Le Comité a recommandé à l'Office de définir des méthodes et des lieux adéquats d'élimination des déchets médicaux et de juger prioritaire d'allouer des crédits au traitement des déchets dans le cadre du budget annuel afin de faciliter la mise en place d'installations d'élimination de tels déchets dans les centres de santé.	La direction de l'Office a élaboré et approuvé le plan de gestion des déchets. Le Département de la santé veillera à ce que ses services disposent des fonds nécessaires pour le mettre en œuvre. En attendant, les déchets médicaux solides des centres de santé sont collectés de la même manière que les déchets solides des dispensaires, c'est-à-dire dans le cadre du système ordinaire de collecte des déchets. Les aiguilles et les seringues sont placées dans des boîtes de sécurité mais sont ensuite collectées comme les autres déchets, conformément à la pratique suivie par le pays. Tous les centres de santé au Liban collectent généralement les déchets et les déversent dans les sites prévus à cet effet par les municipalités.	Le Comité a pris note des progrès notables accomplis et estime que la recommandation a été appliquée.	X			
13	2014	87	Le Comité a recommandé une nouvelle fois à l'Office de mettre en œuvre plus rapidement les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement en améliorant la coordination dans les départements recruteurs.	Les ressources humaines poursuivront et redoubleront leurs efforts visant à réduire la durée de recrutement en fournissant chaque semaine des comptes rendus actualisés sur les recrutements en cours et en effectuant un suivi auprès des départements concernés. Les avis de vacance de postes faisant l'objet d'un recrutement sur le plan international sont normalement publiés pendant un mois. Dans de rares cas, s'il	Le Comité a pris note des initiatives prises et des progrès accomplis et classe donc cette recommandation.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
14	2015	44	Le Comité a recommandé à l'Office d'accélérer la mise en service du logiciel d'appel d'offres électronique dans tous ses bureaux de secteur et au siège afin de garantir qu'un retour d'information soit apporté aux fournisseurs non sélectionnés et de rendre ses procédures d'achat plus transparentes.	juge la demande appropriée, le Département des ressources humaines peut réduire cette durée à trois semaines, s'il est urgent de pourvoir un poste en raison du départ imprévu et imminent d'un fonctionnaire ou s'il existe une autre lacune en matière de ressources.	L'Office a récemment mis en service le logiciel d'appel d'offres électronique In-tend, doté d'une fonction d'envoi automatique d'information en retour à tous les fournisseurs, qu'ils soient sélectionnés ou pas. L'Office fournit un retour d'information à tous les fournisseurs, sélectionnés ou pas.	Le Comité a pu vérifier que l'Office fournissait désormais un retour d'information à tous les fournisseurs, sélectionnés ou pas, et estime donc que cette recommandation a été appliquée.	X		
15	2015	50	a) Renforcer la coordination entre les services des achats et les départements bénéficiaires, afin de garantir que tous les besoins en matériel soient identifiés dans les délais voulus et communiqués à la Division des achats et de la logistique pour éviter de devoir raccourcir inutilement la période d'appel d'offres ; b) veiller à ce que le bureau de Gaza procède à une évaluation des prestations de ses fournisseurs avant de proroger des accords à long terme et se fonde sur les résultats de cette évaluation pour décider de proroger les contrats.	La coordination entre les services des achats et les départements bénéficiaires a été améliorée et le nombre de dérogations concernant la durée de la période d'appel d'offres a été réduit. Les dates auxquelles les bureaux de secteur doivent présenter leurs demandes d'achat sont indiquées à titre indicatif dans le plan relatif aux articles dont l'achat est centralisé. Il est désormais procédé à une évaluation des prestations des fournisseurs avant de proroger des accords à long terme.	Le Comité a examiné les mesures prises par l'administration et estime que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recomman- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
16	2015	53	L'Office a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) de renforcer le Groupe de la gestion des marchés, afin de garantir un meilleur suivi des fournisseurs et, partant, de réduire les retards dans la livraison de biens et de services ; b) de veiller à ce que les contrats ou les bons de commande comprennent une clause spécifique concernant les dommages-intérêts ; c) d'étudier la possibilité de créer, avec la partie israélienne et par l'intermédiaire du Coordonnateur des activités gouvernementales dans les territoires, un nouveau mécanisme de coordination relatif à ses biens.	Le renforcement du Groupe de la gestion des marchés n'a pas été approuvé par l'administration ; toutefois la procédure de suivi, menée en collaboration avec les départements bénéficiaires, est toujours en cours et a été améliorée pour 2017, des rappels étant régulièrement envoyés aux fournisseurs. Le paragraphe 15.2 des conditions générales régissant la fourniture de biens, qui sont annexées à chaque contrat, comporte une clause concernant les dommages-intérêts. La création, avec la partie israélienne et par l'intermédiaire du Coordonnateur des activités gouvernementales dans les territoires, d'un nouveau mécanisme de coordination relatif aux biens de l'Office pose encore des difficultés, mais un suivi est assuré au cas par cas.	Le Comité a constaté que des progrès avaient été réalisés depuis l'audit de 2017 dans la gestion des marchés au bureau de Gaza et que chaque contrat comprenait une clause concernant les dommages-intérêts. La recommandation a donc été appliquée.	X			
17	2015	63	L'Office a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'évaluer les travaux des consultants et vacataires engagés et de conserver leur dossier ; b) d'accélérer l'examen de ses politiques afin de réglementer le processus d'évaluation des consultants et vacataires ; c) de veiller à ce que tous les départements	Le 13 décembre 2016, le Directeur des ressources humaines a publié, sous la cote CPD/1, une instruction complémentaire concernant le personnel relative à la conclusion de contrats avec des prestataires de services indépendants, laquelle est entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2017 et s'applique à tout	Le Comité a examiné dans quelle mesure l'instruction complémentaire actuelle concernant le personnel (CPD/1) était respectée et a constaté que des progrès notables avaient été réalisés. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			recruteurs ajoutent des produits mesurables et des indicateurs de résultats dans leurs cahiers des charges afin de permettre un suivi et une évaluation des résultats.	nouveau contrat et à toute prorogation de contrat prenant effet à partir de cette date. En ce qui concerne l'alinéa a) de la recommandation, il est désormais obligatoire d'évaluer les prestations des différents fournisseurs, à l'aide d'un formulaire standard joint en annexe à l'instruction. En outre, s'agissant de l'alinéa b), les administrateurs et les employés des départements chargés des contrats doivent consigner, dans une base à l'échelle du bureau ou du département, une copie de tous les contrats exécutés ainsi que les informations essentielles relatives à l'engagement des prestataires de services. L'instruction contient des dispositions sur les conditions à satisfaire avant la passation d'un contrat, y compris l'élaboration d'un cahier des charges dans lequel sont précisés, entre autres, les objectifs du contrat, des produits concrets et mesurables et des échéances réalistes.					
18	2015	68	L'Office a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'installer un entrepôt réservé aux fournitures médicales dans le nouveau bâtiment pour éviter qu'elles ne soient mélangées avec les fournitures générales ; b) d'installer des régulateurs de	Pour le moment, l'Office a chargé un fournisseur de stocker les fournitures médicales à une température comprise entre 8 et 25 °C. L'Office a commencé à construire un entrepôt, ce qui permettra de résoudre le	Étant donné que l'Office a chargé un fournisseur de stocker les produits pharmaceutiques à la température recommandée pour les fournitures médicales et qu'il est en train de construire son propre entrepôt (taux d'avancement de 57 %), le	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			température dans l'entrepôt principal, afin de faciliter le stockage optimal des produits pharmaceutiques.	problème. Le taux d'avancement de la construction est de 57 % ; celle-ci devrait être achevée à la fin de décembre 2018.	Comité estime que la recommandation a été appliquée.				
19	2015	80	L'Office a souscrit à la recommandation du Comité tendant à ce qu'il élabore une stratégie Informatique et communications, ainsi qu'un système intégré et un plan d'étapes destinés à faciliter la réalisation de ses objectifs.	La version finale de la stratégie Informatique et communications a été arrêtée et est mise en œuvre.	Le Comité a examiné la stratégie Informatique et communications qui a été approuvée et estime que la recommandation a été appliquée.	X			
20	2015	85	Le Comité a recommandé à l'Office de hâter l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion du portefeuille applicatif afin que ses applications puissent être gérées correctement.	L'Office accepte cette recommandation et a déjà indiqué au Comité que le plan de mise en œuvre était lié à la création d'un modèle de gestion informatique global et actualisé et d'un cadre de gestion du portefeuille applicatif. Le Département de la gestion de l'information a mis à jour la directive n° 26, modifiant ainsi les instructions techniques relatives à la mise au point d'applications et le mandat du comité de gestion du portefeuille applicatif.	Le Comité a pris note de la directive n° 26 modifiant les instructions relatives à la mise au point d'applications et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
21	2015	93	Le Comité a recommandé à l'Office de procéder à un bilan d'exécution du projet de progiciel de gestion intégré pour tirer les enseignements qui s'imposent et ne pas reproduire d'éventuelles erreurs dans les projets à venir.	En 2017, le Département de la gestion de l'information a recueilli l'avis des utilisateurs du système REACH et de groupes de parties prenantes afin de comprendre leur ressenti et de déceler les principaux problèmes rencontrés. Le rapport	L'Office a évalué l'utilisation du système REACH en recueillant l'avis des utilisateurs et d'autres parties prenantes et le rapport à ce sujet a été établi et communiqué à toutes les parties concernées. Au vu de l'évaluation qui a été réalisée, le Comité estime que la	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
				d'enquête a été publié en mars 2018 et communiqué aux parties prenantes.	recommandation a été appliquée.				
22	2015	102	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de hâter le déploiement de l'application e-Health à tous les centres de santé pour permettre l'actualisation des stocks en temps réel dans ces centres ; b) de mettre en service l'interface entre l'application e-Health et le progiciel de gestion intégré pour améliorer le processus d'établissement des rapports financiers s'agissant des inventaires.	Le plan de mise en service de l'application e-Health, élaboré par le Département de la santé, a été soumis au Comité, ce qui permet d'affirmer que l'Office se hâte de déployer l'application à tous les centres de santé. À ce jour, le système e-Health a déjà été mis en service dans 125 centres de santé. Le calcul de l'utilisation des stocks est déjà intégré dans le système et les centres de santé peuvent actuellement générer pour tous les médicaments un bilan en ligne des stocks disponibles. L'application de l'alinéa b) de la recommandation est actuellement différée en raison d'autres priorités.	Étant donné que l'application e-Health a déjà été mise en service dans certains centres de santé et qu'un plan a été établi aux fins de son déploiement dans les centres restants, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
23	2015	114	L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devrait : a) élaborer un programme complet de sécurité informatique ; b) actualiser sa politique de sécurité informatique ; c) mettre en place un comité directeur chargé de la sécurité informatique et attribuer les responsabilités de manière à ce que les stratégies en la matière correspondent aux	Cette recommandation a été appliquée, le Conseil de l'informatique ayant été créé. Le comité directeur chargé de superviser les stratégies de sécurité informatique a été établi. L'Office a examiné tous les aspects de la sécurité informatique et actualisé les programmes pertinents et sa politique en la matière.	L'Office a créé le Conseil de l'informatique, établi un comité directeur chargé de superviser les stratégies de sécurité informatique et actualisé les programmes et sa politique de sécurité informatique. Au vu des mesures globales prises par l'Office, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			objectifs fixés et en appuient la réalisation.						
24	2015	119	Le Comité a recommandé à l'Office de continuer de remédier aux lacunes relevées dans son dispositif de contrôle interne en accélérant l'application des recommandations formulées par le Département des services de contrôle interne, en particulier celles qui concernent des questions sensibles.	Le Département des services de contrôle interne a effectué un examen d'ensemble de l'état de l'application des recommandations, dont certaines ont été mises en œuvre et d'autres ont été regroupées puis classées.	Le Comité a examiné l'état d'application des recommandations concernant des questions sensibles et a constaté que la plupart de ces recommandations avaient été appliquées.	X			
25	2015	125	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) de veiller à ce que des responsables de la vérification s'assurent que les caissiers respectent leur cahier des charges et rapportent régulièrement les manquements observés à sa direction ; b) de faire en sorte que les caissiers ne soient plus chargés d'annuler les reçus d'espèces de manière à ce que les fonctions soient dûment séparées ; c) de veiller à ce que toute annulation soit dûment justifiée et que les motifs soient préalablement approuvés par le directeur du bureau et consignés pour référence ; d) de veiller à ce que des informations complètes et détaillées soient demandées à chaque client et à chaque garant, et soient dûment analysées.	La direction du Département du microfinancement a demandé aux caissiers de respecter scrupuleusement leurs fonctions et les procédures. Tous les formulaires ont été modifiés selon que de besoin, les registres des chèques ont été mis à jour, les annulations nécessaires ont été réalisées et le Département de la gestion financière effectue davantage de visites sur le terrain pour contrôler les opérations de caisse. La direction du Département du microfinancement a organisé des séances de formation à l'intention des caissiers de toutes les zones d'opération afin de renforcer leurs connaissances et leurs compétences.	Le Comité a noté une amélioration en ce qui concerne le cahier des charges des caissiers et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
26	2015	126	<p>Le Comité a recommandé à nouveau au Département du microfinancement :</p> <p>a) d'examiner et de renforcer la procédure d'octroi de prêts pour garantir que les manuels des opérations et les mesures et procédures en vigueur soient respectés au moment de la constitution des dossiers de demande de prêts, en vue d'en améliorer la précision et la cohérence ; b) de superviser les contrôles relatifs aux opérations de caisse et de s'employer à résoudre de manière régulière les problèmes de manquement aux obligations ; c) de veiller à la bonne tenue des dossiers des clients, dans lesquels sont consignés et mis à jour l'ensemble des garanties des clients et des documents connexes ; d) d'améliorer les procédures de suivi des projets (supervision et contrôle) pour réduire le risque d'octroi de prêts mal avisé et, ainsi, le risque de défaut de remboursement ; e) de s'assurer que les termes et conditions du crédit sont respectés avant de décaisser les sommes prêtées.</p>	<p>Les services du Département du microfinancement ont pris les mesures correctives suivantes :</p> <p>a) publication de directives et de notifications à l'intention des membres du personnel concernés afin d'éviter les erreurs ; b) obtention des pièces justificatives requises auprès des clients ; c) adoption des mesures correctives nécessaires concernant les demandes de prêts ; d) approbation du nombre de demandes requis sur la base des critères renforcés ; e) élaboration de manuels des opérations avec la participation de toutes les zones d'opération du Département du microfinancement ; f) formation des agents et des responsables par secteur chargés des crédits à l'établissement des demandes de prêts.</p>	Le Comité est satisfait des mesures qui ont été prises et classe cette recommandation.	X			
27	2015	128	<p>Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle les formulaires de demande de droits utilisateurs de l'Office, qui existent, doivent</p>	<p>Le Département du microfinancement a pris les mesures correctives suivantes :</p> <p>a) Un formulaire de demande de droits utilisateurs est utilisé dans tous les cas ; b) Les</p>	Le Comité a obtenu et examiné des copies des documents justificatifs concernant les formulaires de demande de droits utilisateurs et a constaté qu'ils avaient été approuvés par	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			être systématiquement utilisés afin de clarifier les besoins des utilisateurs et de consigner l'approbation de la direction pour référence et pour alimenter le journal d'audit.	formulaire sont archivés et conservés ; c) Tous les formulaires sont approuvés par la direction et passent par le fonctionnaire d'administration du Département du microfinancement de chaque secteur ; d) La grille d'attribution des droits d'accès applicable au système OMNI a été actualisée.	la direction. La recommandation a donc été appliquée.				
28	2016	19	a) Élaborer un cadre de gouvernance des usages en matière d'assurance visant à définir clairement les rôles et responsabilités, à établir précisément les biens à assurer et leur valeur, à encadrer la gestion du portefeuille d'assurance, notamment pour ce qui est de l'exposition aux risques, et à mettre au point des méthodes d'évaluation à utiliser dans le domaine de l'assurance ; b) Procéder à une évaluation de l'exposition aux risques de ses actifs, à laquelle il se référera pour décider quelle devrait être la nature des biens assurés et la valeur couverte par l'assurance.	Le Directeur des services d'appui administratif termine de préparer le mandat d'un consultant qui serait chargé de procéder à une évaluation des risques et de l'exposition aux risques, qui servirait de base au cadre relatif aux assurances.	Le consultant chargé de procéder à une évaluation des risques et de l'exposition aux risques n'ayant pas encore été recruté, le Comité estime que la recommandation est toujours en cours d'application.		X		
29	2016	23	Le bureau de Cisjordanie a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de certifier les relevés mensuels envoyés par la compagnie d'assurance maladie pour attester de la qualité des services fournis et confirmer l'exactitude du montant des dépenses	Le bureau de Cisjordanie étudie, notamment avec le Département des ressources humaines, la façon dont il pourrait se conformer aux dispositions des contrats.	Au vu de l'état d'avancement du processus visant à assurer le rapprochement des relevés mensuels, le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			effectives ; b) de rapprocher les relevés mensuels communiqués par le prestataire de ceux établis par le personnel, afin de vérifier l'exactitude des renseignements fournis par le premier.						
30	2016	27	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de mettre au point un dispositif de contrôle préventif dans le système REACH afin de veiller à ce que le suivi de tous les biens n'atteignant pas le seuil d'immobilisation de 2 000 dollars s'effectue hors du registre des actifs immobilisés ; b) de remanier le Manuel de gestion des biens afin que la comptabilisation des infrastructures des camps contrôlés par l'Office soit conforme aux normes IPSAS.	Une liste récapitulative mensuelle d'immobilisation des actifs est prête et les services de gestion de l'information sont en train d'examiner la manière d'intégrer le seuil d'immobilisation de 2 000 dollars dans le système REACH. En ce qui concerne les infrastructures des camps qui ont été portées à l'actif, l'Office a examiné et mis à jour le Manuel de gestion des biens afin d'y faire figurer les camps qui sont sous son contrôle.	Le Comité a pris note des mesures prises par l'Office pour assurer le suivi des biens n'atteignant pas le seuil d'immobilisation et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
31	2016	31	a) Accélérer l'attribution d'un numéro d'inventaire physique pour chaque actif inscrit dans le registre des actifs immobilisés géré par le système REACH aux fins d'un meilleur suivi et d'une surveillance plus aisée des actifs ; b) concevoir un dispositif d'identification unique afin de relier le système REACH aux autres systèmes utilisés pour enregistrer les actifs immobilisés ; c) accélérer le rapprochement entre le nombre de véhicules inscrits dans le système REACH et celui	L'attribution d'un numéro d'inventaire physique pour chaque actif inscrit dans le registre des actifs immobilisés géré par le système REACH est toujours en cours, tandis que le nombre de véhicules inscrits dans le système REACH et celui des véhicules repris dans le système de gestion du parc ont été rapprochés.	Le Comité a examiné le rapprochement entre le nombre de véhicules inscrits dans les deux systèmes et considère que l'alinéa c) de la recommandation est appliqué. L'application des alinéas a) et b) est par contre toujours en cours.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
32	2016	36	des véhicules repris dans le système de gestion du parc. Le Comité a recommandé au bureau du Liban : a) de veiller à ce que les sections et les départements notifient en temps voulu au Groupe de la gestion des biens les nouvelles acquisitions, les actifs mis au rebut après vérification et les actifs transférés afin de consigner et de numéroter les actifs, le temps de réactiver le système de code à barres ; b) d'améliorer la communication et de sensibiliser les dépositaires d'actifs concernant les demandes d'examen et le respect des procédures de transfert en vue de garantir la diffusion rapide des informations au Groupe de la gestion des biens aux fins de la mise à jour du registre des actifs ; c) d'accélérer la réactivation du système de code à barres dans le système REACH pour faciliter le suivi et le contrôle des acquisitions et des actifs mis au rebut ou transférés d'un lieu à un autre.	Le bureau du Liban a élaboré des instructions permanentes pour l'acquisition, le transfert et l'inventaire des actifs en vue d'appliquer les alinéas a) et b) de la recommandation. Ces instructions ont été communiquées aux responsables et aux chefs de programme. L'application de l'alinéa c) est toujours en cours.	Les alinéas a) et b) sont considérés comme appliqués, tandis que l'application de l'alinéa c) est toujours en cours.		X		
33	2016	40	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de revoir l'instruction technique financière afin de l'aligner sur la nouvelle politique en matière d'entretien aux fins de guider les bureaux de secteur pour la	Se fondant sur la politique en matière d'entretien, l'Office a mis à jour son instruction technique financière de sorte que les dépenses d'entretien de niveau 3 soient comptabilisées en tant que capital. Toutes les	Compte tenu des changements apportés à l'instruction technique financière et du reclassement de certaines dépenses, le Comité estime que	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			classification et le traitement comptable ; b) de veiller à ce que toutes les dépenses afférentes à l'ensemble des activités d'entretien permettant d'améliorer la performance ou de prolonger la durée de vie utile d'un actif soient classées sous les codes comptables du compte de capital durant le cycle de budgétisation.	dépenses afférentes à l'ensemble des activités d'entretien permettant d'améliorer la performance ou de prolonger la durée de vie utile d'un actif sont classées sous les codes comptables du compte de capital.	la recommandation a été appliquée.				
34	2016	44	Le Comité a recommandé à l'Office d'examiner et de relever les indicateurs clefs de performance qui ne sont pas conformes aux critères SMART et de les modifier en conséquence.	L'Office a examiné les indicateurs clefs de performance et les a rendus conformes aux critères SMART, comme indiqué dans le plan opérationnel annuel pour 2018.	Le Comité a constaté que les indicateurs clefs de performance avaient été examinés et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
35	2016	49	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'actualiser les données de référence provisoires dans le système de gestion axée sur les résultats immédiatement après la publication du rapport annuel sur l'examen des résultats afin de disposer d'un véritable point de comparaison ; b) de réduire au maximum les délais de publication du rapport de sorte que les recommandations formulées pour remédier aux problèmes recensés soient prises en considération lors de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan opérationnel de l'année en cours.	L'Office actualise désormais les données de référence provisoires dans le système de gestion axée sur les résultats dès la publication du rapport annuel sur l'examen des résultats afin de disposer d'un véritable point de comparaison. Le rapport sur l'examen annuel des résultats a été publié le 22 mars 2017, soit dans le délai de 10 semaines fixé pour l'établissement des rapports. L'Office demeure résolu à publier le rapport dans les délais impartis et compte encore mieux faire dans les années à venir.	Les résultats provisoires sont désormais actualisés dans le système de gestion axée sur les résultats après la publication du rapport annuel sur l'examen des résultats, et le rapport est publié dans les délais impartis.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recomman- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
36	2016	52	a) Revoir la politique pour indiquer la méthode applicable pour apprécier l'efficacité des opérations de couverture ; b) veiller à ce que l'efficacité soit évaluée pour savoir quels sont les contrats qui doivent, le cas échéant, bénéficier d'un traitement comptable de couverture lors de l'établissement des états financiers.	La comptabilité de couverture est facultative et ne peut être appliquée aux relations de couverture que si l'Office le décide (voir la norme IPSAS 29, par. 98). L'efficacité des opérations de couverture doit être appréciée lorsque la comptabilité de couverture est choisie et que les conditions fixées au paragraphe 98 de la norme IPSAS 29 sont réunies. L'Office n'ayant pas choisi la comptabilité de couverture, il n'est pas tenu d'apprécier l'efficacité des opérations de couverture.	Compte tenu des explications fournies par l'administration, de la situation réelle sur le terrain et des éléments de preuve présentés, le Comité retire sa recommandation. La recommandation est donc considérée comme caduque.				X
37	2016	57	Le Comité a recommandé à l'Office d'actualiser l'instruction technique financière pour rendre systématique le rapprochement des états de paie, d'explicitier quels sont les documents à utiliser et de fixer un calendrier pour mener à bien cette procédure et un délai pour le règlement des opérations en attente afin d'assurer l'exactitude et l'exhaustivité dans la gestion des états de paie.	L'instruction technique financière a été actualisée pour rendre systématique le rapprochement des états de paie et communiquée aux utilisateurs.	Le Comité a examiné l'instruction et estime que la recommandation a été appliquée.	X			
38	2016	58	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'élargir la portée du rapprochement des états de paie en examinant le montant brut transmis par le Département des ressources humaines, qui comprend toutes	Le rapprochement des états de paie a été étendu à d'autres retenues statutaires, telles que les cotisations à la Caisse de prévoyance et les primes d'assurance maladie. Toutes les	Le Comité a constaté que la portée du rapprochement des états de paie avait été élargie et que les opérations en attente depuis longtemps avaient été réglées, et estime donc que la	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			les retenues, plutôt que de suivre la pratique actuelle consistant à faire le rapprochement avec le montant net uniquement ; b) d'accélérer le règlement des opérations en attente depuis longtemps pour éviter d'éventuelles anomalies dans les états financiers.	opérations en attente depuis 2015 ont été réglées.	recommandation a été appliquée.				
39	2016	61	a) Revoir la configuration du système REACH afin de déceler toutes les erreurs et les failles du système relatives aux émoluments et retenues des fonctionnaires ; b) améliorer l'examen des données des états de paie pour minimiser le risque d'erreur humaine et envisager de former le personnel des ressources humaines sur la base des enseignements tirés de l'expérience et en tenant compte de la fréquence des erreurs commises ; c) veiller à ce que les cotisations du personnel soient faites et versées à la Caisse des pensions chaque mois.	Pour donner suite à cette recommandation, l'Office a pris les mesures suivantes : a) des ateliers de formation à l'intention du Département de la gestion de l'information et du Département de la gestion financière, ainsi que des séances de renforcement des capacités destinées à la Section des services du personnel recruté sur le plan international sont régulièrement organisés pour réduire le risque d'erreur humaine dans le calcul des droits à prestations ; b) la Section des services du personnel recruté sur le plan international a intégré un fonctionnaire supplémentaire au sein de son équipe et le Département de la gestion de l'information continue de s'employer à optimiser la configuration du système REACH, en étroite concertation avec la Section. Les procédures d'examen ont été améliorées et le nombre d'erreurs humaines a	Le Comité ayant noté des améliorations dans le traitement des états de paie, la recommandation est considérée comme appliquée. Les cotisations du personnel sont désormais faites et versées à la Caisse des pensions chaque mois.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
				sensiblement diminué. Tous les changements de politique sont désormais communiqués au Département de la gestion de l'information en temps voulu.					
40	2016	66	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'envisager de comptabiliser dans ses états financiers au titre des émoluments et des avantages du personnel les contributions du personnel recruté sur le plan international ; b) de comptabiliser les contributions du personnel, à savoir le montant retenu par le Siège, et de considérer que celui-ci fait partie de la contribution que lui verse le Siège.	En principe, les contributions du personnel sont directement déduites par le Siège et versées au Fonds de péréquation des impôts, c'est pourquoi elles sont traitées par le Siège.	Dans un souci de cohérence, pour pouvoir comptabiliser les contributions du personnel parmi les charges salariales, il faudra que toutes les entités des Nations Unies se concertent. Étant donné que les contributions n'ont été comptabilisées que dans une seule entité, la recommandation est devenue caduque.				X
41	2016	70	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de rationaliser et d'accélérer les procédures administratives prescrites pour la signature des contrats afin que tous les contrats soient signés avant que les prestations ne débutent ; b) de procéder à une évaluation de la qualité des services fournis antérieurement avant de prolonger le contrat.	Des nouvelles procédures avaient été mises en place pour que les contrats de services hospitaliers soient approuvés et signés par l'autorité adjudicatrice avant que les prestataires ne continuent de fournir des services en janvier 2017. Les services rendus par les hôpitaux ont été évalués en 2017 avant que les contrats ne soient éventuellement prolongés.	Le Comité a constaté que des progrès avaient été réalisés pendant l'année et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
42	2016	75	a) Réviser son manuel des achats pour limiter le renouvellement des contrats afin de favoriser une concurrence plus loyale et de conclure des contrats d'un meilleur rapport	L'Office tient à préciser que, conformément aux dispositions de son manuel des achats, il est autorisé à renouveler les contrats si les dispositions du contrat initial le permettent ou	Étant donné qu'il n'a pas été procédé à une mise à jour du manuel de façon à limiter le nombre de fois où un contrat peut être renouvelé sans mise en concurrence et qu'il n'a pas non				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
			qualité-prix ; b) recueillir davantage de données permettant de prendre en compte le degré de satisfaction des utilisateurs finaux dans l'évaluation des services fournis par les prestataires et faire en sorte que les offres de la concurrence soient examinées avant le renouvellement d'un contrat.	dans les secteurs commerciaux où le renouvellement annuel des contrats est considéré comme la norme. Le donneur d'ordres doit étudier les dossiers au cas par cas et déterminer si le renouvellement est justifié, dans l'intérêt supérieur de l'Office. En ce qui concerne l'alinéa b) de la recommandation, s'il est judicieux de prendre en compte la satisfaction des utilisateurs finaux et d'examiner les offres de la concurrence avant de renouveler les contrats, l'Office n'est peut-être actuellement pas en mesure d'appliquer cet alinéa faute de moyens.	plus été procédé à une évaluation des services fournis, le Comité estime que la recommandation n'a pas été appliquée.				
43	2016	82	a) Fixer, en faisant fond sur le plan d'achats et en coordination avec le Département de la santé et la Division des achats et de la logistique du siège à Amman, des calendriers pour les demandes d'achat d'articles médicaux afin d'éviter les ruptures de stocks et les commandes d'urgence qui pourraient entraîner des frais supplémentaires ; b) envisager de conclure des accords à long terme avec les fournisseurs locaux qui proposent des prix compétitifs et satisfont aux caractéristiques techniques requises, en vue de répondre	Le bureau de Gaza attend que la Division des achats et de la logistique du siège à Amman lui fournisse des orientations pour conclure des contrats à long terme avec des fournisseurs locaux. L'Office a fixé, en faisant fond sur le plan d'achats, des calendriers pour les demandes d'achat d'articles médicaux afin d'éviter les ruptures de stocks et les commandes d'urgence qui pourraient entraîner des frais supplémentaires.	L'alinéa a) a été appliqué, le plan d'achat qui a été publié indiquant les dates auxquelles les demandes d'achat doivent être faites, mais l'alinéa b) est toujours en cours d'application.			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
			aux besoins urgents de fournitures médicales.						
44	2016	87	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de respecter les dispositions de son manuel des achats en attribuant les marchés aux soumissionnaires remplissant les exigences techniques voulues au prix le plus bas ; b) de faire en sorte que des plans de gestion soient établis pour les marchés stratégiques et importants en vue notamment d'en contrôler la bonne exécution et d'en rendre compte sur la base des indicateurs clefs de performance, conformément à l'instruction technique relative à la passation de marchés ; c) de procéder à une évaluation complète du prestataire et de faire en sorte que les critères d'évaluation soient suffisamment précis et tiennent compte de la qualité des services qu'il a fournis antérieurement, de son matériel, de sa dotation en personnel qualifié et de sa situation financière, de manière à s'assurer qu'il est en mesure de fournir les services demandés avant de se voir attribuer le marché.	a) La recommandation est contestée puisqu'elle concerne un cas isolé, qui ne s'est pas reproduit au cours de l'année 2017. La Division des achats et de la logistique doit fournir le registre du Comité consultatif des achats pour 2017 qui montre le nombre de fois où un marché a été attribué au soumissionnaire qui se classe au deuxième rang des soumissionnaires les moins-disants. b) Les alinéas b) et c) de la recommandation sont couverts par l'article 8 du manuel des achats.	Pendant l'audit intermédiaire, le Comité a noté un cas similaire dans lequel le marché avait été attribué au soumissionnaire qui se classait au deuxième rang des soumissionnaires les moins-disants ; la question n'a donc pas été réglée.		X		
45	2016	92	a) Rappeler et notifier aux départements bénéficiaires, par l'intermédiaire de son Groupe de la gestion des marchés,	En ce qui concerne l'alinéa a) de la recommandation, les registres centralisés de tous les accords à long terme et contrats	Après examen des mesures prises par l'administration, le Comité estime que la	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recomman- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
			d'engager les procédures de renouvellement ou de passation de marchés dans les six mois qui précèdent la fin du contrat afin d'y consacrer le temps nécessaire ; b) simplifier la procédure d'examen des contrats afin que les procédures de passation de marchés soient terminées avant l'expiration des contrats en cours.	de service conclus par l'Office sont disponibles sur un disque partagé. Des moyens sont mis en œuvre pour vérifier auprès des départements bénéficiaires les dates d'échéance de ces contrats, afin que les mesures nécessaires soient prises en temps voulu. S'agissant de l'alinéa b) de la recommandation, l'article 9 du manuel des achats de l'UNRWA fournit des directives pour l'examen des achats, afin de garantir que ces derniers sont conformes aux réglementations de l'Office.	recommandation a été appliquée.				
46	2016	97	a) Trouver d'autres sources de financement pour achever le projet ; b) organiser des séances de formation sur la gestion des contrats à l'intention de l'équipe d'ingénieurs pour que cette dernière prenne des décisions en amont sur la base des clauses des contrats, et à faire ainsi en sorte que les projets soient exécutés jusqu'au bout ; c) Solliciter les juristes selon que de besoin, par exemple quand le projet progresse lentement et qu'il ne pourra vraisemblablement pas être achevé dans les délais prescrits et qu'il faut négocier une prolongation de la période de financement avec les donateurs ; d) organiser régulièrement des réunions entre les ingénieurs, le	Le projet a été abandonné et l'entrepreneur a reçu les sommes qui lui étaient dues. Du fait de la situation financière de l'Office et des mesures d'austérité connexes prises depuis janvier 2018, les séances de formation n'ont pas pu être organisées. Toutefois, grâce à divers ateliers, à des réunions internes et à l'amélioration des procédures, les clauses des contrats sont respectées. En outre, pour donner suite à la recommandation des auditeurs, le mandat des juristes a été révisé et ceux-ci sont désormais invités à diverses réunions. Ces réunions sont inscrites au calendrier, mais le Chef du programme	Le Comité a examiné les informations communiquées et a accepté de classer les alinéas a), c) et d) ; l'alinéa b) ne sera classé que lorsque des séances de formation sur la gestion des contrats auront été organisées à l'intention de l'équipe d'ingénieurs.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			Département des relations extérieures et de la communication et les responsables du projet pour qu'ils déterminent si celui-ci progresse à bon rythme eu égard à la date d'expiration de la période de financement, et communiquer régulièrement avec le service administratif en vue d'arrêter une décision finale.	d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps et les directeurs adjoints ne les organisent que lorsque les difficultés rencontrées dans l'exécution de certains projets sont telles qu'il faut demander l'avis d'autres parties prenantes, y compris des juristes, de la Division des achats et de la logistique et des bureaux de projet. Le bureau de Cisjordanie organise des réunions hebdomadaires avec le Département des relations extérieures et de la communication pour examiner l'état d'avancement des projets et les accords conclus avec les donateurs.					
47	2016	103	L'Office a souscrit à la recommandation du Comité l'invitant à suivre rigoureusement les contrats, à prendre des mesures conformes aux clauses prévues dans le contrat lorsque les travaux ne répondent pas aux critères de qualité et prennent du retard et, si cela est possible, à résilier le contrat sans délai afin d'éviter que le projet ne prenne encore plus de retard et que les coûts y afférents n'augmentent, compte étant tenu des risques et des avantages que cette résiliation impliquerait.	L'Office élabore une politique visant à assurer un suivi rigoureux des contrats.	Le Comité a pris note des progrès réalisés dans l'élaboration de la politique et estime donc que la recommandation est en cours d'application.			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
48	2016	106	L'Office a souscrit à la recommandation du Comité l'invitant à organiser des séances de formation à l'intention du personnel chargé des achats ainsi que des départements bénéficiaires afin de les sensibiliser aux dispositions du manuel des achats (2015) et de l'instruction technique n° 1 (PLDT11) publiée en janvier 2016 par la Division des achats et de la logistique.	En 2017, plus de 130 membres du personnel de l'Office ont participé à des séances de formation (niveaux 2 à 4) organisées par le Programme des Nations Unies pour le développement. Il s'agissait de séances de formation ciblées, adaptées aux besoins de l'Organisation des Nations Unies, portant sur les achats et la chaîne d'approvisionnement. Ces séances ont également servi à informer les membres du personnel des modifications introduites dans le manuel des achats de 2015.	Le Comité a évalué la qualité des séances de formation organisées et estime que la recommandation a été intégralement appliquée.	X			
49	2016	108	a) Veiller à ce que des propositions de projet, assorties d'un programme de travail détaillé, soient élaborées, afin de favoriser la bonne exécution et le suivi du projet et de faciliter la sollicitation de fonds ; b) améliorer la réalisation des études préliminaires et la conception des projets de construction et d'entretien et, dans la mesure du possible, établir des prévisions de dépenses sur la base d'informations précises afin de présenter au donateur des prévisions plus exactes et d'éviter ainsi la révision du cahier des charges pendant l'exécution du projet ; c) veiller à ce que les rapports soient transmis chaque mois au	L'Office veillera à ce que les alinéas a) et b) de la recommandation soient appliqués aux projets à venir. En ce qui concerne l'alinéa c) de la recommandation, il veillera à ce que les rapports soient transmis aux donateurs en temps voulu, comme prévu dans les accords de financement.	En dépit des explications fournies par l'administration, le Comité a constaté les mêmes problèmes en ce qui concerne la gestion des projets et estime donc que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			donateur, conformément à l'accord de financement.						
50	2016	114	Le Comité a recommandé au bureau du Liban : a) de prévoir immédiatement après la signature du contrat suffisamment de temps pour présenter les demandes d'autorisation d'entrée des matériaux de construction à l'armée libanaise, afin de garantir la bonne exécution du projet ; b) de veiller à ce que l'évaluation des risques du projet soit effectuée et intégrée à la proposition de projet, comme l'exige le manuel des projets de l'Office de 2011.	Pour tous les projets, dès que le marché est attribué et que le nom de l'entrepreneur est connu (il est obligatoire de mentionner le nom de l'entrepreneur), le bureau du Liban présente une demande d'autorisation d'entrée des matériaux de construction à l'armée libanaise. L'établissement de la liste des matériaux commence pendant la procédure d'appel d'offres pour que les demandes soient présentées immédiatement après l'annonce du nom de l'entrepreneur, à savoir dès la signature du contrat. L'évaluation des risques du projet est effectuée et intégrée à la proposition de projet, comme l'exige le manuel des projets de 2011.	Le Comité a examiné les documents justificatifs et estime que la recommandation a été appliquée.	X			
51	2016	119	L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de créer sur l'intranet une page Web réservée au Département de la sécurité et de la gestion des risques afin de faciliter le partage des documents de gouvernance et d'autres informations importantes en matière de sécurité et d'utiliser cette page pour mener une campagne de sensibilisation à la sécurité sur Internet.	Dans le cadre de sa stratégie triennale, le Département de la sécurité et de la gestion des risques actualisera le dispositif de gouvernance de la sécurité de l'Office ainsi que ses politiques et directives, et publiera un guide sur les meilleures pratiques destiné au personnel recruté sur le plan régional présent sur le terrain. Ces mesures devraient permettre l'application des politiques, directives et règles	Au vu de la stratégie adoptée par l'administration pour donner suite à la recommandation, le Comité estime que celle-ci est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
52	2016	123	Le Comité a recommandé à l'Office d'achever sans tarder les plans de continuité des opérations pour le siège et les bureaux de secteur afin d'assurer la continuité des services et de renforcer la sécurité des ressources de l'Office en cas d'incident majeur.	générales, qui auront un effet sur les opérations courantes de l'Office et le comportement des membres du personnel. Les services du siège à Gaza et à Amman ont fait de la planification de la continuité des opérations une priorité. Des plans de continuité des opérations seront établis pour les autres secteurs lors de l'élaboration d'un cadre de gestion des urgences à l'échelle de l'Office.	Étant donné que les plans de continuité des opérations n'ont pas été mis en place dans les bureaux de secteur, le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.		X		
53	2016	129	a) Accélérer la mise en place du système d'information de gestion dans le but d'améliorer la gestion du portefeuille de prêts et l'exécution globale du programme ; b) surveiller de près l'exécution du contrat afin de s'assurer que le système est conforme au cahier des charges et d'éviter de prolonger le contrat indéfiniment.	Le système d'information de gestion a été mis en place et est opérationnel.	Le Comité a vérifié l'installation du système d'information de gestion et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
54	2016	130	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'envisager d'inclure dans le contrat une clause concernant les dommages-intérêts et d'exiger une garantie de bonne exécution pour les contrats de services afin de garantir que le sous-traitant exécutera le contrat ; b) de veiller à ce que l'exécution de tout projet soit appuyée par un programme d'exécution qui précise le délai	Le paragraphe 15.2 des conditions générales, qui sont annexées à chaque contrat, comporte une clause concernant les dommages-intérêts. Un plan d'exécution, qui précise le délai d'exécution pour chaque étape, est désormais établi pour tous les projets.	En examinant un échantillon de contrats, le Comité a pu confirmer que ceux-ci comportaient une clause concernant les dommages-intérêts. En outre, un plan d'exécution avait été établi pour chaque projet examiné. Au vu des efforts déployés, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			d'exécution pour chaque étape du contrat.						
55	2016	133	Le bureau du Liban a accepté, comme le Comité le recommandait, de renforcer son contrôle du processus d'octroi des prêts et de veiller à ce que tous soient approuvés par le comité des prêts, conformément aux directives du programme d'aide aux organismes de microfinancement pour les prêts directs de 2012.	Le bureau du Liban a déjà appliqué cette recommandation et tous les prêts sont désormais approuvés par le comité des prêts, conformément aux directives en vigueur. L'Office demande au Comité de classer cette recommandation.	Dans le cadre de son examen, le Comité a constaté que tous les prêts étaient approuvés par le comité des prêts et la recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
56	2016	139	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de recenser et d'examiner les facteurs de faible rétention auxquels l'Office pourrait remédier et d'en tenir compte dans le cadre de l'analyse des questions relatives à la qualité de vie générale du personnel, en vue d'améliorer la rétention du personnel clef ; b) d'adapter et de simplifier le questionnaire de départ pour qu'il soit plus facile à remplir et de mener des entretiens de départ pour cerner les différents motifs de cessation de service, aux fins de la prise de décisions, et d'en consigner les résultats dans les dossiers correspondants.	Le questionnaire de départ a été examiné et simplifié. L'Office ne souscrit pas à l'alinéa a) de la recommandation, car celui-ci ne tient pas compte de la pluralité des facteurs qui entravent la rétention de son personnel. L'Office connaît les principaux facteurs, et ceux-ci sont indépendants de sa volonté. De plus, le bien-être du personnel est considéré et traité comme une question globale, au-delà des considérations liées à la rotation du personnel.	Le Comité a examiné la réponse de l'administration et estime que l'alinéa a) a été appliqué. L'alinéa b) est devenu caduc car la plupart des raisons avancées par les fonctionnaires dans le questionnaire de départ sont indépendantes de la volonté de l'Office.			X	
57	2016	142	Le Comité a de nouveau recommandé à l'Office : a) de procéder à l'évaluation de la performance des consultants et vacataires indépendants	En décembre 2016, l'Office a publié, sous la cote CPD/1, une instruction complémentaire concernant le personnel relative à la conclusion de	Le Comité a examiné les mesures prises par l'Office, notamment la publication de l'instruction complémentaire concernant le personnel, et les	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			conformément à l'instruction complémentaire concernant le personnel (CPD/1) ; b) de veiller à ce que tous les départements recruteurs élaborent et fassent figurer dans le descriptif des tâches destiné aux consultants et vacataires engagés des produits mesurables et des indicateurs de résultats, aux fins du suivi et de l'évaluation des résultats.	contrats avec des prestataires de services indépendants, laquelle est entrée en vigueur le 1 ^{er} janvier 2017 et s'applique à tout nouveau contrat et à toute prorogation de contrat prenant effet à partir de cette date. Cette instruction couvre les divers aspects visés dans la recommandation.	contrats passés avec des consultants indépendants. Il a constaté que les descriptifs des tâches comportaient des produits clairement définis et des indicateurs de résultats et estime donc que la recommandation a été intégralement appliquée.				
58	2016	146	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'élaborer une politique détaillée de gestion des avances de traitement applicable au personnel recruté sur le plan international, qui permettra de préciser les modalités d'application de la disposition 3.16 du règlement du personnel recruté sur le plan international et de définir les conditions à remplir pour obtenir une avance, le montant maximal des avances autorisées, la durée de la période de remboursement et la restriction de la possibilité de bénéficier de plus d'une avance à la fois ; b) d'améliorer la procédure de contrôle afin que les retenues mensuelles et les délais de remboursement enregistrés dans le système correspondent à ce qui a été approuvé.	La disposition 3.16 du règlement du personnel recruté sur le plan international régit l'octroi d'avances de traitement au personnel recruté sur le plan international, mais depuis le 15 février 2018, l'Office a suspendu indéfiniment le versement de telles avances pour tous les fonctionnaires (voir la circulaire n° 03/2018). Étant donné que le versement des avances de traitement a été suspendu indéfiniment et que rien n'indique que ces versements reprendront dans un avenir proche, il serait inutile et contreproductif de publier une nouvelle politique de gestion des avances de traitement à ce stade. En outre, la procédure de contrôle des retenues mensuelles n'a plus lieu d'être. Pour ces raisons, et du fait que le versement des avances de traitement ne devrait pas reprendre dans un	Si l'on en croit la réponse de l'administration, l'Office ne verse plus d'avances de traitement au personnel recruté sur le plan international ; le Comité estime donc que la recommandation est devenue caduque.				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
59	2016	152	Le Comité a recommandé : a) au siège à Amman et au bureau de Gaza de déterminer quels devraient raisonnablement être les effectifs de la section du recrutement, compte tenu de sa charge de travail, et d'envisager de faire appel au personnel d'autres sections du département pendant les périodes de pointe afin de réduire les fréquents retards de recrutement ; b) au bureau de Gaza de veiller à ce que le fichier de recrutement soit mis à jour régulièrement et utilisé à bon escient pour pourvoir les postes vacants, en particulier ceux ayant trait aux services de base, tels que les postes d'enseignant, d'agent de santé et d'agent des services sociaux et de secours.	avenir proche, l'Office demande au Comité de classer cette recommandation. L'Office affecte régulièrement du personnel supplémentaire au recrutement lors des périodes de pointe. La dotation en effectifs de la section du recrutement, les procédures appliquées et la durée de validité des fichiers les plus importants sont à l'étude, et le plan de recrutement pour 2017, actuellement mis en œuvre, prévoit une mise à jour régulière des fichiers de recrutement pour les fonctions essentielles.	Le bureau de Gaza a doté la section du recrutement des ressources nécessaires, ce qui a permis de réduire considérablement les retards de recrutement, et le fichier de recrutement est régulièrement mis à jour. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
60	2016	153	Le Comité a recommandé également au bureau de Cisjordanie: a) d'établir un plan d'organisation de la relève pour la section du recrutement, afin que l'absence d'une personne donnée ne fasse pas obstacle au recrutement ; b) de rationaliser la procédure de recrutement dans le service des ressources humaines et parmi les départements recruteurs et de veiller à ce que les comptes	Le service des ressources humaines du bureau de Cisjordanie a pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité des opérations et de la procédure de recrutement en cas d'absence de l'un des membres de l'équipe. Chaque équipe exécute le plan d'organisation de la relève, sous le contrôle des superviseurs. Pour ce qui est de l'alinéa b), l'Office a pris des	Le Comité prend note des mesures prises par l'administration, mais le document de suivi des recrutements montre que les retards persistent. Les informations communiquées ne prouvent pas que la procédure de recrutement a été améliorée. En effet, le nombre de jours nécessaires pour mener à terme les recrutements est encore supérieur aux 90 jours prévus		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			rendus d'entretien détaillés qui précèdent les nominations soient présentés dans les délais convenus afin de réduire les retards de recrutement.	mesures pour mener à bien sa réforme des procédures de recrutement, qui viendra grandement améliorer la situation, en particulier en ce qui concerne ces aspects de la recommandation. Le Département des ressources humaines au siège et le service des ressources humaines du bureau de Cisjordanie ont pris des mesures en vue de simplifier le processus de recrutement dans les départements recruteurs et de faire en sorte que des comptes rendus d'entretien détaillés soient établis conformément aux normes fixées par l'Office et que les retards de recrutement soient réduits au minimum. Il convient de noter qu'il faudra attendre 6 à 12 mois avant d'être en mesure de déterminer si la réforme a permis de raccourcir les délais de recrutement.	dans la politique. Des retards allant de 112 à 464 jours ont été enregistrés dans les 109 cas présentés au Comité. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
61	2016	158	Le Comité a recommandé à l'Office de veiller au respect de l'instruction I/104.2/Rev.4 concernant le personnel recruté sur le plan international afin que le jury formule des recommandations adéquates, en procédant à une analyse comparative à la fois quantitative et qualitative aux fins du classement des candidats, qui serve de	La nouvelle réforme du recrutement, récemment mise en œuvre, prévoit la réalisation d'analyses comparatives à la fois quantitatives et qualitatives aux fins du classement des candidats, analyses sur lesquelles s'appuie le jury pour formuler ses recommandations. L'Office demande donc au Comité de classer cette recommandation.	La recommandation a été appliquée, étant donné que des analyses à la fois quantitatives et qualitatives sont réalisées.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
62	2016	162	<p>fondement à ses recommandations.</p> <p>a) Renforcer la procédure de règlement afin de veiller à ce que des retenues soient déduites des sommes versées avant leur départ à tous les membres du personnel recruté sur le plan international qui cessent leur service et que le solde leur soit remboursé sans aucun retard au terme d'une période de six mois ; b) officialiser à titre de référence, par une directive ou une politique concernant le personnel, la procédure de règlement et le montant et la durée des retenues à déduire des sommes versées aux fonctionnaires qui cessent leur service.</p>	<p>La procédure de règlement a été revue et les mesures ci-après ont été prises pour la renforcer. Le formulaire final de règlement a été révisé pour qu'il couvre tous les motifs pour lesquels le membre du personnel pourrait avoir utilisé des fonds et des ressources de l'Office. La trésorerie du Département de la gestion financière doit aussi confirmer que le membre du personnel a bien réglé toutes les sommes dues. En outre, il est formellement indiqué dans la lettre de cessation de service remise au membre du personnel qu'une somme de 1 000 dollars sera retenue pour une période de six mois après son départ afin de régler les dépenses imprévues ou les factures impayées (telles que les factures téléphoniques) le concernant. La fonction de suivi du système REACH est utilisée pour veiller à ce que la somme retenue soit remboursée sans délai au membre du personnel après la période de six mois. La somme retenue est remboursée au membre du personnel dans un délai de six mois. En outre, le Département des ressources humaines a publié la circulaire n° 03/2018</p>	<p>Compte tenu des mesures de contrôle mises en œuvre, notamment la révision du formulaire de règlement et la retenue de 1 000 dollars pour une période de six mois, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.</p>	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
63	2016	167	<p>Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'accélérer le recouvrement des sommes versées à tort au titre de la cessation de service ; b) d'améliorer la procédure de vérification du calcul des prestations liées à la cessation de service avant le versement de toute somme ; c) de veiller à ce que le solde de jours de congé annuel accumulés figurant dans le système informatique soit confirmé par le département du fonctionnaire concerné avant qu'un paiement au titre de congés non pris soit effectué, de façon à éviter tout versement indu ; d) de comptabiliser les sommes versées à tort au personnel recruté sur le plan régional et sur le plan international dans les états financiers en les portant en créances et en déduisant le même montant des charges.</p>	<p>concernant le personnel recruté sur le plan international et les procédures de règlement. Il convient également de noter que, conformément aux directives en vigueur, il incombe aux membres du personnel de veiller à ce que les formalités obligatoires de départ soient achevées au moins cinq jours avant la date de cessation de service.</p> <p>L'Office a pris les mesures nécessaires pour essayer de recouvrer auprès des fonctionnaires concernés le trop-perçu au titre des congés non pris, ainsi que des jours de congé excédant le solde effectif au 15 février 2016. L'Office a tenté à plusieurs reprises de recouvrer ces sommes au cours de l'année ; les courriers électroniques transmis au Comité le prouvent. Malgré ces tentatives répétées, l'Office n'a pas réussi à recouvrer les montants qui avaient été versés à tort, et il est donc proposé de les faire passer en pertes, sous réserve que cela soit approuvé en interne. En ce qui concerne les alinéas b) et c), l'Office a amélioré sa procédure de calcul : les états de présence et le système dans lequel sont consignés les jours de congé sont tous les deux utilisés pour déterminer la somme à verser</p>	<p>Le Comité a examiné les initiatives prises par l'administration et estime que les alinéas b), c) et d) ont été appliqués, tandis que l'alinéa a) ne sera considéré comme appliqué que lorsque le Département juridique aura donné son avis concernant le trop-perçu et que l'administration aura pris une décision sur la comptabilisation en pertes. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.</p>	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
64	2016	172	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'étendre sans tarder l'utilisation de guichets automatiques bancaires mobiles aux zones où les familles n'ont pas directement accès à Jordan	aux fonctionnaires qui cessent leur service au titre de congés non pris. Le Département des ressources humaines a pris les mesures ci-après pour améliorer la procédure de vérification du calcul des avantages du personnel : i) le solde des congés non pris est vérifié manuellement ; ii) le solde est ensuite inscrit dans une feuille Excel pour que les prestations ou les retenues (en cas de solde négatif) soient calculées automatiquement ; iii) l'information est alors envoyée au fonctionnaire, pour vérification. Une fois l'information vérifiée par le fonctionnaire, elle est envoyée à son supérieur hiérarchique pour vérification ; iv) une fois l'information vérifiée par le fonctionnaire et son supérieur hiérarchique, le Département des ressources humaines procède au versement ou applique des retenues. Pour ce qui est de l'alinéa d) de la recommandation, des ajustements ont été apportés au système afin de comptabiliser la créance.	L'Office confirme que toutes les mesures ont été prises pour couvrir d'autres sites et, en octobre 2017, le système des guichets automatiques avait été étendu à six nouvelles zones.	Le Comité a examiné les mesures prises par l'administration et estime que la recommandation a été appliquée.	X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			Ahli Bank et de trouver une solution satisfaisante permettant de remplir l'objectif principal du système de cartes électroniques ; b) d'améliorer le réseau de guichets automatiques bancaires, en collaboration avec le Programme alimentaire mondial et Jordan Ahli Bank, afin de résoudre le problème de configuration qui empêche les bénéficiaires de retirer le montant correspondant à la prestation.	En ce qui concerne la possibilité d'un retrait de la totalité du montant en plusieurs fois, ce n'est pas recommandé car cela aurait un coût pour l'Office, puisque le deuxième retrait entraînerait des frais de transaction supplémentaires. Toutefois, l'Office a dispensé une formation à plusieurs familles sur la manière de retirer l'argent.					
65	2016	177	Le Comité a recommandé à l'Office : a) de procéder à un examen trimestriel de la consommation de médicaments dans les centres de santé et, sur cette base, d'anticiper les besoins y afférents et ceux liés à l'approvisionnement des stocks ; b) de veiller à ce que la Division des achats et le Département de la santé utilisent efficacement le système REACH pour surveiller les taux de consommation, évaluer les niveaux des stocks et déterminer les seuils de commande.	Il est procédé à un examen trimestriel des stocks pour anticiper les besoins. Les ruptures de stocks s'expliquent par le fait que les fournisseurs internationaux ne peuvent pas livrer les médicaments et les fournitures médicales en temps voulu en raison de l'instabilité de l'environnement opérationnel.	Dans le cadre de son audit de 2017, le Comité a constaté que des progrès avaient été réalisés et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
66	2016	182	L'Office a accepté la recommandation du Comité l'invitant à élaborer un plan de reprise après sinistre pour le bureau du Liban qui définisse clairement le rôle de chacun et les responsabilités	Un plan de reprise après sinistre a été élaboré pour le bureau du Liban et approuvé par l'administration.	Le plan de reprise après sinistre ayant été élaboré, la recommandation a été intégralement appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			correspondantes en cas de sinistre.						
67	2016	186	a) Tenir régulièrement des séances de sensibilisation aux principes régissant la sécurité de l'information à l'intention du personnel afin d'améliorer les pratiques dans ce domaine ; b) veiller à ce que la Section de la sécurité et de la sûreté classe les informations relatives à la sécurité en fonction de leur sensibilité et de leur criticité conformément à ces principes.	L'Office a organisé des séances de sensibilisation aux principes régissant la sécurité de l'information au cours de l'année et fourni des éléments de preuve à ce sujet au Comité. La classification des informations relatives à la sécurité est toujours en cours.	L'alinéa a) a été classé, des séances de sensibilisation aux principes régissant la sécurité de l'information ayant été organisées, tandis que l'alinéa b) est en cours d'application. Dans l'ensemble, la recommandation est en cours d'application.		X		
68	2016	190	L'Office a accepté la recommandation du Comité l'invitant à créer un conseil consultatif sur le changement dans tous les bureaux de secteur et à veiller au respect de la procédure de gestion du changement définie dans l'instruction technique n° 11.	Un conseil consultatif a été créé dans chaque bureau de secteur et l'Office considère donc que la recommandation a été classée. Une instruction technique concernant les conseils consultatifs sur le changement a été publiée.	Le Comité a examiné l'instruction technique qui a été publiée ainsi que la liste des membres des conseils qui ont été créés dans chaque bureau de secteur et estime donc que la recommandation a été appliquée.	X			
69	2016	195	a) Élaborer un manuel d'audit interne destiné à encadrer l'exercice d'audit et à fournir au Département des informations et orientations pratiques aux fins de la gestion des activités d'audit interne ainsi que de la planification et de l'exécution des engagements, et de la communication d'informations s'y rapportant ; b) accélérer le recrutement de personnel appelé à occuper les postes vacants en vue de la bonne exécution du plan d'audit de 2017.	Le manuel d'audit est en cours d'élaboration. En ce qui concerne le recrutement, deux postes ont été pourvus et la procédure de recrutement est en cours pour un autre.	L'alinéa b) est considéré comme classé, tandis que l'alinéa a) est toujours en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
70	2016	201	Le Comité a recommandé à l'Office : a) d'appliquer systématiquement les procédures d'assurance qualité des fonctions d'évaluation afin d'améliorer la qualité des rapports ; b) de restructurer les fonctions d'évaluation décentralisées et de régulariser le cadre de communication des informations de manière à inclure les responsabilités en matière d'évaluation dans les définitions d'emploi des personnes de liaison dans les départements du siège et les bureaux de secteur et à rendre compte des activités d'évaluation au Département des services de contrôle interne ; c) de s'assurer que toutes les recommandations en matière d'évaluation, y compris celles concernant les fonctions décentralisées, font l'objet d'un suivi et d'un contrôle d'application centralisés à des fins de gestion efficace.	L'Office a modifié les définitions d'emploi concernant les fonctions d'évaluation décentralisées afin de permettre au Département des services de contrôle interne d'améliorer l'application des procédures d'assurance de la qualité. Les recommandations concernant les fonctions décentralisées font désormais l'objet d'un suivi et d'un contrôle d'application centralisés à des fins de gestion efficace.	Au vu des mesures prises par l'Office, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.	X			
71	2016	202	Le Comité a recommandé également à l'Office de s'assurer que a) les rapports d'évaluation soient rendus publics, comme le prévoient la directive n° 14 et les normes du Groupe des Nations Unies pour l'évaluation ; b) les plans d'évaluation des départements du siège et des bureaux de secteur soient systématiquement	L'alinéa a) de la recommandation a été appliqué, et les rapports d'évaluation sont désormais rendus publics sur le site Web de l'Office. Par ailleurs, les plans d'évaluation des départements du siège et des bureaux de secteur sont désormais communiqués au	La recommandation est considérée comme appliquée, étant donné que les rapports d'évaluation sont disponibles sur le site Web de l'Office et que les plans d'évaluation ont été communiqués au Département des services de contrôle interne.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			communiqués au Chef de la Division de l'évaluation en vue de leur regroupement dans le plan annuel d'évaluation du Département des services de contrôle interne.	Département des services de contrôle interne.					
72	2016	207	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) de veiller à ce que les responsables des prêts et les superviseurs des prêts par secteur assurent le suivi régulier des projets de façon à être informés de leur état d'avancement et à réduire au minimum le risque d'octroi de prêt mal avisé et de défaillance du client ; b) d'améliorer les procédures d'octroi des prêts de sorte que toutes les pièces justificatives puissent être réunies et examinées lors de la prise de décision ceci afin de réduire au minimum le risque de défaillance ; c) d'établir une liste récapitulative des dispositions à respecter et des procédures applicables en matière de prêts, et de demander aux responsables des prêts d'indiquer qu'il les ont suivies préalablement à une décision d'octroi.	Le Département du microfinancement a demandé aux directeurs des bureaux de respecter scrupuleusement les procédures de suivi des projets et d'établir dans les délais des rapports de suivi et des rapports sur les visites de terrain concernant les clients qui sont en défaut de paiement et les clients qui ont changé le lieu de leur projet, sous réserve de l'approbation du superviseur des prêts du secteur et du directeur de bureau. Des mesures correctives ont déjà été prises par les bureaux concernés et de nouveaux rapports de suivi et rapports sur les visites de terrain ont été publiés, et des mesures de suivi ont été documentées. Certains clients avaient déjà entièrement remboursé leurs prêts, de sorte que les risques qui leur étaient associés n'existaient plus.	Le Comité est satisfait des mesures prises par l'Office en ce qui concerne la mise en œuvre des procédures de suivi des projets et l'amélioration des procédures d'octroi des prêts et la recommandation est donc classée.	X			
73	2016	208	Le Comité a recommandé de nouveau au Département du microfinancement : a) de superviser les contrôles relatifs aux opérations de caisse et de	La direction du Département du microfinancement a demandé aux caissiers de respecter scrupuleusement leurs fonctions et les	Compte tenu des informations fournies et des progrès constatés au cours de l'audit de 2017, le Comité estime que la	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			s'employer à résoudre de manière régulière les problèmes de manquement aux obligations ; b) de veiller à ce que des responsables de la vérification s'assurent que les caissiers respectent leur cahier des charges et rapportent régulièrement les manquements observés à la direction du Département ; c) de faire en sorte que les caissiers ne soient plus chargés d'annuler les reçus d'espèces de manière à ce que les fonctions soient dûment séparées ; d) de veiller à ce que toute annulation soit dûment justifiée et que les motifs soient préalablement approuvés par le directeur du bureau et consignés pour référence ; e) de veiller à ce que des informations complètes et détaillées soient demandées à chaque client et à chaque garant, et soient dûment analysées.	procédures. Des mesures correctives ont été prises en ce qui concerne les formulaires utilisés par les caissiers, tous les formulaires ont été modifiés selon que de besoin, les registres des chèques ont été mis à jour et le Département de la gestion financière a intensifié les contrôles relatifs aux opérations de caisse. La direction du Département du microfinancement a organisé des séances de formation à l'intention des caissiers de toutes les zones d'opération afin de renforcer leurs connaissances et leurs compétences.	recommandation a été appliquée.				
74	2016	211	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) d'améliorer la coordination entre le Département de l'informatique et celui des ressources humaines de façon à ce que le jour de leur cessation de service, les agents n'aient plus accès à leur compte utilisateur ; b) de faire en sorte que l'utilisation des comptes des agents ayant cessé leurs	Le Département du microfinancement, le Département de l'informatique et celui des ressources humaines vérifient les comptes utilisateurs tous les trimestres. Une politique de contrôle de l'accès des utilisateurs aux applications, notamment le système OMNI, est en cours de finalisation.	Le Comité attend la finalisation de la politique de contrôle de l'accès des utilisateurs et estime que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recomman- dation devenue caduque
			fonctions soit soumise à une dérogation officielle dûment motivée et à l'approbation de l'administration ; c) de veiller à ce que les comptes des agents qui cessent leurs fonctions soient supprimés dans le cadre des formalités de séparation.						
75	2016	214	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) de veiller à ce que les règles présidant à la création des mots de passe et les autres dispositifs de sécurité soient renforcés et mis en conformité avec les bonnes pratiques existant dans ce domaine ; b) d'examiner la liste des comptes associés à des mots de passe non caducs et de faire en sorte que les comptes actifs et ceux qui ne sont pas des comptes de service soient soumis à une obligation de changement régulier du mot de passe, par exemple tous les 30 à 45 jours. Les exceptions à cette règle doivent être justifiées par des nécessités liées au service ou des impératifs de disponibilité et être approuvées par l'administration.	Les paramètres du système OMNI relatifs aux mots de passe ont été actualisés afin d'être mis en conformité avec la politique de l'Office. En outre, le fournisseur a autorisé l'Office à centraliser la définition des paramètres relatifs aux mots de passe.	Les paramètres relatifs aux mots de passe ayant été revus pour inclure certains éléments en application de la politique de l'Office, le Comité estime que la recommandation a été appliquée.	X			
76	2016	216	Le Comité a recommandé au Département du microfinancement de contacter le fournisseur du système OMNI pour obtenir des détails sur les formules et la logique de calcul des intérêts créditeurs et les	Les formules de calcul des intérêts créditeurs ont été consignées conformément au manuel établi par l'équipe des finances du Département du microfinancement.	Le Département du microfinancement a donné suite à la recommandation et le Comité estime par conséquent que celle-ci a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Para- graphe du rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
77	2016	220	<p>consigner dans des manuels techniques et opérationnels officiels destinés à l'Office, lesquels devront être soumis à la direction pour approbation.</p> <p>Le Comité a recommandé au Département du microfinancement : a) d'inclure au Conseil consultatif des personnes extérieures, comme prescrit par la directive n° 25, afin de tirer parti de leur expérience technique et de leurs connaissances spécialisées en matière d'opérations de microfinancement à l'intérieur et à l'extérieur de la région ; b) de veiller à ce que le Conseil consultatif compte des membres sélectionnés conformément aux dispositions de la directive n° 25 de 2003.</p>	<p>En ce qui concerne l'absence de personnes extérieures (banquiers et économistes locaux et spécialistes internationaux du microfinancement), lorsque la directive a été initialement examinée, il a été recommandé d'inviter des membres extérieurs, selon que de besoin. Toutefois, après un réexamen de la question, il a été décidé d'inclure des membres locaux et internationaux. À cet égard, maintenant que les problèmes ont été réglés avec la Commissaire générale adjointe, des curriculum vitae sont examinés par la Commissaire générale adjointe et le Directeur du Département de la gestion financière pour que deux personnes venues de l'extérieur rejoignent le Conseil consultatif du Département du microfinancement.</p>	<p>Étant donné que la procédure de nomination de membres extérieurs est en cours, le Comité estime que la recommandation est en cours d'application.</p>		X		
Total					77	51	18	1	7
Pourcentage					100	66	23	1	10

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>Augmentation/ (diminution)</i>
Trésorerie	44	554	(510)
Stocks	464 177	99 936	364 241
Biens	290 502	2 181 532	(1 891 030)
Contributions non acquittées	696 196	0	696 196
Créances non acquittées	757 129	0	57 129
Encours des prêts	960 663	924 426	36 237
Total	3 168 711	3 206 448	(37 737)

Source : Données communiquées par l'Office.

Annexe III

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2017

<i>Numéro de dossier</i>	<i>Bureau</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
INV-15-0014	Bureau de Gaza	Fraude générale	Non déterminé	Des irrégularités financières ont eu lieu à l'atelier de broderie Sulafa et des fausses déclarations ont été faites concernant les inventaires physiques.	Les allégations ont été corroborées. Les personnes concernées ont reçu un blâme écrit.
INV-16-0004	Bureau de Gaza	Vol	–	Un membre du personnel aurait cherché à soutirer une somme d'argent à une personne en échange d'un poste.	Les allégations n'ont pas été corroborées, en raison de difficultés rencontrées pour identifier le suspect.
INV-16-0148	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	–	Des membres du personnel auraient reçu un traitement en dépit de leur absence prolongée et de l'abandon de leur poste.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Les membres du personnel étaient en congé spécial sans traitement.
INV-16-0159	Bureau de Gaza	Corruption	–	Une assistante sociale aurait profité de son poste pour verser aux bénéficiaires des fonds auxquels ils n'avaient pas droit.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-16-0213	Bureau de Gaza	Vol	3 839	Des médicaments ont été volés dans une pharmacie de l'Office par un membre du personnel chargé de les distribuer.	Les allégations ont été corroborées. Le membre du personnel a reçu une amende correspondant à deux semaines de traitement et a été rétrogradé.
INV-16-0345	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	–	Un membre du personnel aurait cherché à soutirer une somme d'argent en échange d'un poste.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Le membre du personnel concerné a pris sa retraite.
INV-17-0009	Bureau de Gaza	Fraude générale	–	Les bénéficiaires soupçonnent des membres du personnel de voler du pétrole, d'obtenir des remboursements frauduleux et de distribuer de manière inéquitable les bâches en plastique.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Il n'y a pas de piste crédible.
INV-17-0011	Bureau de Jordanie	Fraude aux prestations	–	Un membre du personnel a travaillé dans une pharmacie privée pendant deux jours alors qu'il était en congé de maladie.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0012	Bureau de Jordanie	Fraude aux prestations	–	Un membre du personnel aurait présenté une demande de remboursement de frais médicaux erronée pour l'un de ses dépendants.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Le membre du personnel n'avait pas l'intention de frauder.
INV-17-0013	Bureau de Jordanie	Fraude générale	1 400	Les bénéficiaires ont affirmé qu'un membre du personnel avait conservé les fonds destinés aux élèves quittant la République arabe syrienne.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0020	Bureau de Jordanie	Fraude aux prestations	–	Un membre du personnel a présenté un certificat médical falsifié pour bénéficier d'un congé de maladie.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.

<i>Numéro de dossier</i>	<i>Bureau</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
INV-17-0024	Bureau de Gaza	Fraude aux prestations	–	Un médecin de l'Office a certifié des demandes de congé de maladie frauduleuses pour le frère d'un membre du personnel après avoir subi des pressions.	Le dossier est clos. L'administration est intervenue, il s'agit d'une faute mineure.
INV-17-0034	Bureau du Liban	Vol	2 000	Quatre ordinateurs portables auraient été volés dans une clinique.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Les personnes responsables n'ont pas été identifiées.
INV-17-0048	Bureau de liaison du Caire	Fraude générale	Non déterminé	Des responsables auraient utilisé les bureaux et les véhicules à des fins personnelles, et des irrégularités auraient eu lieu en ce qui concerne les achats.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Toutefois, les auditeurs ont conclu dans leur rapport qu'il y avait des irrégularités de gestion.
INV-17-0102	Bureau du Liban	Vol	600	Un membre du personnel a tenté de voler de la nourriture et des produits de nettoyage dans une cuisine.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0103	Bureau de Gaza	Corruption	Non déterminé	Un assistant aux droits de l'homme aurait favorisé certains candidats dans le cadre d'une procédure de recrutement en échange de pots-de-vin.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Le plaignant n'était pas joignable.
INV-17-0112	Siège (Amman)	Fraude aux prestations	–	Un membre du personnel aurait reçu une allocation-logement excessive.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Il n'y a pas eu de fraude.
INV-17-0124	Bureau de Gaza	Corruption	–	Le plaignant accuse un membre du personnel d'avoir proposé un poste à sa femme en échange d'un pot-de-vin.	Le dossier est clos. La plainte a été retirée.
INV-17-0129	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	–	Un responsable n'approuverait les congés annuels des membres de son équipe qu'à la condition qu'ils lui reversent une partie des sommes perçues au titre des heures supplémentaires.	Le dossier est clos. Les allégations n'ayant pas été corroborées, le dossier a été classé.
INV-17-0135	Bureau de Cisjordanie	Vol	Non déterminé	Un membre du personnel a été accusé d'utiliser le carburant de l'Office pour un véhicule privé et d'avoir volé une armoire.	Le dossier est clos. Le membre du personnel a démissionné et a émigré.
INV-17-0164	Siège (Amman)	Fraude générale	950	Un organisateur de manifestations a facturé à l'Office des frais d'hôtel qu'il avait engagés à titre personnel et il est intervenu de manière inappropriée dans la procédure d'attribution d'un marché.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise. Les fonds ont été récupérés auprès du membre du personnel.
INV-17-0168	Siège (Amman)	Fraude générale	–	Un ancien contractant chargé de la gestion des relations avec les donateurs aurait mal géré les dépenses et falsifié ou supprimé des données afin de masquer des détournements de fonds.	Les allégations n'ont pas été corroborées, faute de preuves suffisantes.

<i>Numéro de dossier</i>	<i>Bureau</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
INV-17-0169	Bureau de Gaza	Fraude aux prestations		– Un fonctionnaire aurait présenté des demandes de remboursement de frais dans le cadre d'une blessure en utilisant des documents qui seraient frauduleux.	Les allégations n'ont pas été corroborées, faute de preuves suffisantes.
INV-17-0186	Bureau de Jordanie	Irrégularités dans les procédures d'acquisition		– Un membre du personnel chargé des achats a fait état de plusieurs problèmes systémiques concernant les achats qui faisaient initialement penser à de la fraude.	Le dossier est clos. Aucune faute n'a été constatée.
INV-17-0189	Bureau de Jordanie	Fraude générale	4 475	Il est ressorti de l'audit des comptes que les fonds destinés aux personnes en détresse avaient été détournés.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0193	Bureau de Gaza	Fraude générale		– Un enseignant aurait utilisé des factures de l'établissement scolaire dans lequel il exerce pour se faire rembourser des dépenses personnelles par l'Office.	Les allégations n'ont pas été corroborées, faute de preuves suffisantes.
INV-17-0203	Bureau du Liban	Irrégularités dans les procédures d'acquisition		– Des cas de collusion dans la procédure de passation de marchés pour la construction du camp de Nahr el-Bared et de divulgation d'informations confidentielles ont été signalés.	Les allégations n'ont pas été corroborées, faute de preuves suffisantes.
INV-17-0222	Bureau de Jordanie	Fraude aux prestations		– Un membre du personnel a pris un congé de maladie pour se rendre à l'étranger.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0232	Bureau du Liban	Fraude générale	Non déterminé	Deux étudiants se sont inscrits dans un établissement scolaire mais n'y ont jamais suivi de cours et des fausses attestations ont été établies pour dissimuler les faits.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0307 et 17-0254	Bureau de Jordanie	Fraude à l'assurance maladie		– Des membres du personnel ont présenté des demandes de remboursement frauduleuses commettant ainsi une fraude à l'assurance maladie.	Les allégations ont été corroborées. Une décision concernant la sanction à prononcer doit être prise.
INV-17-0363	Bureau du Liban	Irrégularités dans les procédures d'acquisition		– Il était indiqué dans un article paru dans les médias sociaux que des ouvrages de l'Office étaient en vente dans le secteur privé et qu'il pourrait y avoir des irrégularités au niveau des achats.	Les allégations n'ont pas été corroborées. Elles ont été consignées pour information.
Total			13 264		

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2018, adressée au Président du Comité des commissaires aux comptes par le Directeur du Département de la gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.4 et 12.1 du Règlement financier, de vous transmettre ci-joint les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2017.

Je certifie que toutes les opérations ont été dûment comptabilisées, que les états financiers ci-joints en rendent bien compte, que ceux-ci sont corrects et qu'ils donnent une image fidèle des activités et de la situation financières de l'Office au 31 décembre 2017.

Le Directeur du Département
de la gestion financière
(*Signé*) Shadi **El-Abed**

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2017

A. Introduction

Déclaration du Commissaire général

1. J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, de présenter les états financiers de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2017, que j'approuve par la présente. Ces états ont été établis et certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

B. Analyse de la situation financière et du budget

Résumé

2. L'année 2017, comme les années précédentes, a été difficile pour l'Office, ses donateurs et ses bénéficiaires. L'Office continue de jouer un rôle déterminant en fournissant à plus de 5 millions de réfugiés de Palestine des services vitaux destinés à assurer leur bien-être, leur développement humain et leur protection et à améliorer leur situation éprouvante, en attendant le règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine.

3. Tout au long de l'année 2017, l'Office a continué de s'efforcer de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans ses cinq secteurs d'activité, et ce malgré les difficultés liées à la dégradation profonde de la situation politique et des conditions de sécurité, en particulier les obstacles entravant l'accès à la Cisjordanie, le blocus prolongé de la bande de Gaza, le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne et le climat d'insécurité permanent.

4. En dépit de la conjoncture financière peu favorable, les donateurs ont continué d'appuyer les activités de l'Office en lui versant des contributions d'un montant de 1 207,4 millions de dollars, ce qui lui a permis de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires et de faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne.

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

6. Le budget biennal de l'exercice précédent (2016-2017) a été élaboré selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Cette méthode étant différente de celle appliquée pour établir les états financiers (méthode de la comptabilité d'exercice), une comparaison du budget et de l'état des flux de trésorerie a été effectuée, comme le prévoit la norme IPSAS 24.

Résultats financiers de 2017

7. En 2017, le total des produits de l'Office s'est établi à 1 238,9 millions de dollars et celui des charges à 1 310,4 millions de dollars, ce qui fait apparaître un déficit net de 71,6 millions de dollars pour l'année.

8. Les résultats financiers des différents fonds sont présentés de façon détaillée dans la note 33 relative aux états financiers et de manière synthétique dans le tableau IV.1.

Tableau IV.1

Résultats financiers des différents fonds pour la période terminée le 31 décembre 2017

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Fonds non préaffectés</i>		<i>Fonds préaffectés</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination interfonds</i>	
Total des produits	690,1	22,9	12,3	355,9	212,2	(54,4)	1 238,9
Total des charges	773,1	22,8	9,2	402,6	157,1	(54,3)	1 310,4
Excédent/(déficit) pour l'année	(83,0)	0,2	3,1	(46,7)	55,0	(0,1)	(71,6)

9. Le budget-programme et les contributions aux appels d'urgence se sont soldés par des déficits de 83,0 millions de dollars et 46,7 millions de dollars, respectivement. Le solde déficitaire du budget-programme s'explique principalement par la part non financée des prestations dues à la cessation de service, qui a augmenté en 2017 de 23,8 millions de dollars au titre du coût financier, de 47,0 millions de dollars au titre du coût des services rendus et de 1,5 million de dollars au titre du coût des services passés pour s'établir à 815,1 millions de dollars. Le solde déficitaire des contributions aux appels d'urgence tient aux dettes et charges à payer en fin d'année qui découlent du fait que les ressources ne sont pas reçues pendant l'exercice considéré. Les contributions des principaux donateurs aux appels d'urgence ont été reçues en janvier 2018, à l'exception de fonds qui auraient dû être reçus à la fin de l'année 2017, mais dont un donateur a décidé de suspendre le versement.

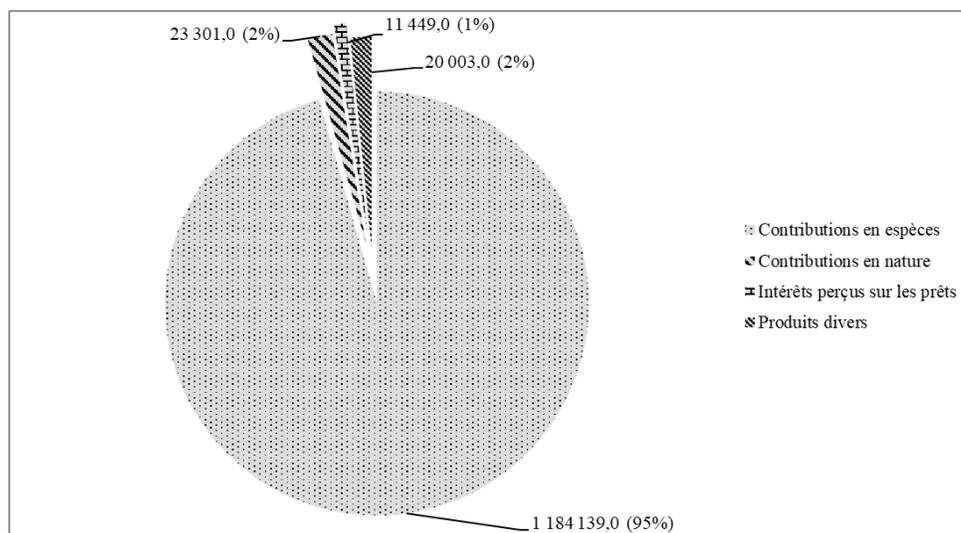
10. Des excédents de 0,2 million de dollars et de 3,1 millions de dollars ont été enregistrés au titre des fonds réservés à des fins particulières et des fonds du Département du microfinancement, respectivement. Les fonds destinés aux projets se sont soldés par un excédent de 55,1 millions de dollars, ce qui s'explique principalement par le fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront générées au cours d'exercices ultérieurs.

Analyse des produits

11. Les produits de l'Office se composent essentiellement de contributions en espèces (1 184,1 millions de dollars, soit environ 96 % des produits). Le montant des contributions en nature préaffectées (fonds réservés à des fins particulières, contributions aux appels d'urgence et fonds destinés aux projets) a été évalué à 23,3 millions de dollars conformément aux normes IPSAS. Ces contributions sont importantes pour l'Office en ce qu'elles lui permettent de mener à bien ses activités. Elles prennent la forme de vivres, de fournitures médicales, de manuels scolaires, de services aux consultants et au personnel des projets et de droits d'usage de terrains pour la mise en place d'installations telles que des écoles et des dispensaires.

Figure IV.I
Produits et recettes

(En dollars des États-Unis)



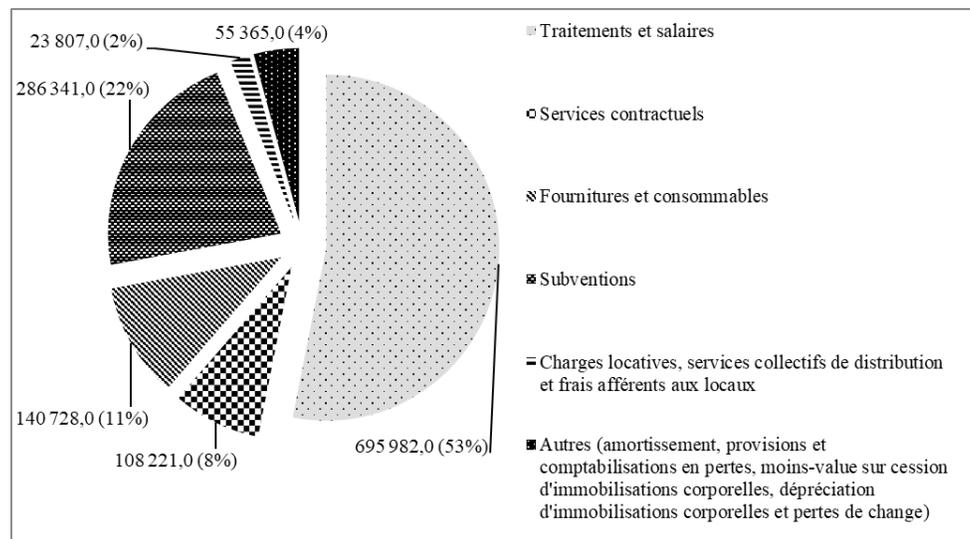
12. Le mandat de l'Office est défini, entre autres, dans les résolutions pertinentes de l'Assemblée générale, notamment la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 qui en porte création et les résolutions adoptées chaque année par la suite, en particulier celles qui concernent l'aide aux réfugiés de Palestine (dont la plus récente est la résolution 72/80), les personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (dont la plus récente est la résolution 72/81) et les opérations de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (dont la plus récente est la résolution 72/82). À sa soixante et onzième session, l'Assemblée générale a décidé de proroger le mandat de l'Office jusqu'au 30 juin 2020 (voir résolution 71/91). La Commission consultative de l'Office, qui se compose de 27 membres et de 3 observateurs, est chargée d'aider le Commissaire général à exécuter le mandat de l'Office et de lui fournir des conseils en la matière. Par ailleurs, l'Office s'efforce de trouver de nouveaux donateurs partout dans le monde, en particulier des donateurs au niveau régional et des donateurs qui contribueront aux appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à accroître le financement provenant du secteur privé.

Analyse de la nature des charges

13. En 2017, les charges de l'Office se sont élevées à 1 310,4 millions de dollars, dont 696,0 millions (53 %) correspondent à des dépenses de personnel. Comme cela a déjà été souligné, selon la méthode de la comptabilité d'exercice, les avantages postérieurs à l'emploi et les autres avantages à long terme du personnel doivent être comptabilisés au moment où les droits à prestations sont acquis par le personnel et non au moment où ils sont réglés. Cette méthode permet à l'Office de mieux rendre compte du coût réel de son personnel pour une année.

Figure IV.II
Analyse des charges par nature

(En dollars des États-Unis)



14. Les charges afférentes aux services contractuels, qui correspondent aux coûts liés aux tiers que l'Office a engagés pour effectuer des travaux pour son compte, se sont élevées à 108,2 millions de dollars. Sur ces 108,2 millions de dollars, 31,1 millions se rapportaient à du matériel et à des fournitures de construction, notamment des abris et des biens distribués aux bénéficiaires, qui ont été passés en charge, et du matériel mineur réservé à l'usage de l'Office, dont le montant est inférieur au seuil d'immobilisation des actifs corporels. Les charges afférentes aux services contractuels comprennent également un montant de 26,2 millions de dollars relatif aux services hospitaliers fournis aux réfugiés.

15. Les charges constatées au titre des fournitures et consommables se sont chiffrées à 140,7 millions de dollars, dont 76,9 millions se rapportaient à des produits de première nécessité et 3,5 millions à des produits frais. Les fournitures médicales ont compté pour 21,9 millions de dollars, les manuels et livres de bibliothèque pour 5,3 millions de dollars et les fournitures liées aux transports pour 10,8 millions de dollars.

16. Les charges afférentes aux subventions se sont élevées à 286,3 millions de dollars, dont 210,9 millions se rapportaient aux subventions accordées aux bénéficiaires qui fournissent une assistance financière aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne, une aide financière visant à assurer la sécurité alimentaire ou une allocation-logement. Les subventions octroyées pour la construction et la réparation d'abris ont compté pour 49,4 millions de dollars et celles versées aux patients pour 4,6 millions de dollars.

17. En 2017, le total des charges locatives et des charges liées aux services collectifs de distribution s'est établi à 23,8 millions de dollars. Le reste des charges, d'un montant de 55,4 millions de dollars, se rapportait aux amortissements, aux provisions et aux comptabilisations en pertes, aux moins-values sur cession, aux dépréciations d'immobilisations corporelles et aux pertes de change.

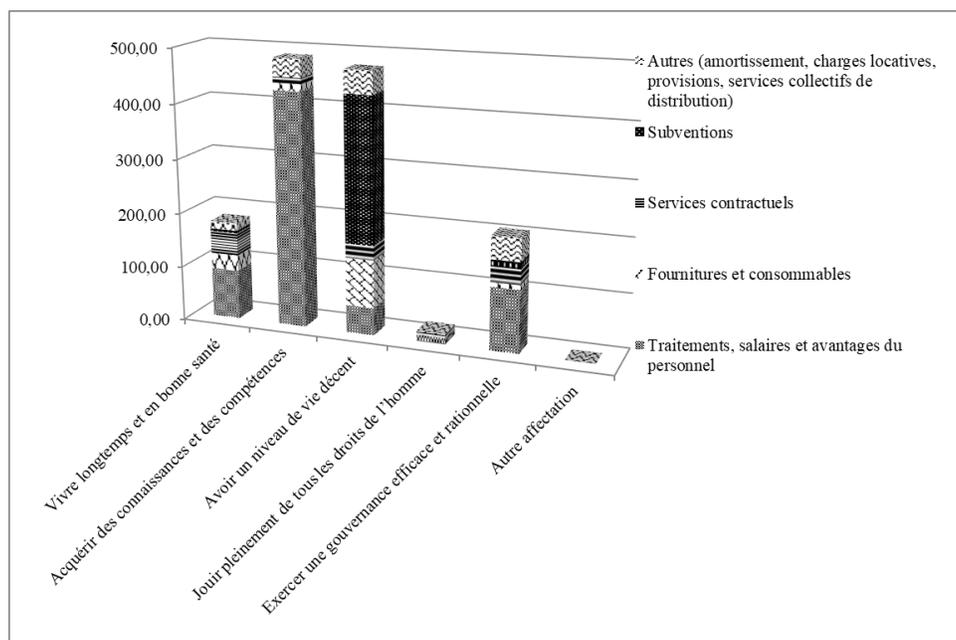
Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

18. L'Office s'appuie sur quatre objectifs de développement humain pour planifier ses activités d'assistance aux réfugiés de Palestine, conformément à sa mission, et s'efforce d'exercer une gouvernance efficace et rationnelle pour atteindre ces objectifs. Ceux-ci consistent à aider les réfugiés de Palestine à : a) vivre longtemps et en bonne santé ; b) acquérir des connaissances et des compétences ; c) avoir un niveau de vie décent ; d) jouir pleinement de tous les droits de l'homme. Le montant des charges afférentes à la réalisation de chaque objectif est indiqué dans la figure IV.III.

Figure IV.III

Analyse des charges par objectif de développement humain^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Les charges liées au siège (80,8 millions de dollars) et le montant des éliminations interfonds (54,4 millions de dollars) n'ont pas été pris en compte dans l'analyse.

19. Les activités de l'Office, qui consistent en la fourniture de services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre cinq grands programmes mis en œuvre sous la conduite de la direction exécutive avec le concours des départements d'appui. La figure IV.IV montre, pour 2017, le montant des charges liées à chaque programme ainsi qu'à la direction exécutive et aux départements d'appui. La répartition des charges par programme est cohérente avec la répartition par objectif de développement humain.

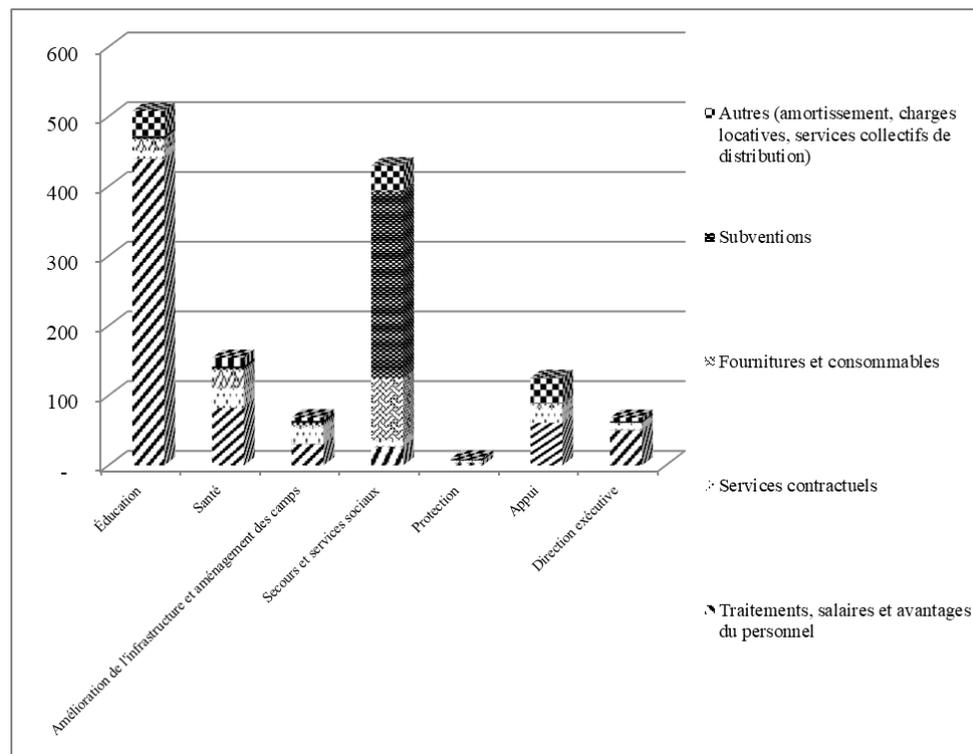
20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer l'accès de tous à des soins de santé primaires exhaustifs et de qualité, à préserver et favoriser la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. L'Office a consacré 180,7 millions de dollars (ce qui représente 13 % des charges) à la réalisation de cet objectif, qui relève du programme de santé (154,1 millions de dollars), dont 82,5 millions de dollars (environ 54 %) au titre des traitements et salaires, 26,2 millions de dollars (17 %) au titre des fournitures médicales et des consommables, 28,5 millions de dollars (19 %) au titre des services contractuels visant à permettre aux réfugiés de Palestine d'accéder aux services de santé et à

appuyer l'exécution du sous-programme relatif à l'hygiène du milieu et 4,6 millions de dollars (3 %) au titre des subventions destinées à améliorer l'accès des réfugiés de Palestine aux services de santé secondaires et tertiaires.

21. En 2017, l'Office a consacré 485,9 millions de dollars (ce qui représente 36 % des charges) à la réalisation de l'objectif majeur « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme d'éducation (508,0 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de tous à l'éducation de base, à améliorer la qualité de l'enseignement dispensé et les résultats obtenus en tenant compte des normes édictées et à favoriser l'accès à l'éducation des personnes ayant des besoins particuliers. Le programme d'éducation prévoit également l'organisation de stages de formation professionnelle et technique et l'octroi de bourses en vue d'encourager la poursuite d'études supérieures. Du fait de la nature du programme et de l'objectif, la grande majorité des charges liées à la réalisation de cet objectif se rapportaient aux traitements et aux salaires du personnel éducatif.

Figure IV.IV
Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Le montant des éliminations intersectorielles (54,4 millions de dollars) n'a pas été pris en compte dans l'analyse.

22. L'Office a consacré 473,4 millions de dollars (ce qui représente 35 % des charges) à la réalisation de l'objectif de développement humain « Avoir un niveau de vie décent », qui relève principalement du programme de secours et de services sociaux (430,3 millions de dollars) et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps (68,9 millions de dollars). Cet objectif consiste à réduire l'extrême misère, à atténuer les répercussions des situations d'urgences sur les populations, à fournir des services financiers inclusifs et à élargir l'accès aux structures de crédit et d'épargne, à renforcer les perspectives d'emploi et

à améliorer l'environnement urbain. Sur les 473,4 millions de dollars susmentionnés, 88,1 millions (19 %) se rapportaient aux fournitures et consommables, notamment à l'aide alimentaire apportée aux réfugiés de Palestine, et 266,3 millions à des subventions.

23. L'Office a consacré 205,9 millions de dollars (ce qui représente 15 % des charges pour 2017) à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle, une telle gouvernance favorisant par ailleurs la réalisation des quatre objectifs de développement humain. La direction exécutive gère tous les aspects des travaux que l'Office mène pour s'acquitter efficacement de son mandat, qui consiste à fournir des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et, à titre exceptionnel, à des personnes n'ayant pas le statut de réfugié, et pour faire en sorte que la communauté internationale continue d'œuvrer résolument en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion des activités de contrôle, d'aide judiciaire, de mobilisation des fonds, de sensibilisation et de communication avec des interlocuteurs extérieurs.

24. Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office et s'occupent de la gestion des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne. Les charges afférentes à la direction exécutive et aux départements d'appui se sont élevées à 68,3 millions de dollars et à 125,4 millions de dollars, respectivement. Les traitements et les salaires représentaient 56 % des charges liées à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle (115,2 millions de dollars).

25. L'Office a consacré 18,9 millions de dollars à la réalisation de l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits de l'homme », qui consiste à veiller à ce que les services offerts répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et à promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à renforcer les capacités des réfugiés de concevoir et de mettre en place des services sociaux viables à l'échelle locale et à faire en sorte que les normes internationales pertinentes soient respectées pour ce qui est de procéder à l'enregistrement des réfugiés de Palestine et de déterminer s'ils remplissent les conditions requises pour bénéficier des services de l'Office. Les activités menées en vue de la réalisation de cet objectif relèvent majoritairement du programme de secours et de services sociaux mais également, dans une moindre mesure, du programme d'éducation, du programme de santé et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, au même titre que les activités visant à la réalisation de l'objectif « Avoir un niveau de vie décent ». La Division de la protection a été créée pour assurer la direction et la coordination stratégiques des diverses activités de protection menées par l'Office. Ses experts thématiques se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre la violence sexuelle et sexiste, la protection des personnes handicapées et la protection internationale. Les charges afférentes à la Division se sont élevées à 9,8 millions de dollars.

Zone géographique : analyse des charges

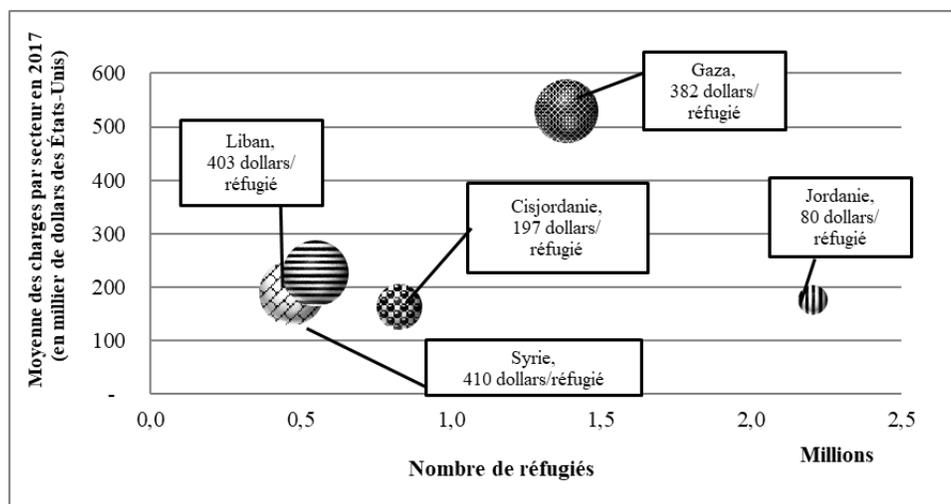
26. Si l'Office s'efforce d'atteindre ses objectifs et de fournir des services selon une approche par programmes, il gère ses opérations selon une approche sectorielle. Les opérations se répartissent entre cinq secteurs d'activités, à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le Territoire palestinien occupé (Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et bande de Gaza). Les services fournis sont les mêmes dans chaque secteur, mais la situation politique, humanitaire et économique et le statut et les droits des réfugiés de Palestine diffèrent d'un secteur à l'autre. La figure IV.V présente le coût des services de l'Office par réfugié pour chaque secteur. Les montants plus ou moins élevés donnent une idée de la situation dans chacun d'entre eux.

27. Pour le bureau de Gaza, en 2017, le montant des charges par réfugié s'élevait en moyenne à 382 dollars. La bande de Gaza compte 1 386 455 réfugiés de Palestine enregistrés. Les travaux de réparation des nombreux biens endommagés ou détruits pendant le conflit de 50 jours de 2014 ont progressé, bien qu'ils aient été ralentis par les restrictions imposées par Israël sur les importations de ciment, les équipements, l'acier, les rampes de distribution d'eau et les élévateurs. De plus, les coûts directement liés au blocus, comme les dépenses de personnel, les frais de transit et les coûts logistiques supplémentaires résultant des exigences d'Israël concernant le passage et le contrôle des biens importés par l'Office dans la bande de Gaza, ont continué de peser sur les opérations menées dans ce secteur. Ces coûts sont la raison pour laquelle la moyenne des charges par réfugié dans la bande de Gaza est plus élevée que dans n'importe quel autre secteur. La lenteur des progrès s'explique également par un manque de fonds. L'Office continue de s'employer à fournir des services de secours, d'enseignement et de santé et d'autres services de développement humain pour faire face aux conséquences des hostilités, de la dégradation de la situation socioéconomique et de près de 10 années de blocus. Le bureau de Gaza offre un appui à 8 camps, 275 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins de santé primaires, 7 centres de réinsertion au niveau local et 7 centres d'activité pour femmes.

28. Le Liban est le secteur qui compte le moins de réfugiés enregistrés, à savoir un peu plus de 469 555, et le montant des charges y était de 403 dollars en moyenne par réfugié. Dans ce secteur, les réfugiés de Palestine rencontrent des difficultés pour accéder aux services offerts et leur droit d'exercer certaines professions est restreint. Nombre d'entre eux vivent dans des camps de réfugiés installés par l'Office. Le bureau du Liban fournit un appui à 12 camps, 66 écoles, 1 centre de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins de santé primaires et 8 centres d'activité pour femmes. La moyenne des charges par réfugié au Liban est plus élevée en raison de la hausse des coûts d'hospitalisation et des frais scolaires.

Figure IV.V

Moyenne des charges par réfugié enregistré, par secteur, en 2017^a



^a Les charges liées au siège (80,8 millions de dollars) et le montant des éliminations interfonds (54,4 millions de dollars) n'ont pas été pris en compte dans l'analyse.

29. Le bureau de Cisjordanie apporte une aide à plus de 828 328 réfugiés de Palestine enregistrés, dont un quart vit dans un des 19 camps de réfugiés. Les réfugiés de Palestine dans ce secteur continuent de rencontrer diverses difficultés

socioéconomiques et des problèmes de protection, et demeurent préoccupés par la poursuite de l'occupation israélienne. En 2017, pour ce secteur, le montant des charges était de 197 dollars en moyenne par réfugié de Palestine enregistré. Outre les 19 camps susmentionnés, le bureau de Cisjordanie offre un appui à 95 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 43 centres de soins de santé primaires, 15 centres de réinsertion au niveau local et 19 centres d'activité pour femmes.

30. Le bureau de la République arabe syrienne est chargé de fournir des services aux quelques 551 873 réfugiés de Palestine qui vivent dans les camps officiels et les trois camps non officiels situés en République arabe syrienne. En 2017, pour ce secteur, le montant des charges par réfugié enregistré s'élevait en moyenne à 410 dollars. Le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne a, entre autres, durement frappé l'économie, entraînant des répercussions sur la situation socioéconomique de la communauté des réfugiés de Palestine. Le bureau de la République arabe syrienne fournit un appui au Centre de formation de Damas, ainsi qu'à 9 camps, 104 écoles, 26 centres de soins de santé primaires, 5 centres de réinsertion au niveau local, 11 centres d'activité pour femmes et 12 centres de développement local.

31. Plus de 2 066 736 réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. Ils jouissent pleinement de la citoyenneté jordanienne, à l'exception des quelques 158 000 déplacés qui ont quitté Gaza à la suite des violences de 1967 et de leurs descendants, qui n'ont pas la nationalité jordanienne et, par conséquent, rencontrent des difficultés pour bénéficier de certains services publics et ont des droits restreints en matière de propriété foncière et de participation politique. En 2017, la moyenne des charges par réfugié était de 80 dollars, soit le montant le plus faible de tous les secteurs, ce qui donne une idée de la situation des réfugiés de Palestine en Jordanie. Le bureau de Jordanie offre un appui à 10 camps, 171 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 25 centres de soins de santé primaires, 10 centres de réinsertion au niveau local et 14 centres d'activité pour femmes.

32. Le siège de l'Office est réparti sur trois sites : la bande de Gaza, Jérusalem-Est et Amman. Il se compose du Département de la planification, du Département de l'appui administratif, du Département des services de contrôle interne, du Département des ressources humaines, du Département des affaires juridiques, du Service administratif, du Département de la gestion financière, du Département de la gestion de l'information, du Département des relations extérieures et de la communication, des départements de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux, de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et du microfinancement et de la Division de la protection créée récemment. Il comprend également des bureaux de représentation à New York, à Washington et à Bruxelles et un bureau de liaison au Caire. Les charges liées au siège se rapportent essentiellement aux traitements et aux salaires (35,6 millions de dollars), aux services contractuels (14,5 millions de dollars) et aux provisions et aux comptabilisations en pertes (19,4 millions de dollars), la gestion des montants à recevoir au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et des contributions étant assurée par les bureaux du siège dans la bande de Gaza et à Amman.

Situation financière à la fin de l'année 2017

33. Le total de l'actif net/de la situation nette de l'Office a été ramené de 142,6 millions de dollars au 31 décembre 2016 à 41,8 millions de dollars au 31 décembre 2017, ce qui s'explique par le déficit enregistré pour 2017 (71,6 millions de dollars) et les pertes actuarielles (prestations payables à la cessation de service) (30,1 millions de dollars).

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

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière par fonds, au 31 décembre 2017

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Fonds non préaffectés</i>		<i>Fonds préaffectés</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination interfonds</i>	
Actifs courants	70,7	49,9	37,2	153,3	148,7	(1,2)	458,7
Actifs non courants	498,5	1,9	3,5	3,5	19,9	–	527,3
Total de l'actif	569,2	51,8	40,7	156,8	168,6	(1,2)	986,0
Passifs courants	169,9	3,9	1,5	17,9	10,3	(1,2)	202,3
Passifs non courants	727,7	–	14,0	–	–	–	741,8
Total du passif	897,7	3,9	15,6	17,9	10,3	(1,2)	944,1
Actif net/situation nette	(328,5)	47,9	25,2	138,9	158,4	–	41,8

35. Le solde négatif de l'actif net/de la situation nette du budget-programme s'explique principalement par le montant élevé des engagements au titre des avantages postérieurs à l'emploi, qui a été comptabilisé pour la première fois en 2012 comme suite à l'adoption des normes IPSAS, et par le déficit cumulé de ces deux dernières années lié au manque de fonds.

36. Le solde de l'actif net/la situation nette du fonds destiné aux projets s'est établi à 158,4 millions de dollars, ce qui est dû en grande partie aux contributions reçues ou annoncées au titre de projets pour lesquels les charges ne seront générées qu'au cours d'exercices ultérieurs.

37. L'actif net/la situation nette résulte de la combinaison d'un excédent cumulé de 77,7 millions de dollars et de réserves d'un montant négatif de 35,9 millions de dollars.

38. Malgré le solde négatif des actifs courants nets du budget-programme (déficit de 99,2 millions de dollars), le fonds de roulement (actifs courants moins passifs courants) de l'Office s'élevait à 256,3 millions de dollars au 31 décembre 2017 (contre 295,0 millions de dollars au 31 décembre 2016), ce qui témoigne d'une situation positive en matière de liquidités à court terme malgré une légère diminution. Les actifs courants représentent 47 % du total de l'actif, et les passifs courants 21 % du total du passif.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Le solde de la trésorerie au 31 décembre 2017 s'élevait à 271,4 millions de dollars ; le budget-programme et les fonds réservés à des fins particulières représentaient une faible proportion de ce montant (3,7 % et 14,7 %, respectivement), la majorité étant composée de contributions aux appels d'urgence (38,4 %) et de fonds destinés aux projets (38,7 %). Les placements à court terme de l'Office (dépôts bancaires), qui s'élevaient à 263,1 millions de dollars, sont considérés comme de la trésorerie et des équivalents de trésorerie.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions qui ont été confirmées mais pas encore versées par les donateurs et qui devraient être reçues dans les 12 mois. Leur montant au 31 décembre 2017 a été évalué à 40,9 millions de dollars, après déduction des provisions pour diminution estimée et pour créances douteuses. Elles se composent en grande partie du budget-programme (16,1 millions de dollars), de fonds destinés aux projets (10,2 millions de dollars) et de contributions aux appels d'urgence (14,7 millions de dollars).

41. Les créances, déduction faite des provisions, ont été évaluées à 23,5 millions de dollars au 31 décembre 2017. Il s'agit essentiellement des sommes considérables qui restent à rembourser à l'Office au titre de la taxe sur la valeur ajoutée appliquée aux biens et services achetés pour la Cisjordanie et la bande de Gaza (111,2 millions de dollars avant provision) et au titre des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (3,9 millions de dollars). Le montant à recevoir au titre des prêts, déduction faite des provisions, a été évalué à 30,2 millions de dollars ; il se rapporte aux prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement. Sur ce montant, 25,7 millions de dollars sont à recevoir au titre de prêts à court terme.

Stocks

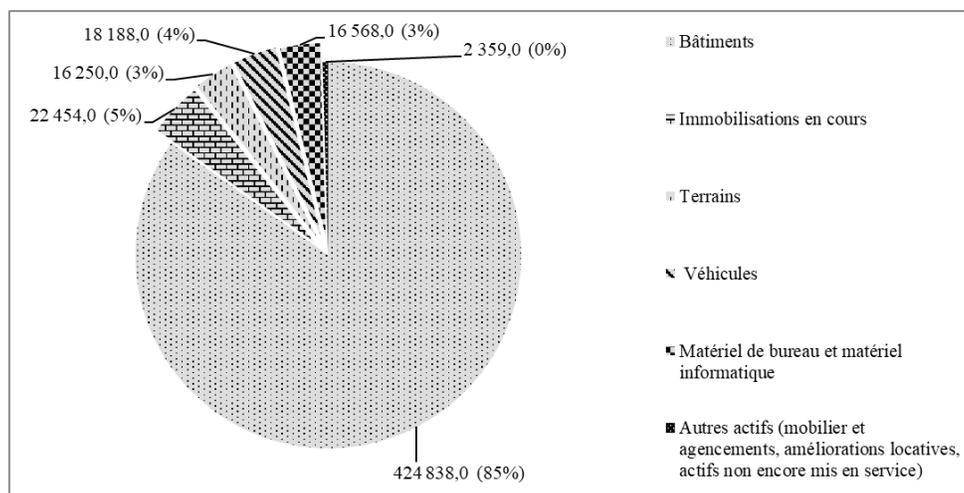
42. À la fin de l'année 2017, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 88,5 millions de dollars, soit 11,7 millions de dollars de plus qu'au 31 décembre 2016, ce qui s'explique principalement par l'achat de produits de base comme de la farine, du riz et des médicaments. Les stocks se composaient d'abris en construction (9,5 millions de dollars), d'installations n'appartenant pas à l'Office (10,9 millions de dollars) et de biens détenus en entrepôt (39,6 millions de dollars) ainsi que de biens en transit (10,8 millions de dollars), à savoir des fournitures médicales, des vivres, des moyens de transport motorisés et des fournitures générales destinées aux réfugiés de Palestine. La valeur des stocks destinés à la pharmacie et au dispensaire était évaluée à 17,5 millions de dollars et celle des biens de production destinés à l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza à 0,2 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2017, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles s'élevait à 500,7 millions de dollars, soit 51 % de la valeur du total de l'actif. Cet élément d'actif se composait principalement des bâtiments utilisés pour fournir des services aux bénéficiaires de l'Office.

Figure IV.VI
Immobilisations corporelles

(En dollars des États-Unis)



44. Au 31 décembre 2017, la valeur des biens en construction s'élevait à 22,5 millions de dollars. Il s'agissait en grande partie de travaux financés au moyen des fonds réservés à des fins particulières et des fonds destinés aux projets. Lorsque des projets d'équipement financés au moyen de fonds préaffectés sont achevés, leur valeur est portée au budget-programme étant donné que les actifs correspondants sont alors utilisés par l'Office pour fournir des services de base aux réfugiés de Palestine.

45. La valeur des terrains était estimée à 16,3 millions de dollars au 31 décembre 2017. Ce montant relativement peu élevé s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives mettent des terrains à disposition de l'Office à titre gracieux ou pour un coût symbolique, pour le bien des réfugiés de Palestine. Les baux de ces terrains ont été comptabilisés comme des contrats de location simple et leur valeur n'a donc pas été portée au bilan de l'Office.

Engagements au titre des avantages du personnel

46. Les engagements de l'Office au titre des avantages postérieurs à l'emploi et des autres avantages à long terme du personnel sont considérables. À la fin de l'année 2017, leur montant s'élevait à 815,1 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 69,3 millions de dollars sur l'année. Les engagements au titre des avantages du personnel représentent 86,3 % du total du passif de l'Office et se composent de passifs courants (84,1 millions de dollars) et de passifs non courants (731,0 millions de dollars). Les montants dus au titre des indemnités de fin de contrat de travail, des indemnités en cas d'invalidité ou de décès en cours d'emploi, des jours de congé accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement ont été établis au moyen d'évaluations actuarielles. L'augmentation enregistrée sur l'année s'explique principalement par la modification du taux d'actualisation (4,00 % au lieu de 3,51 %) compte tenu de la faiblesse continue des taux d'intérêts (39,2 millions de dollars) et par le coût financier et les coûts des services rendus pour l'année (28,4 et 47,0 millions de dollars, respectivement), en partie contrebalancés par un gain actuariel de 9,1 millions de dollars.

Analyse budgétaire

Convention budgétaire

47. Le budget de l'Office est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée et présenté dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) ; il s'agit du budget initial tel que défini dans le budget-programme de l'exercice 2016-2017. Il se compose des ressources de base provenant du budget-programme de l'ONU, dont le dépassement est soumis à l'approbation de l'Assemblée générale, de dons en nature et de ressources destinées aux projets, dont le montant varie selon la générosité des donateurs.

Explication des écarts significatifs

48. En 2017, le total des ressources provenant du budget-programme de l'ONU, des ressources destinées aux projets et des dons en nature, s'élevait à 964,1 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2016-2017. Ce montant est présenté dans l'état V, dans la colonne « budget initial ». Le budget définitif pour 2017, qui est présenté dans l'état V dans la colonne « budget définitif », s'établissait à 1,143 million de dollars. La hausse de 178,9 millions de dollars (18,6 %) s'explique principalement par l'augmentation du montant définitif des ressources destinées aux projets.

C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité

49. Selon les dispositions de l'article 5.2 du Règlement financier, le Commissaire général de l'Office est tenu d'appliquer un dispositif de contrôle interne qui permette d'examiner et de vérifier les opérations financières au jour le jour, l'objectif étant de garantir que les ressources de l'Office sont encaissées, gardées et utilisées conformément aux règles établies, de faire en sorte que toutes les dépenses soient effectuées dans le respect du Règlement financier et de relever les cas éventuels où les ressources de l'Office ne seraient pas utilisées de manière économique.

50. L'Office a mis en place un dispositif de contrôle interne afin de protéger ses actifs, de garantir le respect des règles et règlements, y compris les directives et procédures relatives à la direction, et de prévenir la fraude. Pour améliorer la transparence, renforcer les contrôles et faire en sorte qu'aucune personne ne puisse prendre de décisions de manière isolée, l'exercice de la plupart des fonctions de direction de haut niveau et la prise des décisions y relatives sont assurés par des comités. L'Office a élaboré des instructions et des procédures détaillées pour garantir l'efficacité de la gestion financière et le respect du principe d'économie. En outre, des directives internes régissent le fonctionnement quotidien de l'Office et garantissent le respect des procédures de contrôle interne.

51. Par ailleurs, conformément à son plan de travail annuel, le Département des services de contrôle interne examine le dispositif de contrôle interne de l'Office et formule des recommandations pour l'améliorer. Le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, un organe de contrôle externe et indépendant, examine le plan de travail et les rapports d'examen du Département et conseille le Commissaire général à ce sujet et à propos de la responsabilité financière en général.

52. Par ailleurs, des rapports financiers mensuels sont distribués aux membres du Comité de gestion de l'Office et aux principaux donateurs, ce qui a eu pour effet d'améliorer la transparence au sein de l'Office et à l'extérieur. Les rapports adressés à l'équipe de direction ont amené celle-ci à se pencher davantage sur les risques financiers connus.

D. Gestion des risques institutionnel et financier

Gestion du risque institutionnel

53. L'existence et les opérations de l'Office sont associées à toute une série de risques, lesquels sont essentiellement d'ordre opérationnel, environnemental et financier. La gestion des risques a pour objet de réduire l'exposition de l'Office à diverses formes de préjudice et, plus important encore, d'éviter qu'il ne se retrouve dans l'incapacité d'offrir aux réfugiés de Palestine des services relatifs à l'éducation, à la santé, aux secours et à l'assistance sociale et à l'amélioration des infrastructures et à l'aménagement des camps.

54. Le risque opérationnel correspond essentiellement au risque que l'Office ne parvienne pas à offrir les services qu'il est expressément chargé de fournir, conformément à son mandat. La gestion de ces risques passe par une planification et un contrôle adéquats des activités relevant des principaux domaines d'intervention de l'Office (éducation, santé, secours et aide sociale, amélioration des infrastructures et aménagement des camps) et par des analyses et des évaluations des résultats obtenus.

55. Le risque opérationnel est également géré au niveau des secteurs. En effet, compte tenu des similitudes, mais également des différences entre les cinq secteurs d'activité de l'Office, il a été décidé de transférer aux bureaux de secteur la responsabilité de la fourniture des services aux bénéficiaires de l'Office. Grâce à ce transfert, qui cadre avec les objectifs et les priorités de l'Office, les bureaux de secteur disposent d'une plus grande marge de manœuvre pour offrir des services axés sur les besoins au niveau local, en tenant compte des réalités sur le terrain et des ressources dont ils disposent. Cette mesure, associée à une direction centralisée et à un contrôle régulier des résultats obtenus, contribue à améliorer la gestion du risque opérationnel de l'Office.

56. Le risque environnemental est le risque inhérent à l'instabilité des environnements dans lesquels l'Office mène ses activités. Pour assurer sa gestion, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance de la menace, des problèmes politiques et des problèmes de sécurité que posent les conflits en cours dans le Moyen-Orient au sens large, en particulier dans les secteurs d'activité de l'Office (Jordanie, République arabe syrienne, Liban, Cisjordanie et bande de Gaza). Les niveaux d'alerte sont déterminés en fonction de la situation et tous les mécanismes d'atténuation des risques sont en place et font l'objet d'un suivi permanent.

Gestion du risque financier

57. L'Office est exposé à diverses formes de risque financier, le plus important étant le risque de ne pas disposer de fonds suffisants pour atteindre les objectifs fixés et exécuter les activités prévues. Les opérations que l'Office mène pour atteindre ses objectifs et répondre aux besoins des réfugiés sont financées en grande partie par les contributions volontaires de donateurs. Le fait que la date de la réception de ces contributions et leur montant effectif ne sont pas connus avec certitude représente également un risque financier lié à la planification. L'Office gère ce risque du mieux qu'il peut, en analysant les informations dont il dispose et en gérant les apports de fonds avec la plus grande prudence.

58. Du fait de ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, notamment le risque de change, étant donné que la plupart des contributions qu'il reçoit sont libellées dans des devises autres que sa monnaie de présentation, qui est le dollar des États-Unis. Par conséquent, l'Office tient compte de l'imprévisibilité des taux de change dans sa gestion du risque financier et cherche à minimiser les effets négatifs éventuels sur ses résultats financiers lorsque c'est possible. La gestion du

risque financier est assurée par un service de trésorerie central qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office concernant des activités à risque comme les opérations de change, l'utilisation d'instruments financiers dérivés et le placement des liquidités excédentaires. Il ne semble pas y avoir de risque que les créances et les dettes ne puissent être réglées lorsqu'elles arriveront à échéance.

59. Au 31 décembre 2017, le montant des engagements au titre des avantages du personnel s'élevait à 815,1 millions de dollars, un montant qui a été évalué sur la base des conseils d'actuaire indépendants. Le financement de ces engagements continue de représenter un risque à long terme pour l'Office. Celui-ci applique la méthode de la comptabilisation au décaissement et estime et budgétise les montants à verser pour l'année à venir. Pour ce qui est des engagements à long terme, la question du financement est étroitement liée à la nature même de l'Office et au caractère temporaire de son mandat. L'Office compte que cette question sera réglée une fois qu'une solution politique durable aura été trouvée au problème du déplacement des réfugiés de Palestine, en même temps que les questions du devenir des activités de l'Office et de la dissolution de ses éléments d'actif et de passif.

60. Pour son financement, l'Office dépend de différents donateurs qu'elle administre au moyen d'un programme de diffusion exhaustif. Par ailleurs, il s'efforce de trouver de nouveaux donateurs, en particulier des donateurs au niveau régional et des donateurs qui contribueront aux appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à accroître le financement provenant du secteur privé pour être en mesure de gérer ce risque.

E. Responsabilité

61. J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Office, de présenter les états financiers de l'Office, qui ont été établis conformément aux normes IPSAS (voir chap. V) et certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2017

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

I. État de la situation financière au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>Au 31 décembre 2017</i>	<i>Au 31 décembre 2016</i>
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 4	271 423	267 225
Prêts à court terme	Note 5	25 678	25 073
Contributions à recevoir	Note 6	40 944	51 262
Créances	Note 7	23 481	23 562
Autres actifs courants	Note 8	8 674	2 950
Stocks	Note 9	88 459	76 760
Actifs financiers dérivés	Note 10	–	56
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	Note 8	96	142
Prêts à long terme	Note 5	4 497	3 988
Immobilisations corporelles	Note 11	500 657	492 732
Immobilisations incorporelles	Note 12	22 075	29 139
Total de l'actif		985 984	972 889
Passif			
Passifs courants			
Dettes et charges à payer	Note 13	110 182	70 238
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	84 094	77 324
Passifs : instrument financiers dérivés	Note 10	–	7
Autres passifs courants	Note 16	7 977	679
Contributions reçues d'avance	Note 17	96	3 603
Passifs non courants			
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	731 028	668 536
Autres passifs non courants	Note 16	10 760	9 875
Total du passif		944 137	830 262
Actif net		41 847	142 627
Actif net/situation nette			
Réserve de réévaluation et autres réserves		(64 758)	(34 588)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	Note 19	28 861	27 919
Excédent cumulé		77 744	149 296
Total de l'actif net/de la situation nette		41 847	142 627

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

II. État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	2017	2016
Produits			
Contributions en espèces	Note 20	1 184 139	1 209 487
Contributions en nature	Note 21	23 301	32 529
Intérêts perçus sur les prêts	Note 22	11 449	10 632
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	Note 23	2 626	631
Produits divers			
Gains de change	Note 24	6 216	–
Recouvrement des coûts d'appui indirects	Note 25	180	180
Plus-value sur instruments financiers dérivés	Note 10	70	8 834
Produits accessoires	Note 26	10 911	12 392
Total des produits		1 238 892	1 274 685
Charges			
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	Note 27	695 982	634 996
Fournitures et consommables	Note 28	140 728	151 677
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	Note 29	23 807	24 217
Services contractuels	Note 30	108 221	144 008
Subventions	Note 31	286 341	307 108
Amortissement	Notes 11 et 12	36 006	33 093
Provisions et comptabilisation en pertes	Note 32	18 342	16 859
Pertes sur cession	Note 11	289	2 181
Dépréciation des immobilisations corporelles	Note 11	728	651
Pertes de change	Note 24	–	1 971
Total des charges		1 310 444	1 316 761
Excédent/(déficit) pour l'année		(71 552)	(42 076)

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

III. État de la variation de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Réserve de réévaluation et autres réserves^a</i>	<i>Réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement</i>	<i>Excédent/déficit cumulé – fonds non réservés à des fins particulières</i>	<i>Excédent/déficit cumulé – fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Total</i>
Solde au 1^{er} janvier 2017	(34 588)	27 919	(209 367)	358 663	142 627
Reclassement de fonds	–	–	29 404	(29 404)	–
Excédent/(déficit) pour la période	–	–	(83 049)	11 497	(71 552)
Variations de la réserve de réévaluation des instruments financiers dérivés	(49)	–	–	–	(49)
Variations des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement en 2017	–	942	–	–	942
Prestations payables à la cessation de service : (perte) actuarielle ^b	(30 121)	–	–	–	(30 121)
Total de l'actif net/ de la situation nette	(64 758)	28 861	(263 012)	340 756	41 847

^a Voir note 33.

^b Voir note 15.12.

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

IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
(Déficit) pour l'année	(71 552)	(42 076)
Ajustement : éléments autres que la trésorerie		
Amortissement	36 006	33 093
Pertes sur cession	261	2 144
Dépréciation des immobilisations corporelles	728	651
Reprise de dépréciation	–	(152)
Engagements au titre des avantages du personnel : (perte) actuarielle	(30 121)	(5 042)
Augmentation de la provision pour créances douteuses	14 663	12 117
(Augmentation)/diminution des stocks	(11 699)	25 148
(Augmentation) des contributions à recevoir	(1 117)	(9 726)
(Augmentation) des créances	(2 803)	(3 763)
(Augmentation) des prêts	(1 456)	(3 012)
(Augmentation)/diminution des autres éléments d'actif	(5 678)	1 154
Augmentation des dettes et charges à payer	39 945	2 945
Augmentation des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	69 262	48 424
Augmentation/(diminution) des autres éléments de passif	8 183	(4 759)
(Diminution) des contributions reçues d'avance	(3 508)	(42 567)
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	41 114	14 579
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	29	43
Achat d'immobilisations corporelles et ajustements	(37 505)	(56 323)
Achat d'immobilisations incorporelles	(381)	(24)
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement	(37 857)	(56 304)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement	941	166
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	941	166
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie	4 198	(41 559)
Solde de trésorerie en début d'année	267 225	308 784
Solde de trésorerie en fin d'année	271 423	267 225

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

V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	Montants inscrits au budget		Montants effectifs calculés sur une base comparable	Écarts entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
		Budget initial	Budget définitif		
Personnel recruté sur le plan international					
Charges de personnel		33 827	44 714	37 914	6 800
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitements de base		411 876	393 607	383 818	9 789
Prime de risque et éléments spéciaux		–	201	308	(107)
Cotisation de l'Office à la Caisse de prévoyance		60 949	56 866	58 150	(1 284)
Indemnité professionnelle spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur, indemnité professionnelle spéciale et autres indemnités		12 781	12 130	7 007	5 123
Supplément pour les heures supplémentaires		1 004	1 202	1 074	128
Ajustement monétaire		3	62	4 342	(4 280)
Allocation spéciale		18 506	27 814	28 581	(767)
Dépenses de santé		8 740	8 393	8 998	(605)
Charges de personnel diverses		176	182	147	35
Indemnités de départ		33 527	37 800	31 460	6 340
Engagements de durée limitée		2 563	5 760	3 748	2 012
Personnel temporaire		10 034	18 730	17 737	993
Total des charges de personnel (A)	Note 34	593 986	607 461	583 284	24 177
Charges autres que les charges de personnel					
Fournitures		57 990	68 989	65 429	3 560
Services collectifs de distribution		6 604	7 111	7 085	26
Entretien des locaux		10 168	17 652	13 963	3 689
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		131 846	148 451	104 460	43 991
Formation		1 553	4 203	2 717	1 486
Voyages		2 268	3 191	2 659	532
Services d'appui administratif		6 346	8 449	7 722	727
Services de consultants		6 740	14 428	10 974	3 454
Services hospitaliers		19 987	29 164	27 808	1 356
Services divers		15 297	19 848	16 600	3 248
Subventions aux personnes en détresse		9 328	37 180	33 537	3 643
Subventions aux patients		9 458	3 996	3 340	656
Subventions à des tiers		71	15 817	15 259	558
Autres subventions		362	80 046	46 123	33 923
Recouvrement des coûts		(2 419)	(4 819)	(3 809)	(1 010)
Réserves		94 508	81 808	–	81 808
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	Note 34	370 107	535 514	353 867	181 647
Total des ressources nécessaires (A + B)	Note 34	964 093	1 142 975	937 151	205 824

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

Notes relatives aux états financiers de 2017

Note 1

Énoncé de la mission

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par l'Assemblée générale en 1949 afin d'aider et de protéger les quelque 5 millions de réfugiés de Palestine enregistrés. Il a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain dans l'attente d'une solution juste à leur difficile situation. Ses activités ont trait à l'éducation, aux soins de santé, aux secours et aux services sociaux, à l'infrastructure et à l'amélioration des camps, au microfinancement et à l'aide d'urgence. Il est financé presque intégralement par des contributions volontaires.

Note 2

Récapitulatif des principales conventions comptables

a) Référentiel comptable

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

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

b) Convention comptable

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

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

Monnaie de fonctionnement et de présentation de l'information financière

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

Opérations et soldes

2.5 Les montants afférents aux opérations en monnaies étrangères sont convertis en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui équivaut approximativement au taux de change en vigueur à la date de l'opération. Le taux de change opérationnel de l'ONU est fixé une fois par mois et révisé tous les 15 jours en cas de fluctuations importantes d'une monnaie.

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

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

Gestion des risques de change

2.8 La stratégie de gestion des risques de change de l'Office vise avant tout à maintenir la valeur de ses ressources financières en dollars des États-Unis. La baisse de la valeur des contributions à recevoir et des liquidités en monnaies étrangères à la suite d'une hausse du dollar constitue le principal risque de change auquel il s'expose. Ce risque apparaît dès le moment où les contributions sont annoncées. Afin de protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office s'efforce de réduire au minimum son exposition aux risques de change en appliquant une méthode prudente de gestion des risques, notamment en procédant à des opérations de couverture. Dans le cadre de ces opérations, il a conclu en 2017 plusieurs contrats à terme de gré à gré portant sur les contributions au budget-programme en monnaies étrangères, qui sont tous arrivés à échéance avant 2018 (voir note 10).

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

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

d) Principe de l'importance relative et recours à des appréciations et à des estimations

2.11 L'importance relative est un principe essentiel des états financiers de l'Office qui applique une méthode rigoureuse de recensement, d'analyse, d'évaluation, d'approbation et de révision périodique des décisions concernant l'importance relative qui touchent à divers domaines comptables.

2.12 Les présents états financiers comprennent inévitablement des montants fixés sur la base des appréciations, estimations et hypothèses retenues par l'équipe dirigeante. Les modifications apportées à ces estimations sont prises en compte dans les états de l'année où l'on en prend connaissance.

e) Principales conventions comptables

Trésorerie et équivalents de trésorerie

2.13 La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les espèces en caisse et les fonds en banque, ainsi que les titres de placement à court terme à forte liquidité dont l'échéance est inférieure ou égale à trois mois à compter de la date d'acquisition.

Produits

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

i) Produits sans contrepartie directe

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

ii) Produits des opérations avec contrepartie directe

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

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

Contributions à recevoir

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

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

2.17 Les stocks et immobilisations corporelles provenant de dons sont évalués à leur juste valeur et comptabilisés comme actifs et produits.

Créances

2.18 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.19 Les provisions pour créances douteuses sont constatées lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation d'une créance, compte tenu, en particulier, des

difficultés de recouvrement rencontrées par le passé. Les pertes liées aux dépréciations sont inscrites dans l'état des résultats financiers.

Prêts et provisions pour prêts irrécouvrables

2.20.1 Prêts

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

2.20.2 Provisions pour dépréciation de prêts

Chaque trimestre, l'Office détermine s'il y a eu dépréciation d'un prêt ou d'un groupe de prêts. Un groupe de prêts n'est déprécié et une dépréciation n'est constatée que s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements (« événements générateurs de pertes ») survenus après la comptabilisation initiale de l'actif et que cet (ou ces) événement(s) a (ou ont) une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimés du prêt ou du groupe de prêts qui peut être évaluée de manière fiable.

Si, au cours de la période suivante, le montant prévu de la dépréciation augmente ou diminue en raison d'un événement survenu après sa constatation, cette augmentation ou diminution est comptabilisée par ajustement de la dotation aux provisions.

2.20.3 Prêts entre parties liées (prêts internes)

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

2.20.4 Intérêts courus sur prêts

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

2.20.5 Recouvrements

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

Instruments financiers

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

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

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

Gestion du risque financier

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

Avances et paiements anticipés

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

Stocks

2.26 Les stocks sont comptabilisés au coût historique ou au coût de remplacement, le montant le plus bas étant retenu. Le coût historique comprend le coût d'acquisition (ou la juste valeur dans le cas des biens ayant fait l'objet d'un don en nature) et toutes les autres dépenses engagées pour amener les biens à l'endroit où ils sont détenus. Ce coût est déterminé à l'aide d'une formule de calcul du coût moyen pondéré.

2.27 Le coût de remplacement, utilisé à des fins de distribution des stocks aux bénéficiaires à un coût nul ou symbolique, est celui que l'Office devrait prendre en charge pour acquérir l'actif considéré à la date de clôture.

2.28 Les logements en cours de construction sont constatés en tant que stocks et comptabilisés pour la période durant laquelle ils sont mis à la disposition des réfugiés.

2.29 Le montant de la dépréciation des stocks est comptabilisé en charges dans l'état des résultats financiers de l'année au cours de laquelle il a été établi qu'il y avait eu dépréciation.

Immobilisations corporelles

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

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

2.32 Les coûts ultérieurs ne sont intégrés à la valeur comptable de l'actif ou constatés en tant qu'actif distinct que s'il est probable que l'Office sera le bénéficiaire des avantages économiques futurs et du potentiel de service associés à ce bien et si le coût du bien peut être évalué de façon fiable. Les frais de réparation et de maintenance

sont portés en charge dans l'état des résultats financiers de l'année financière pendant laquelle ils ont été engagés.

2.33 La valeur de l'amortissement est portée en charges selon la méthode de l'amortissement linéaire afin de répartir le coût des actifs sur leur durée d'utilité estimée. Les taux d'amortissement, indiqués ci-après, sont révisés chaque année (les biens acquis avant 2010 étaient comptabilisés à la valeur de marché, leur amortissement est opéré selon la méthode linéaire sur une durée allant jusqu'à 60 ans et ils ne sont pas soumis aux mêmes taux) :

(En pourcentage)

<i>Type d'actif</i>	<i>Taux d'amortissement</i>
Bâtiments et aménagement de terrains	
Bâtiments et aménagement de terrains	4
Bâtiments préfabriqués	10
Aménagement de terrains de courte durée	14
Améliorations locatives	20
Véhicules	
Camions	5
Berlines, minibus et fourgonnettes ou bus	10
Autres véhicules	14
Matériel	
Matériel informatique et matériel de communication de longue durée, matériel médical et matériel technique destiné à la formation professionnelle	14
Matériel et outillage divers, matériel de bureau, matériel informatique et matériel de communication de durée moyenne et matériel pédagogique et scolaire	20
Matériel informatique et matériel de communication de courte durée, ordinateurs et imprimantes	33
Matériel de bureau du Département du microfinancement	10
Matériel sous contrat de location	La plus courte de la durée du bail ou de la durée d'utilité
Mobilier et agencements	
Agencements	14
Mobilier	10-20

Immobilisations en cours

2.34 Toutes les dépenses d'équipement relatives à des travaux de construction sont inscrites dans un compte distinct à la rubrique des immobilisations corporelles. À la fin des travaux, leur montant cumulé est transféré au compte des immobilisations

corporelles et amorti par application des taux susmentionnés à compter de la date à laquelle l'actif en question est mis en service.

Immobilisations incorporelles

2.35 Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué des amortissements cumulés et de leur éventuelle dépréciation constatée. Dans le cas d'un don, le coût historique correspond à la juste valeur à la date de l'acquisition. Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

2.36 Pour toutes les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité définie, l'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire à des taux qui ramèneront le coût ou la valeur de l'actif à sa valeur résiduelle estimée. La durée d'utilité estimée des différentes catégories d'immobilisations incorporelles, indiquée ci-après, est révisée chaque année :

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

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

Acquisition et développement de logiciels

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

Dépréciations

2.39 Les actifs amortissables font chaque année l'objet d'une évaluation visant à déterminer s'ils se sont dépréciés, l'objectif étant de vérifier que leur valeur

comptable correspond toujours à leur valeur recouvrable. Une dépréciation se produit en cas de perte totale, de dommage important ou d'obsolescence d'un actif. En cas de perte totale, on comptabilise une dépréciation totale. Cette dépréciation peut être reprise lors des périodes suivantes jusqu'à concurrence du montant de la dépréciation.

Contrats de location-financement

2.40 Les contrats de location d'actifs corporels qui transfèrent à l'Office la quasi-totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété constituent des contrats de location-financement.

Contrats de location simple

2.41 Les contrats de location prévoyant que le bailleur continue d'assumer une part importante des risques et de bénéficier d'une bonne part des avantages liés à la propriété de l'actif loué relèvent de la catégorie des contrats de location simple. Les paiements au titre de ce type de contrat sont portés en charges dans l'état des résultats financiers.

Dettes et charges à payer

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

Avantages du personnel

2.43 L'Office comptabilise les catégories suivantes d'avantages du personnel :

- Les avantages du personnel payables à court terme, c'est-à-dire dans les 12 mois qui suivent la clôture de l'année financière où les services y ouvrant droit ont pris fin ;
- Avantages postérieurs à l'emploi ;
- Autres avantages à long terme ;
- Indemnités de fin de contrat de travail.

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

2.45 Le régime expose les organisations affiliées à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel, présent et passé, d'autres organisations, ce qui fait qu'il n'existe pas de base cohérente et fiable pour imputer à telle ou telle organisation la part qui lui revient dans les engagements, les actifs et les coûts du régime. Comme les autres organisations affiliées, l'Office et la Caisse des pensions sont dans l'incapacité de déterminer la part qui revient à l'Office dans les engagements au titre des prestations définies, les actifs et les coûts du régime d'une manière suffisamment fiable pour pouvoir la comptabiliser, si bien que ce régime a été traité comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39 (Avantages du personnel). Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

2.46 Tous les membres du personnel recruté sur le plan régional cotisent à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, considérée comme un régime de retraite à cotisations définies au sens de la norme IPSAS 39.

2.47 Début 2017, l'Office a adopté la norme IPSAS 39 (Avantages du personnel), qui s'appliquera aux états financiers annuels portant sur une période commençant le 1^{er} janvier 2018 ou après cette date et remplace la norme IPSAS 25. L'Office applique actuellement la norme IPSAS 39, tel qu'indiqué dans les notes 14 et 15 des états financiers. L'adoption de la norme IPSAS 39 n'a eu aucune incidence sur les états financiers et un léger effet sur la présentation des notes.

Provisions et passifs éventuels

2.48 Des provisions sont constituées au titre de passifs et de charges à venir lorsque l'Office a contracté une obligation juridique ou implicite du fait d'un événement passé, qu'il est probable qu'il soit tenu de s'acquitter de cette obligation et qu'il est possible d'obtenir une estimation raisonnable du montant correspondant.

2.49 D'autres engagements, ne répondant pas aux critères d'inscription au passif, sont présentés dans les notes relatives aux états financiers comme des passifs éventuels lorsque leur existence n'est confirmée que par la survenance ou la non-survenance d'un ou de plusieurs événements futurs incertains indépendants de la volonté de l'Office.

Intérêts créditeurs

2.50 Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis.

Recouvrement des dépenses d'appui indirectes

2.51 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office recouvre un certain pourcentage des dépenses engagées dans le cadre de divers projets. Ce montant, qui correspond au recouvrement des frais généraux engagés par l'Office pour soutenir indirectement les projets en question, est comptabilisé comme produit.

Comptabilité par fonds et information sectorielle

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

2.53 Un secteur est une activité ou un groupe d'activités pour lequel il convient de présenter séparément l'information financière afin d'évaluer les résultats obtenus antérieurement par l'entité au regard de ses objectifs et de décider de l'attribution future des ressources. L'Office répartit tous les projets, les opérations et les activités relatives aux fonds en cinq secteurs :

- Les activités financées au moyen de contributions non préaffectées, notamment les activités menées au titre du budget-programme ;
- Les activités financées au moyen de contributions préaffectées, soit :
 - Les activités soumises à restriction : des activités périodiques menées pour atteindre des objectifs clairement définis dans un délai donné et selon un

budget déterminé. Il s'agit d'activités financées au moyen de contributions au budget ordinaire, en espèces comme en nature ;

- Les appels d'urgence : des opérations d'urgence faisant l'objet d'une demande de financement externe, menées pour faire face à une crise brève ou à une crise humanitaire prolongée ;
- Les projets : des activités menées pour améliorer ou compléter des programmes et systèmes afin de répondre aux besoins en matière d'équipement ou de développement ;
- Le microfinancement : des activités consistant à octroyer des prêts aux ménages (crédits à la consommation et crédits immobiliers) et aux petits entrepreneurs en vue d'améliorer leur qualité de vie, de préserver les emplois, de réduire la pauvreté, d'autonomiser les femmes et de créer des possibilités de revenus pour les réfugiés de Palestine.

Adoption de nouvelles normes comptables

2.54 Les normes IPSAS 34 à 38 sont entrées en vigueur à l'Office le 1^{er} janvier 2017. Elles remplacent les normes 6 à 8 et ont trait aux états financiers individuels et consolidés (norme IPSAS 34 et 35 respectivement), aux participations dans des entreprises associées et des coentreprises (norme IPSAS 36), aux partenariats (norme IPSAS 37) et aux informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités (norme IPSAS 38). L'adoption des nouvelles normes n'a eu aucune incidence sur les états financiers.

Note 3

Comparaison des montants effectifs et des montants inscrits au budget

3.1 Le budget de l'exercice biennal 2016-2017 a été présenté à l'Assemblée générale, qui l'a examiné. L'allocation des ressources et l'ouverture des crédits ont ensuite été exécutées par délégation de pouvoir.

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

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

3.4 La note 34 contient le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget, et des montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie nets provenant du fonctionnement, des activités d'investissement et des activités de financement, et indique les différences liées à la méthode de calcul, aux écarts de date et celles relatives aux entités.

Note 4

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Fonds en caisse	8 280	7 435
Fonds en banque	263 143	259 790
Total	271 423	267 225

4.2 Au 31 décembre 2017, l'Office détenait des fonds destinés à d'autres organismes des Nations Unies, d'un montant de 0,003 million de dollars (il n'en détenait pas au 31 décembre 2016).

4.3 Au 31 décembre 2017, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie détenus en banque l'étaient dans les monnaies indiquées ci-dessous. Les montants libellés dans ces monnaies ont été convertis au taux de change officiel de l'ONU en vigueur au 1^{er} janvier 2018.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2017			Solde au 31 décembre 2016		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars É.-U.
Dollar australien	–	1,283	–	20	1,389	14
Dollar canadien	163	1,260	130	153	1,354	113
Franc suisse	259	0,978	265	4 169	1,025	4 067
Couronne danoise	23	6,232	4	25 456	7,103	3 584
Livre égyptienne	11	17,810	1	89	18,068	5
Euro	2 893	0,837	3 456	55 287	0,956	57 832
Livre sterling	315	0,743	424	222	0,817	272
Dinar jordanien	9 665	0,708	13 651	21 509	0,708	30 380
Yen	1 853	112,920	16	362	116,68	3
Livre libanaise	4 260 906	1 513,500	2 815	6 600 962	1 513,5	4 361
Nouveau shekel	11 254	3,473	3 240	4 514	3,846	1 174
Couronne norvégienne	6	8,254	1	10 217	8,672	1 178
Couronne suédoise	232	8,238	28	220	9,124	24
Livre syrienne	115 121	434,000	265	85 587	514,85	166
Dollar É.-U.	238 847	1	238 847	156 617	1	156 617
Total			263 143			259 790

Note 5 Prêts

5.1 Ces prêts comprennent ceux octroyés par le Département du microfinancement et par le Programme d'aide aux organismes de microfinancement, qui sont financés grâce aux contributions initiales des donateurs (nouveaux prêts) et aux fonds de crédit renouvelables. Le Département du microfinancement est un département indépendant au sein de l'Office. Le Programme d'aide aux organismes de microfinancement est un sous-programme de la Division des services sociaux du Département des secours et des services sociaux de l'Office.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017			31 décembre 2016		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Prêts courants	24 312	1 366	25 678	23 707	1 366	25 073
Prêts non courants	3 139	1 358	4 497	2 886	1 102	3 988
Total	27 451	2 724	30 175	26 593	2 468	29 061

Provision au titre des prêts

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017			2016		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes de microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(1 452)	(9)	(1 461)	(1 419)	2	(1 417)
Ajouts	(1 265)	(38)	(1 303)	(946)	(24)	(970)
À déduire : comptabilisations en pertes	957	4	961	913	13	926
Solde de clôture	(1 760)	(43)	(1 803)	(1 452)	(9)	(1 461)

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

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

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

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

5.6 Depuis septembre 2012, une dépréciation spéciale est appliquée aux montants exigibles au titre de prêts en République arabe syrienne, afin de limiter les risques posés par le conflit armé. Les taux utilisés à la fin de 2015 et de 2016 pour le calcul de la provision pour dépréciation spéciale sont indiqués ci-dessous :

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

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

Note 6

Contributions à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
À recevoir de gouvernements	24 516	26 685
À recevoir d'organisations intergouvernementales	16 815	9 035
À recevoir d'organisations non gouvernementales	12 581	12 988
À recevoir d'organismes des Nations Unies	1 637	5 654
À recevoir de donateurs particuliers	67	136
Provision pour contributions à recevoir	(14 672)	(3 236)
Total	40 944	51 262

6.2 Il n'y a pas de contributions non courantes à recevoir 12 mois après le 31 décembre 2017 ou au-delà.

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

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Solde d'ouverture	(3 236)	(5 133)
Réduction/ajustement de la provision	1 395	3 816
Ajout au cours de la période	(12 832)	(1 920)
À déduire : comptabilisations en pertes	1	–
Solde de clôture	(14 672)	(3 236)

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

(En pourcentage)

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

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

de dollars. Les montants non recouvrables supérieurs à 1 million de dollars doivent être approuvés par le Commissaire général pour être passés par pertes et profits.

Note 7 Créances

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
TVA à recevoir	7.1.1	111 198	108 441
Créances diverses	7.1.2	12 523	12 476
À déduire : provisions	7.1.3	(100 240)	(97 355)
Créances (déduction faite des provisions)		23 481	23 562

TVA à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
À recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 962	100 628
À recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	9 608	6 962
À recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	628	851
Total	111 198	108 441

Créances diverses

7.1.2 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
Créances accessoires	6 919	6 527
Comptes personnels de fonctionnaires	3 864	5 828
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	121	121
Sommes dues au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional ^a	1 619	–
Total	12 523	12 476

^a Voir la note 14A.1.

7.1.3 Provisions et comptabilisation en pertes

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017				31 décembre 2016			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(96 436)	(854)	(66)	(97 355)	(82 490)	(839)	(57)	(83 386)
Ajouts	(2 868)	(1)	(18)	(2 887)	(13 945)	(15)	(9)	(13 969)
À déduire :								
comptabilisations en pertes	–	3	–	3	–	–	–	–
Solde de clôture	(99 304)	(852)	(84)	(100 239)	(96 436)	(854)	(66)	(97 355)

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

(En pourcentage)

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

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

7.4. En 2017, le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.1.3) a connu une augmentation nette de 2,887 millions de dollars.

Note 8

Autres éléments d'actif

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs constituent d'autres éléments d'actif. Elles s'élevaient à 8,770 millions de dollars au 31 décembre 2017 et à 3,092 millions de dollars au 31 décembre 2016. Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,96 million de dollars au 31 décembre 2017 et à 0,142 million de dollars au 31 décembre 2016.

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2017 est détaillée dans le tableau ci-dessous. Les actifs non courants correspondent uniquement à des avances aux fournisseurs.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Actifs courants		
Avances aux fournisseurs	8 543	2 808
Charges payées d'avance au personnel	131	142
Total des actifs courants	8 674	2 950
Actifs non courants		
Avances aux fournisseurs	96	142
Total	8 770	3 092

Note 9 Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Entrepôt	39 638	37 276
Pharmacie ou dispensaire	17 445	17 375
En transit	10 791	370
Unité de production	168	113
Abris en construction	9 526	10 653
Installations d'autres organismes	10 891	10 973
Total	88 459	76 760

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

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

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

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
Matières premières	66	49
Produits en cours de fabrication	2	3
Produits finis	100	61
Total	168	113

9.7 En 2017, l'ajustement des stocks s'est chiffré à 0,210 million de dollars (contre une dépréciation de 0,100 million de dollars en 2016).

9.8 Conformément à la norme IPSAS 12, les stocks ont été ajustés pour tenir compte de la valeur nette de réalisation sur la base du coût de remplacement. Un montant de 2,157 millions de dollars a été inclus dans le coût des fournitures et consommables (contre 1,983 million de dollars en 2016), et reporté à la note 28 en conséquence.

Note 10

Instruments financiers dérivés

Nature des instruments financiers

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

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

Instruments financiers dérivés

10.3.1 Tous les contrats à terme de gré à gré en cours ont été réévalués au 31 décembre 2017 ; les répercussions de la réévaluation sur la situation et les résultats financiers sont présentés dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
Plus-value réalisée	4 689	10 747
(Moins-value réalisée)	(4 619)	(1 913)
Total des plus-values réalisées	70	8 834
Plus-value latente : actif	–	56
Moins-value latente (passif)	–	(7)

10.3.2 Tous les contrats en cours au 31 décembre 2016 sont arrivés à échéance en 2017. L'Office a conclu plusieurs contrats à terme de gré à gré en 2017, qui sont tous arrivés à échéance au cours de la même année, ce qui s'est traduit par la réalisation d'une plus-value nette de 0,070 million de dollars, inscrite en tant que gains sur

instruments financiers dérivés à la rubrique « produits divers » de l'état des résultats financiers.

10.3.3 L'Office a conclu plusieurs contrats à terme de gré à gré en 2017, qui sont tous arrivés à échéance au cours de la même année. Au 31 décembre 2017, aucun contrat en cours n'avait été réévalué et inscrit à la rubrique des actifs ou des passifs.

Risque de crédit

10.4 L'Office a un risque de crédit limité parce que ses donateurs sont généralement d'une grande solvabilité. Les contributions à recevoir proviennent essentiellement de nations souveraines. La note 6 donne le détail des contributions à recevoir, y compris la dotation aux provisions pour réduction du produit des contributions.

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

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

10.6 L'Office confie ses avoirs à diverses banques, s'exposant ainsi au risque qu'une banque faillisse à son obligation envers lui. Toutefois, tous ses dépôts importants sont effectués dans des banques internationales ayant une bonne cote de crédit.

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

Risque de taux d'intérêt

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

Risque de change

10.9 L'Office reçoit des contributions de donateurs en monnaies autres que le dollar des États-Unis, qui est la monnaie dans laquelle elle effectue la majorité de ses dépenses. En 2017, 34 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 66 % dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars

jordanien en Jordanie et en Cisjordanie et en livres syriennes en République arabe syrienne.

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

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

10.12 Au 31 décembre 2017, 86 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars et le reste dans d'autres monnaies. En tout, 28 % des fonds des bureaux de secteur étaient libellés en monnaies locales et servaient à financer leurs opérations, le reste étant libellé dans d'autres monnaies. La répartition détaillée des avoirs en banque libellés dans des monnaies autres que le dollar est présentée dans la note 4.

Note 11

Immobilisations corporelles

11.1.1 Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2017.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2017								2016	
	Terrains	Immeubles	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel	Véhicules	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Charges										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	521 117	611	1 922	45 762	44 371	37 626	21	667 678	618 508
+ Ajouts	–	43 131	78	850	7 517	895	(15 172)	206	37 505	56 323
(-) Cessions et ajustements ^a	–	85	13	3	1 829	1 792	–	–	3 721	7 151
(A) Solde au 31 décembre	16 250	564 163	676	2 769	51 450	43 473	22 454	227	701 462	667 678
Amortissements										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	114 428	556	406	31 874	24 035	–	–	171 299	150 565
+ Amortissements	–	20 608	61	305	4 661	2 926	–	–	28 561	25 682
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	1	13	2	1 654	1 682	–	–	3 353	4 948
(B) Solde au 31 décembre	–	135 035	604	709	34 881	25 278	–	–	196 507	171 299
Dépréciations										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	3 562	–	–	1	85	–	–	3 648	3 165
+ Dépréciation	–	728	–	–	–	–	–	–	728	651
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cessions	–	–	–	–	–	78	–	–	78	168
(C) Solde au 31 décembre	–	4 290	–	–	1	7	–	–	4 298	3 648
Valeur nette comptable au 31 décembre										
(A) – (B) – (C)	16 250	424 838	72	2 060	16 568	18 188	22 454	227	500 657	492 732

^a Voir note 11.1.2.

11.1.2 La valeur nette des actifs cédés s'élève à 0,290 million de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Valeur initiale des actifs cédés	3 721	7 151
Amortissements cumulés	(3 353)	(4 948)
Dépréciations cumulées	(78)	(16)
Valeur des actifs cédés (note 11.1.1)	290	2 187

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Pertes sur cession	289	2 181
Gains sur cession	(28)	(37)
Produit de la vente d'actifs	29	43
Valeur nette des cessions et ajustements (note 11.1.1)	290	2 187

11.2 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 500,657 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 39,839 millions de dollars. L'équipement comprend un contrat de location-financement d'une valeur de 1,145 million de dollars ajouté durant l'année.

Note 12 Immobilisations incorporelles

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2017					2016	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Droits d'auteur	Production en cours	Total	Total
Coût							
Au 1 ^{er} janvier	3 362	38 243	–	–	182	41 786	41 772
+ Ajouts en 2017	–	35	528	–	(182)	381	24
(-)/+ Cessions et ajustements	–	–	–	–	–	–	(9)
(A) Solde au 31 décembre	3 362	38 278	528	–	–	42 167	41 786
Amortissements et dépréciations							
Solde au 1 ^{er} janvier	1 802	10 845	–	–	–	12 647	5 245
Amortissements	1 006	6 374	65	–	–	7 445	7 411

Description	2017					2016	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Droits d'auteur	Production en cours	Total	Total
(-)/+ Amortissements sur cessions et ajustements	–	–	–	–	–	–	(9)
(B) Solde au 31 décembre	2 808	17 219	65	–	–	20 092	12 647
Valeur comptable nette au 31 décembre (A) - (B)	554	21 059	463	–	–	22 075	29 139

Note 13

Dettes et autres charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Note	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Sommes dues aux fournisseurs	13.1.1	45 880	33 226
Charges à payer	13.1.2	27 914	29 407
Dettes diverses	13.1.3	34 260	5 919
Provisions diverses	13.1.4	2 128	1 419
Sommes dues à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	14A.1	–	267
Total		110 182	70 238

Sommes dues aux fournisseurs

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

Charges à payer

13.1.2 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Services collectifs de distribution et autres services	18 459	25 397
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	1 797	1 702
Traitements, salaires et autres charges	181	152
Autres charges liées aux traitements	5 703	1 510
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	1 774	646
Total	27 914	29 407

Dettes diverses

13.1.3 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Dépôts reçus	228	109
Approvisionnement en eau : Cisjordanie (Autorité palestinienne)	311	242
Fonds détenus au nom d'autres entités des Nations Unies	3	–
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 721	1 309
Dettes accessoires	1 953	1 738
Fonds central pour les interventions d'urgence	20 000	–
Prestations dues au personnel	9 493	2 490
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	551	31
Total	34 260	5 919

Provisions diverses

13.1.4 Ce poste comprend les provisions qui permettront à l'Office de solder divers éléments de passif éventuel susceptibles d'apparaître, en rapport notamment avec les procédures arbitrales en cours.

Note 14

Pensions du personnel

Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional

14.1 La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, créée en application de l'article XIII du Règlement financier de l'Office, est un régime de retraite auquel adhèrent tous les membres du personnel recrutés sur le plan régional et dont les droits sont acquis à partir de six mois de service. Il a été traité par l'Office comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 25. Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers. Les soldes des comptes de la Caisse de prévoyance arrêtés au 31 décembre 2017 et au 31 décembre 2016 sont indiqués ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Solde d'ouverture	267	(2 348)
Cotisations des adhérents et remboursements de retraits	58 463	52 672
Cotisations de l'Office	62 192	57 449
Retraits	(83 737)	(66 905)
Prêts consentis au personnel	(38 025)	(39 072)
Commissions sur les prêts	158	156
Compte courant	(937)	(1 685)
Total	(1 619)	267

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

14.2 Les Statuts de la Caisse des pensions stipulent que le Comité mixte doit faire procéder une fois tous les trois ans au moins à une évaluation actuarielle de la Caisse par l'Actuaire-conseil. Le Comité mixte a pour pratique de faire procéder à une évaluation tous les deux ans selon la méthode actuarielle des groupes avec entrants. L'évaluation actuarielle a essentiellement pour objectif de déterminer si ses avoirs actuels et le montant estimatif de ses avoirs futurs permettront à la Caisse de faire face à ses engagements.

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

14.4 En 2017, la Caisse a constaté des anomalies dans les données démographiques utilisées aux fins de l'évaluation actuarielle arrêtée le 31 décembre 2015. Ainsi, contrairement à la règle qui prévoit un cycle de deux ans, elle a considéré, aux fins de l'établissement des états financiers de 2016, que les données sur la participation arrêtées au 31 décembre 2013 s'appliquaient au 31 décembre 2016. Il est actuellement procédé à l'évaluation actuarielle au 31 décembre 2017.

14.5 L'utilisation au 31 décembre 2016 des données sur la participation arrêtées au 31 décembre 2013 a donné un taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, de 150,1 % (contre 127,5 % en 2013). Une fois le système actuel d'ajustement des pensions pris en considération, le taux de couverture était de 101,4 % (contre 91,2 % en 2013).

14.6 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu qu'il n'était pas nécessaire, au 31 décembre 2016, d'effectuer les versements prévus en cas de déficit à l'article 26 des Statuts de la Caisse, car la valeur actuarielle des avoirs était supérieure à celle de la totalité des obligations de la Caisse. Qui plus est, la valeur du marché des avoirs dépassait aussi la valeur actuarielle de toutes les obligations à la date de l'évaluation. Au moment de l'établissement du présent rapport, l'Assemblée générale n'avait pas invoqué les dispositions de l'article 26.

14.7 Si l'article 26 est invoqué en raison d'un déficit actuariel, survenu au cours de l'opération ou résultant de la liquidation du régime de pensions de la Caisse, la part que chaque organisation affiliée doit verser pour combler ce déficit serait calculée au prorata des cotisations qu'elle a versées à la Caisse pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle. Le montant total des cotisations versées à la Caisse pendant les trois années ayant précédé l'évaluation actuarielle (2014, 2015 et 2016) s'élevait à 6 750,98 millions de dollars.

14.8 Les cotisations que l'Office a versées à la Caisse en 2017 s'élevaient à 8,013 millions de dollars (contre 8,000 millions de dollars en 2016). Le montant total des cotisations prévu pour 2018 s'élève à 8,030 millions de dollars.

14.9 Il peut être mis fin à l'affiliation d'une organisation à la Caisse par décision de l'Assemblée générale, prise sur recommandation en ce sens du Comité mixte. Une part proportionnelle des avoirs de la Caisse à la date où l'affiliation prend fin est alors

versée à ladite organisation pour être utilisée au bénéfice exclusif de ses fonctionnaires qui étaient participants à la Caisse à cette date, selon des modalités arrêtées d'un commun accord entre l'organisation et la Caisse. Le montant de cette part proportionnelle est fixé par le Comité mixte après une évaluation actuarielle des avoirs et des engagements de la Caisse à la date de la cessation de l'affiliation ; aucune part d'un excédent de l'actif par rapport au passif n'est incluse dans ce montant.

14.10 Le Comité des commissaires aux comptes de l'Organisation des Nations Unies vérifie chaque année les comptes de la Caisse et en rend compte au Comité mixte. Celle-ci publie des rapports trimestriels sur ses investissements qui peuvent être consultés sur son site Web (www.unjspf.org/fr/).

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

15.1 L'Office comptabilise les catégories suivantes d'avantages du personnel :

- Les avantages du personnel payables à court terme, c'est-à-dire dans les 12 mois qui suivent la clôture de l'année financière où les services y ouvrant droit ont pris fin ;
- Les avantages postérieurs à l'emploi ;
- Les autres avantages à long terme ;
- Les indemnités de fin de contrat de travail.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Avantages courants	84 094	77 324
Avantages non courants	731 028	668 536
Total	815 122	745 860

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	43 558	39 191
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	768 620	703 259
Avantages à court terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	2 290	2 243
Avantages à long terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	654	1 167
Total	815 122	745 860

Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan régional

15.2 Les avantages à court terme correspondent aux congés annuels du personnel recruté sur le plan régional. Le montant des prestations dues à ce titre est calculé à partir du relevé des jours de congé accumulés au 31 décembre 2017 qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2017, il s'élevait à 43,558 millions de dollars (contre 39,191 millions de dollars au 31 décembre 2016).

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

15.3 Les prestations dues à la cessation de service sont déterminées par des actuaires professionnels ou calculées par l'Office à partir des données relatives au personnel et des paiements effectués par le passé. Au 31 décembre 2017, leur montant total était de 768,621 millions de dollars (contre 703,259 millions de dollars au 31 décembre 2016). Aucune provision n'est constituée pour ces prestations, mais l'Office alloue chaque année à ce titre des fonds d'un montant équivalent aux décaissements effectués pour l'année en question.

15.4 Conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39, l'actuaire a utilisé la méthode des unités de crédit projetées pour évaluer les engagements liés au régime des avantages accordés au personnel. Cette méthode consiste à calculer la valeur estimative d'un droit accumulé pour chacune des prestations qui seront acquises par l'ensemble des personnes actives affiliées au régime. À cette fin, on utilise la formule prévue par le régime pour l'accumulation des droits et l'ancienneté du fonctionnaire à la date de départ, en se basant sur la rémunération que celui-ci percevrait à la date supposée de son départ à la retraite. Le montant des engagements correspond à la valeur actuarielle à la date de l'évaluation des droits accumulés de l'ensemble des membres du personnel en activité.

Pensions normales et pensions de retraite anticipée

15.5 Conformément à la disposition 109.2 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service sous la forme d'une pension normale ou d'une pension de retraite anticipée. Le montant de cette pension est calculé selon la méthode actuarielle prescrite par les normes IPSAS, sur la base des critères et hypothèses ci-après : a) tous les fonctionnaires recrutés sur le plan régional, y compris le personnel à temps partiel mais pas les employés en contrat à durée déterminée, ont droit à ces prestations s'ils justifient d'une ancienneté de minimum 10 ans, et l'âge normal de départ à la retraite est compris entre 60 et 62 ans ; b) l'âge normal de départ à la retraite est de 60 ans si le recrutement est antérieur au 1^{er} janvier 2014, et de 62 ans s'il a eu lieu à cette date ou ultérieurement ; pour bénéficier de cette prestation, il faut avoir atteint l'âge de départ à la retraite et justifier d'une ancienneté égale ou supérieure à 10 ans ; c) les fonctionnaires âgés de 60 ans peuvent choisir de reporter leur départ à la retraite à 62 ans (on estime que 25 % des membres du personnel choisiront de partir à la retraite à 60 ans) ; d) le montant de la pension correspond au traitement de base multiplié par 11 % et par le nombre d'années de service au 1^{er} janvier 2015, additionné du traitement de base multiplié par 12 % et par le nombre d'années de service après le 1^{er} janvier 2015 ; e) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ; f) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes. Toutefois, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, le traitement de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis ; g) pour le personnel sanitaire, le

traitement pris en compte pour la période de service allant jusqu'au 31 décembre 2016 est celui établi le 31 décembre 2016, qui est gelé à cette date.

15.6 Les prestations dues à la cessation de service sont également versées en cas de retraite anticipée volontaire, à laquelle peuvent prétendre les fonctionnaires qui remplissent une des conditions suivantes, en ordre décroissant, dans les limites d'un budget annuel fixé par l'Office : être âgé de 50 à 59 ans et justifier d'au moins 10 années de service ; b) être âgé de 60 ans ou plus et justifier d'au moins 10 années de service pour les membres du personnel dont la période de service a été prolongée, conformément à leur demande, au-delà de l'âge officiel de départ à la retraite ; c) justifier d'au moins 25 années de service ; d) être âgé de 45 à 49 ans et justifier d'au moins 10 années de service ; e) justifier de 20 à 24 années de service.

Cessation de service dans l'intérêt de l'Office

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

<i>Années de service continu hors du pays d'origine</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
0	0
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 ou plus	8

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

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

Capital-décès

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

Pension d'invalidité

15.9 Conformément à la disposition 109.7 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ceux-ci perçoivent des prestations dans le cas où la cessation de service est due au fait que, pour des raisons de santé, ils se retrouvent dans l'incapacité de continuer de travailler pour l'Office. Si cette incapacité est survenue le 1^{er} septembre 1987 ou après, et sous réserve des dispositions des paragraphes 3 à 6 de la disposition susmentionnée, l'intéressé a droit à une pension d'invalidité calculée de l'une des deux façons suivantes, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date de la cessation de service, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris, pour chaque année de service ouvrant droit à prestations au 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015 ; b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès, ajustement au coût de la vie (positif ou négatif) compris.

Rapprochement des prestations dues à la cessation de service

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

15.11 Un montant de 30,121 millions de dollars a donc été comptabilisé dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette au titre des pertes actuarielles (compte tenu de la modification du taux d'actualisation pendant l'année).

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 75,387 millions de dollars au 31 décembre 2017 (contre 72,067 millions de dollars en 2016). Les écarts actuariels ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette, conformément à la norme IPSAS 39. Lors de l'évaluation des prestations dues à la cessation de service pour 2017, les actuaires ont constaté des gains actuariels d'un montant de 9,089 millions de dollars et des pertes actuarielles de 39,209 millions

de dollars, qui s'expliquent par la modification du taux d'actualisation pendant l'année. Comme elle a été inscrite directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette, la perte actuarielle de 30,121 millions de dollars a été portée comme déduction dans l'état des flux de trésorerie, et non comme ajout.

15.13 L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2017, qui a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses (démographiques et financières) que l'année précédente, fait ressortir un gain actuariel de 9,088 millions de dollars. Ce gain s'explique en grande partie par le fait que, les barèmes des traitements n'ayant pas été modifiés en 2017, l'augmentation des traitements a été inférieure aux attentes cette même année. Le rapprochement des soldes d'ouverture et de clôture des prestations dues à la cessation de service des membres du personnel recrutés sur le plan régional est présenté ci-après :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	703 259	650 035
Coût financier pour l'année considérée	28 371	28 389
Coût des services rendus pendant l'année considérée	47 016	43 678
Coût des prestations au titre des services passés ^a	(1 505)	–
Réévaluation financière ^b	39 209	23 500
Versements effectués pendant l'année considérée	(38 641)	(23 885)
Gains actuariels	(9 089)	(18 458)
Total	768 620	703 259

^a Le coût des prestations au titre des services passés pour l'année 2017 tiennent compte des changements du barème de traitement et des grades du personnel sanitaire.

^b La modification du taux d'actualisation (réévaluation financière), qui est passé de 4 % à 3,51 %, est prise en compte dans le calcul des gains/(pertes) actuariel(le)s figurant dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette. Pour 2016, le taux d'actualisation est passé de 4,32 % à 4,00 %.

Principales hypothèses

15.14 Le taux d'actualisation (réévaluations financières) utilisé a été choisi en fonction de l'échéance des passifs et des monnaies dans lesquelles ceux-ci étaient libellés. Les prestations protégées des fluctuations des monnaies locales vis-à-vis du dollar des États-Unis ont été traitées comme si elles étaient libellées en dollars et le taux d'actualisation applicable au dollar a été utilisé. C'est le cas des prestations versées au personnel dans les bureaux de secteur au Liban, en Cisjordanie et en Jordanie et au siège, à Amman.

15.15 Le taux d'actualisation (réévaluations financières) et le taux de hausse des traitements utilisés sont présentés ci-après, par lieu et par monnaie :

(En pourcentage)

Lieu	Monnaie	Protection de change	Taux d'actualisation	Taux de hausse des traitements
Bande de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	3,51	2,50
Siège de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	3,51	2,50

<i>Lieu</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Protection de change</i>	<i>Taux d'actualisation</i>	<i>Taux de hausse des traitements</i>
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,51	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,51	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,51	2,50
Liban	Livre libanaise	Oui (livre libanaise/dollar É.-U.)	3,51	2,50
République arabe syrienne	Dollar des États-Unis	Non	3,51	2,50

15.16 Les taux d'actualisation ont été fixés par rapport aux obligations d'État, aux obligations de sociétés de premier rang et à d'autres instruments, lesquels ont été sélectionnés en fonction de leur monnaie d'émission, de leur durée et de leur disponibilité pour la monnaie considérée. Toutefois, étant donné que les taux d'intérêt restent bas, l'équipe dirigeante a abaissé le taux d'actualisation de 4,00 % à 3,51 % afin qu'il soit cohérent avec le taux de rendement des obligations des sociétés américaines dont la durée équivaut à celle des engagements liés à la cessation de service. Le taux d'actualisation est calculé en se fondant sur l'indice Citi Pension Liability Index – Intermediate, qui a une durée de 15,67 ans, semblable en cela à celle des engagements de l'Office au titre des prestations liées à la cessation de service (15,59 ans). Cet indice représente un taux d'actualisation unique qui produirait la même valeur actuelle que celle obtenue en actualisant un ensemble de prestations uniformisées au moyen de la courbe d'actualisation des pensions de Citigroup. La courbe d'actualisation des pensions de Citigroup est un ensemble de rendements d'obligations à coupons « zéro » notées AA hypothétiques dont les dates d'échéance sont comprises entre six mois et 30 ans. Les rendements de cette courbe sont utilisés pour actualiser les passifs liés aux pensions. Cette courbe est établie à partir d'un ensemble d'obligations de société notées AA fondées sur l'indice Citi US Broad Investment – Grade bond Index, ainsi que des rendements de la courbe Citi Treasury model curve. Cette diminution du taux d'actualisation a entraîné une perte actuarielle de 39,210 millions de dollars. La perte actuarielle nette pour 2017 est donc de 30,121 millions de dollars, soit 4 % du solde d'ouverture des provisions constituées à ce titre.

Augmentations périodiques de traitement

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

Taux de change au 31 décembre 2017

15.18 Les taux de change utilisés pour convertir les montants en monnaies locales en dollars des États-Unis sont alignés sur ceux pratiqués pour les opérations de l'ONU, à savoir 1,000 pour le dollar des États-Unis ; 0,708 pour le dinar jordanien ; 1 513,50 pour la livre libanaise ; et 434,000 pour la livre syrienne.

Taux de démission

15.19 On estime que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de 30 ans ; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans ; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans ; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus.

Taux de retraite anticipée

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

(En pourcentage)

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

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

Mortalité

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

Incapacité

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

Taux d'invalidité

(Sur mille)

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

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

15.24 Les coûts liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan international à des postes financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU (155 postes au 31 décembre 2017 et 155 postes au 31 décembre 2016) sont imputés sur ce budget ; aucune provision n'est constituée à ce titre dans les états financiers de l'Office du fait que l'engagement sera à la charge de l'Organisation. Aucun montant n'est donc inscrit dans les états financiers de l'Office au titre de l'assurance maladie après la cessation de service, de la prime de rapatriement ou du paiement des jours de congé non pris. Ces prestations dues au personnel recruté sur le plan international doivent être constatées dans les états financiers figurant dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l'Organisation.

15.25 Dans le cadre de l'application des normes IPSAS, l'Office a chargé un cabinet d'actuares de calculer le montant des prestations dues aux fonctionnaires recrutés sur

le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU. Le résultat de ces calculs est indiqué ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Prestation</i>	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
Prime de rapatriement	682	666
Déménagement	823	753
Voyages	288	272
Assurance maladie après la cessation de service	654	1 167
Paiement des jours de congé non pris	497	552
Total	2 944	3 410

Hypothèses

15.26 Les prestations ont été calculées sur la base d'un taux d'actualisation de 3,51 %, d'une hausse des traitements de 3 % et d'un taux d'inflation générale de 2 % (pour les voyages et les déménagements). On estime que la prime d'assurance maladie après la cessation de service augmentera de 6 % par an pour les ressortissants des États-Unis et de 4 % pour les autres. On suppose que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de 30 ans ; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans ; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans ; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus. On suppose également que le taux de mortalité en cours d'emploi des membres actifs affiliés au régime correspondra aux chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

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

Notre 16

Autres passifs courants

16.1 Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2017</i>	<i>31 décembre 2016</i>
Marchandises en transit	7 613	537
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	98	142
Passif financier	266	–
Total	7 977	679

Autres passifs non courants

16.2 Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'OPEP pour le développement international et du Département du microfinancement	9 875	9 875
Passif lié aux contrats de location	885	–
Total	10 760	9 875

16.3 Les autres passifs se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Avantages courants	7 977	679
Avantages non courants	10 760	9 875
Total	18 737	10 554

Note 17

Contributions reçues d'avance

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Sommes reçues de gouvernements	96	3 603
Total	96	3 603

Note 18

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

Passifs éventuels

18.1 Au 31 décembre 2017, les dettes éventuelles de l'Office, telles qu'inventoriées par le Département des affaires juridiques, se divisaient en deux catégories principales : celles qui se rapportaient à la gestion du personnel et à des réclamations, litiges ou arbitrages importants et celles qui découlaient de problèmes d'ordre contractuel. Dans ce dernier cas, il s'agissait principalement de réclamations relatives à des achats et passations de marchés ou portant sur des travaux de construction, ainsi que de réclamations déposées par des propriétaires de locaux loués par l'Office.

18.2 Plusieurs membres du personnel ayant formé des recours auprès du Tribunal du contentieux administratif et du Tribunal d'appel des Nations Unies, il se pourrait que des rémunérations et des prestations diverses ou des dommages-intérêts doivent être

versés. Au 31 décembre 2017, le montant des dettes éventuelles liées à ces recours était estimé à 1,404 million de dollars, contre 1,263 million de dollars au 31 décembre 2016.

18.3 Les dettes éventuelles liées à des contrats commerciaux étaient d'environ 15,376 millions de dollars au 31 décembre 2017, contre 13,188 millions de dollars au 31 décembre 2016.

Actifs éventuels

18.4 Les actifs éventuels de l'Office représentent des contributions annoncées qui ont fait l'objet d'accords signés avec les donateurs mais ne répondaient pas aux critères de comptabilisation des produits. Au 31 décembre 2017, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 661,511 millions de dollars, contre 598,834 millions de dollars au 31 décembre 2016.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,682 millions de dollars en 2017 (contre 3,910 millions de dollars en 2016), comptabilisés comme charges courues au titre de contrats de location simple. Ce montant comprend les paiements minimaux exigibles au titre de la location. Il n'a pas été effectué de paiements au titre de loyers éventuels.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Paiements exigibles à moins d'un an	34	134
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	225	–
Baux expirant dans plus de cinq ans	–	–
Total	259	134

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

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

18.9 Ces dons en nature reçus sous la forme de terrains mis à disposition ont été évalués à une juste valeur de 3,887 millions de dollars en 2017, contre 3,888 millions de dollars en 2016, et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme base de référence des baux commerciaux que l'Office a négociés récemment pour des terrains.

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

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 4,297 millions de dollars au titre des sous-locations en 2017, contre 4,744 millions de dollars en 2016. Les contrats de sous-location sont tous résiliables et ne prévoient pas de loyers conditionnels.

Engagements au titre de contrats de location-financement

18.11 Les contrats de location qui transfèrent à l'Office la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont considérés comme des contrats de location-financement. Les biens acquis en vertu de contrats de location-financement sont portés à l'actif et amortis sur la durée d'utilité du bien ou sur celle du contrat de location si celle-ci est la plus courte.

18.12 L'Office a signé un contrat de location-financement prenant effet début 2017 pour des équipements médicaux utilisés dans les dispensaires. Les valeurs actuelles et futures sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017		2016	
	Valeur actuelle	Valeur future	Valeur actuelle	Valeur future
Paiements exigibles à moins d'un an	266	278	–	–
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	885	905	–	–
Baux expirant dans plus de cinq ans	–	–	–	–
Solde de clôture	1 151	1 183	–	–

18.13 La différence entre les valeurs actuelle et future des paiements minimaux exigibles au titre de la location constitue la remise sur les obligations de bail au taux de dépôt à terme fixe de HSBC, qui est de 1,26 %.

Note 19

Fonds de crédit renouvelable

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

19.2 Aux 31 décembre 2017 et 2016, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2017	31 décembre 2016
Département du microfinancement	25 271	24 324
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	3 590	3 595
Total	28 861	27 919

Note 20
Produit des contributions en espèces

Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2017 et en 2016 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Gouvernements	930 458	965 960
Organisations intergouvernementales	189 235	159 286
Organisations non gouvernementales et autres entités	14 331	36 284
Organismes des Nations Unies	48 945	46 327
Autres	1 170	1 630
Total	1 184 139	1 209 487

Note 21
Produit des contributions en nature

Le montant total des contributions en nature perçues en 2017 et en 2016 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Gouvernements	16 768	27 451
Organisations non gouvernementales et autres entités	4 488	3 565
Organismes des Nations Unies	2 045	1 513
Total	23 301	32 529

Note 22
Intérêts perçus sur les prêts

Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement dans les cinq zones d'opérations de l'Office. La composition de ces intérêts en 2017 et 2016 était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Département du microfinancement	11 138	10 333
Programme d'aide aux organismes de microfinancement	311	299
Total	11 449	10 632

Note 23

Intérêts créditeurs

Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'élevait à 2,626 millions de dollars en 2017, contre 0,631 million de dollars en 2016.

Note 24

Gains/(pertes) de change

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Gains de change réalisés	1 905	1 824
(Pertes) de change non réalisés	3 972	(3 328)
(Pertes) de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir	339	(467)
Total	6 216	(1 971)

Note 25

Recouvrement des dépenses d'appui indirectes

En application des accords signés avec les donateurs, l'Office touche un pourcentage déterminé des dépenses engagées pour certains projets. Ces prélèvements, comptabilisés comme recettes, représentent les montants facturés au titre des frais généraux engagés par l'Office pour mettre en œuvre les projets considérés. Le montant total des dépenses d'appui indirectes recouvrées s'élevait à 54,569 millions de dollars en 2017, contre 53,522 millions de dollars en 2016. Les recettes des dépenses d'appui indirectes sont de 54,749 millions de dollars (contre 53,502 millions en 2016), et sont en partie annulées par le coût des projets (54,569 millions de dollars en 2017 contre 53,342 millions en 2016). Le solde du recouvrement des dépenses d'appui indirectes s'établit à 0,180 million de dollars en 2017, contre 0,180 million en 2015, au titre du programme des administrateurs auxiliaires.

Note 26

Produits divers

26.1 Les produits divers sont répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Produit des cantines	4 297	4 744
Divers	5 310	5 287
Revenu net sur activités productrices de recettes	106	–
Produits des provisions remboursées	1 395	3 686
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	70	11

	2017	2016
Remboursements aux donateurs	(267)	(1 336)
Total	10 911	12 392

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

Note 27

Traitements, rémunérations et avantages du personnel

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Personnel recruté sur le plan international	46 144	43 996
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	578 921	525 073
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	61 635	57 339
Dépenses de santé	9 282	8 588
Total	695 982	634 996

Note 28

Fournitures et consommables

En 2017 et 2016, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Produits de première nécessité	76 870	79 142
Vêtements	2 421	6 454
Denrées alimentaires fraîches	3 511	5 040
Fournitures médicales	21 933	24 449
Fournitures diverses	19 746	21 114
Articles de sport	175	377
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	5 247	6 760
Fournitures pour les transports	10 825	8 341
Total	140 728	151 677

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

Les charges comptabilisées en 2017 et 2016 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Location de locaux	7 897	8 178
Entretien des locaux	9 534	9 684
Services collectifs de distribution	6 376	6 355
Total	23 807	24 217

Note 30**Services contractuels**

En 2017 et 2016, les charges comptabilisées au titre des services contractuels étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Travaux de construction et matériel	31 136	63 067
Dépenses contractuelles	14 383	16 191
Frais d'hôpital	26 172	21 625
Frais divers, dont charges à payer	1 417	6 485
Services de consultants	17 293	15 099
Surestaries et droits de port	11 433	13 339
Frais de formation	2 636	5 041
Voyages	3 751	3 161
Total	108 221	144 008

Note 31**Subventions**

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	210 886	192 270
Subventions pour soins médicaux	4 553	5 975
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	49 415	73 778
Subventions versées à des tiers	21 487	35 085
Total	286 341	307 108

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

Note 32 Provisions et comptabilisation en pertes

Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2017 et 2016 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2017	2016
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	2 887	13 969
Provisions et comptabilisation en pertes pour contributions à recevoir	12 792	1 920
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	1 302	970
Comptabilisation en pertes des créances surestimées et autres	1 361	–
Total	18 342	16 859

Note 33 Information sectorielle

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

a) Sources de financement

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

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

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

nature provenant de gouvernements, d'organismes intergouvernementaux et non gouvernementaux et d'autorités des pays hôtes.

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

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

33.7 Les fonds provenant des appels d'urgence sont utilisés pour répondre à des besoins pressants par la fourniture de secours d'urgence, par exemple une aide alimentaire, une aide au logement ou des articles médicaux. Ces fonds sont recueillis principalement par le biais de la procédure d'appel global et leur emploi est soumis à des contraintes de temps. Comme suite à la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, les fonds provenant des appels d'urgence pour la République arabe syrienne ont été transférés de la rubrique des projets financés au moyen de ressources préaffectées à celle des appels d'urgence financés au moyen de ressources préaffectées, ainsi que le prévoit par ailleurs, à compter de 2016, la présentation des rapports aux donateurs.

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

b) Objectifs de développement humain

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

- Longévité et santé : a) assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité ; b) protéger et promouvoir la santé de la famille ; c) prévenir et combattre les maladies ;
- Acquisition de connaissances et de compétences : a) assurer partout l'accès de tous à un enseignement de base ; b) améliorer la qualité de l'enseignement et veiller à ce que les résultats obtenus soient conformes aux normes fixées ; c) améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers ;
- Niveau de vie décent : a) réduire l'extrême misère ; b) atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes (situations d'urgence familiale de portée limitée et crises nationales) ; c) proposer des services financiers ouverts à tous et un meilleur accès aux instruments de crédit et d'épargne, particulièrement pour les groupes vulnérables, tels que les femmes, les jeunes et les pauvres ; d) améliorer les chances de trouver un emploi ;

e) améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer ;

- Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible : a) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables ; b) défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits de l'homme, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés ; c) aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; d) veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes ;
- Outre les objectifs susmentionnés, l'Office vise une gouvernance efficace et performante, qui consiste à assurer la direction générale et son encadrement et à veiller à une gestion efficace des opérations, des ressources financières et des risques.

c) Programme

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

- Le programme d'éducation assure l'accès des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers à un enseignement élémentaire et secondaire, ainsi qu'à une formation professionnelle et technique. Ce programme dispose de 10 centres de formation professionnelle, qui dispensent des formations dans des domaines tels que la pharmacie, la plomberie, la menuiserie, le commerce et l'informatique. Il propose des cours de formation et de perfectionnement aux enseignants en poste pour développer leurs qualifications professionnelles et des formations pédagogiques aux nouveaux enseignants. Il encourage également l'accès des élèves aux études supérieures grâce à l'octroi de bourses ;
- Le programme de santé s'appuie sur un réseau d'établissements de soins de santé primaires et de dispensaires ambulants qui offrent des services de soins préventifs, de médecine générale et de soins spécialisés adaptés à chaque étape de la vie. Bien qu'il soit axé principalement sur les soins de santé primaires, ce programme facilite également l'accès des réfugiés de Palestine aux soins de santé secondaires et tertiaires. Le sous-programme relatif à l'hygiène du milieu assure un contrôle de la qualité de l'eau de boisson, l'assainissement et la fourniture de services de dératisation et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés ;
- Le programme d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps a pour but de remédier à la détérioration des conditions de vie des réfugiés de Palestine dans les camps. Il encourage les initiatives qui visent à rendre les quartiers écologiquement et socialement viables. Dans ce contexte, l'Office répare des logements et, agissant en coordination avec les gouvernements des pays hôtes, planifie des projets de relogement et de reconstruction après les démolitions causées par des conflits armés ou d'autres situations d'urgence. Le programme couvre la construction et l'entretien de l'ensemble des locaux et installations de l'Office ;
- Le programme de secours et de services sociaux assure la fourniture d'une gamme de services de protection sociale, par des voies directes et indirectes,

à l'intention des réfugiés de Palestine. Le sous-programme relatif aux secours assure la mise en œuvre d'un système de protection sociale grâce à la fourniture d'aliments de base, de subventions en espèces et d'un complément de revenu familial aux réfugiés de Palestine les plus vulnérables pris dans l'engrenage de l'extrême misère. Il prévoit également des aides financières ciblées, telles que des subventions ponctuelles en espèces pour la couverture des besoins essentiels des ménages dans des situations d'urgence familiale. En outre, le sous-programme assure la fourniture d'une aide directe dans les situations d'urgence causées par des violences et des troubles politiques, ainsi que la remise en état de logements, en coordination avec d'autres programmes. Le sous-programme relatif aux services sociaux encourage des actions de proximité qui permettent aux réfugiés particulièrement vulnérables de devenir plus autonomes. Le programme considéré est axé tout particulièrement sur les besoins des femmes, des réfugiés handicapés, des jeunes et des personnes âgées. Les réfugiés vulnérables bénéficient également d'une assistance par l'intermédiaire du programme de microcrédit, qui est géré par des organisations communautaires ;

- La direction exécutive gère tous les aspects des travaux de l'Office visant à garantir l'exécution efficace des mandats confiés à ce dernier, à savoir fournir des services et une assistance humanitaire aux réfugiés de Palestine et aux autres personnes désignées par les résolutions de l'Assemblée générale, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion effective des fonctions de contrôle, l'appui juridique, le plaidoyer et la sensibilisation des interlocuteurs extérieurs ;
- Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office ainsi que la gestion efficace des ressources financières et humaines, des services administratifs et de la communication interne ;
- La Division de la protection a été créée au siège de l'Office, à Amman, et chargée d'assurer la direction et la coordination stratégique des diverses activités de protection menées par l'Office. Conformément à son mandat, l'Office mène des activités dont l'objet est de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine en matière de protection alors que la région est en proie à un conflit de plus en plus grave et que le nombre de déplacés ne cesse de croître. L'Office poursuit une approche holistique s'agissant de la protection, qui comprend notamment un volet « interne », axé sur la réalisation des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre des programmes de fourniture de services, et un volet « externe » consistant à faire participer les débiteurs de l'obligation concernés afin que les droits des réfugiés de Palestine soient respectés. Les experts thématiques de la Division de la protection se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre la violence sexuelle et sexiste, la protection des personnes handicapées et la protection internationale.

d) Implantations géographiques

33.11 Les objectifs et les services de l'Office reposent essentiellement sur une approche par programmes, mais ses activités sont gérées sur une base géographique. Conformément au mandat défini par l'Assemblée générale, organe parent de l'Office, ce dernier est présent dans cinq secteurs : Jordanie, Liban, République arabe syrienne, bande de Gaza et Cisjordanie. L'Office fournit, à travers chacun de ces secteurs, des services analogues, mais qui se distinguent dans une certaine mesure en raison du

contexte politique, humanitaire et économique particulier dans lequel il opère, ainsi que du statut et des droits dont jouissent les réfugiés de Palestine dans tel ou tel secteur.

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

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

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

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

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	9 937	40 018	12 154	104 317	104 997	–	271 423
Prêts à court terme	–	1 366	24 312	–	–	–	25 678
Contributions à recevoir	16 109	–	–	14 674	10 161	–	40 944
Créances	18 232	3 577	45	1 048	1 172	(593)	23 481
Autres actifs courants	3 559	20	658	68	4 369	–	8 674
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	587	–	–	–	(587)	–
Stocks	22 857	4 370	–	33 189	28 043	–	88 459
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	96	–	–	–	–	–	96
Prêts à long terme	–	1 358	3 139	–	–	–	4 497
Immobilisations corporelles	476 541	534	185	3 496	19 901	–	500 657
Immobilisations incorporelles	21 857	–	218	–	–	–	22 075
Total de l'actif	569 188	51 829	40 711	156 792	168 643	(1 180)	985 984

A/73/5/Add.4

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Passif							
Passifs courants							
Dettes et engagements	81 602	3 915	505	14 038	10 186	(63)	110 182
Avantages du personnel	83 641	–	417	–	–	35	84 094
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	–	587	–	–	(587)	–
Autres passifs courants	3 995	–	–	3 886	96	–	7 977
Contributions reçues d'avance	689	–	–	–	–	(593)	96
Passifs non courants							
Avantages du personnel	726 854	–	4 174	–	–	–	731 028
Autres passifs non courants	885	–	9 875	–	–	–	10 760
Total du passif	897 666	3 915	15 558	17 924	10 282	(1 208)	944 137
Actif net/situation nette	(328 478)	47 915	25 153	138 868	158 361	28	41 847
Réévaluation et autres réserves	(65 466)	–	–	–	–	708	(64 758)
Réserves (Programme d'aide aux organismes de microfinancement et Département du microfinancement)	–	3 590	25 271	–	–	–	28 861
Excédent/(déficit) cumulé	(263 012)	44 325	(118)	138 868	158 361	(680)	77 744
Total actif net/situation nette	(328 478)	47 915	25 153	138 868	158 361	28	41 847

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Produit							
Contributions en espèces	624 913	–	–	351 017	208 209	–	1 184 139
Contributions en nature	–	14 891	–	4 634	3 776	–	23 301
Intérêts perçus sur les prêts	–	311	11 138	–	–	–	11 449
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	2 406	–	220	–	–	–	2 626
Produits divers							
Gains de change	5 633	(292)	216	227	432	–	6 216
Recouvrement des dépenses d'appui au programme	53 619	1 130	–	–	–	(54 569)	180

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds de contributions conditionnelles</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>		
Plus-values sur produits financiers dérivés	70	–	–	–	–	–	70	
Produits accessoires	3 449	6 888	698	(4)	(255)	135	10 911	
Total des produits	690 090	22 928	12 272	355 874	212 163	(54 434)	1 238 892	
Charges								
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	607 752	1 330	5 118	60 215	21 434	132	695 982	
Fournitures et consommables	33 787	12 536	280	88 380	5 745	–	140 728	
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	12 233	3 045	397	3 564	4 568	–	23 807	
Services contractuels	35 450	7 812	1 955	22 534	40 378	92	108 221	
Dépenses d'appui indirectes	3 555	–	–	38 540	12 474	(54 569)	–	
Subventions	22 973	1 516	–	189 330	72 522	–	286 341	
Amortissement des immobilisations corporelles	35 838	–	168	–	–	–	36 006	
Provisions et comptabilisation en pertes	20 548	(3 488)	1 282	–	–	–	18 342	
Pertes sur cession	275	–	–	6	8	–	289	
Dépréciation des immobilisations corporelles	728	–	–	–	–	–	728	
Total des charges	773 139	22 751	9 200	402 568	157 130	(54 345)	1 310 444	
Excédent/(déficit) sur l'année	(83 049)	177	3 072	(46 694)	55 033	(89)	(71 552)	

Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain : charges constatées au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Acquisition des connaissances et des compétences</i>		<i>Niveau de vie décent</i>	<i>Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible</i>	<i>Gouvernance efficace et performante et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
	<i>Longévité et santé</i>							
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	90 781	428 569	50 413	10 934	115 152	–	132	695 982
Fournitures et consommables	29 240	13 980	88 076	890	8 542	–	–	140 728
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	3 965	8 439	4 197	441	6 765	–	–	23 807
Services contractuels	41 704	9 099	26 256	3 400	27 670	–	92	108 221
Dépenses d'appui indirectes	5 420	7 845	34 224	1 006	6 074	–	(54 569)	–
Subventions	4 607	1 301	266 246	1 796	12 391	–	–	286 341

A/73/5/Add.4

	<i>Longévité et santé</i>	<i>Acquisition des connaissances et des compétences</i>	<i>Niveau de vie décent</i>	<i>Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible</i>	<i>Gouvernance efficace et performante et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Amortissement des immobilisations corporelles	4 740	16 038	2 688	415	12 125	–	–	36 006
Provisions et comptabilisation en pertes	–	–	1 320	–	17 022	–	–	18 342
Pertes sur cession	130	17	10	–	132	–	–	289
Dépréciation des immobilisations corporelles	134	593	–	–	1	–	–	728
Total	180 721	485 880	473 430	18 882	205 874	–	(54 345)	1 310 444

Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Éducation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Division de la protection</i>	<i>Département d'appui</i>	<i>Direction exécutive</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	439 766	82 499	31 119	26 922	3 898	60 876	50 770	132	695 982
Fournitures et consommables	16 353	26 149	2 405	88 385	631	6 259	546	–	140 728
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	10 299	3 637	857	2 113	190	5 603	1 108	–	23 807
Services contractuels	11 710	28 503	24 255	9 275	2 777	21 851	9 758	92	108 221
Dépenses d'appui indirectes	7 424	5 192	2 226	33 438	664	2 466	3 159	(54 569)	–
Subventions	3 794	4 633	6 070	267 856	1 589	339	2 060	–	286 341
Amortissement des immobilisations corporelles	18 031	3 413	1 807	993	71	10 869	822	–	36 006
Provisions et comptabilisation en pertes	–	–	–	1 320	–	17 022	–	–	18 342
Pertes sur cession	18	34	89	16	–	98	34	–	289
Dépréciation des immobilisations corporelles	593	82	52	–	–	1	–	–	728
Total	507 988	154 142	68 880	430 318	9 820	125 384	68 257	(54 345)	1 310 444

Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : résultats financiers au 31 décembre 2017

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Bureau de Gaza</i>	<i>Bureau du Liban</i>	<i>Bureau de la République arabe syrienne</i>	<i>Bureau de la Jordanie</i>	<i>Bureau de Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Charges								
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	280 302	82 635	56 768	126 801	113 726	35 617	132	695 982
Fournitures et consommables	97 483	5 461	21 761	10 202	5 381	440	–	140 728

	Bureau de Gaza	Bureau du Liban	Bureau de la République arabe syrienne	Bureau de la Jordanie	Bureau de Cisjordanie	Siège	Soldes interfonds	Total
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	4 278	3 769	1 663	8 490	4 666	941	–	23 807
Services contractuels	19 351	49 213	8 546	8 016	8 491	14 512	92	108 221
Dépenses d'appui indirectes	24 050	4 874	19 169	2 042	4 036	398	(54 569)	–
Subventions	89 165	39 811	115 746	16 810	23 153	1 656	–	286 341
Amortissement des immobilisations corporelles	15 119	3 267	1 720	2 906	5 251	7 743	–	36 006
Provisions et comptabilisation en pertes	(347)	38	10	612	(1 401)	19 430	–	18 342
Pertes sur cession	157	14	–	–	27	91	–	289
Dépréciation des immobilisations corporelles	–	–	728	–	–	–	–	728
Total	529 558	189 082	226 111	175 879	163 330	80 828	(54 345)	1 310 444

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1 Les chiffres du budget de l'Office présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) et établis selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée correspondent à ceux du budget initial qui découle du budget-programme 2016-2017. Ils englobent les ressources du budget-programme qui servent à financer les besoins essentiels (le budget-programme est approuvé par l'Assemblée générale et, en cas de dépassement, toute demande de ressources supplémentaires doivent être adressées à celle-ci), les dons en nature et les budgets des projets alimentés par des montants qui varient selon les contributions des donateurs.

34.2 Par rapport au budget-programme de 2016-2017, le budget-programme annuel, c'est-à-dire celui qui est disponible au début de chaque année de l'exercice (qu'on appelait auparavant le budget du Fonds général) fait apparaître une réduction des ressources, compte tenu des prévisions de recettes établies en fin d'année et de ce qui est considéré comme un déficit de trésorerie acceptable. En ce qui concerne le budget des projets, des ressources sont débloquées dès la réception de contributions ou, exceptionnellement, lorsque des annonces de contributions sont confirmées au moyen d'un accord signé par les donateurs pour les propositions de projet ayant été approuvées.

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

34.4 L'Office a trois grandes modalités de financement : le budget-programme, alimenté principalement par des contributions volontaires auxquelles s'ajoute une dotation provenant du budget ordinaire de l'ONU qui permet de financer 155 postes d'agent recruté sur le plan international ; les dons en nature ; le budget des projets.

34.5 Le budget de l'Office est établi selon les principes de la budgétisation axée sur les résultats, comme on peut le constater dans les plans d'opérations annuels, qui procèdent de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.

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

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

34.8 Des différences liées à la méthode de calcul surviennent lorsque le budget approuvé est établi selon une convention comptable différente de celle retenue pour les états financiers, comme indiqué au paragraphe 34.6 ci-dessus.

34.9 Il y a des écarts de dates lorsque l'exercice budgétaire diffère de la période comptable sur laquelle portent les états financiers. Aucun écart de dates n'a été constaté pour la comparaison des montants inscrits au budget et des montants effectifs.

34.10 Des différences relatives aux entités prises en compte surviennent lorsqu'il n'est pas tenu compte dans le budget de fonds qui relèvent de l'entité pour laquelle les états financiers sont établis.

34.11 Les différences de présentation s'expliquent par le fait que la structure et le système de classement retenus pour établir l'état des flux de trésorerie diffèrent de ceux employés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget.

34.12 On trouvera ci-après le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, qui figurent dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V), et des montants effectifs dont il est rendu compte dans l'état des flux de trésorerie (état IV) au 31 décembre 2017 :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Fonctionnement</i>	<i>Investissement</i>	<i>Financement</i>	<i>Total</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	832 691	104 460	–	937 151
Différences liées à la méthode de calcul	170 931	(145 167)	(78)	25 686
Écarts de dates	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	(44 559)	2 850	1 019	(40 690)
Différences de présentation	(917 949)	–	–	(917 949)
Montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	41 114	(37 857)	941	4 198

34.13 Les engagements en cours, y compris les commandes en cours et les flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement et des activités d'investissement et de financement, sont présentés comme des différences liées à la méthode de calcul. Les produits dont il n'est pas rendu compte dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget constituent des différences de présentation. Quant aux différences relatives aux entités prises en compte, elles proviennent du fait que, comme indiqué plus haut, le budget approuvé ne comprend que les ressources du budget-programme, les dons en nature relevant du budget-programme et le budget des projets, tandis que l'état des flux de trésorerie comprend également le fonds pour les appels d'urgence, le fonds du Département du microfinancement et les ressources préaffectées du budget-programme

34.14 Les montants inscrits au budget ont été présentés selon un classement fondé sur la nature des charges, conformément au budget-programme approuvé pour 2016-2017, suivant la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvée par l'Assemblée générale.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Total des charges</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	937 151
Différences liées à la méthode de calcul	8 491
Écarts de dates	–
Différences relatives aux entités prises en compte	364 802
Montants effectifs inscrits dans l'état des résultats financiers (état II)	1 310 444

Explication des écarts significatifs

34.15 On trouvera ci-après des explications concernant les écarts significatifs qui existent entre le budget initial et le budget définitif, ainsi qu'entre le budget définitif et les montants effectifs.

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

34.16 Dans le budget initial, le montant des dépenses correspond à celui du budget-programme, alors que dans le budget définitif, il correspond aux allocations budgétaires approuvées à la fin de 2017.

34.17 Le montant du budget-programme pour 2017, tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2016-2017, s'élevait à 964,1 millions de dollars (comptabilité de caisse modifiée). Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le montant du budget-programme définitif pour 2017 s'élevait à 1 143,0 millions de dollars, ce qui représentait un écart de 178,9 millions de dollars ou 18,6 %. Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget définitif ». L'écart est imputable essentiellement à une progression du budget des projets (qui était de 189,3 millions de dollars et a augmenté de 188,6 millions de dollars), notamment des fonds préaffectés. Cette augmentation a été partiellement compensée par la baisse du budget-programme définitif (passé de 774,8 millions de dollars à 727,4 millions de dollars), contributions en nature comprises.

Utilisation des ressources budgétaires

34.18 Les écarts dans l'utilisation des ressources budgétaires résultent de facteurs tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie, des taux de change effectifs qui diffèrent de celui retenu lors de l'établissement du budget et qui ont conduit à une dépréciation du shekel israélien, une meilleure harmonisation des politiques de recouvrement des coûts, l'aide pécuniaire et alimentaire apportée au titre du programme de protection sociale, l'augmentation des salaires dans le Territoire palestinien occupé et des réserves budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation des ressources budgétaires pour les principales catégories :

- *Dépenses de personnel.* Le taux d'utilisation est de 96,1 %. La sous-utilisation de 23,7 millions de dollars s'explique par : a) un taux élevé de vacance de postes pour le personnel recruté sur le plan international (postes financés par des quotes-parts) et l'absence d'engagement de dépenses de personnel dans le nouveau progiciel de gestion intégré ; b) une sous-utilisation de 11,3 millions de dollars au titre du personnel recruté sur le plan régional pour une durée déterminée, du personnel rémunéré à la journée et du personnel bénéficiant d'engagements de durée limitée, due aux mesures qu'a prises l'administration pour combler le déficit de trésorerie ; c) la sous-utilisation de 5,2 millions de dollars au titre des crédits destinés à financer le versement des indemnités de départ, des versements restant encore à faire en 2018, situation qui s'explique par le fait que le nombre de fonctionnaires ayant pris leur retraite à 60 ans ne correspond pas aux prévisions et que les départs n'ont pas eu lieu au moment prévu ;
- *Fournitures.* Le taux d'utilisation est de 94,8 %. La sous-utilisation de 3,6 millions de dollars s'explique par des retards ;
- *Entretien des locaux et du matériel.* Le taux d'utilisation est de 72,5 %. La sous-utilisation de 45,7 millions de dollars s'explique par le fait que des dons avaient été alloués à telle ou telle activité à la fin de 2017 mais n'avaient été versés qu'en 2018 ;
- *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants.* Le taux d'utilisation est de 79,5 %. La sous-utilisation des crédits est due aux mesures prises par l'administration pour combler le déficit de trésorerie dont a souffert le budget-programme ;
- *Services hospitaliers et services divers.* Le taux d'utilisation est de 90,6 %. La sous-utilisation des crédits tient aux retards pris dans l'exécution de projets liés à des commandes de services qui devraient être honorées durant l'année financière à venir, en tenant compte de la durée de vie des projets et de la prorogation de contrats passés avec des hôpitaux ;
- *Subventions versées à des personnes en détresse, à des patients et à des tierces parties.* Le taux d'utilisation est de 91,5 %. La sous-utilisation de crédits s'explique par des retards ;
- *Réserves.* Les réserves témoignent des effets des mesures prises par l'administration et sont le signe d'un meilleur alignement entre les politiques de recouvrement des coûts et les projets destinés à répondre aux appels d'urgence, au premier chef l'appel d'urgence pour la République arabe syrienne.

Note 35

Continuité des activités

35.1 Les états financiers qui figurent dans le présent document ont été établis sur la base du principe de la continuité des activités de l'Office. Cependant, comme indiqué dans les états financiers, l'Office a accusé un déficit net de 71,552 millions de dollars en 2017, contre 42,076 millions de dollars en 2016. Les éléments d'information exposés ci-après démontrent qu'il devrait être capable de poursuivre ses activités sans discontinuer.

35.2 En 2016, l'actif net s'est élevé à 41,847 millions de dollars (contre 142,627 millions de dollars en 2016) et les actifs courants ont dépassé les passifs courants de 256,311 millions de dollars (contre 295,037 millions de dollars en 2016). Le solde de trésorerie et des équivalents de trésorerie s'établissait à 271,423 millions de dollars au 31 décembre 2017 (contre 267,225 millions de dollars en 2016). En outre, comme indiqué dans la note 18, au 31 décembre 2017, les actifs éventuels se chiffraient à 661,511 millions de dollars (contre 598,834 millions de dollars au 31 décembre 2016) ; il s'agissait de contributions de donateurs pour lesquelles des accords avaient été signés mais qui n'avaient pas été enregistrées parce que les critères de comptabilisation n'avaient pas encore été remplis.

35.3 Hormis les 155 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international que l'Assemblée générale finance au moyen du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires versées par les États Membres et d'autres donateurs. L'Assemblée adopte chaque année des résolutions en faveur des opérations de l'Office et vote tous les trois ans pour renouveler le mandat de l'UNRWA. De plus, la Commission consultative de l'UNRWA, qui rassemble les principaux donateurs et les responsables des opérations, réaffirme son soutien à l'Office dans le cadre d'une réunion semestrielle. Par ailleurs, l'Office s'efforce de trouver de nouveaux donateurs partout dans le monde, en particulier des donateurs au niveau régional et des donateurs qui contribueront aux appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à obtenir des fonds auprès du secteur privé.

35.4 L'insécurité financière de l'Office a toujours été un sujet de préoccupation majeur pour l'Assemblée générale. Soucieuse de redresser véritablement la situation financière de l'Office, l'Assemblée a demandé au Secrétaire général, au paragraphe 32 de sa résolution 71/93 en date du 6 décembre 2016, de faciliter la tenue de vastes consultations avec les États Membres, en particulier les pays hôtes, les membres de la Commission consultative et les autres donateurs, ainsi qu'avec des institutions financières internationales, afin d'étudier tous les moyens éventuels, notamment les contributions volontaires et quotes-parts, susceptibles de garantir à l'Office un financement suffisant, prévisible et soutenu tout au long de son mandat, et de lui présenter pour examen, d'ici à mars 2017, les résultats de ces consultations et les recommandations formulées à son intention, sans préjudice de l'avis des organes compétents. Comme le Secrétaire général l'a recommandé à l'Assemblée dans son rapport en date du 30 mars 2017, le Commissaire général continue de donner suite aux recommandations formulées dans ledit rapport de sorte que l'Office puisse poursuivre ses activités tout au long de son mandat.

35.5 Depuis quelques années, l'Office a beaucoup de mal à financer les activités imputées sur les ressources du budget-programme non préaffectées. Comme indiqué dans le tableau de présentation de l'information sectorielle par fonds, le budget des activités financées au moyen de ressources non préaffectées accusait un déficit de 83,049 millions de dollars au 31 décembre 2017 (contre 48,342 millions de dollars au 31 décembre 2016). L'actif net du budget-programme était négatif, -328,479 millions de dollars au 31 décembre 2017 (contre -255,333 millions de dollars au 31 décembre 2016).

L'Office s'emploie activement à recueillir des contributions afin d'assurer le maintien de ses opérations essentielles.

Note 36

Parties liées

Les parties liées de l'Office sont les suivantes :

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

b) Le Secrétariat de l'ONU, car celui-ci exerce une influence notable sur l'Office, notamment parce que les traitements et les dépenses et éléments de passif connexes sont financés au moyen du budget ordinaire de l'Organisation pour la majorité du personnel recruté sur le plan international par l'Office, y compris ses principaux dirigeants ;

c) Les principaux dirigeants, y compris les membres du Comité de gestion, qui exercent l'autorité en matière de planification, de direction et de contrôle des activités de l'Office (ou d'une grande partie d'entre elles). Les principaux dirigeants sont le Commissaire général, le Commissaire général adjoint et les directeurs des bureaux de secteur et des départements du siège. La rémunération totale de ce personnel de direction comprend les traitements nets, l'indemnité de poste, des prestations diverses (indemnités, primes, subventions, etc.), ainsi que les cotisations de l'Office à la Caisse des pensions et le subventionnement des primes d'assurance maladie. Elle comprend aussi les allocations-logement et les indemnités de représentation, qui sont intégrées aux traitements même si elles sont versées à des fins de représentation. Les opérations concernant les principaux dirigeants de l'Office comptabilisées en 2017 sont récapitulées ci-dessous :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Nombre de personnes	Rémunération totale	Avances non remboursées sur les prestations	Encours des prêts	Nombre de personnes
Principaux dirigeants	4 260	94	–	19

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

e) Les avances sur les prestations sont accordées conformément aux dispositions des statuts et des règlements s'appliquant au personnel recruté sur le plan régional et international de l'Office. Tous les fonctionnaires de l'Office peuvent en bénéficier.

Note 37

Événements postérieurs à la date de clôture des comptes

En 2018, l'un des principaux donateurs a suspendu sa contribution et pourrait désormais verser à l'Office des sommes très inférieures à ses contributions passées. Le Commissaire général met tout en œuvre pour combler cette perte en faisant appel aux donateurs traditionnels et à de nouveaux donateurs. Il a également créé un groupe de travail tout spécialement chargé de mobiliser des ressources pour l'Office dans le cadre de l'initiative mondiale « Dignity is priceless » (La dignité n'a pas de prix). Le groupe de travail est en train d'élargir la base de donateurs traditionnelle aux entreprises privées et à d'autres sources de financement.

Note 38
Date et approbation

Les états financiers et les notes y relatives ont été certifiés exacts et approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière, avant d'être publiés le 31 mars 2018.

