



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 audités

de l'année terminée le 31 décembre 2018

et

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

Assemblée générale

Documents officiels

Soixante-quatorzième 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 audités**

de l'année terminée le 31 décembre 2018

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



Nations Unies • New York, 2019

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 de transmission	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 de l’audit et méthode	14
B. Conclusions and recommandations	15
1. Suite donnée aux précédentes recommandations du Comité	15
2. Aperçu de la situation financière	15
3. Gestion de la trésorerie et des liquidités	19
4. Gestion de l’actif	21
5. Gestion des ressources humaines	23
6. Gestion des achats et des marchés	30
7. Suivi de l’exécution du budget	34
8. Informatique et communications	35
9. Programme d’aide aux organismes locaux de microcrédit	38
10. Département du microfinancement	39
C. Informations communiquées par l’administration	41
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	41
2. Versements à titre gracieux	41
3. Cas de fraude ou de présomption de fraude	41
D. Remerciements	42
Annexes	
I. État d’application des recommandations jusqu’à l’année terminée le 31 décembre 2017	43
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes	78
III. Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l’année 2018	79
III. Certification des états financiers	81
IV. Rapport financier pour l’année terminée le 31 décembre 2018	82

A.	Introduction	82
B.	Analyse de la situation financière et du budget.	82
C.	Renforcement des principes de transparence et de responsabilité	94
D.	Gestion des risques institutionnel et financier.	95
E.	Responsabilité	96
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2018.	97
I.	État de la situation financière au 31 décembre 2018	97
II.	État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2018.	98
III.	État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2018	99
IV.	État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2018	100
V.	État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2018	101
	Notes relatives aux états financiers de 2018	102

Lettre d'envoi

Lettre datée du 24 juillet 2019, adressée à la Présidente 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 2018.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay Scheller

Chapitre I

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

Opinion des commissaires aux comptes

Nous avons audité 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 2018, 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 la même année, ainsi que les notes relatives aux états financiers, y compris un récapitulatif des principales méthodes 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 2018, 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 2018 (chapitre 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 conformes aux normes IPSAS, qui présentent une image fidèle de la situation de

l'UNRWA et d'exercer le contrôle interne qu'il juge nécessaire pour permettre d'établir des états 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 son activité, de rendre compte, le cas échéant, des éléments touchant la continuité d'activité et de considérer qu'il poursuivra son activité, à moins qu'elle n'ait l'intention de procéder à la liquidation de l'Office ou de mettre fin à son activité, ou qu'elle 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 concernant l'audit des états financiers

Notre objectif est d'acquiescer 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 anomalies 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 méthodes 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 d'activité et, nous fondant sur les éléments que nous avons réunis dans le cadre de l'audit, nous estimons s'il existe une incertitude significative quant à des événements ou des conditions qui pourraient compromettre la capacité de l'Office de poursuivre son activité. 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 son activité ;

- 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, dans tous leurs aspects significatifs, conformes au Règlement financier et 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.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay **Scheller**

Le Contrôleur général de la République du Chili
(Auditeur principal)
(Signé) Jorge **Bermúdez**

Le Contrôleur et Auditeur général des comptes de l'Inde
(Signé) Rajiv **Mehrishi**

Le 24 juillet 2019

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 29 628 agents recrutés sur le plan régional et 189 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 2018, celles-ci ont été de 1 195,34 millions de dollars, soit 95 % du total des contributions (1 261,08 millions de dollars), et les dépenses se sont élevées à 1 190,22 millions de dollars.

Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2018, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale et des Normes internationales d'audit. À cette fin, il a examiné les opérations et activités financières au siège de l'Office à Amman et dans ses bureaux de Cisjordanie, de Jordanie et du Liban.

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 de laquelle il est fait la place qu'il convient.

Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers donnaient une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2018 et des résultats des activités et des 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 contrôles 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 aussi contrôlé la gestion de l'UNRWA en application de l'article 7.5 du Règlement financier de l'Organisation des Nations Unies, selon lequel il peut faire des observations sur l'efficacité des procédures financières, sur le système comptable, sur les contrôles financiers internes et, en général, sur l'administration et la gestion des activités. 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'Office au 31 décembre 2018, ainsi que des résultats des activités et des flux de trésorerie de 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 2018, 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 2018.

Conclusion générale

L'Office a affiché un excédent de 105,01 millions de dollars pour 2018, contre un déficit de 71,55 millions de dollars en 2017. Cet excédent s'explique par les efforts déployés par l'Office pour mobiliser des ressources auprès de donateurs divers, qui se sont traduits par une augmentation de 53,64 millions de dollars de l'appui fourni par les donateurs, et par la mise en œuvre de mesures d'austérité qui visaient à réduire considérablement le coût des activités non essentielles dans le cadre d'une stratégie interne et qui ont permis de réduire ce coût de 120,22 millions de dollars en 2018. L'année 2018 diffère donc des années précédentes où l'Office avait présenté des déficits dans ses résultats.

Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, a enregistré un excédent de 100,38 millions de dollars en 2018. Ce solde excédentaire était dû à une augmentation des produits, principalement pour les contributions en espèces. Les appels d'urgence ont enregistré un déficit de 10,64 millions de dollars qui était dû à une diminution des contributions en espèces mais qui était inférieur au déficit enregistré en 2017. Les fonds destinés aux projets ont enregistré un excédent de 10,98 millions de dollars, ce qui s'expliquait principalement par le fait que des produits avaient été comptabilisés pour des exercices à venir au titre des mêmes activités financées au moyen de ressources préaffectées (projets). Le Département du microfinancement a enregistré un excédent de 4,35 millions de dollars.

Le Comité a recensé plusieurs domaines dans lesquels l'Office pourrait améliorer ses activités et sa gestion financière : gestion de la trésorerie et des liquidités, gestion de l'actif, gestion des ressources humaines, gestion des achats et des marchés et suivi de l'exécution du budget. Il fallait remédier aux lacunes constatées dans ces domaines pour que l'UNRWA puisse s'acquitter effectivement et efficacement de son mandat.

Principales constatations

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

Gestion de la trésorerie et des liquidités

Comptage de caisse et rectifications tardives des soldes

Pendant la procédure de comptage des avances temporaires de trésorerie effectuée par le Département de la gestion financière du bureau de Cisjordanie le 23 janvier 2019, des écarts ont été observés entre le montant de la balance des comptes au 31 décembre 2018 et le comptage de caisse effectué par le Comité, pour un montant total de 3 897 dollars. Le chef du Département de la gestion financière du bureau a indiqué que ces écarts étaient reportés depuis 2013 et qu'une comptabilisation en pertes avait été proposée par le bureau au siège mais qu'aucun ajustement n'avait encore été fait au 1^{er} février 2019.

Gestion de l'actif

Stocks inexacts dans le progiciel REACH

Le Comité a évalué les stocks de l'entrepôt du bureau de Jordanie et constaté qu'une transaction saisie dans le progiciel REACH au sujet de deux articles qui avaient été enregistrés à la rubrique « Manuels scolaires » sous le code d'identification 55101509.0001 en utilisant « livre » comme unité de mesure correspondait en fait à un don en nature de manuels scolaires. Par conséquent, les informations enregistrées dans le système ne correspondent pas à l'inventaire physique des stocks dans les entrepôts. Cette situation indique une faiblesse dans l'intégrité et l'exactitude des événements économiques et n'est pas conforme au Cadre conceptuel de l'information financière à usage général des entités du secteur public.

Gestion des ressources humaines

Enregistrement des présences et respect du calendrier

Le Comité a constaté que les formulaires de présence que les fonctionnaires étaient censés utiliser pour enregistrer quotidiennement leur présence n'était pas disponibles dans tous les départements de l'UNRWA. De plus, le Département des ressources humaines du siège a informé le Comité que l'enregistrement des états de présence n'était pas obligatoire à l'Office. En outre, si le bureau du Liban disposait d'un registre des états de présence de son personnel, établi par un fonctionnaire hors classe, tel n'était pas le cas des bureaux de Jordanie et de Cisjordanie, qui ne conservaient que des états de présence signés sous forme de feuille de calcul en tant que mesure d'appoint. Le bureau de Cisjordanie, par exemple, a fait savoir que chacun de ses départements déterminait sa propre méthode d'enregistrement des états de présence, le cas échéant. Cette situation est contraire aux dispositions de la directive du personnel n° [A/1/Rev.1/Amend.1](#), qui définit la procédure à utiliser pour consigner la présence au travail. Le Comité estime que l'absence de mécanisme de contrôle fiable et continu qui permette de vérifier le respect des heures de travail officielles peut compromettre le respect des horaires de travail établis en vertu de l'article 101.1 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional. À l'inverse, le fait de disposer d'un mécanisme qui enregistre la présence quotidienne de manière objective permettrait de vérifier le respect des horaires et des calendriers de travail et de tenir un registre des absences conforme à celles enregistrées dans le progiciel REACH.

Restriction des heures supplémentaires en raison des mesures d'austérité

Le Comité a constaté qu'en janvier 2018, l'Office avait décidé d'appliquer une réduction de 100 % sur les dépenses au titre des heures supplémentaires. Les différents bureaux de secteur ont été informés de cette mesure, ainsi que de plusieurs autres, par un courriel envoyé par le siège d'Amman le 28 janvier. Le Comité a toutefois noté que les rapports trimestriels sur les dépenses indiquaient des dépenses afférentes à des heures supplémentaires en 2018 dans les différents bureaux de secteur ; ces dépenses avaient également été signalées dans les tableaux Excel présentés par ces bureaux. Les heures supplémentaires pour lesquels des paiements avaient été observés correspondaient à certaines activités qui ne pouvaient pas être interrompues parce qu'il s'agissait de fonctions essentielles, comme celles des agents de sécurité, des éboueurs et des professionnels de la santé. Néanmoins, que ce soit dans la décision initiale ou lors de communications ultérieures liées à celle-ci, aucune mention n'avait été faite de ces fonctions essentielles. Le Comité estime que l'absence de précision dans la définition des fonctions pour lesquelles des dépenses au titre des

heures supplémentaires sont autorisées peut compliquer la bonne application et le respect des mesures d'austérité.

Gestion des achats et des marchés

Sélection de fournisseurs ne remplissant pas les conditions requises

Le Comité a examiné la liste des fournisseurs qui ne remplissaient pas les conditions requises pour être intégrés au Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies et la liste des fournisseurs qui avaient été retirés du registre de l'Office parce que leurs prestations n'avaient pas donné satisfaction, les a comparées avec la liste des fournisseurs qui avaient obtenu des contrats de la part de l'UNRWA entre janvier et octobre 2018 et a constaté qu'un fournisseur qui ne remplissait pas les conditions requises, « United Electronic Co. », avait été sélectionné par l'Office, en violation de son manuel des achats. Ce fournisseur avait été catégorisé comme ne remplissant pas les conditions requises pour être intégré au Portail mondial le 20 mai 2008, et son statut dans la rubrique « données de base fournisseurs » du progiciel REACH précisait « bloqué » depuis le 30 octobre 2017 en raison de son inscription sur la Liste relative aux sanctions publiée en septembre 2017. Par conséquent, lorsque l'UNRWA a émis, le 24 mai 2018, le bon de commande n° 5518000683 pour ce fournisseur, cette commande a été bloquée par le système. L'Office a néanmoins émis un nouveau bon de commande pour ce même fournisseur, sous le numéro 5518000693, le 28 mai.

Suivi de l'exécution du budget

Examen des charges trimestrielles

Le Comité a constaté que l'Office n'avait pas publié les résultats de ses examens trimestriels des charges en temps utile et de manière exhaustive, ce qui aurait permis que la planification et l'exécution du budget-programme soient pleinement conformes aux règles et directives de l'Office et de garantir que l'accent soit mis sur les enseignements tirés de l'expérience, l'évolution stratégique et les principales questions appelant un examen lors de l'établissement du prochain budget annuel.

Principales recommandations

Sur la base de l'audit qu'il a réalisé, le Comité a formulé plusieurs recommandations qui figurent dans le corps du présent rapport. Il recommande principalement que l'UNRWA :

Gestion de la trésorerie et des liquidités

Comptage de caisse et rectifications tardives des soldes

a) ajuste les comptes de caisse dans les meilleurs délais et vérifie qu'ils concordent avec les soldes de trésorerie physiques afin que les soldes figurant dans les états financiers soient exacts ;

Gestion de l'actif

Stocks inexacts dans le progiciel REACH

b) prenne des mesures pour assurer l'exactitude des quantités enregistrées pour chaque article de l'inventaire dans le progiciel REACH, ce qui lui permettrait de gérer l'inventaire physique de manière appropriée et de communiquer des informations exactes en toute intégrité. En outre, le Comité recommande que l'entité vérifie à nouveau les articles entrés sous le code d'identification matériel 55101509.0001 et apporte les rectifications voulues ;

Gestion des ressources humaines

Enregistrement des présences et respect du calendrier

c) mette en place un mécanisme de contrôle des présences objectif, précis, fiable et cohérent, qui tienne compte des horaires d'entrée et de sortie, afin de garantir le bon enregistrement et le respect des horaires de travail prévus à l'article 101.1 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional. En outre, le Comité recommande que le siège de l'Office et les bureaux de secteur publient des circulaires précisant leurs horaires de travail respectifs, conformément à la directive n° [A/1/Rev.1/Amend.1](#) à l'intention du personnel ;

Restriction des heures supplémentaires en raison des mesures d'austérité

d) définisse clairement les types d'heures supplémentaires qui devront être réduites, s'il décide de publier de nouvelles instructions sur les mesures d'austérité, notamment en ce qui concerne les heures supplémentaires, car cela permettrait d'évaluer et de quantifier les économies nettes réalisées grâce aux mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer leur efficacité ;

Gestion des achats et des marchés

Sélection de fournisseurs ne remplissant pas les conditions requises

e) renforce ses mesures de contrôle interne au cours de la phase initiale de la procédure de passation des marchés afin d'éviter le recours à des prestataires et fournisseurs qui ont été sanctionnés ou identifiés comme ne remplissant pas les conditions requises, de manière interne ou externe par des organismes des Nations Unies ;

Suivi de l'exécution du budget

Examen des charges trimestrielles

f) se conforme aux règles dans le cadre de l'exécution du budget et prépare des examens exhaustifs et spécifiques des charges trimestrielles en temps voulu.

Chiffres clefs	
5,4 millions	Nombre de réfugiés palestiniens ayant bénéficié des services de l'UNRWA en 2018
673,82 millions de dollars	Montant total des traitements, prestations et avantages du personnel pour 2018
29,628	Nombre de membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)
189 (158 au titre du budget ordinaire et 31 au titre des ressources extrabudgétaires)	Nombre de membres du personnel recruté sur le plan international
224,88 millions de dollars	Valeur des achats effectués en 2018
1,11 milliard de dollars	Budget définitif pour 2018

A. Mandat, étendue de l'audit 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 29 628 employés, pour la plupart des réfugiés de Palestine.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2018, en application de la résolution 74 (I) de l'Assemblée générale. Il a conduit son audit 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 donnaient une image fidèle de la situation financière de l'UNWRA au 31 décembre 2018, et des résultats des activités et des flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables du système des Nations Unies. 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 également examiné la gestion de l'Office à son siège à Amman et dans les bureaux de Jordanie, du Liban et

de Cisjordanie, 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, du budget, des achats et des marchés, des biens, du programme de secours et de services sociaux, des ressources humaines, de l'actif, ainsi que des technologies de l'information et des communications.

B. Conclusions and recommandations

1. Suite donnée aux précédentes recommandations du Comité

5. Sur les 54 recommandations en attente au 31 décembre 2017, 32 (59 %) avaient été intégralement appliquées, 20 (37 %) étaient en cours d'application et 2 (4 %) n'avait pas été appliquées. Même si le Comité prend acte des efforts déployés par l'Office pour améliorer l'état de l'application des précédentes recommandations, le pourcentage a baissé par rapport à 2017. Dans ce contexte, nous encourageons l'Office à poursuivre l'application des recommandations restantes. 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. En 2018, l'UNRWA a accru ses revenus de 56,35 millions de dollars, passant de 1 238,89 millions en 2017 à 1 295,24 millions en 2018. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des contributions en espèces versées par les gouvernements (28,41 millions de dollars), les organisations intergouvernementales (10,82 millions de dollars) et les organismes des Nations Unies (15,00 millions de dollars).

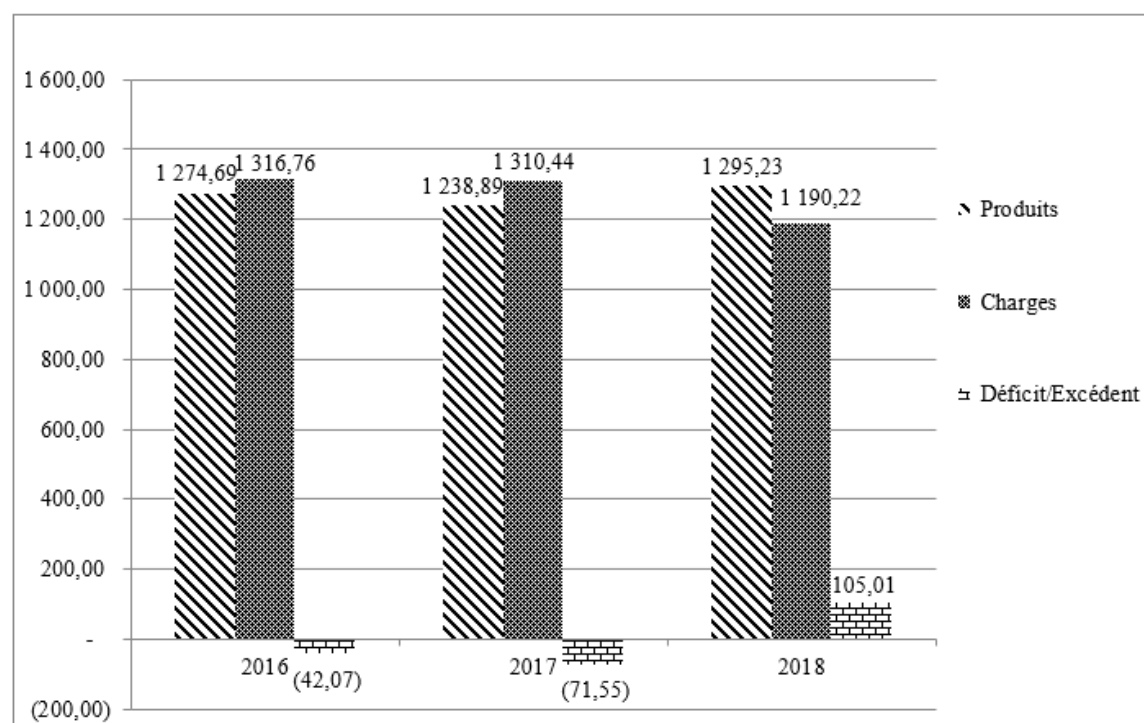
7. L'Office a affiché un excédent de 105,01 millions de dollars pour l'année terminée le 31 décembre 2018 (contre un déficit de 71,55 millions de dollars en 2017). Cet excédent représente une augmentation de 247 % par rapport au déficit de 71,55 millions de dollars enregistré pour l'année précédente. Il était dû à une augmentation de 53,64 millions de dollars de l'appui fourni par les donateurs et aux mesures vigoureuses de réduction des coûts adoptées par l'UNRWA en raison de restrictions financières, ce qui a conduit à une diminution des coûts d'un montant de 120,22 millions de dollars, contrairement aux années précédentes où l'Office avait présenté des déficits dans ses résultats.

8. La figure I.I donne un comparatif des produits et des charges sur trois années.

Figure I.I

Comparatif des produits et des charges sur trois années.

(En millions de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2018.

9. Les résultats financiers du budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, ont accusé un écart important passant d'un déficit de 83,05 millions de dollars en 2017 à un excédent de 100,38 millions de dollars en 2018. Le solde excédentaire du budget-programme était dû à une augmentation des produits de 25 %, principalement pour les contributions en espèces, tandis que les appels d'urgence ont enregistré un déficit, comme le montre le tableau II.1 ci-après.

Tableau II.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 de contributions conditionnelles	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solides interfonds	
Produits	864,34	23,02	12,84	266,23	164,95	(36,14)	1 295,24
Charges	763,56	22,47	8,49	276,87	153,96	(35,52)	1 190,22
Surplus/ (déficit)	100,38	0,55	4,36	(10,64)	10,99	(0,62)	105,01

Source : États financiers de l'UNRWA pour 2018 (voir note 33).

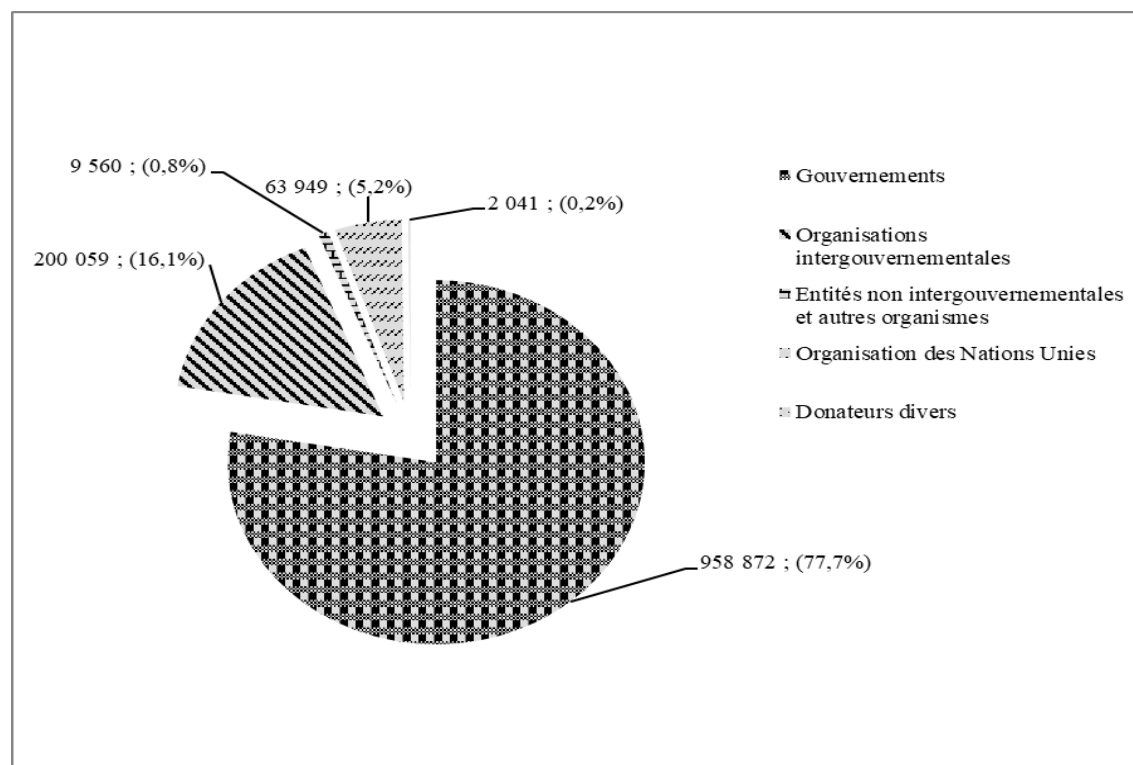
Répartition des produits des contributions

10. Sur un total de 1 261,08 millions de dollars reçus en contributions en 2018, 1 195,34 millions (soit 94,79 %) proviennent de contributions volontaires versées par des gouvernements, des organisations intergouvernementales, des entités non gouvernementales et des donateurs divers, tandis que les 65,73 millions de dollars restants (5,21 % du total, ont été reçus du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies et d'autres organismes des Nations Unies (voir fig. II.II).

Figure II.II

Contributions reçues, ventilées par source

(En milliers de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2018.

Situation financière

11. L'analyse des états financiers de l'année 2018 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. Le tableau II.2 présente les principaux ratios financiers calculés à partir de l'état de la situation financière et de l'état des résultats financiers. L'analyse des ratios montre que l'Office demeure dans une situation financière solide, et qu'il détient d'importantes liquidités. Le total de l'actif net a ainsi augmenté entre 2017 et 2018, passant de 41,85 millions de dollars à 239,27 millions de dollars tout comme l'excédent cumulé qui est passé de 77,74 millions de dollars à 182,76 millions de dollars. L'importante hausse des excédents cumulés s'explique par la réduction des avantages du personnel et l'augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie disponibles.

12. Cette analyse est conforme au ratio actifs courants/passifs courants, qui est passé de 2,27 en 2017 à 3,06 en 2018. En outre, l'UNRWA a un ratio de liquidité relative d'une valeur de 2,52 dollars (2017 : 1,78 dollars) pour couvrir chaque dollar des passifs courants immédiats à échéance. En outre, le montant des actifs à la fin de l'année était de 1,29 fois supérieur à celui du passif ; ces chiffres témoignent de la position globalement saine et du niveau de liquidité élevé de l'Office. Tous les ratios indiquent une augmentation des liquidités et de la solvabilité par rapport à 2017.

13. Si la situation générale de l'Office demeure solide, le taux de liquidité du budget-programme, qui sert à financer ses activités de base, reste préoccupant, le passif courant étant supérieur à l'actif courant. À la fin de l'année, le ratio de liquidité générale et le ratio de liquidité relative étaient respectivement de 0,64 et 0,38 pour chaque dollar du passif courant. Ces ratios sont inférieurs au ratio recommandé d'au moins 1 dollar d'actif pour chaque dollar de passif.

Tableau II.2
Analyse des ratios

<i>Ratio</i>	<i>31 décembre 2018 Ensemble des fonds</i>	<i>Budget- programme 2018</i>	<i>31 décembre 2017 Ensemble des fonds</i>	<i>Budget- programme 2017</i>
Ratio de liquidité générale^a				
Actifs courants/passifs courants	3,06	0,64	2,27	0,42
Ratio de liquidité relative^b				
(Disponibilités + placements à court terme + créances) : passifs courants	2,52	0,49	1,78	0,28
Ratio de liquidité immédiate^c				
(Disponibilités + placements à court terme) : passifs courants	2,00	0,20	1,34	0,06
Total de l'actif/total du passif^d				
Actif/passif	1,29	0,73	1,04	0,63

Source : états financiers de l'UNRWA pour les années 2018 et 2017.

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

^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 témoigne du haut degré de liquidité de l'actif.

^c Le ratio de 2017 a été ajusté pour inclure tous les facteurs dans la formule établie.

^d Le ratio de liquidité immédiate est un indicateur qui permet de mesurer la capacité d'une entité à faire face à ses passifs courants à partir de ses actifs liquides (trésorerie, équivalents de trésorerie et placements).

^e Un ratio élevé signifie que l'entité est en mesure de régler ses passifs courants.

14. Les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel, d'un montant de 725,85 millions de dollars, représentaient 88,17 % du passif total de l'UNRWA, qui s'élevait à 823,18 millions de dollars au 31 décembre 2018. Le montant des engagements à long terme au titre des avantages du personnel était de 641,71 millions de dollars, contre 731,03 millions de dollars l'année précédente, soit une diminution de 89,32 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. La diminution au cours de l'année est imputable à la modification du taux d'actualisation de 3.51 % à 4.14 % du fait de la faiblesse continue des taux d'intérêts de 43,73 millions de dollars, des paiements d'un montant

de 75,71 millions de dollars et d'un gain actuariel de 38,72 millions de dollars, compensés par des intérêts d'un montant de 27,13 millions de dollars et des coûts des services rendus de 50,57 millions de dollars qui ont été engagés au cours de l'année.

15. Le Comité a noté une augmentation du solde de trésorerie de l'Office. Au 31 décembre 2018, celui-ci s'établissait à 362,63 millions de dollars, contre 271,42 en 2017. Sur ce montant, seuls 27,68 millions (soit 8 %) étaient disponibles pour les activités du budget-programme (financées au moyen de ressources non préaffectées) et 334,94 millions (soit 92,6 %) pour les activités financées au moyen de ressources préaffectées.

Exécution du budget

16. Le montant du budget-programme pour 2018, tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2018-2019, s'élevait à 1 177,1 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 2018 s'élevait à 1 111,8 millions de dollars, ce qui représentait un écart de 65,3 millions de dollars, soit 5,5 %. Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget définitif ». Cet écart s'explique principalement comme reflétant la diminution du budget définitif, en raison notamment d'une baisse du budget-programme définitif qui est passé de 825,7 millions de dollars à 772,1 millions de dollars (y compris en nature) et d'une baisse du budget définitif des projets qui est passé de 351,4 millions de dollars à 338,9 millions de dollars, y compris les fonds réservés (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

3. Gestion de la trésorerie et des liquidités

Comptage de caisse et rectifications tardives des soldes

17. Afin de vérifier le solde au 31 décembre 2018 de 3 des 14 comptes d'avances temporaires de trésorerie, à savoir le compte n° 1105260001 (ILS), 1105260002 (USD) et 1105260003 (JOD), un comptage de caisse a été effectué pour ces comptes le 23 janvier 2019 et des rapprochements mensuels de liquidités ont été réalisés conformément aux instructions techniques et financières de l'Office (version du 20 mars 2018).

18. À l'issue de la procédure de comptage des avances temporaires de trésorerie effectuée par le Département de la gestion financière du bureau de Cisjordanie, le 23 janvier 2019, des écarts ont été observés entre le montant de la balance des comptes au 31 décembre 2018 et le comptage de caisse effectué par le Comité, pour un montant total de 3 897 dollars.

19. À cet égard, le chef du Département de la gestion financière du bureau de Cisjordanie a indiqué que ces écarts étaient reportés depuis 2013 et qu'une comptabilisation en pertes avait été proposée par le bureau au siège en septembre 2015, et a fourni des communications électroniques comme pièces justificatives. Toutefois, aucun ajustement n'avait encore été fait au 1^{er} février 2019.

20. Par conséquent, le Comité considère que l'Office devrait apporter les ajustements comptables sur l'année concernée afin que les soldes figurant dans les états financiers soient exacts.

21. Le Comité recommande à l'UNRWA d'ajuster les comptes de caisse dans les meilleurs délais et de vérifier qu'ils concordent avec les soldes de trésorerie physiques afin que les soldes figurant dans les états financiers soient exacts.

22. L'UNRWA a accepté la recommandation et informé le Comité que toutes les parties concernées avaient confirmé ces écarts et admis les retards dans l'enregistrement des ajustements appropriés, qui s'expliquaient principalement par le fait que les vérifications et approbations étaient en attente.

Comptabilité des avances de caisse de la cantine

23. À la section B.1 des instructions financières et techniques de l'Office, une avance de caisse est définie comme une forme de petite caisse devant servir à l'achat ou au règlement d'articles d'urgence nécessaires pour faciliter les opérations, essentiellement au moyen de factures et de versements ponctuels peu élevés. Ces paiements doivent être confiés à un dépositaire.

24. De plus, d'après la liste des principaux comptes figurant à l'appendice I du Manuel financier de l'Office, les opérations donnant lieu à des produits en ce qui concerne la cantine doivent être enregistrées au titre des comptes créditeurs et débiteurs dans l'état de la situation financière. Toutefois, le Comité a constaté que les produits avaient été directement comptabilisés comme des avances de caisse (trésorerie et équivalents de trésorerie) et portés en compte Recettes (état des résultats financiers) et non au titre des comptes créditeurs ou débiteurs, selon le cas.

25. Lors de la vérification du solde de 423 419 dollars au 31 décembre 2018 pour le compte n° 1105260064 (USD), utilisé pour les écoles de Cisjordanie, il a été fait observer que le Département de l'éducation avait enregistré les opérations, puis établi un rapport qui avait été soumis par la suite au Département de la gestion financière.

26. À la suite du contrôle du compte, il a été fait observer que :

a) Le rapport décrivait un certain nombre d'opérations, y compris les recettes provenant des contributions, les produits de la cantine et les intérêts bancaires ;

b) Diverses dépenses étaient enregistrées, telles que celles engagées pour l'entretien des écoles ;

c) Le solde du compte correspondait au résultat obtenu à partir du total des recettes et des dépenses de la période, à la suite de quoi une écriture a été passée dans le journal, une procédure qui n'est pas conforme à la nature d'un compte d'avances temporaires, tel que défini dans le manuel financier de l'entité.

27. En outre, le compte d'avances de caisse en question reçoit des ressources monétaires qui doivent être déposées dans le compte courant du bureau de zone (un sous-groupe du bureau de secteur) qui correspond à la situation géographique de son Département de l'éducation. Conformément au paragraphe 172 de la sous-section 1.3.6 sur la sécurité des avances de caisses et de trésorerie de la section E.1 sur la gestion de la trésorerie, les avances de caisse doivent être reconstituées une fois par mois, ou plus souvent si nécessaire, pour éviter que les soldes correspondants ne soient trop élevés et éviter de manquer de fonds. Selon les écritures vérifiées, ce processus n'a pas été respecté, étant donné qu'il n'en est pas fait mention dans les documents comptables.

28. De son côté, le traitement comptable des contributions volontaires aux écoles et aux centres de formation et la comptabilisation des produits de la cantine ne sont pas conformes à ces méthodes comptables. C'est le cas pour toutes les écritures de 2018 contrôlées par le Comité concernant les comptes susmentionnés. Il est donc important pour l'entité de revoir la gestion des avances de caisse en question, de régulariser les comptes concernés conformément aux normes comptables pour les produits de la cantine et d'appliquer ces normes au bureau de Cisjordanie, afin de garantir comme il se doit la fiabilité des contrôles et de la comptabilité de ces opérations.

29. **Le Comité recommande que le Département de la gestion financière du bureau de Cisjordanie de l'UNRWA s'emploie à garantir la bonne comptabilisation des opérations concernant les produits de la cantine et améliore la communication avec le Département de l'éducation pour tenir compte de toutes les informations figurant dans ses documents comptables.**

30. L'Office souscrit à la recommandation et examinera la relation et les communications entre les départements de la gestion financière et de l'éducation.

4. Gestion de l'actif

Stocks inexacts dans le progiciel REACH

31. Le principe comptable de la fiabilité de l'information, en tant que concept de haut niveau, est mentionné dans le Cadre conceptuel de l'information financière à usage général des entités du secteur public, qui fournit au Conseil des normes IPSAS les concepts qui sous-tendent l'élaboration de ses normes comptables. En outre, les instructions permanentes de 2016 de l'Office sur le traitement et l'enregistrement des dons en nature à l'UNRWA stipulent que l'Office doit consigner dans son progiciel de gestion intégré (REACH) la quantité totale indiquée dans l'accord avec le donateur.

32. Dans le même temps, conformément à l'instruction technique n° 3 de la Division des approvisionnements, sur l'achat de manuels scolaires, en ce qui concerne la détermination des quantités, le fonctionnaire local chargé de l'approvisionnement et des transports doit déduire des quantités indiquées sur la facture le montant des stocks éventuellement conservés dans les entrepôts.

33. En outre, l'Office a introduit la gestion du risque institutionnel en tant que principe de gestion de premier plan dans l'ensemble de l'organisation. Le principe a été élaboré à la suite de l'approche intégrée des mécanismes de contrôle interne mise au point par le Comité des organisations coparrainantes de la Commission Treadway. La gestion du risque institutionnel est normalement définie comme un processus géré par l'équipe de direction et appliqué lors de l'élaboration de stratégies à l'ensemble de l'entreprise, qui vise à identifier les risques qui pourraient menacer l'entité et à les gérer de façon à s'assurer qu'ils restent dans les limites de son appétence pour le risque ainsi qu'à donner une assurance raisonnable quant à la réalisation de ses objectifs. L'un des éléments de la gestion du risque institutionnel est l'application de mesures de contrôle et de procédures visant à garantir l'intégrité des documents comptables. De cette façon, la Division de l'audit et du conseil de l'Office s'efforce de mettre en place une gestion des risques ainsi que des procédures d'audit et de gouvernance efficaces alignées sur les principes de gestion du risque institutionnel.

34. Le 28 janvier 2019, le Comité s'est rendu au bureau de Jordanie et a effectué une comparaison entre les stocks physiques constatés dans les entrepôts et les informations disponibles dans le progiciel REACH, où deux articles figurant à la rubrique « Manuels scolaires » avaient été enregistrés sous le code d'identification 55101509.0001, en utilisant « livre » comme unité de mesure. Lors de la visite de l'entrepôt et selon le document justificatif associé à l'entrée dans le système, il a été vérifié que le document d'achat correspondait en fait à un don en nature de manuels scolaires pour l'année scolaire 2017/18, pour un montant total de 2,02 millions de dollars.

35. Par conséquent, les informations enregistrées dans le système ne correspondent pas à l'inventaire physique effectif des stocks dans les entrepôts. Cette situation indique une faiblesse dans l'intégrité et l'exactitude des événements économiques et n'est pas conforme aux instructions permanentes susmentionnées, selon lesquelles l'Office doit consigner toute la quantité indiquée dans l'accord avec le donateur.

36. Même si l'Office a déclaré qu'il traitait les livres scolaires comme des fournitures directes qui ne sont pas gérées comme des inventaires en magasin, un manquement avait été détecté dans le respect des instructions permanentes pour les dons en nature, et il a ajouté un modèle d'organisation des tâches et des contrôles à son progiciel de gestion intégré (REACH) pour enregistrer tous les dons en nature reçus des donateurs et les quantités y relatives. En outre, nous estimons qu'il existe des défaillances dans l'enregistrement des stocks, ce qui fait que les données enregistrées ne respectent pas l'intégrité, l'exactitude, la validité et la fiabilité requises aux fins du traitement de l'information comptable, étant donné que les quantités vérifiées dans les entrepôts ne correspondent pas à celles enregistrées dans le progiciel REACH. Cette situation implique un risque plus élevé pour l'entité de ne pas pouvoir assurer le contrôle physique des stocks. Par exemple, l'Office pourrait consigner un coût plus élevé du fret, car sans contrôle de la quantité, il est difficile de prévoir le véritable coût du fret, étant donné que le coût de la livraison des contributions en nature aux bénéficiaires excède souvent la valeur de la contribution elle-même.

37. Le Comité recommande à l'UNRWA de prendre des mesures pour assurer l'exactitude des quantités enregistrées pour chaque article de l'inventaire dans le progiciel REACH, ce qui lui permettrait de gérer l'inventaire physique de manière appropriée et de communiquer des informations exactes en toute intégrité.

38. En outre, le Comité recommande que l'entité vérifie à nouveau les articles entrés sous le code d'identification matériel 55101509.0001 et apporte les rectifications voulues.

39. L'Office a informé le Comité que les manuels scolaires étaient gérés comme des fournitures directes qui n'étaient pas gérées comme des articles en stocks, car ils étaient destinés à être distribués à des écoles peu de temps après leur réception. La raison de la tenue exceptionnelle d'un inventaire était que le gouvernement donateur n'était pas certain que ses factures seraient réglées par l'UNRWA. En fin de compte, le gouvernement donateur a décidé de laisser les stocks à l'UNRWA en tant que donation en nature. Le retard pris dans la prise de décisions a causé le problème relevé par le Comité, qui a depuis été rectifié. En outre, l'Office a indiqué qu'étant donné qu'elle ne gérait ni ne suivait de manière détaillée l'inventaire des manuels scolaires, il n'était pas utile de modifier sa méthode de suivi des stocks dans REACH à cet égard.

40. Bien que les documents électroniques détaillant les articles donnés étaient joints aux opérations enregistrées dans le progiciel REACH, le Comité considère que la quantité exacte devrait être enregistrée directement dans le système, comme indiqué dans les instructions permanentes sur les dons en nature. De cette manière, tous les utilisateurs ayant accès au progiciel REACH peuvent voir les stocks effectifs et la valeur correspondante dans le rapport d'inventaire. En outre, conformément à ces instructions permanentes, tout manquement à cette obligation peut entraîner des coûts importants pour l'Office et des retards dans la distribution aux bénéficiaires.

41. Il est également important de mentionner que, comme indiqué dans la note 9.2 des états financiers, l'augmentation des stocks en entrepôt en 2018 était principalement due à l'augmentation des quantités de farine de blé et de manuels scolaires reçus vers la fin de 2018 et distribués en 2019.

5. Gestion des ressources humaines

Enregistrement des présences et respect du calendrier

42. Conformément au premier paragraphe de l'article 101.1 concernant les heures de travail du chapitre I sur les devoirs, obligations et privilèges du Règlement du personnel de l'Office de 2018 applicable au personnel recruté sur le plan régional, la semaine de travail normale au siège et dans les principaux bureaux de l'Office doit être de 37,5 heures considérée comme une moyenne tout au long de l'année ; toutefois, la semaine de travail normale applicable à certains postes, fonctions ou tâches peut varier à la discrétion du Commissaire général, compte tenu de la nature des fonctions exercées et des circonstances de l'espèce.

43. En application des paragraphes 2 et 3 de la disposition susmentionnée, les heures quotidiennes de travail dans les divers lieux d'affectation doivent être prescrites par des instructions et circulaires administratives et les membres du personnel sont appelés à travailler au-delà de l'horaire normal chaque fois qu'ils en sont priés.

44. En 1998, afin de préciser les horaires de travail officiels et l'enregistrement de la présence au travail, l'Office a publié la directive n° [A/1/Rev.1/Amend.1](#). Selon la clause 1.1 de la directive, les horaires de travail au siège sont fixés par le Commissaire général et publiés par le Directeur de l'administration et des finances. Les horaires de travail pour le personnel du siège à Gaza sont déterminés par le Contrôleur de l'Office et pour le personnel du siège d'Amman par l'attaché de liaison du siège, par le biais de circulaires à l'intention du personnel. Le calendrier des heures de travail dans les bureaux de secteur doit être publié par le Directeur du Bureau de secteur au moyen de circulaires destinées au personnel sur le terrain.

45. En outre, conformément à la clause 2.1 de cette même directive, les membres du personnel doivent consigner leurs états de présence quotidiens en deux exemplaires sur le formulaire fourni à l'annexe A de la directive n° [A/1/Rev.1/Amend.1](#). L'assiduité doit être enregistrée au quotidien, conformément aux instructions figurant sur le formulaire. Ces états de présence doivent être régulièrement vérifiés par un fonctionnaire de rang supérieur et signés par lui à la fin de la période considérée.

46. En ce qui concerne le respect des horaires de travail, le Comité a constaté que les formulaires de présence que les fonctionnaires étaient censés utiliser pour enregistrer quotidiennement leur présence n'était pas disponibles dans tous les départements de l'UNRWA. Par exemple, le bureau de Cisjordanie a fait savoir que chaque département déterminait sa propre méthode d'enregistrement des états de présence, le cas échéant. De plus, le Département des ressources humaines du siège a informé le Comité que l'enregistrement des états de présence n'était pas obligatoire à l'Office. En outre, si le bureau du Liban dispose d'un registre mensuel des états de présence de son personnel, établi par un fonctionnaire hors classe, tel n'est pas le cas des bureaux de Jordanie et de Cisjordanie, qui ne conservent que des états de présence signés sous forme de feuille de calcul en tant que mesure d'appoint.

47. Cette situation est contraire aux dispositions de la directive du personnel n° [A/1/Rev.1/Amend.1](#), qui définit la procédure à utiliser pour consigner la présence au travail. Enregistrer les états de présence sans inclure tous les paramètres énoncés dans la directive, ou ne pas les enregistrer du tout, peut nuire à l'intégrité de l'information figurant sur les relevés d'heures de travail affichés dans le système électronique de gestion du temps et peut compromettre le respect du Règlement du personnel de l'Office en ce qui concerne les horaires de travail.

48. Le Comité n'a trouvé aucune circulaire à l'intention du personnel publiée conformément à la directive susmentionnée et qui préciserait les horaires de travail.

À cet égard, le bureau de Cisjordanie a indiqué que chaque personne avait ses propres horaires de travail.

49. En outre, il a été fait observer que le siège du bureau d'Amman et le bureau de Jordanie avaient installé un système numérique d'empreintes digitales, mais qu'il n'était pas en service. Au bureau du Liban, le système n'était disponible que dans son département des ressources humaines, et n'avait été utilisé que jusqu'en juillet 2018.

50. Le Comité estime que l'absence de mécanisme de contrôle fiable et continu qui permette de vérifier le respect des heures de travail officielles, à savoir les heures d'entrée et de sortie du lieu de travail, peut compromettre le respect des horaires de travail établis en vertu de l'article 101.1 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional. En outre, les absences peuvent être modifiées ou ne pas être enregistrées, étant donné que le contrôle des présences n'est pas obligatoire.

51. Dans ce contexte, le Comité considère que le fait de disposer d'un mécanisme qui enregistre la présence quotidienne de manière objective, tel qu'un registre des présences ou le système de contrôle électronique proposé par l'UNRWA, permettrait de vérifier le respect des horaires et des calendriers de travail et de tenir un registre des absences conforme à celles enregistrées dans le progiciel REACH, compte tenu des particularités et des éventualités de chaque secteur d'activité.

52. En conséquence, le Comité recommande à l'UNRWA de mettre en place un mécanisme de contrôle des présences objectif, précis, fiable et cohérent, qui tienne compte des horaires d'entrée et de sortie tels que définis par la directive pertinente à l'intention du personnel, afin de garantir le bon enregistrement et le respect des horaires de travail prévus à l'article 101.1 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional.

53. En outre, le Comité recommande que le siège de l'Office et les bureaux de secteur publient des circulaires précisant leurs horaires de travail respectifs, conformément à la directive n° A/1/Rev.1/Amend.1 à l'intention du personnel.

54. L'UNRWA a tout d'abord exprimé son désaccord avec la recommandation, arguant que le dispositif actuel de contrôle des présences était suffisant, étant donné qu'il permettait une certaine souplesse, en plus d'être conforme aux exigences professionnelles et aux situations d'urgence propres au terrain. Néanmoins, l'entité a indiqué par courrier électronique qu'elle était en train d'étudier un système de contrôle électronique qui serait installé dans un premier temps dans l'un des bureaux de secteur afin de servir de dispositif pilote, et que des règles pertinentes seraient rédigées et publiées. Par la suite, l'Office a fait savoir que, même si certains lieux installaient des systèmes d'enregistrement des présences, il ne s'agissait pas d'une politique à l'échelle de l'Office mais d'une mesure qui restait à la discrétion des différents lieux d'affectation. Des mécanismes divers d'enregistrement des présences continueraient donc d'exister.

55. Dans sa recommandation, le Comité fait référence au fait que dans certains départements, les présences ne font pas l'objet d'un contrôle, ou sont contrôlées à l'aide de fiches informelles plutôt que du registre des présences officiel visé dans la directive A/1/Rev.1/Amend.1 applicable au personnel recruté sur le plan régional. Cette recommandation n'a pas pour but de créer de nouveaux systèmes électroniques unifiés d'enregistrement des présences à l'échelle de l'Office, étant donné que le Comité tient compte des particularités de chaque lieu d'affectation.

Restriction des heures supplémentaires en raison des mesures d'austérité

56. Conformément à la règle 101.3 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional concernant les heures supplémentaires, les membres du personnel qui sont tenus de travailler une demi-heure ou plus en sus d'un nombre maximum d'heures fixées par le Commissaire général s'agissant de certains postes, fonctions ou lieux d'affectation seront réputés avoir travaillé en heures supplémentaires. Les heures supplémentaires seront autorisées à l'avance et dûment enregistrées, conformément aux procédures établies.

57. En outre, l'article 2 de la directive [A/1/Rev.1/Part III/Amend.3](#) prévoit différents types d'heures supplémentaires, comme suit :

a) Heures supplémentaires programmées régulièrement : certains emplois ou catégories d'emplois qui ont des horaires de travail hebdomadaire réguliers qui dépassent la semaine normale de travail fixée par le Directeur des ressources humaines pour le personnel du siège ou par le Directeur du bureau de secteur pour le personnel de secteur ;

b) Heures supplémentaires inopinées ou occasionnelles : temps de travail autorisé effectué en sus de la semaine normale de travail, qui ne tient pas compte : (i) des périodes de travail occasionnelles de moins d'une demi-heure, un jour quelconque ; (ii) des délais de route à destination ou en provenance du lieu d'affectation ; (iii) du temps de voyage officiel ; (iv) de la durée des repas ; (v) des heures supplémentaires programmées régulièrement ; ou (vi) du temps d'astreinte ou autres heures de travail non actives ;

c) Appel à effectuer des heures supplémentaires : heures supplémentaires effectivement travaillées par certains employés qui sont tenus d'être « d'astreinte » hors de leurs heures de service normales lorsque le salarié a été appelé à travailler ;

d) Heures supplémentaires spéciales : temps de travail autorisé effectué en sus de la semaine normale de travail lorsque des projets spéciaux ou d'autres circonstances inhabituelles exigent au moins 8 heures de travail supplémentaires pendant 4 semaines ou plus ;

e) Service de nuit : lorsque 50 % ou plus de l'horaire de travail quotidien d'un fonctionnaire se situe entre 18 heures et 7 heures.

58. En raison des difficultés financières actuelles de l'Office, plusieurs mesures d'austérité ont toutefois été prises en 2018, dont une réduction de 100 % des dépenses au titre des heures supplémentaires.

59. Le Comité a constaté qu'en janvier 2018, l'Office avait décidé d'appliquer une réduction de 100 % sur les dépenses au titre des heures supplémentaires. Les différents bureaux de secteur ont été informés de cette mesure, ainsi que de plusieurs autres, par un courriel envoyé par le siège d'Amman le 28 janvier.

60. Il a cependant été noté que les rapports trimestriels sur les dépenses indiquaient des dépenses afférentes à des heures supplémentaires en 2018 dans les différents bureaux de secteur ; ces dépenses ont également été signalées dans les tableaux Excel présentés par ces bureaux. Par exemple, le bureau de Jordanie a indiqué des dépenses au titre des heures supplémentaires pour un montant total de 27 555 dollars, le bureau de Cisjordanie a signalé un total de 118 003 dollars et le bureau du Liban a fait état d'un total de 32 204 dollars. Dans le même temps, les dépenses au titre des heures supplémentaires pour l'ensemble de l'Office atteignaient 184 083 dollars, le bureau de la République arabe syrienne étant le seul à n'avoir pas déclaré de dépenses au titre des heures supplémentaires.

61. À cet égard, le Comité a constaté que des paiements avaient été effectués au titre des heures supplémentaires dans les bureaux de Cisjordanie, de Jordanie et du Liban s'agissant de certaines fonctions qui, étant donné qu'elles sont essentielles, ne peuvent être interrompues, notamment en ce qui concerne les agents de sécurité, les éboueurs et les professionnels de la santé. Néanmoins, que ce soit dans la décision initiale ou lors de communications ultérieures liées à celle-ci, aucune mention n'a été faite de fonctions qui doivent être maintenues sans interruption, nécessitant par le fait des heures supplémentaires payées.

62. Le Comité estime que l'absence de précision dans la définition des fonctions pour lesquelles des dépenses au titre des heures supplémentaires sont autorisées peut compliquer la bonne application et le respect des mesures d'austérité.

63. Si l'UNRWA publie de nouvelles instructions sur les mesures d'austérité, notamment en ce qui concerne les heures supplémentaires, le Comité recommande que les types d'heures supplémentaires qui devront être réduites soient clairement définis, car cela permettrait d'évaluer et de quantifier les économies nettes réalisées grâce aux mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer leur efficacité.

64. L'Office réaffirme que les mesures d'austérité concernaient uniquement l'année 2018 et qu'elles ne s'appliquent pas à l'année 2019. En outre, au cours de l'année 2018, les heures supplémentaires payées ont été examinées et approuvées au cas par cas, avec des exceptions aux niveaux appropriés sur la base du mérite et les mesures ont été dûment appliquées au cours de l'année. Bien que difficile sur le plan administratif, le processus a permis à l'Office de contrôler plus rigoureusement les coûts. Il n'a pas l'intention de revoir cette politique, qui est considérée comme efficace.

Flou normatif concernant les demandes d'indemnisation pour blessures

65. Conformément au paragraphe 3.A (i) de la directive du règlement du personnel [A/6/Amend.12](#), partie III concernant l'indemnisation en cas de décès, de blessure ou de maladie, les procédures de notification et de demande d'indemnisation ainsi que les premiers constats en cas de blessure, le personnel recruté sur le plan régional ou les agents des corps de métier présentant des blessures imputables au service, ou toute autre personne agissant en leur nom, doivent soumettre une notification écrite en ce sens à leur chef de service au plus tard sept jours après l'accident. Conformément à la clause 3.D de la directive susmentionnée, relative à la soumission des demandes d'indemnisation, celles-ci devraient être transmises par le fonctionnaire ou l'agent de corps de métier dès que possible et, en tout état de cause, dans un délai de deux mois après l'accident.

66. Une distinction importante est établie entre les deux clauses : la notification initiale devrait être soumise dans les sept jours qui suivent l'accident, alors que la demande d'indemnisation doit être présentée dans un délai de deux mois, les coûts ultérieurs résultant de la blessure pouvant toutefois être considérés en vue d'une indemnisation.

67. Toutefois, en vertu de la clause 5 de la règle 106.4 du règlement du personnel recruté sur le plan régional, concernant l'indemnisation en cas de décès, d'accident ou de maladie imputable au service, les demandes d'indemnisation en cas de dommages corporels ou de décès doivent être présentées par les membres du personnel ou leurs représentants dans les sept jours suivant l'accident ou le décès, même si dans des circonstances exceptionnelles, le Commissaire général peut accepter l'examen d'une demande faite à une date ultérieure.

68. Il est important de maintenir la cohérence entre des normes telles que règles, règlements, directives, instructions et circulaires à l'intention du personnel afin de définir des procédures et des critères précis. Toutefois, le Comité a relevé des contradictions dans la procédure de soumission des demandes d'indemnisation entre la directive [A/6/Amend.12](#) et la règle 106.4. En particulier, la directive mentionne deux documents différents qui doivent être soumis par l'employé local blessé : un premier constat (dans les sept jours à compter de la date du préjudice) et la demande d'indemnisation (dans un délai de deux mois, à partir de la date de l'accident). Dans le même temps, le règlement du personnel recruté sur le plan régional exige que les demandes d'indemnisation soient présentées dans un délai de sept jours suivant la date du préjudice ce qui est incompatible avec le délai de deux mois fixé par la directive à l'intention du personnel.

69. Dans ce contexte, l'UNRWA n'a pas fixé de normes cohérentes concernant les conditions de soumission des demandes d'indemnisation en cas de blessures.

70. Le Comité estime que l'Office n'assure pas la cohérence entre les différentes normes qui régissent son fonctionnement, ce qui peut être source de confusion, de malentendus et de conflits inutiles entre celui-ci et ses employés.

71. En outre, nous sommes d'avis que maintenir la cohérence en ce qui concerne les procédures et les critères fixés par les différentes normes permet à l'Office et à son personnel de disposer d'un cadre normatif clair leur permettant d'adapter leurs attentes.

72. En particulier, la règle 106.4 régit la soumission des demandes d'indemnisation, procédure pour laquelle la directive prévoit un délai de deux mois alors que la règle stipule un délai de 7 jours qui dans la directive correspond à une autre démarche, à savoir le constat initial de préjudice.

73. Toutefois, même si cette différence n'a pas nui aux fonctionnaires jusqu'à présent, elle pourrait être source de confusion et de doute en ce qui concerne la règle applicable à l'avenir. Par ailleurs, le Comité est d'avis qu'en tant que cadre réglementaire général de la gouvernance de l'Office, ses normes doivent être harmonisées.

74. Le Comité recommande à l'Office d'appliquer des critères unifiés en ce qui concerne les délais de présentation des demandes d'indemnisation en cas de préjudice corporel, en harmonisant la règle correspondante du règlement du personnel recruté sur le plan régional avec la directive à l'intention du personnel et de maintenir une distinction appropriée entre le délai plus court nécessaire pour la notification initiale et celui plus long requis pour la présentation des demandes d'indemnisation.

75. À cet égard, tout en convenant qu'il existait des incohérences entre les instruments susmentionnés, l'Office a constaté que la règle ne limite pas les fonctionnaires en n'offrant qu'une fenêtre de sept jours pour la soumission des demandes d'indemnisation, étant donné qu'il faudra probablement plus de temps pour pouvoir transmettre les pièces justificatives, et que par conséquent on ne peut considérer que cette situation est préjudiciable pour les fonctionnaires.

Début des congés annuels et avance de congés annuels sans autorisation préalable

76. En application de l'article 8 de la règle 105.1 du règlement du personnel recruté sur le plan régional de l'UNRWA concernant les congés annuels, ceux-ci ne peuvent être pris que sur autorisation préalable du Commissaire général. Néanmoins, selon une délégation de pouvoirs en date du 9 février 2016, l'autorisation de congés annuels a été déléguée au supérieur hiérarchique immédiat, alors que celle d'avance de congés

annuels a été déléguée au siège, au Directeur des ressources humaines, puis sous-déléguée au spécialiste des ressources humaines, de la Section du Personnel du secteur, et dans les bureaux extérieurs, au Directeur du bureau, puis sous-déléguée au spécialiste hors classe des ressources humaines.

77. De plus, dans la partie I, de l'article 1.1 de la directive n° A/5/Rev.7, il est indiqué que les congés annuels et l'avance de congés annuels doivent faire l'objet d'une demande préalable écrite, qu'ils ne peuvent pas débiter avant la réception de l'autorisation officielle et que l'avance de congés annuels ne peut être accordée rétroactivement.

78. Le Comité a noté que la plupart des différends concernant les congés annuels et l'avance de congés annuels sont nés avant l'approbation dudit congé, ce qui est contraire à la règle susmentionnée qui précise que celui-ci ne peut commencer qu'après réception de l'autorisation.

79. Dans ce contexte, sur un total de 70 124 demandes de congés annuels et avances de congés annuels approuvées en 2018 par le personnel des bureaux de secteur en Cisjordanie, à Gaza et en République arabe syrienne, 52 258 (74,5 %) l'ont été alors que le congé avait déjà commencé, avec des retards allant du jour même de début du congé jusqu'à 271 jours plus tard. En outre, les commissaires aux comptes ont constaté que dans 610 cas (0,9 %) la date d'approbation ou de refus n'avaient pas été enregistrée.

80. Cela signifie que seulement 24,6 % des congés approuvés l'avaient dûment été avant qu'ils ne commencent, même si la directive susmentionnée précise que les congés annuels et avances de congés annuels ne peuvent débiter avant réception de l'autorisation officielle.

81. En outre, sur le nombre total de congés annuels et d'avances de congés annuels approuvés en 2018 dans ces bureaux de secteur, 35 050 (environ 50 %) avaient été soumis pour approbation après le début du congé, avec des retards qui allaient du jour même du début du congé jusqu'à 271 jours après. Le tableau II.3 ci-dessous présente le détail des cas pour chaque bureau de secteur.

Tableau II.3

Demandes de congés approuvées par bureaux de secteur

<i>Bureau de secteur</i>	<i>Demandes de congés approuvées</i>	<i>Demandes soumises après le début des congés</i>	<i>Demandes approuvées après le début des congés</i>	<i>Date non enregistrée d'approbation ou de rejet</i>
Cisjordanie	21 636	12 117 (56,0 %)	16 456 (76,1 %)	164 (0,8 %)
Gaza	41 122	17 160 (41,7 %)	29 120 (70,8 %)	423 (1,0 %)
République arabe syrienne	7 366	5 773 (78,4 %)	6 682 (90,7 %)	23 (0,3 %)
Total	70 124	35 050 (50,0 %)	52 258 (74,5 %)	610 (0,9 %)

Source : Renseignements fournis par l'UNRWA.

82. Le Comité considère que le non-respect des dispositions énoncées dans les normes mentionnées dans le présent document pourrait compliquer la planification et l'exécution des tâches de l'Office. De plus, les fonctionnaires qui entament leurs congés annuels ou avances de congés annuels sans une autorisation en bonne et due forme pourraient faire naître des confusions dans les cas où le congé devrait être

refusé, que ce soit en raison des besoins de l'Office ou parce que le fonctionnaire n'a pas accumulé suffisamment de jours de congés.

83. En conséquence, le Comité estime que l'Office devrait améliorer les délais d'approbation des avances de congés annuels et des congés annuels, ce qui signifie, d'une part, d'appliquer correctement les normes susmentionnées et, d'autre part, d'informer le personnel en temps voulu de l'approbation ou du rejet de leur demande.

84. Le Comité recommande à l'Office de prendre des mesures pour diminuer la proportion de congés annuels ou d'avances de congés annuels commençant avant qu'ils ne soient approuvés et de ne réserver cette possibilité qu'à des cas particuliers, afin de satisfaire aux dispositions de la partie I de l'article 1.1 de la directive n° 5/Rev. 7 applicable au personnel recruté sur le plan régional, et de publier des circulaires ou des notes en conséquence.

85. Sur cette question, le Département des ressources humaines de l'Office a déclaré que l'UNRWA prendrait des mesures pour réduire le nombre de congés pris avant qu'ils ne soient autorisés et publierait des communications en conséquence, tout en faisant preuve de la souplesse nécessaire notamment en cas d'urgence.

Païement direct en l'absence de rapport d'évaluation de la prestation ou de facture

86. Conformément à la règle 105.9 sur les documents d'engagement du Règlement financier et règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, qui servent de guide pour le règlement financier de l'UNRWA (voir règle 1.2 de ce dernier), tout engagement doit être fondé sur un marché, un accord, une commande ou contrat d'un autre type à caractère officiel, ou sur une dette reconnue par l'Organisation des Nations Unies. Tous les engagements de dépenses doivent être étayés par un document d'engagement correspondant.

87. En outre, en application du paragraphe 52 de la directive CPD/1 relative au personnel complémentaire, datée du 1^{er} janvier 2017, concernant le recours à des prestataires de services indépendants, les derniers paiements pour ces prestataires doivent être effectués après achèvement d'une évaluation signée par le responsable du recrutement.

88. Au cours de l'examen des comptes fournisseurs, trois prestataires de services individuels ont été vérifiés dans REACH s'agissant de leurs règlements proposés, de la description de l'attestation de chaque prestataire, de la réception des fonds et du formulaire d'autorisation ainsi que du dernier règlement effectué pour les services figurant sur les bons de commande.

89. Des inconsistances ont été relevées entre l'échéancier des règlements proposés sur le formulaire susmentionné et le dernier règlement entré dans REACH. De surcroît, ces derniers règlements n'ont pas pu être corroborés par les documents complémentaires correspondants, tels qu'un rapport d'évaluation de la prestation ou des factures, car ils n'avaient pas été joints.

90. Il convient de noter que les informations à l'appui des règlements susmentionnés ont été demandées à l'UNRWA, mais n'ont pas été communiquées.

91. Le Comité considère que la procédure concernant les documents nécessaires devant être fournis à l'appui de l'engagement n'est pas suivie conformément aux dispositions de la règle 105.9. De même, il constate des lacunes dans la procédure de contrôle interne relative aux comptes fournisseurs.

92. Le Comité recommande à l'Office d'appuyer ses engagements en fournissant les documents d'engagement requis de manière à se conformer à la

règle 105.9 du Règlement financier et règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies.

93. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et indiqué qu'il procédait à un examen interne détaillé de la section du personnel complémentaire, dans le but de renforcer la gestion des contrats de chaque prestataire de services, le respect des politiques, le suivi et l'établissement de rapports et que les améliorations demandées seraient apportées aux formulaires d'attestation de versement des fonds et d'autorisation de règlement, aux listes récapitulatives des dispositions à respecter et aux outils de suivi et d'établissement de rapport sur la base de cet examen.

6. Gestion des achats et des marchés

Manuel des achats obsolète

94. Le manuel des achats établit les principes et procédures applicables à l'achat de tous les biens et services de l'Office et régit les normes de conduite à l'intention du personnel de l'UNRWA qui participe aux procédures d'achat.

95. Le Comité a analysé la troisième version du manuel des achats de l'Office, en date de septembre 2015, publiée conformément à la directive interne n° 10 (ASD/PLD-OD 10), et les changements apportés en 2018 dans le domaine des achats s'agissant des niveaux de délégation de pouvoirs et seuils fixés pour l'examen des marchés, des critères de l'examen et de l'attribution et de la redélégation de pouvoirs. À l'issue de son analyse, le Comité a constaté que le Manuel devait être mis à jour.

96. Le Comité estime que l'absence de mises à jour du manuel des achats, qui sous-tend les principes et procédures de l'Office, pourrait accroître le risque de lacunes au niveau de la délégation de pouvoirs et de la mise en œuvre de la procédure d'examen.

97. Le Comité recommande que l'Office publie une mise à jour officielle de la troisième version de son manuel des achats afin de prendre en compte les changements apportés en ce qui concerne les niveaux de délégation de pouvoirs, de revoir les critères, l'attribution de pouvoirs et la sous-délégation de pouvoirs.

98. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et ajouté que cette observation avait déjà été prise en compte dans le processus de mise à jour de la version actuelle du manuel des achats.

Mise à jour des instructions complémentaires concernant les offres

99. Conformément au point 7.2.2 dudit manuel des achats concernant le retrait des offres présentées par les fournisseurs, ce retrait ne peut être accepté que si l'UNRWA est notifié par écrit avant la date limite de soumission. Les offres retirées doivent être séparées des autres offres ou soumissions avant l'ouverture des plis et ne doivent pas être ouvertes. Le retrait des offres après la date limite annoncée ne doit en principe pas être honoré ; dans de tels cas, l'Office doit ouvrir et évaluer l'offre retirée, en même temps que les autres offres. Lorsque le fournisseur est en mesure de justifier le retrait de sa soumission, par exemple parce qu'il a été choisi pour d'autres prestations au cours de la même période et qu'il ne dispose pas de moyens suffisants pour fournir des prestations supplémentaires, l'UNRWA peut accepter le retrait après la date limite de présentation des soumissions.

100. En application du point 13, sur le retrait des offres, de l'Annexe C contenant les instructions relatives aux appels d'offres en date de septembre 2013, une telle demande ne doit pas être honorée. Si le fournisseur sélectionné retire sa candidature, l'Office doit dûment enregistrer l'offre concernée et l'évaluer en même temps que toutes les autres offres reçues.

101. En outre, aux termes des directives sur la réception et l'ouverture des offres de janvier 2009, les demandes de retrait d'une offre ne doivent pas être honorées. Le fournisseur potentiel doit en être informé par écrit. Si le fournisseur sélectionné retire sa candidature, l'UNRWA doit enregistrer l'offre concernée et l'évaluer en même temps que toutes les autres offres reçues.

102. Les instructions complémentaires sur les offres ne sont pas régies par le manuel des achats, et des divergences ont été relevées entre le manuel et les instructions relatives aux soumissions sur la question des demandes de retrait.

103. Le Comité considère que l'absence de mise à jour et le manque de cohérence des instructions complémentaires pourrait conduire à une mauvaise application des règles internes de l'entité.

104. Le Comité recommande que l'UNRWA examine toutes les instructions administratives et fasse en sorte qu'elles soient actualisées et harmonisées avec le manuel des achats.

105. L'Office a souscrit à la recommandation du Comité et indiqué que la situation avait déjà été examinée et qu'elle était prise en compte dans le processus actuel de mise à jour du manuel des achats, sur lequel les diverses instructions complémentaires seraient alignées.

Sélection de fournisseurs inéligibles

106. Conformément au point 3.2 du manuel des achats de l'Office, sur la gestion des fournisseurs, l'UNRWA doit examiner toutes les informations concernant les fournisseurs, y compris les entreprises qui manifestent un intérêt particulier pour faire des affaires avec l'UNRWA lorsqu'elles s'inscrivent auprès du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies, pour en vérifier l'exhaustivité et la pertinence avant approbation définitive et inclusion dans la base de données des fournisseurs de l'Office. Néanmoins, il demeure de la responsabilité du fonctionnaire chargé des achats de vérifier comme il se doit les antécédents du fournisseur et s'il peut candidater pour des marchés spécifiques de l'UNRWA par rapport à la Liste relative aux sanctions contre l'EIL (Daech) et Al-Qaida l'EIL et à d'autres listes de sanctions contre des fournisseurs partagées par les organismes des Nations Unies.

107. En outre, conformément au Point 3.4 du manuel, l'Office doit rejeter les offres et les demandes d'agrément des fournisseurs, et les déclarer inéligibles ou supprimer ou suspendre tout fournisseur agréé (y compris son conseil d'administration, ses responsables et/ou tout membre de son personnel) de sa liste des fournisseurs, pour une période déterminée ou indéterminée, sur la base d'un ou de plusieurs des motifs énoncés dans ce point.

108. Au cours de la procédure d'audit, le Comité a demandé des informations sur la liste des fournisseurs interdits et sur celle des fournisseurs dont l'évaluation des prestations par l'UNRWA n'avait pas donné satisfaction.

109. En ce qui concerne la demande, l'Office a fourni un fichier Excel contenant la liste des fournisseurs déclarés inéligibles parce qu'ils ne remplissaient pas les conditions requises pour être intégrés au Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies. En ce qui concerne la deuxième condition, l'UNRWA a présenté un dossier contenant les noms des fournisseurs qui avaient été retirés de sa liste parce que leurs prestations n'avaient pas donné satisfaction.

110. Après avoir vérifié les listes susmentionnées par rapport à celles des fournisseurs qui avaient obtenu des contrats de la part de l'UNRWA entre janvier et octobre 2018, les commissaires aux comptes ont constaté qu'un fournisseur nommé « United Electronic Co. » avait été choisi par l'Office sans tenir compte du fait qu'il

avait été déclaré inéligible, statut qui lui avait été attribué après son inscription sur la liste des sanctions, informations qui figuraient dans le portail mondial (fournisseur inéligible n° 115).

111. En dépit de ce qui précède, l'UNRWA a établi le bon de commande n° 5518000693 daté du 28 mai 2018, à l'ordre de « United Electronic Co. » pour le paiement d'un article répertorié en tant que « tête d'impression PF3 » d'un montant de 444,92 dinars jordaniens.

112. Le Comité a procédé à un examen approfondi dans le progiciel REACH, et il a constaté qu'un bon de commande n° 5518000683 avait été déjà précédemment établi le 24 mai 2018, pour le même fournisseur et le même produit ; toutefois, cette commande avait été bloquée par le système, étant donné que le statut du fournisseur indiquait « bloqué ».

113. Dans le même temps, les commissaires aux comptes ont consulté le site Web du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies, où le fournisseur susmentionné avait été déclaré inéligible à compter du 20 mai 2008, et les informations figurant à la rubrique « données de base fournisseur » du progiciel REACH, et ont constaté que le code de blocage de la centrale d'achat concernant ce fournisseur montrait qu'il avait été bloqué à partir du 30 octobre 2017, en raison de son inscription sur la Liste relative aux sanctions publiée le 5 septembre 2017.

114. Par conséquent, le fournisseur « United Electronic Co. » avait été déclaré inéligible par le Portail mondial depuis le 20 mai 2008, et son statut dans la rubrique « données de base fournisseurs » du progiciel REACH précisait « bloqué » depuis le 30 octobre 2017. C'est pourquoi, lorsque l'UNRWA a établi le bon de commande n° 5518000683 le 24 mai 2018, il a été bloqué par le système. Toutefois, le 28 mai, l'Office a émis un nouveau bon de commande n° 5518000693, pour le compte du fournisseur.

115. L'Office a déclaré que, pour éviter que de telles situations ne se reproduisent, la Division des services centraux d'appui avait publié la circulaire n° 64/2018, en date du 2 mai 2018, à l'intention de tous les bureaux et sièges de secteur, dans laquelle il est rappelé à tous les membres du personnel participant à des activités d'achat qu'ils ne doivent pas finaliser de contrats en dehors du progiciel REACH, qu'il s'agisse de bons pour des commandes normales ou pour des micro-achats. Du fait de la circulaire, un système de contrôle interne avait déjà été mis en place. En outre, l'Office a indiqué qu'il ne traitait plus avec ce fournisseur et que s'il avait été débloqué c'était parce qu'il avait dû faire appel à lui pour la fourniture de pièces de rechange pour du matériel acheté avant l'interdiction ; recourir à un autre fournisseur aurait été plus coûteux pour l'Office et n'aurait pas été dans son meilleur intérêt.

116. Il a été cependant constaté dans REACH (sous la rubrique « modifications fournisseurs : aperçu ») que le statut du fournisseur n° 0044000101, United Electronic Co, avait été débloqué à différentes reprises pour modifier son statut d'inéligibilité après la publication de la circulaire susmentionnée, laquelle n'avait donc pas suffi à résoudre le problème.

117. Le Comité estime que cette situation renforce le fait que, pendant la procédure initiale de passation des marchés, l'UNRWA doit faire le nécessaire pour appliquer strictement ses mesures de contrôle interne s'agissant du statut et des qualifications des prestataires et fournisseurs inscrits sur une liste des sanctions ou déclarés inéligibles.

118. Le Comité recommande à l'UNRWA de renforcer ses mesures de contrôle interne au cours de la phase initiale de la procédure de passation des marchés afin d'éviter le recours à des prestataires et fournisseurs qui ont été sanctionnés

ou identifiés comme ne remplissant pas les conditions requises, de manière interne ou externe par des organismes des Nations Unies.

119. L'Office a informé le Comité que sa Division des services centraux d'appui avait publié la circulaire 64/2018 susmentionnée, le 2 mai 2018, et qu'il ne traitait plus avec le fournisseur en question. L'Office a réaffirmé que l'activation et la désactivation du fournisseur en question prouvaient bien qu'un système de contrôle efficace était déjà en place. La justification des circonstances qui ont conduit à l'utilisation du fournisseur « United Electronic Co. » a également été fournie, à savoir qu'elle était due à un besoin spécifique et pour servir au mieux l'intérêt de l'Office. Le fournisseur a dû être réactivé et désactivé chaque fois, afin qu'il ne puisse être utilisé involontairement sans contrôle.

120. Le Comité note que la circulaire invoquée par l'entité avait été publiée avant la situation décrite et insiste donc sur le fait que, à l'avenir, l'UNRWA doit éviter de sélectionner des fournisseurs qui ne remplissent pas les conditions requises.

Indicateur de blocage de la centrale d'achat

121. Conformément au point 3.2 du manuel des achats de l'Office, sur la gestion des fournisseurs, l'UNRWA doit examiner toutes les informations concernant les fournisseurs, y compris les entreprises qui manifestent un intérêt particulier pour faire des affaires avec l'Office lorsqu'elles s'inscrivent auprès du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies, afin d'en vérifier l'exhaustivité et la pertinence avant approbation définitive et inclusion dans la base de données de ses fournisseurs. Néanmoins, il demeure de la responsabilité du fonctionnaire chargé des achats de vérifier les antécédents et de procéder à un examen concernant ce fournisseur.

122. En outre, conformément au Point 3.4 du manuel, l'Office doit rejeter les offres et les demandes d'agrément des fournisseurs, et les déclarer inéligibles ou supprimer ou suspendre tout fournisseur agréé (y compris son conseil d'administration, ses responsables et/ou tout membre du personnel) de sa liste des fournisseurs, pour une période indéterminée ou déterminée, sur la base d'un ou de plusieurs des motifs énoncés dans ce point.

123. Au cours de l'audit, le Comité a demandé la liste des bons de commande établis par l'Office au cours de l'année 2018 et a récupéré la liste des fournisseurs bloqués dans le progiciel REACH.

124. Dans le cadre de l'examen des informations figurant à la rubrique « données de base fournisseurs » enregistrées dans le progiciel REACH, il a été constaté qu'en 2018 le bureau du Liban avait émis 17 bons de commande pour des fournisseurs signalés comme bloqués par l'indicateur de blocage de la centrale d'achat.

125. Après avoir demandé des renseignements complémentaires sur la question, le Comité a été informé par le Département des achats du bureau du Liban qu'il s'agissait d'un cas pour lequel un compte fournisseur CPD pouvait être créé pour moins de 15 jours pour satisfaire à des obligations, par exemple un fournisseur n'ayant pas de documents de référence légaux ou qui n'est pas enregistré dans le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies pour quelque motif que ce soit ; le fournisseur est ensuite bloqué par l'équipe chargée de l'agrément et de la gestion des fournisseurs au siège à Amman.

126. En outre, l'administration a présenté les politiques et procédures opérationnelles permanentes du Comité des plaintes et sanctions contre les fournisseurs, afin de préciser la procédure de blocage du fournisseur susmentionné.

127. À l'issue d'une analyse des directives fournies par l'Office, le Comité n'a trouvé aucune preuve, que ce soit dans le manuel des achats de l'UNRWA ou dans les

politiques et procédures opérationnelles permanentes du Comité des plaintes et sanctions contre les fournisseurs, de règles, critères, restrictions et justifications régissant les fournisseurs ponctuels.

128. Conformément à ce qui précède, le Comité estime que l'UNRWA devrait officialiser la procédure de blocage des fournisseurs ponctuels dans ses règlements et directives.

129. Le Comité recommande à l'UNRWA de définir, dans un manuel ou dans des instructions, les conditions, restrictions et critères qui régissent le blocage et le déblocage d'un fournisseur.

130. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et a fait observer que le blocage et le déblocage des fournisseurs dans le progiciel REACH est effectué par le siège d'Amman, sur la base des pièces justificatives fournies par les bureaux de secteur. L'UNRWA a également indiqué qu'il était en train de mettre à jour la version actuelle du manuel des achats sur la base d'une recommandation faite précédemment par le Comité des commissaires aux comptes, et que de nombreuses instructions administratives seront alignées sur la nouvelle version.

7. Suivi de l'exécution du budget

Examen des charges trimestrielles

131. Les instructions techniques de janvier 2012 sur la budgétisation comprenaient dans le cadre des instructions techniques financières, l'établissement de procédures qui s'appliquent aux progrès réalisés dans l'exécution du budget de l'UNRWA. Plus précisément, conformément au point 7.4 du paragraphe 2 la section F, l'examen du budget et des charges devrait continuer d'être mené sur une base trimestrielle pour l'exercice opérationnel respectif, afin de suivre les crédits budgétaires et de veiller à ce que les gestionnaires de budgets (responsables des programmes et départements) respectent les crédits qui leur sont alloués. L'examen met en évidence les écarts en ce qui concernent les dépassements ou sous-utilisations importants de crédits, le budget révisé et les prévisions de fin de l'année ; il comprend également des recommandations de mesures correctives.

132. En outre, selon le paragraphe 4 du point susmentionné, à la fin de chaque trimestre, le chef des finances des bureaux de secteur, les administrateurs du budget des bureaux de secteur et l'administrateur du budget à la Division du budget au siège doivent se réunir avec le fonctionnaire chargé d'approuver les dépenses pour examiner le budget-programme, le budget des projets et des appels d'urgence de chaque bureau de secteur par rapport aux charges effectives. Les principaux écarts doivent être expliqués et des suggestions de mesures correctives proposées. Les résultats de ces réunions doivent être consignés par compte budgétaire de charges au titre de chaque élément de répartition des tâches, par programme et sous-programme. Des modèles distincts d'examen des budgets et des charges seront fournis en temps opportun pour aider à la réalisation de ces examens.

133. Au cours du processus d'audit, l'Office n'a pas fourni de preuves à l'appui de l'examen des charges trimestrielles de mars, juin, septembre et décembre 2018, de l'analyse des écarts d'approvisionnement et de consommation ou des mesures correctives recommandées, conformément aux dispositions du point 7.4 des instructions techniques en matière de budgétisation.

134. En ce qui concerne le troisième trimestre de 2018, un seul document préliminaire a été communiqué, sans recommandations ou orientations pour respecter les crédits alloués et sans incorporer de mesures correctives dans le processus d'exécution du budget.

135. Le Comité estime que l'Office devrait publier les résultats de ses examens trimestriels des charges en temps utile et de manière exhaustive, de sorte que la planification et l'exécution du budget-programme soient pleinement conformes aux règles et directives de l'Office, afin de garantir que l'accent est mis sur les enseignements tirés de l'expérience, l'évolution stratégique et les principales questions appelant un examen lors de l'établissement du prochain budget annuel.

136. Le Comité a pris note des explications de l'administration et constaté que les informations fournies étaient incomplètes. Dans ce cas, le Comité estime que l'Office doit veiller à ce que les examens trimestriels respectifs des dépenses dans le cadre du contrôle des charges soient effectués par tous les bureaux de secteur.

137. Le Comité est également d'avis que l'Office doit fournir la preuve de l'examen des charges trimestrielles pour le quatrième trimestre, en particulier l'analyse des écarts entre approvisionnement et consommation, et les mesures correctives proposées conformément aux instructions techniques en matière de budgétisation.

138. Le Comité recommande à l'Office de se conformer aux règles dans le cadre de l'exécution du budget et de préparer des examens exhaustifs et spécifiques des charges trimestrielles en temps voulu.

139. L'Office a précisé que trois examens trimestriels des charges sont établis au cours de mois différents, un pour chacun des trois premiers trimestres de l'année, afin de garantir que les modèles sont correctement établis et communiqués à tous les bureaux de secteur et de permettre qu'ils soient examinés par le personnel opérationnel avant de l'être par les directeurs et autres autorités. Cette procédure permet également aux bureaux de secteur de donner des avis en retour, lesquels seront analysés, et au siège de formuler des observations et d'organiser des réunions en conséquence. Pour atteindre ces objectifs, l'Office utilise les pièces justificatives suivantes : (a) modèle d'examen ; (b) courriels ; (c) documents de soumission de terrain ; (d) analyses ; (e) notes et points d'intervention. Le quatrième examen trimestriel des charges n'est toutefois pas nécessaire, car il figure dans le rapport sur les résultats définitifs de l'exécution du budget.

140. L'Office a également déclaré qu'il n'avait fourni que quelques-uns des documents, car il supposait qu'il n'était pas nécessaire d'en fournir l'intégralité pour l'audit. Il a également rappelé au Comité que l'examen du deuxième trimestre s'agissant des charges pour Gaza n'avait pas été publié en raison de la grève industrielle, qui avait eu lieu au cours de la période de discussion du deuxième trimestre, et que l'examen annuel constitue l'examen des charges pour le quatrième trimestre, étant donné que les états financiers qu'il contient sont à l'image des résultats financiers de l'Office. Néanmoins, l'Office a indiqué qu'il changerait le libellé du paragraphe 2 du point 7.4 des instructions techniques en matière financière afin de préciser que le quatrième examen des charges ne serait plus obligatoire et a demandé que la recommandation soit modifiée pour en tenir compte.

8. Informatique et communications

Absence de réunions du conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications en 2018

141. Conformément au paragraphe 4.1 de la section 4 de ses statuts, le Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications doit se réunir au moins une fois par trimestre.

142. Il convient de noter que l'objet de ces réunions est de permettre au Conseil de gouvernance de superviser la stratégie globale de gestion de l'information de l'Office, notamment en ce qui concerne la gestion des processus et de l'information, les impératifs en matière de communication et d'analyse de l'information,

l'infrastructure informatique physique et toutes les applications nécessaires à une gestion efficace de l'information. Le Conseil est également responsable des procédures relatives à l'évaluation, à l'orientation et au contrôle des activités informatiques de l'Office.

143. Afin de vérifier que le conseil de gouvernance s'était acquitté de son mandat, le Comité a demandé que lui soit communiquée la version finale des minutes des réunions tenues en 2018. L'Office n'a pas été en mesure de fournir les documents demandés ; en effet, aucune réunion n'avait eu lieu en 2018, ce qu'il a justifié en disant que les services informatiques étaient gérés par une directrice par intérim. Le Comité a été informé que le Conseil de gouvernance avait tenu sa dernière réunion officielle le 5 décembre 2017.

144. Le Comité est d'avis que l'Office aurait dû s'acquitter de son obligation de faire en sorte que le Conseil de gouvernance se réunisse au moins une fois par trimestre, et que la directrice par intérim aurait dû organiser ces réunions conformément aux responsabilités qui lui incombent en tant que titulaire du poste.

145. Le Comité recommande que le Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications de l'Office tienne des réunions trimestrielles conformément à ses statuts, qui ont été adoptés par l'Office le 1^{er} décembre 2015, compte tenu de l'importance qu'il y a à superviser la stratégie globale de gestion de l'information de l'Office.

146. L'Office n'a pas souscrit à cette recommandation au motif que le Conseil de gouvernance avait repris ses réunions en février 2019 et ne pouvait pas tenir de réunions rétroactives pour 2018. Des réunions trimestrielles seront programmées en temps utile en 2019 avec l'appui de l'Office, le cas échéant.

147. Le Comité considère que les statuts susmentionnés reflètent les pratiques exemplaires du Département de la gestion de l'information et que la tenue d'une seule réunion par an pourrait compromettre le contrôle exercé sur la stratégie globale de gestion de l'information de l'Office et empêcher le Conseil de gouvernance de s'acquitter de ses responsabilités en la matière. En conséquence, le Comité s'assurera que le nombre de réunions tenues au cours de la période correspondante est conforme aux statuts du Conseil.

Renforcement de la sécurité des centres informatiques

148. Conformément au point 5.5.1 des principes régissant la sécurité de l'information qu'il a adoptés en 2011, l'Office doit se doter de mesures de sécurité physique appropriées, notamment de dispositifs permettant de restreindre au seul personnel autorisé l'accès à tous les bureaux, salles et installations de stockage utilisés dans le cadre de la gestion et de la maintenance des systèmes d'information centralisés et des réseaux informatiques.

149. De même, il est précisé à la section B.2 (contrôle physique des accès) de l'instruction technique n° 8 (2017) du Département de la gestion de l'information de l'Office que les salles des serveurs doivent être protégées au moyen de dispositifs de contrôle des accès appropriés.

150. Le 6 novembre 2018, le Comité a procédé à l'inspection physique de toutes les installations informatiques du siège de l'Office à Amman, lesquelles sont situées dans les bâtiments A, B, C, D, E, F, G, H et W. Au cours de cette inspection, il a constaté que le local E-223 (salle des commutateurs du bâtiment E) n'était protégé par aucun système de contrôle des accès et que, dans le bâtiment B, une baie de commutation se trouvait dans le couloir sans aucune protection, de sorte que quiconque pouvait y accéder.

151. La principale antenne parabolique du réseau étendu, qui permet la communication entre le siège d'Amman et tous les bureaux de secteur, est située sur le parking. S'il a été confirmé que l'antenne ne risquait pas d'être endommagée par les véhicules, le Comité a constaté que l'accès était ouvert aux piétons et que l'antenne n'était équipée d'aucune protection, telle que barreaux ou clôture, de sorte que quiconque pourrait endommager les liaisons par fibre optique et priver les installations de tout moyen de communication.

152. Le Comité n'a reçu aucune autre information concernant la protection de l'accès à la salle des commutateurs. Il estime que l'Office devrait toujours se conformer à ses propres principes en matière de sécurité de l'information ainsi qu'à l'instruction technique n° 8 du Département de la gestion de l'information, qui disposent que l'accès doit être contrôlé au moyen de systèmes de sécurité physique, tels que des serrures aux portes et aux fenêtres, et par des agents de sécurité ou des dispositifs d'identification tels que des cartes biométriques ou des cartes à puce.

153. Le Comité recommande que l'Office renforce le contrôle des accès aux salles des commutateurs et à l'antenne parabolique du réseau étendu afin de se conformer à ses principes en matière de sécurité de l'information et à l'instruction technique n° 8 (2017) du Département de la gestion de l'information.

154. L'Office n'a pas souscrit à cette recommandation et a informé l'équipe chargée de l'audit que les problèmes relatifs à l'accès aux salles des commutateurs avaient été réglés en 2019. S'agissant de l'accès à l'antenne parabolique, l'Office estime qu'il n'est pas nécessaire d'installer une protection supplémentaire puisque le complexe lui-même est équipé d'un système de contrôle des accès.

155. Les informations communiquées seront évaluées par le Comité lors de sa prochaine visite.

Absence d'exercices de reprise après sinistre en 2018

156. Conformément au point 5.10.2 (gestion de la continuité des opérations) de ses principes régissant la sécurité de l'information, l'Office est tenu, de façon régulière, d'élaborer, de tenir à jour et de mettre à l'essai plans de continuité des opérations et de reprise après sinistre pour ses actifs informatiques afin de garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des données et d'être en mesure de gérer les interruptions des activités et d'assurer la continuité des opérations essentielles.

157. De même, conformément à la section C.2 (politique de reprise informatique après sinistre) de l'instruction technique n° 7 (2012) de la Division des systèmes informatiques de l'Office, les plans de reprise après sinistre de chaque service informatique et de chaque composante de l'infrastructure doivent être mis à l'essai chaque année pour assurer leur amélioration continue et vérifier leur pertinence.

158. Le bureau de Jordanie a informé le Comité que le dernier exercice de reprise après sinistre avait eu lieu le 20 décembre 2017 et qu'aucun exercice n'avait été organisé en 2018. Le bureau de Cisjordanie a fait savoir qu'aucun exercice n'avait eu lieu depuis 2016 en raison d'un manque de ressources et de la vacance du poste d'ingénieur systèmes en 2017 et 2018, et qu'il serait procédé à un tel exercice avant la fin de 2019. Le bureau du Liban a également informé le Comité qu'aucun exercice n'avait été organisé en 2018 du fait de la situation financière de l'Office.

159. Le Comité est d'avis que l'Office devrait organiser des exercices de reprise après sinistre chaque année, conformément aux règlements susmentionnés.

160. Le Comité recommande que les bureaux de l'Office en Jordanie, en Cisjordanie et au Liban procèdent au moins une fois par an à un exercice de reprise après sinistre pour se conformer aux dispositions des principes de

L'Office régissant la sécurité de l'information et à l'instruction technique n° 7 (2012) de la Division des systèmes informatiques.

161. L'Office a souscrit à cette recommandation et fait savoir qu'il s'emploierait à la mettre en œuvre.

9. Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit

Enregistrement des microcrédits, des intérêts et des pénalités de retard

162. Conformément à la politique et aux directives en matière de services sociaux adoptées par l'Office en avril 2008, le Département des secours et des services sociaux du bureau du Liban propose différents types de microcrédits, qui sont accordés sous certaines conditions aux personnes inscrites auprès de l'Office et doivent être utilisés dans le respect des objectifs définis dans chaque contrat de prêt.

163. Conformément aux directives de l'Office relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit, ces prêts sont assortis d'un taux d'intérêt de 7 % et d'une pénalité de retard pouvant atteindre 5 % du montant du versement à recevoir.

164. Par ailleurs, la norme IPSAS 1 (Présentation des états financiers) prévoit la comptabilisation d'opérations et d'autres événements au moment où ils se produisent et non pas lors de l'entrée ou de la sortie de trésorerie ou d'équivalents de trésorerie.

165. Le Département des secours et des services sociaux du bureau du Liban tient le registre de tous les nouveaux prêts qu'il a accordés pendant l'année ainsi que des montants dus et des versements effectués par les débiteurs, lesquels sont enregistrés par le Département de la gestion financière dans le système d'information comptable REACH.

166. En examinant ces microcrédits, le Comité a noté que les intérêts étaient comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse, au moment où le débiteur effectuait un versement, et non selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Il a également noté que le montant total des créances au titre de ces prêts au 31 décembre 2018 (2,59 millions de dollars) ne comprenait que le solde impayé du principal, mais pas les intérêts ni les pénalités de retard à recevoir à cette date.

167. En conséquence, le Comité a rencontré le commis comptable du bureau du Liban, qui a indiqué qu'il était conscient de la situation, mais que le système REACH ne permettait pas au personnel d'enregistrer l'intégralité des transactions car cette fonction n'était pas automatisée.

168. À cet égard, le Comité est d'avis qu'il n'est pas nécessaire que cette fonction soit automatisée et que les intérêts et les pénalités de retard pourraient être comptabilisés manuellement à la date d'échéance.

169. En résumé, le Département de la gestion financière du bureau du Liban ne comptabilise pas les intérêts et les pénalités de retard selon la méthode de la comptabilité d'exercice, comme le prévoit la norme IPSAS.

170. Le Comité recommande que le bureau du Liban comptabilise les intérêts et les pénalités de retard à recevoir selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément à la norme IPSAS 1, sachant que les prêts sont assortis de dates d'échéance et de conditions déterminées par l'Office et préalablement connues de lui.

171. L'Office a déclaré que les intérêts et les pénalités de retard ne pouvaient pas être comptabilisés lors de la constatation initiale en application de la norme IPSAS 1, celle-ci prévoyant que les opérations et les autres événements devaient être comptabilisés au moment où ils se produisaient et non pas lors de l'entrée ou de la sortie de trésorerie ou d'équivalents de trésorerie. Les intérêts et les pénalités n'étant

dus à l'Office qu'à la date d'échéance, ils ne pouvaient être comptabilisés au moment de l'octroi du prêt, car cela équivaldrait à constater une opération qui ne s'était pas encore produite.

172. Le Comité convient avec l'Office que les intérêts et les pénalités ne peuvent pas être comptabilisés lors de la constatation initiale. Toutefois, sa recommandation vise à faire en sorte que la comptabilisation se produise à la date d'échéance de chaque versement ou lorsque les conditions d'application des pénalités sont remplies, l'objectif étant que l'Office comptabilise toutes les créances à recevoir au titre des prêts selon la méthode de la comptabilité d'exercice, c'est-à-dire au moment où les critères de constatation sont remplis, et non au moment où les sommes sont reçues.

10. Département du microfinancement

173. 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 2018 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

174. Le Département du microfinancement a continué d'améliorer ses résultats, enregistrant un résultat net positif pour la troisième année consécutive. Ce résultat s'est élevé à 4,55 millions de dollars en 2018, contre 3,01 millions en 2017, soit une augmentation de 1,54 million (51 %), qui résulte pour l'essentiel d'une augmentation de 420 424 dollars (3,9 %) des intérêts sur les prêts et d'un gain de 636 872 dollars au titre des frais bancaires et des commissions de recouvrement des créances (contre 398 947 dollars en 2017). Le Comité a audité les états financiers établis pour 2018 et émis une opinion sans réserve.

Absence de cadre officiel écrit en matière de gestion des risques

175. Un cadre de gestion des risques est une procédure structurée visant à recenser les menaces potentielles pour une organisation, à définir une stratégie permettant d'éliminer les risques ou d'en limiter les répercussions et à établir des mécanismes permettant de contrôler et d'évaluer efficacement cette stratégie.

176. À l'heure actuelle, le Département ne dispose d'aucun cadre officiel écrit pour orienter, surveiller et contrôler le processus de gestion des risques.

177. Le Comité estime indispensable que le Département élabore un cadre de gestion des risques officiel par écrit afin de s'assurer d'apporter une réponse adaptée en cas de risque d'exploitation et d'atteindre ainsi ses objectifs.

178. Le Comité recommande que la direction du Département du microfinancement de l'Office établisse des procédures et des politiques officielles écrites, qui devront être appliquées de façon cohérente dans l'ensemble du Département et faire l'objet d'une formation à l'intention du personnel actuellement chargé de la gestion des risques.

179. L'Office a souscrit à cette recommandation.

Absence de suivi direct auprès des emprunteurs concernant les versements effectués au titre du remboursement des prêts et les montants restant dus

180. Il ressort de l'évaluation et de la surveillance des cycles du Département du microfinancement de l'Office ainsi que des remboursements des prêts et des montants

restant dus que le Département n'assure pas de contrôle et de suivi réguliers des versements et des sommes dues et ne tient pas les emprunteurs directement informés de la situation. La pratique actuelle consiste à délivrer un reçu à l'emprunteur sur réception d'un versement ; ce reçu est délivré manuellement lorsque la somme est perçue par le responsable des prêts au bureau de secteur ou généré par le système lorsque l'emprunteur effectue le paiement dans une succursale.

181. Le Comité considère que l'existence d'un système indépendant permettant d'assurer le contrôle et le suivi réguliers des versements effectués et des montants restant dus et d'en informer directement les emprunteurs réduit le risque de paiement tardif ou d'utilisation des sommes versées à d'autres fins.

182. Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'Office mette en place un système indépendant permettant de confirmer directement aux emprunteurs les versements effectués et les montants restant dus. Ce système pourrait être automatisé pour que les emprunteurs reçoivent régulièrement des messages leur confirmant les versements reçus et le solde du prêt.

183. L'Office a souscrit à cette recommandation.

Séparation des fonctions

184. Les observations suivantes ont été faites au cours de l'audit :

a) Une grille d'attribution des droits d'accès établissant les fonctions des membres du personnel et le niveau d'accès requis dans chaque cas a été élaborée pour le système de gestion des prêts (application Omni), mais n'a pas été approuvée par la direction ;

b) Des comptes génériques sont assignés à divers membres du personnel en fonction des besoins, ce qui n'est pas conforme au principe de séparation des fonctions, ces utilisateurs disposant alors de deux comptes actifs, l'un avec leurs propres droits d'accès et l'autre avec les droits d'accès nouvellement assignés, ce qui leur permet de créer et de valider des transactions sans approbation indépendante au niveau requis.

185. Lorsque des droits d'accès à l'application OMNI sont accordés aux utilisateurs sans qu'une grille d'attribution n'ait été approuvée au préalable, le risque existe que le niveau d'accès soit inadapté et que le principe de séparation des fonctions ne soit pas respecté, ce qui peut compromettre l'intégrité et la confidentialité des informations. Lorsque deux comptes distincts assortis de niveaux d'accès différents sont assignés à un même membre du personnel, il se peut que des transactions erronées ou non autorisées soient effectuées sans autorisation appropriée et ne soient pas détectées en temps voulu.

186. En outre, si les opérations et transactions critiques effectuées dans l'application Omni ne sont pas enregistrées et examinées périodiquement, il se peut que les violations ou les tentatives de violation ne soient pas détectées à temps.

187. Le Comité recommande que le Département du microfinancement obtienne de la direction l'autorisation d'utiliser la grille d'attribution des droits d'accès dans l'application Omni, compte tenu des conflits d'intérêt potentiels liés à l'absence de séparation des fonctions.

188. Le Comité recommande que l'Office améliore la manière dont les comptes génériques sont assignés afin d'éviter les risques connexes, en tenant compte des considérations suivantes : un formulaire officiel de demande de droits utilisateurs accompagné des autorisations accordées par la direction doit être utilisé pour octroyer ou révoquer les droits d'accès à un compte générique afin d'assurer le respect du principe de responsabilité ; le compte actif de l'utilisateur

doit être désactivé avant qu'un nouveau compte ne lui soit assigné afin d'éviter tout problème lié à la séparation des fonctions ; les opérations effectuées dans l'application Omni doivent être enregistrées et examinées périodiquement par des responsables indépendants afin de repérer toute violation et toute mesure alarmante ou excessive prise pendant la période. Cet examen doit être officiellement consigné pour référence.

189. L'Office a souscrit à ces deux recommandations.

Accès inapproprié

190. L'audit a révélé que certains utilisateurs avaient des droits d'accès qui ne correspondaient pas à leur définition d'emploi ou à leur niveau hiérarchique. À cet égard, il convient de noter qu'un accès inapproprié à certaines fonctions peut donner lieu à des abus ou à des erreurs humaines touchant des procédures critiques et nuire à l'exactitude des états financiers.

191. Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'Office procède immédiatement à l'examen de la liste des utilisateurs de l'application Omni ayant accès aux écrans des paramètres généraux de constitution de provisions, limite cet accès aux utilisateurs présentant la définition d'emploi et le niveau hiérarchique appropriés et révoque tout accès inutile ou injustifié.

192. L'Office a souscrit à cette recommandation.

C. Informations communiquées par l'administration

193. 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

194. 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 3,15 millions de dollars, qui se décompose comme suit : 745 487 dollars de pertes de stocks (détectées lors de la vérification des stocks physiques), 1 244 163 dollars de pertes d'encours des prêts, 713 916 dollars de pertes de biens et 451 526 dollars de pertes sur créances. Aucune perte de montants en espèces ou de contributions à recevoir n'a été signalée (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

195. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'Office a indiqué avoir procédé à des versements à titre gracieux d'un montant de 1,74 million de dollars en 2018, au titre de prestations liées à la cessation de service.

3. Cas de fraude ou de présomption de fraude

196. 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.

197. 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.

198. 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 par l'Office et communiqués dans le présent 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 47 cas de fraude avérée ou présumée au cours de la période considérée. Pour 19 de ces 47 cas (41 %), une enquête avait été menée et classée au cours de l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 11 298 dollars. Les 28 autres cas (59 %) font toujours l'objet d'une enquête dont l'Office présentera les résultats l'année prochaine. L'un des cas concerne l'année 2016, huit se rapportent à 2017 et huit à 2018. Le Comité est préoccupé par la lenteur des enquêtes, les affaires non réglées représentant plus de 59 % 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

199. 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 Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay **Scheller**

Le Contrôleur général de la République du Chili
(Auditeur principal)
(Signé) Jorge **Bermúdez**

Le Contrôleur et Auditeur général des comptes de l'Inde
(Signé) Rajiv **Mehrishi**

Le 24 juillet 2019

Annexe I

État d'application des recommandations jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2017

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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	2013	A/69/5/Add.4, chap. II, par. 40	Entreprendre un état des lieux afin de recenser et de réunir les contrôles internes essentiels à son fonctionnement, dans un document unique qui fera référence à d'autres documents contenant les procédures détaillées.	L'UNRWA a soumis le document de gouvernance au Comité aux fins de classement de la recommandation.	Le Comité a examiné les instruments de gouvernance et de responsabilité préparés par le Bureau du Commissaire général, dans lesquels est présenté le cadre réglementaire de l'Office. Il a obtenu 926 des documents cités dans le document susmentionné mais, dans de nombreux cas, le lien hypertexte ne fonctionnait pas. Les 170 autres documents n'étaient pas disponibles et aucun appui n'a été fourni à cet égard. Par conséquent, le Comité considère la recommandation comme en cours d'application.		X		
2	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 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	L'Office a pris les mesures suivantes : a) Il s'est renseigné sur les cadres de police d'assurance utilisés par les autres organismes des Nations Unies ; b) Il a présenté un cadre de police d'assurance dans l'instruction technique n° 8 de la Division de l'approvisionnement ; c) Il a mis en place une structure organisationnelle et défini les rôles et responsabilités aux fins de	Compte tenu des mesures prises et des explications et des documents fournis par l'Office, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N ^o	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen-	Recommen-	Recommen-	Recommen-
						dation appliquée	dation en cours d'application	dation non appliquée	dation devenue caduque
			il se référera pour décider quelles devraient être la nature des biens assurés et la valeur couverte par l'assurance.	l'évaluation de l'exposition aux risques ; d) Il a établi des contrats d'assurance clairs qui sont actuellement en vigueur et couvrent les risques liés aux incendies, aux tiers, à la trésorerie, aux cargaisons maritimes et aux véhicules.					
3	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 23	a) 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 effectives ; b) 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.	Une approche intégrée est désormais en place : tous les mois, l'Office et la compagnie d'assurance conviennent ensemble de l'état des comptes. De plus, les montants prélevés au titre de l'assurance maladie sur les états de paie dans le système REACH compensent les paiements réguliers effectués par l'Office, de façon à ce que les avances consenties soient régulièrement remboursées. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	D'autres questions et demandes de documents ont été adressées à l'Office afin d'évaluer la mise en oeuvre de la recommandation, en particulier la réglementation appliquée dans le cadre des contrats en vigueur et des accords les plus récents conclus avec le prestataire actuel. La documentation complète n'a pas été fournie. Dans ce contexte, la recommandation est considérée comme en cours d'application. Compte tenu de l'état d'avancement du processus visant à assurer le rapprochement des relevés mensuels, le Comité considère la recommandation comme en cours d'application.		X		
4	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 31	a) Accélérer l'attribution d'un numéro d'inventaire physique pour chaque actif inscrit dans le registre des immobilisations géré par le système REACH aux fins d'un meilleur suivi et d'une surveillance plus aisée	En plus des réponses apportées antérieurement dans le cadre de l'audit intermédiaire de 2018, l'UNRWA a communiqué les registres à jour de tous les bureaux. Plus particulièrement, il avait été	a) Aux bureaux visités, l'attribution d'identifiants uniques n'est pas terminée. Elle ne reprendra que lorsque le système de code à barres sera pleinement opérationnel.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			des actifs ; b) concevoir un dispositif d'identification unique afin de relier le système REACH aux autres systèmes utilisés pour enregistrer les actifs fixes ; c) accélérer le rapprochement entre le nombre de véhicules inscrits dans le système REACH et celui des véhicules repris dans le système de gestion du parc.	demandé au bureau du Liban de fournir des précisions dans le cadre de l'audit intérimaire des activités des bureaux de secteur de 2018, ce qui a été fait. L'examen du système de code à barres est désormais mené séparément et les documents soumis au titre de la recommandation ci-après (voir ci-dessous) le seront également. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	b) La connexion du système REACH et du système de code à barres n'est pas encore terminée au bureau de Jordanie mais est sur le point de l'être. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
5	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 36	a) 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 numéroté les actifs, le temps de réactiver le système de code à barres ; b) améliorer la communication et 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) accélérer la réactivation du système de code à barres dans le système REACH pour faciliter le suivi et le contrôle des acquisitions	Le système Barcode II a été déployé au bureau de Jordanie en octobre, dans le cadre d'un projet pilote. La recommandation est en cours d'application. Les problèmes mineurs signalés par des utilisateurs sont en train d'être réglés afin de s'assurer du bon fonctionnement du système pour tous les utilisateurs. Un plan de mise en service sera élaboré en vue de la mise en oeuvre du système aux bureaux de secteur au troisième trimestre de 2019.	Au bureau de Jordanie, Barcode II n'a pas encore été pleinement déployé. Il a été mis en service dans des entrepôts du bureau, à la Division des achats et de la logistique. Il n'a pas encore été déployé au niveau de l'Office.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
6	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 75	et des actifs mis au rebut ou transférés d'un lieu à un autre. 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 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.	a) Il est prévu de réviser le manuel des achats en 2019 et il sera tenu compte du renouvellement des contrats. b) Un outil d'évaluation obligatoire des prestataires est en train d'être mis au point dans le système REACH afin de faciliter la collecte de données aux fins d'évaluation des services fournis par les prestataires. Il sera opérationnel d'ici à la fin de l'année 2019.	Le Comité a estimé que l'application de la recommandation était subordonnée à la révision du manuel des achats et à l'évaluation obligatoire des prestataires dans le système REACH.		X		
7	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 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, un calendrier 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	a) Cette partie a été mise en oeuvre : le plan d'achat précise les dates auxquelles les demandes d'achats doivent être faites. b) L'UNRWA a publié un appel d'offres ouvert en novembre 2018, qui est désormais en cours d'évaluation technique, l'objectif étant que les nouveaux accords à long terme avec des fournisseurs locaux puissent être établis en avril 2019.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
8	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 87	aux besoins urgents de fournitures médicales. a) 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) 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 faire rapport sur la base des indicateurs clefs de performance, conformément aux instructions techniques relatives à la passation de marchés ; c) procéder à une évaluation complète du prestataire et 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.	L'UNRWA fait savoir que l'attribution du marché au deuxième meilleur soumissionnaire était un cas exceptionnel, et qu'il respecte les dispositions du manuel des achats et fournit la documentation relative aux prestataires externes d'élimination des déchets solides dans les camps de réfugiés palestiniens de Baqaa, de Jarach, de Souf et de Hosn.	Le Comité a examiné la documentation relative aux prestataires externes d'élimination des déchets solides, qui, en 2018, sont restés les mêmes, et n'a pas détecté de nouvelle attribution de marché au deuxième meilleur soumissionnaire. De plus, des preuves ont été fournies, attestant du fait que les activités du prestataire sont suivies et enregistrées, et ce, tous les trimestres. Compte tenu des progrès actuellement constatés, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
9	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 97	a) Trouver d'autres sources de financement pour achever le projet ; b) organiser des séances de formation sur la gestion des contrats à	b) La partie b) de la recommandation n'a toujours pas été appliquée et l'Office fait savoir qu'en 2018, il a pris des mesures d'austérité qui ont	Bien que les mesures d'austérité mentionnées par l'UNRWA ne lui aient pas permis de mener des activités de formation, que celles-ci		X		

					<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen-	Recommen-	Recommen-
						dation appliquée	dation en cours d'application	dation non appliquée
								Recommen- dation devenue caduque
			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 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.	entraîné une réduction de 100% des activités des formation.	dépendent des fonds disponibles et qu'elles soient temporaires, l'Office a fixé la date butoir de soumission de son rapport à l'Assemblée générale au second trimestre de 2019. Par conséquent, le Comité considère la recommandation comme en cours d'application.			
10	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 103	Suivre rigoureusement les contrats, 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 c'est possible, résilier le contrat sans délai afin d'éviter que le projet ne	L'UNRWA a communiqué la politique relative aux travaux de construction, intitulée « Procédures et pratiques relatives aux travaux de construction ».	L'Office a élaboré des politiques relatives aux travaux de construction qui sont effectives depuis le 1 ^{er} janvier 2019. Par conséquent, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X		

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen-	Recommen-	Recommen-	Recommen-
						dation appliquée	dation en cours d'application	dation non appliquée	dation devenue caduque
			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.						
11	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 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 ainsi éviter la révision du cahier des charges pendant l'exécution du projet ; c) veiller à ce que des rapports soient transmis tous les mois au donateur, conformément à l'accord de financement.	a) L'UNRWA veille à ce que les programmes et les départements concernés joignent les plans de travail à leurs propositions avant de les soumettre aux donateurs. c) Le bureau de Jordanie respecte les dates butoir de soumission des rapports d'activité. La seule exception sont les projets financés par le Fonds saoudien pour le développement, pour lesquels des rapports sont établis tous les mois. Ceci a été porté à l'attention du donateur lors d'une de ses missions sur le terrain. De plus, compte tenu des règles particulières relatives à ce donateur, son représentant a été informé de toutes les étapes des projets financés par lui, puisque le donateur doit approuver chaque achat, offre, attribution de marché, ordre de modification et reprogrammation, entre autres, avant toute prise de décision sur le terrain.	Le Comité a demandé un échantillon au bureau de Jordanie afin de pouvoir classer la recommandation et couvrir tous les aspects connexes. L'Office a fourni des preuves différentes de celles qui avaient été demandées, comme il l'a également été expliqué au cours de la visite sur le terrain. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
12	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 119	Créer sur l'intranet une page Web réservée au Département de la sécurité et de la gestion	L'Office continue de mettre à jour ses meilleures pratiques et enseignements à retenir en	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de la date butoir de mise en oeuvre		X		

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			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.	matière de sécurité du personnel. Dans le même temps, le Bureau du Commissaire général met à jour et améliore l'intranet, notamment les pages Web des différents départements. En mai 2019, l'UNRWA a fait savoir qu'il avait fixé la date butoir de ce projet au quatrième trimestre de 2019.	fixée au quatrième trimestre de 2019, la recommandation est toujours en cours d'application.				
13	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 123	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.	La recommandation est toujours en cours d'application et l'Office continue d'élaborer ses plans de continuité des opérations. En mai 2019, l'UNRWA a fait savoir qu'il avait fixé la date butoir de ce projet au quatrième trimestre de 2019.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de la date butoir de mise en oeuvre fixée au quatrième trimestre de 2019, la recommandation est toujours en cours d'application.		X		
14	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 153	Le Comité recommande 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 rendus d'entretien détaillés qui précèdent les nominations soient présentés dans les délais convenus afin de réduire les retards de recrutement.	a) Le siège 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. b) Le Département des ressources humaines au siège a été le premier à mener à bien la réforme des procédures de recrutement de l'Office, qui viendra grandement améliorer la situation, en particulier en ce qui concerne ces aspects de	L'administration n'a fourni aucune nouvelle preuve relative à l'application de la recommandation : aucune information sur le plan d'organisation de la relève élaboré par le bureau de Cisjordanie, aucune précision sur l'arrangement prévu pour le personnel chargé du recrutement afin d'assurer la continuité du processus ou aucune information sur la rationalisation de la procédure de recrutement entre les départements recruteurs et le Département des ressources humaines. Il n'a pas non plus été prouvé que le suivi des		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
				la recommandation. Le Département et le service des ressources humaines du bureau de Cisjordanie ont pris des mesures en vue de simplifier le processus de recrutement entre les départements recruteurs et les ressources humaines, afin que des comptes rendus d'entretien détaillés soient établis conformément aux normes fixées par l'Office et à la méthode de conduite des entretiens axés sur les compétences, et que les retards de recrutement soient réduits au minimum. En novembre 2017, la section du recrutement du siège a effectué une visite au bureau de Cisjordanie en lien avec la réforme des procédures de recrutement, que le bureau devait mettre en oeuvre d'ici au 31 décembre 2017. Une copie du matériel de formation a été fournie comme document justificatif. De plus, en février 2018, dans le cadre du suivi assuré par le Département des ressources humaines, le Directeur des ressources humaines a demandé à tous les bureaux de secteur s'ils avaient commencé à utiliser la nouvelle méthode d'évaluation. Le service des ressources humaines du bureau de Cisjordanie a confirmé qu'il appliquait la nouvelle méthode	recrutements avait permis de réduire les délais de recrutement. Par conséquent, la recommandation est toujours considérée comme en cours d'application.				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
15	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 167	a) Accélérer le recouvrement des sommes versées à tort au titre de la cessation de service ; b) améliorer la procédure de vérification du calcul des prestations liées à la cessation de service avant le versement de toute somme ; c) 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) comptabiliser les sommes versées à tort au personnel	depuis novembre 2017 et que tous les membres du jury d'entretien étaient formés avant la conduite des entretiens. Concernant la soumission de preuves attestant de l'amélioration des délais de recrutement dans les bureaux de secteur à la suite de la réforme des procédures de recrutement, ladite amélioration n'a pu être mesurée que dans les six à douze mois qui ont suivi la mise en oeuvre de la réforme. Compte tenu de ce qui précède, le Département des ressources humaines demande au Comité de classer la recommandation.	Toutes les mesures susmentionnées ont été mises en oeuvre. L'UNRWA demande au Comité de classer cette recommandation.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, la recommandation est considérée comme appliquée.	X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
16	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 186	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. a) Tenir régulièrement des séances de sensibilisation aux principes régissant la sécurité de l'information à l'intention de son personnel afin d'améliorer ses 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.	UNRWA a fait savoir qu'il enverrait une circulaire à tous ses bureaux pour leur rappeler les principes régissant la sécurité de l'information.	La partie b) de la recommandation est classée, l'UNRWA ayant distribué une circulaire à tous ses bureaux de secteur le 25 novembre 2018 afin de s'assurer que son personnel respecte les principes régissant la sécurité de l'information. Par conséquent, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
17	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 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 interne a été finalisé et mis à l'essai dans le cadre de l'audit du recrutement en cours, qui a été planifié et ouvert. Le manuel, établi conformément aux normes professionnelles pertinentes, contient plusieurs listes de vérification et des instructions afin de guider les auditeurs et le Département dans toutes les étapes de l'exercice d'audit. L'UNRWA demande donc au Comité de considérer la recommandation comme appliquée.	L'UNRWA a prouvé qu'il avait élaboré un manuel d'audit visant à encadrer l'exercice d'audit. La partie a) de la recommandation avait déjà été classée. Par conséquent, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
18	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 211	a) Améliorer la coordination entre le Département de l'informatique et celui des	Malgré des lenteurs dans l'obtention du formulaire de révocation des droits d'accès,	Après que les preuves voulues ont été obtenues auprès de l'Office, le risque que	X			

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			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) faire en sorte que l'utilisation des comptes des agents ayant cessé leurs fonctions soit soumise à une dérogation officielle dûment motivée et à l'approbation de l'administration ; c) veiller à ce que les comptes des agents qui cessent leurs fonctions soient supprimés dans le cadre des formalités de séparation.	la date à laquelle l'utilisateur en question s'est connecté pour la dernière fois a été vérifiée et aucune connexion n'avait été enregistrée. Ce retard est du au fait qu'au cours de la période considérée, un membre du personnel (responsable des prêts) a fait l'objet d'une enquête de l'UNRWA : afin d'éviter toute accusation de représailles administratives, le Département du microfinancement n'a pas révoqué ses droits d'accès tant que l'enquête était en cours.	représente cette observation été évalué. Le risque visé par la recommandation a été éliminé et, par conséquent, la recommandation est considérée comme appliquée.				
19	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 220	Le Comité recommande 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.	Le Département du microfinancement a élaboré une révision de la directive n° 25. Celle-ci a été examinée par le département juridique et le bureau du Commissaire général adjoint, et dûment signée. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	La directive n° 25 a été reçue, approuvée et signée. De plus, le Conseil consultatif est composé de toutes les catégories de membres citées dans le document. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
20	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 20	a) Mettre au point et utiliser un mécanisme d'exécution propre à garantir le respect des directives relatives aux	Le siège à Amman met en oeuvre les directives relatives aux voyages officiels pour le	Compte tenu des mesures prises par l'Office et des échanges à cet égard, la	X			

N ^o	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			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 ; b) examiner les directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion et rechercher les moyens permettant d'obtenir les meilleurs tarifs pour les voyages.	personnel de l'UNRWA (ASI 01/2016). Les directives relatives aux délais de réservation des billets d'avion ont été mises en oeuvre. Toutefois, en raison des longs délais nécessaires à l'obtention de visas, d'approbations et d'habilitation de sécurité, il n'est pas toujours aisé de présenter les demandes de voyage officiel 15 jours à l'avance, comme l'exigent les règles relatives aux voyages de l'UNRWA. Tout est fait pour que les délais de soumission des demandes de voyage soient respectés dans le cadre de l'entrée en fonctions.	recommandation est considérée comme appliquée.				
21	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 21	a) Inscrire 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'assurer que tous les voyages officiels soient réservés par le service en charge des voyages et éviter les réservations personnelles afin de renforcer la conformité aux procédures d'achat ; c) veiller 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.	En coordination avec le Département de la gestion de l'information, l'UNRWA a défini les modifications à apporter au système de gestion des voyages au siège à Amman, qui a été modifié en conséquence.	La section des voyages de l'UNRWA a fourni des preuves attestant du fait que le système de gestion des voyages au siège avait été mis à jour et que les services des voyages dans les différents bureaux de secteur avaient amélioré leur procédure de demande, de réservation et de conservation des documents correspondant à chaque achat de billet.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
22	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 25	a) Conserver les devis non retenus dans le dossier afin de faciliter le contrôle interne et confirmer que la meilleure option soit choisie ; b) veiller à ce que les devis reçus proviennent d'au moins trois agents afin d'élargir l'éventail de choix possibles ; c) indiquer les raisons, le cas échéant, pour lesquelles l'option la plus économique n'est pas retenue, et veiller à ce que le choix soit validé par les services administratifs.	a) La pratique consistant à conserver les devis non retenus afin de garantir le meilleur rapport qualité-prix parmi trois options a été mise en oeuvre. b) Cette mesure a été mise en oeuvre et intégrée au système. c) Le service de gestion des voyages a procédé aux modifications recommandées et ajouté la date de réservation.	L'Office a amélioré sa procédure d'achat des billets d'avion en passant des accords à long terme avec différentes agences. Le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
23	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 33	a) 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) renforcer le contrôle des évaluations du personnel et veiller à ce que les chefs de département et de division exercent leur rôle de vérification de l'achèvement des évaluations du personnel.	L'examen de la gestion de la performance est toujours en cours, notamment pour ce qui est de l'obligation de créer un nouveau système d'e-performance. Aucun progrès significatif n'a été enregistré au cours de l'année considérée et cette initiative a été reportée à 2019.	L'Office n'a fourni aucune nouvelle preuve relative à l'application de la recommandation. De plus, il lui avait été demandé d'expliquer les avancements d'échelon décidés dans le cadre du processus visant à donner au personnel une chance de s'améliorer, et qui n'ont débouché sur aucune amélioration au bureau du Liban. Aucune explication n'a été fournie à cet égard. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
24	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 37	a) Améliorer ses procédures de vérification des droits à prestations calculés manuellement en attendant l'aménagement de l'interface entre le système informatique	L'Office affirme que la demande de modification n° 67/2017 du 14 juin 2017 donne suite à la recommandation et que la date butoir de mise en oeuvre de la	L'Office n'a toujours pas fourni la copie de la demande de modification en question. La mise en oeuvre étant prévue au quatrième trimestre de 2019, la recommandation		X		

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité				
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			de traitement des congés et le progiciel REACH, de façon à réduire le risque d'erreur humaine ; b) 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.	modification en question a été fixée au quatrième trimestre de 2019.	est toujours en cours d'application.				
25	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 42	S'efforcer de respecter les délais de recrutement de manière à rendre service aux réfugiés efficacement et en temps utile.	L'Office a établi un rapport sur la réforme des procédures de recrutement, la circulaire n° 01/2018, l'évaluation des candidats dans le cadre d'entretiens axés sur les compétences et la création d'un tableau de suivi des recrutements sur le plan international.	L'explication fournie par les responsables des ressources humaines des bureaux du Liban et de République arabe syrienne était satisfaisante. Le Directeur des ressources humaines a noté que, afin d'éviter les retards dans le processus de recrutement, il conviendrait de mettre en place un dispositif d'alerte rapide ainsi que des solutions créatives et des solutions de diffusion exceptionnelles. D'autres examens sont prévus dans le cadre de l'audit de 2019. Le Comité considère la recommandation comme en cours d'application.		X		
26	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 46	a) 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	Des modifications ont été apportées au progiciel REACH afin de tenir compte des paramètres liés aux congés des prestataires de services intégrés et faire en sorte que toute modification apportée aux directives sur les droits à	Le Comité a examiné les modifications apportées et considère la recommandation comme appliquée.	X			

A/74/5/Add.4

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			congés ; c) 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.	automatiquement approuvés dans le système au 20 du mois. En mai 2019, le Département des ressources humaines a fourni des preuves des améliorations apportées au système de suivi. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.					
29	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 70	a) Se renseigner sur les irrégularités observées dans les soldes de congés et faire le nécessaire pour établir les droits à congé exacts de tous les membres du personnel ; b) 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) 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	Dans un courriel, l'UNRWA a expliqué que les irrégularités observées dans les soldes de congés étaient liées au fait que des membres du personnel étaient passés d'une semaine de travail de cinq jours à une semaine de travail de six jours et inversement. En mai 2019, l'Office a apporté une réponse satisfaisante concernant le rapprochement des soldes de congés du personnel recruté sur le plan régional figurant dans le système informatique de traitement des congés et fourni les preuves demandées.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
30	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 71	et de la vérification dans le journal d'audit. 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 pendant les périodes de traitement des états de paie soient automatiquement transférées dans REACH une fois les périodes de blocage terminées.	UNRWA a fait savoir qu'une nouvelle solution avait été mise en place afin de permettre au module électronique de gestion du temps de classer les demandes de congé en attente d'approbation dans la catégorie « en attente d'approbation » et de revoir l'interface entre REACH et le système électronique de gestion du temps. Ceci est lié à la circulaire A/03/2018 relative à l'approbation automatique des congés annuels et des congés de maladie non certifiés du personnel recruté sur le plan régional en vigueur depuis le 20 mars 2018, qui dispose que tous les congés en attente d'approbation depuis plus de trois jours seront automatiquement approuvés dans le système au 20 du mois.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
31	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 78	a) 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) créer un	Le bureau de République arabe syrienne a procédé à une migration des données vers le module de gestion des urgences du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés. Il s'est servi du système pour établir la liste des bénéficiaires de la première vague d'assistance pécuniaire de 2019.	L'UNRWA a fourni les preuves demandées attestant des activités entreprises et des mesures prises afin de résoudre et corriger les irrégularités détectées. Le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			

A/74/5/Add.4

Avis des commissaires aux comptes après vérification					
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité
				informatisé de gestion des urgences. Le bureau a détecté 133 familles dont les renseignements avaient été consignés deux fois dans leur totalité et 437 autres familles dont ils l'avaient été en partie. Ces doublons ont été supprimés du système. Le recouvrement des montants additionnels versés à ces familles a commencé immédiatement, en fonction de la vulnérabilité de chacune. À ce jour, la plupart des fonds ont été recouvrés et les données des bénéficiaires sont constamment vérifiées afin d'éviter tout doublon. Les montants recouvrés à ce jour sont les suivants : montant total versé en double : 26 199 000 livres syriennes ; montant total recouvré : 13 450 500 livres syriennes ; montant total restant à recouvrer : 12 742 500 livres syriennes.	
33	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 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 ;	L'UNRWA accepte la recommandation et prend des mesures pour régler les problèmes non résolus. Un spécialiste des transferts en espèces a récemment été recruté et chargé a) d'élaborer des instructions relatives à l'immatriculation dans le cadre du programme des opérations d'urgence ; b) d'élaborer des	Le Comité prend note des efforts faits par l'Office pour faire en sorte d'établir des normes et de mettre en oeuvre des mesures de contrôle adaptées afin d'améliorer les retombées de l'aide et des services sociaux qu'il fournit. Par conséquent, le Comité considère la recommandation comme en cours d'application.
					X

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Rapport</i>	<i>Recommandations du Comité</i>	<i>Réponse de l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
			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.	instructions relatives aux transferts sociaux, notamment aux mesures de contrôle ; c) de mettre en place un système de suivi après la distribution. Il a commencé à collecter des informations auprès des bureaux de secteur et devrait livrer ses derniers produits au cours des mois à venir. Les produits à livrer répondront aux problèmes non résolus soulevés dans la recommandation. De plus, ce spécialiste travaille en étroite collaboration avec le chef de l'immatriculation afin de mettre en place un dispositif adapté permettant de contrôler le processus d'immatriculation dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés. Les produits susmentionnés sont toujours en cours d'application et devraient être livrés d'ici à la fin du second trimestre de 2019.					
34	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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	L'UNRWA fait savoir que les contrats d'hospitalisation conclus pour 2017 ont été prolongés pour 2018 afin d'éviter une interruption des services.	L'entité ayant fourni des preuves relatives aux cas où, en 2018, le contrat a été signé et les services d'hospitalisation ont été prolongés avant la date d'entrée en vigueur dudit contrat, la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
35	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 101	garantir que les contrats soient signés dans les délais. a) 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 ; b) 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.	L'UNRWA souligne que les critères d'évaluation sont clairement présentés dans les documents accompagnant la candidature, conformément au chapitre 8.4 du manuel des achats et fait savoir que l'incident en question était un cas isolé.	Le Comité a examiné la documentation fournie par l'Office et considère qu'elle atteste du fait que les prestataires retenus sont ceux qui ont obtenus le meilleur score dans le cadre de l'appel d'offre. Par conséquent, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
36	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 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	L'UNRWA indique que tous les bureaux de la Division des achats et de la logistique ont été informés et ont confirmé qu'ils disposaient d'un mécanisme de suivi des commandes. De plus, le nombre de commandes en cours a diminué, celles-ci étant régulièrement examinées et transférées au bureau de secteur concerné aux fins de suivi. En outre, les pénalités imposées au titre des retards sont gérées de manière adéquate, conformément aux normes pertinentes.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N ^o	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			les bons de commande qui auraient dû l'être ; 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.						
37	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 106	a) Faire en sorte que les bons de commande soient envoyés à temps aux fournisseurs pour éviter les retards inutiles ; b) 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 relier le calendrier de budget-programme à celui des achats.	L'UNRWA fait savoir que chaque bureau ou section de la Division des achats et de la logistique a son propre plan annuel d'achat. Il a également fourni la preuve que les bons de commandes étaient communiqués aux fournisseurs dans les délais fixés.	Compte tenu des mesures prises par l'Office, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
38	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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	L'UNRWA indique que le suivi est assuré de près en collaboration avec les départements concernés par la livraison de fournitures médicales et que les articles en question font l'objet d'inspections physiques et de contrôles de qualité en laboratoire. De plus, chaque bureau ou section de la Division des achats et de la logistique a son propre plan annuel d'achat et doit publier celui de 2019 avant la fin du mois de novembre 2018. En mai 2019, l'Office a fait savoir qu'il venait de terminer un	Le Comité a conclu que la partie a) de la recommandation a été appliquée, l'Office ayant fourni le document intitulé « Planification des achats pour 2018-2019 : produits de santé ». Concernant la partie b), le Comité examinera d'autres cas au cours de l'audit de 2019, l'Office ayant fait savoir qu'il avait terminé, en mars 2019, un nouvel appel d'offre portant sur des contrats à long terme relatifs à la fourniture de médicaments. La recommandation est donc toujours en cours d'application.		X		

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen-	Recommen-	Recommen-	Recommen-
						dation appliquée	dation en cours d'application	dation non appliquée	dation devenue caduque
			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.	nouvel appel d'offre portant sur des contrats à long terme relatifs à la fourniture de médicaments.					
39	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 120	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.	a) Cette partie de la recommandation n'est pas applicable, le réactif témoin étant uniquement obtenu auprès de Sysmex, conformément à l'accord passé avec ce fournisseur. b) La Division des services centraux d'appui au siège partage déjà la ligne de production de Sysmex avec le Département de la santé, l'objectif étant de maximiser la durée de vie des produits et de s'assurer que Sysmex produit suffisamment de réactif témoin pour répondre aux besoins de l'UNRWA. De plus, ce dernier contactera Sysmex pour savoir si ce fournisseur peut inclure des représentants locaux dans le contrat afin d'éviter toute interruption dans la fourniture de produits. c) L'UNRWA a communiqué les dossiers d'invitation à soumissionner dans lesquels figurent les informations relatives à la durée de vie des produits.	Après examen des nouvelles preuves fournies en avril 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
40	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 129	a) Mettre 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) obtenir 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) veiller à ce que ses directives d'assurance de la qualité pour les produits pharmaceutiques prévoient la réalisation de tests indépendants pour le contrôle de la qualité des produits avant et après l'expédition ; d) harmoniser 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 à Amman.	L'UNRWA a souligné qu'il avait commencé les inspections avant expédition pour les biens demandés pour 2018. Ce contrat a été conclu avec TUV, un laboratoire présélectionné par l'Organisation mondiale de la Santé (le contrat étant géré par la Division des services centraux d'appui). Concernant la partie a) de la recommandation, en 2018, l'Office a effectué des contrôles de qualité avant expédition sur les médicaments produits par les fabricants. Tous les fabricants pour lesquels des problèmes de qualité avaient été détectés au cours des années antérieures ont fait l'objet de contrôles.	Après examen des nouvelles preuves fournies en avril 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
41	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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	a) Le système de production d'énergie solaire a été mis en place dans les centres de santé et permet d'assurer le fonctionnement du système e-Health en cas de coupure de courant. L'achat du système justifie le classement de la	Compte tenu des mesures prises par l'Office et des autres preuves présentées par la direction du Département de la santé, cette recommandation est considérée comme appliquée.	X			

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N ^o	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			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.	partie a) de cette recommandation. b) Le système e-Health a été établi sous sa forme définitive et est opérationnel. c) Le Gouvernement libanais s'emploie à trouver des solutions aux problèmes de réseau. Il s'agit là de projets de grande ampleur qui visent à régler les problèmes de connectivité dans l'ensemble du pays. L'Office suit les progrès accomplis par le Gouvernement dans ce domaine et considère la recommandation comme appliquée.					
42	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 138	a) Faire des démarches assidues auprès des garants des débiteurs défaillants pour recouvrer les sommes dues depuis longtemps et consulter le Bureau des affaires juridiques, notamment au sujet des actions qui pourraient être intentées à l'encontre des garants ; b) procéder à des analyses d'admissibilité avant d'accorder des prêts et 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) modifier les directives de 2012 relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit de telle sorte que	a) L'Office attend un retour d'information sur les mesures juridiques à prendre pour régler cette question. b) L'Office procède à une analyse d'admissibilité conformément aux procédures établies et reçoit des garants qui ne travaillent pas pour l'Office mais pour des sociétés privées des justificatifs de leurs revenus annuels. Il demande au Comité de classer cette partie de la recommandation. c) Sachant que les directives prévoient des pénalités de retard pouvant aller jusqu'à 5 %, l'Office n'estime pas nécessaire de les modifier pour faire mention d'un pourcentage moins élevé (2 %)	Les commissaires aux comptes n'ont reçu aucun document attestant que des actions avaient été intentées contre les garants, et aucune mesure n'a été prise en 2018 pour recouvrer les sommes dues. En outre, le Comité n'a pas pu examiner l'analyse d'admissibilité à laquelle procède l'Office avant d'octroyer ou de refuser un prêt aux clients dont les garants refusent de justifier leurs revenus mensuels en vue de réduire les risques de recouvrabilité en cas de défaillance. Enfin, le Comité n'a reçu aucun document officiel, dûment signé par un ou une responsable de l'Office, validant la modification des				X

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité				
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			les pénalités de retard passent de 5 % à 2 %.	et demande au Comité de classer cette partie de la recommandation.	directives aux fins de l'établissement de pénalités de retard de 2 %. Le Comité estime donc que cette recommandation n'a pas été appliquée.				
43	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	En raison de retards imprévus, l'application de cette recommandation a été reportée au quatrième trimestre de 2019.	Le Comité n'ayant reçu aucun élément de preuve recevable à ce jour, il estime que cette recommandation n'a pas été appliquée.			X	
44	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Le bureau de la gestion des projets stratégiques est en passe d'être complètement établi. Des progrès notables ont été accomplis s'agissant de renforcer certains éléments du cycle de gestion des projets de l'Office, notamment en ce qui concerne la publication d'orientations révisées sur la gouvernance de projets, comme mentionné dans le mémorandum intérieur pertinent.	L'Office a indiqué que cette recommandation était en cours d'application et transmis au Comité un mémorandum intérieur sur la gouvernance de la gestion des projets. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
45	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 152	Rendre le Comité d'examen des projets opérationnel et veiller à ce qu'il s'acquitte de	Lorsque le Comité d'examen des projets a été créé en 2015, il était prévu qu'il se réunisse	Conformément à son mandat, le Comité d'examen des projets doit se réunir la		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			ses responsabilités comme il se doit.	tous les mois pour suivre l'état d'avancement global de l'exécution des projets et prendre des mesures et des décisions sur la base des rapports mensuels transmis par le Comité d'évaluation des projets. Compte tenu de la nature des problèmes rencontrés par le Comité d'évaluation, il a été décidé en 2017 que celui-ci se réunirait tous les trimestres. En conséquence, la nécessité pour le Comité d'examen de suivre l'état d'avancement global de l'exécution des projets et de prendre des mesures et des décisions lorsque les efforts d'exécution ne sont pas en bonne voie ou que les seuils de tolérance au risque ont été dépassés est moins impérieuse. L'Office n'a pas encore révisé le mandat du Comité d'examen mais le fera dans un avenir proche.	dernière semaine de chaque mois. L'Office a été en mesure de documenter la tenue des réunions de février, septembre et novembre 2018. En 2019, il a communiqué aux commissaires aux comptes un projet de mandat dans lequel la fréquence des réunions avait été modifiée. Les réunions tenues en 2018 ne l'ont pas été à la fréquence prescrite. Si l'Office a l'intention de modifier le mandat susmentionné, il devrait le faire dans un document officiel qui prenne en compte les pratiques exemplaires et qui soit mis à l'essai au cours de l'année pertinente. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
46	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 159	a) Définir 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 fixer 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	En décembre 2017, l'Office s'employait à créer un bureau de la gestion des projets stratégiques qui devait être rattaché au Département de la planification. En raison de la crise financière de 2018, la création du bureau – qui serait devenue effective avec la nomination d'un ou d'une chef de bureau – a été retardée. Toutefois, le Département de la planification a fait avancer	Le Comité a examiné les justificatifs, les réponses, les minutes des réunions du Comité d'évaluation des projets et la fiche de suivi des projets communiqués par l'Office et n'a trouvé aucune information concernant le délai moyen de délivrance des actes de classement, dont l'Office a indiqué qu'il échappait à son contrôle. En ce qui concerne l'alinéa b), comme signalé lors		X		

						Avis des commissaires aux comptes après vérification			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommen-	Recommen-	Recommen-	Recommen-
						dation appliquée	dation en cours d'application	dation non appliquée	dation devenue caduque
			comptes ; b) assurer 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) procéder 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) renforcer 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.	les travaux y relatifs en : a) permettant au bureau de bénéficier du détachement de courte durée (quatre mois, jusqu'en septembre 2018) d'une personne inscrite au Fichier d'ingénieurs pour les secours en cas de catastrophe, chargée d'assurer les fonctions de chef de bureau ; b) s'employant à élaborer et à publier une instruction technique officielle sur le recensement, la vérification et la validation des projets ; c) s'attachant, compte tenu du manque de ressources, à rationaliser le portefeuille de projets à l'appui des activités clefs relevant du budget-programme, des appels d'urgence et des projets de réforme et de construction, et à limiter les microfinancements et les aides en nature.	de la réunion du Comité d'évaluation des projets, le Département des relations extérieures et de la communication devrait prendre toutes les mesures qui s'imposent pour assurer la délivrance d'actes de classement pour les subventions expirées qui peuvent être clôturées et continuer d'assurer un suivi auprès des donateurs compte tenu de la nature continue du processus. En ce qui concerne l'alinéa c), le Comité, ayant examiné le statut des projets dans le système, a noté que plusieurs n'étaient pas clôturés et estime donc que cette partie de la recommandation peut être considérée comme en cours d'application. En ce qui concerne l'alinéa d), il n'a pas été procédé à la répartition des tâches en vue d'allouer les soldes des projets en attente. La recommandation est considérée comme en cours d'application.				
47	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 160	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	En décembre 2017, l'Office s'employait à créer un bureau de la gestion des projets stratégiques qui devait être rattaché au Département de la planification. En raison de la crise financière de 2018, la création du bureau – qui serait devenue effective avec la nomination d'un ou d'une chef	L'évaluation du Comité est la même que pour la recommandation précédente : la présente recommandation est considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			rapports soient établis en temps voulu, de manière à accélérer le classement des projets.	de bureau – a été retardée. Toutefois, le Département de la planification a fait avancer les travaux y relatifs en : a) permettant au bureau de bénéficier du détachement de courte durée (quatre mois, jusqu'en septembre 2018) d'une personne inscrite au Fichier d'ingénieurs pour les secours en cas de catastrophe, chargée d'assurer les fonctions de chef de bureau ; b) s'employant à élaborer et à publier une instruction technique officielle sur le recensement, la vérification et la validation des projets ; c) s'attachant, compte tenu du manque de ressources, à rationaliser le portefeuille de projets à l'appui des activités clefs relevant du budget-programme, des appels d'urgence et des projets de réforme et de construction, et à limiter les microfinancements et les aides en nature.					
48	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 163	a) Adopter et appliquer 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) élaborer des indicateurs de résultats qui	Le Département de la gestion de l'information a informé le Comité qu'il avait prévu de se réunir d'ici à la fin de février pour examiner la question de la version finale du plan.	Après examen des nouvelles preuves fournies en avril 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandations du Comité	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
49	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 166	serviront à mesurer la réalisation des objectifs stratégiques. a) Recenser tous les changements de statut du personnel et désactiver en conséquence les comptes dans le système REACH ; b) mettre 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.	L'Office a fourni des documents décrivant la procédure de gestion des comptes utilisateurs et les principales règles qui s'y rapportent, ainsi que la dernière version du formulaire de demande de droits utilisateurs pour le système REACH.	En ce qui concerne l'alinéa a), la question a été réglée par la publication d'une circulaire du Département des ressources humaines. S'agissant de l'alinéa b), la question a été réglée dans le formulaire de règlement à l'intention du Département de la gestion de l'information et des responsables de l'informatique et des communications sur le terrain, dans les directives générales et dans la circulaire n° 03/2018 concernant le personnel recruté sur le plan international et les procédures de règlement. Cette recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
50	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 171	a) Veiller 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) rédiger un modèle de déclaration de confidentialité en s'assurant que les membres du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne la signent aux fins de l'application du principe de responsabilité ; c) revoir la directive organisationnelle	La directive organisationnelle n° 24 a été signée par le Commissaire général. L'Office ayant transmis la version signée au Comité, il demande à celui-ci de bien vouloir confirmer que cette recommandation peut être considérée comme appliquée.	a) L'Office a transmis au Comité la directive organisationnelle n° 24 relative au mandat du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne. b) Le Comité a constaté que la déclaration de confidentialité avait été signée aux fins de l'application du principe de responsabilité. c) Le Comité a constaté que les modalités de nomination avaient été revues dans la directive organisationnelle n° 24.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
			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.		La recommandation est donc considérée comme appliquée.				
51	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 178	a) Envisager une autre stratégie d'affectation des ressources à la Division de l'audit interne et du conseil aux fins du renforcement des activités de cette dernière et garantir une couverture suffisante des domaines à haut risque recensés et respecter le plan d'audit annuel ; b) réexaminer la dotation en effectifs de la Division afin que celle-ci cadre avec la complexité et la taille de l'Office.	Le Département des services de contrôle interne a engagé, à titre temporaire et sur une base volontaire, du personnel chargé d'appuyer les procédures d'audit liées aux technologies de l'information, tout en accélérant le recrutement d'un auditeur hors classe (P-4), l'auditeur précédent ayant démissionné à la fin de 2018. La Division de l'audit interne et du conseil utilisera le budget de 2019 pour compléter les ressources disponibles, en collaboration avec le Bureau des services de contrôle interne, le cas échéant, ou pour engager des consultants, étudiera plus avant d'autres possibilités de dotation en effectifs, notamment par l'intermédiaire du Programme des administrateurs et administratrices auxiliaires et de volontaires, et continuera de comparer les résultats obtenus avec ceux du système	Après examen des nouvelles preuves fournies en mai 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

						<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
<i>N°</i>	<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Rapport</i>	<i>Recommandations du Comité</i>	<i>Réponse de l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
				des Nations Unies afin d'évaluer d'autres stratégies d'affectation et de réorganisation des ressources en vue de leur examen par la direction.					
52	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Sachant que la formation des enquêteurs dans le cadre de la nouvelle structure se déroulera après leur intégration (et l'obtention du financement nécessaire), le Département des ressources humaines a proposé de reporter à une date ultérieure la formation devant être organisée au bureau du Liban. La recommandation du Comité concerne la question du renforcement des capacités d'enquête, qui a été réglée avec l'intégration de nouveaux enquêteurs.	Après examen des nouvelles preuves fournies en mai 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
53	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Sachant que la formation des enquêteurs dans le cadre de la nouvelle structure se déroulera après leur intégration (et l'obtention du financement nécessaire), le Département des ressources humaines a proposé de reporter à une date ultérieure la formation devant être organisée au bureau du Liban. La recommandation du Comité concerne la question du renforcement des capacités d'enquête, qui a été réglée avec l'intégration de nouveaux enquêteurs.	Après examen des nouvelles preuves fournies en mai 2019, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
54	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 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 %.	La direction du Département du microfinancement a adopté plusieurs outils pour réexaminer ses stratégies de gestion des prêts et 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 %, notamment au moyen des mesures suivantes : formation du personnel pour une meilleure présélection des clients durant la procédure de préparation des demandes de prêt ; évaluation plus efficace des revenus mensuels des clients et de leur capacité de remboursement ainsi que de celle des garants ; amélioration des procédures de suivi relatives aux retards de paiement avant et après l'échéance ; établissement d'un lien entre les résultats du personnel et le niveau du portefeuille à risque ; renforcement des garanties de prêts ; accent mis, dans le manuel des opérations, sur la nécessité de maintenir le portefeuille à risque à un niveau inférieur à 3 % ; organisation, par le Département du microfinancement, de séances de formation annuelles à	Sur la base des éléments de preuve fournis par l'Office et de l'évaluation menée par le Comité, cette recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	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
				l'intention des responsables des prêts et des caissiers déjà en poste ou nouvellement recrutés ; mise au point en interne de supports de formation par les directeurs des bureaux et les directeurs des opérations de crédit du Département du microfinancement spécialisés dans ce domaine ; élaboration, par les directeurs des bureaux ou les directeurs des opérations de crédit spécialisés dans ce domaine, des principaux thèmes à aborder lors de la formation des responsables des prêts s'agissant de renseigner les demandes de prêts et d'assurer un suivi plus efficace en cas de retard de paiement. Les responsables des prêts des bureaux de Jordanie et de Cisjordanie ont participé à des séances de formation en octobre 2018. Le Département du microfinancement s'emploie à mettre en place un système d'évaluation de la solvabilité des emprunteurs afin de faciliter la présélection des clients. L'Office estime que cette recommandation a été appliquée et demande au Comité de la classer.					
Total						54	32	20	2
Pourcentage						100	59	37	4

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>	<i>Augmentation/ (diminution)</i>
Trésorerie	—	44	(44)
Stocks	745 487	464 177	281 310
Biens	713 916	290 502	423 414
Contributions non acquittées	—	696 196	(696 196)
Créances non acquittées	451 526	757 129	(509 137)
Encours des prêts	1 244 163	960 663	283 500
Total	3 155 092	3 168 711	(13 619)

Source : Données communiquées par l'Office.

Annexe III

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2018

<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-16-0361	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	234,65	Une personne a surfacturé un câble acheté à son propre atelier avant d'en demander le remboursement.	Les allégations ont été corroborées. La personne a reçu un blâme écrit et une amende de 500 dollars.
INV-17-0251	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	Non déterminé	Une aide a été octroyée pendant plus d'un an à une personne qui ne pouvait pas y prétendre. Lorsqu'un autre bénéficiaire a dénoncé cet abus, cette personne a affirmé qu'un ou une membre du personnel avait tenté de dissimuler les faits.	Les allégations ont été corroborées. Le ou la membre du personnel a été suspendu(e) sans traitement pendant deux semaines.
INV-17-0269	Bureau de Cisjordanie	Corruption	800,00	Des entrepreneurs ont allégué qu'un ou une ingénieur(e) en chef leur demandait de l'argent liquide et les rétribuait généralement de façon excessive pour le travail qu'ils effectuaient pour l'Office afin d'obtenir des avantages en nature.	Les allégations ont été corroborées. L'Office attend que l'intéressé(e) fasse usage de son droit de réponse.
INV-17-0346	Bureau du Liban	Fraude générale	Non déterminé	Des bénéficiaires affirment avoir été contraints de verser des sommes excessives à un directeur ou une directrice d'école pour obtenir des uniformes.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0005	Bureau de Gaza	Vol	0	Un ou une employé(e) de l'atelier a tenté de voler deux pneus dans un entrepôt.	Les allégations ont été corroborées. L'employé(e) a reçu un blâme écrit et a été suspendu(e) sans traitement pendant trois jours.
INV-18-0013	Bureau du Liban	Fraude générale	Non déterminé	Un ou une archéologue principal(e) travaillant sur le projet de construction de Nahr el-Bared au bureau du Liban aurait falsifié des factures d'achat et détourné des fonds.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0016	Bureau de Jordanie	Fraude générale	828,5	Un directeur ou une directrice d'école a transmis des documents comptables falsifiés à un bureau de l'Office, notamment de fausses factures, pour dissimuler les sommes prélevées sur le budget de l'école.	Les allégations ont été corroborées. Le directeur ou la directrice a été licencié(e) sans indemnités.
INV-18-0022	Bureau de République arabe syrienne	Fraude générale	0	Une personne a triché lors d'un test technique en utilisant une clé USB contenant des informations en rapport avec le test.	Les allégations ont été corroborées. L'Office attend que cette personne fasse usage de son droit de réponse.
INV-18-0029	Bureau de Gaza	Fraude générale	Non déterminé	Des factures auraient été manipulées en vue d'acheter des fournitures à l'Office.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.

<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-18-0041	Bureau de Gaza	Vol	Non déterminé	Des instruments dentaires appartenant à un centre de consultation dentaire mobile auraient disparu.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0043	Bureau de Gaza	Fraude générale	0	Deux membres du personnel de l'UNRWA participant au programme de santé sur le terrain auraient trompé une personne qui ne travaillait pas pour l'Office en lui vendant un terrain public.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0071	Bureau de Cisjordanie	Vol	Non déterminé	Un sous-traitant de l'Office a été soupçonné dans plusieurs affaires de vol survenues dans un centre de santé, car il possédait un passe-partout qui lui donnait accès à l'entrepôt.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées, faute de preuves suffisantes.
INV-18-0095	Bureau de Gaza	Vol	Non déterminé	Un ou une membre du personnel de l'Office a volé le téléphone portable personnel d'un ou une collègue.	Les allégations ont été corroborées. Le ou la membre du personnel a reçu un blâme écrit.
INV-18-0106	Bureau de Jordanie	Fraude aux prestations	Non déterminé	Un membre du personnel n'a pas informé le Département des ressources humaines qu'il avait divorcé en 2014 et a continué de recevoir une indemnité pour conjoint à charge.	Le dossier est clos. Le membre du personnel n'avait pas l'intention de frauder.
INV-18-0115	Bureau de Gaza	Pratique des pots-de-vin	0	Un ou une membre du personnel aurait recommandé un candidat à un poste à l'UNRWA en échange d'une somme d'argent.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0117	Bureau de Gaza	Vol	0	Un ou une membre du personnel a volé un écran à cristaux liquides qui a été récupéré par la suite.	Les allégations ont été corroborées. Le ou la membre du personnel a reçu un blâme écrit et a été suspendu(e) sans traitement pendant deux jours.
INV-18-0119	Bureau de Gaza	Vol	8 100,00	Neuf ordinateurs portables auraient été volés dans un entrepôt de l'Office pendant les Jeux d'été.	Le dossier est clos. Les allégations n'ont pas été corroborées.
INV-18-0146	Bureau de Gaza	Vol	1 335,00	Un ou une agent(e) scolaire a volé 23 fenêtres en aluminium et robinets dans une école de l'Office.	Les allégations ont été corroborées. L'agent(e) a reçu un blâme écrit et a été suspendu(e) sans traitement pendant une semaine.
INV-18-0208	Bureau de Gaza	Fraude générale	Non déterminé	Une personne a imité la signature de bénéficiaires afin de récupérer leurs coupons.	Les allégations ont été corroborées. La personne a reçu un blâme écrit et a été suspendue sans traitement pendant trois jours.
Total			11 298,15		

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2019, 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 12.2 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 2018.

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 2018.

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

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2018

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 (UNRWA), de présenter les états financiers de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2018, 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 2018, 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 2018, 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. Les donateurs ont continué d'appuyer les activités de l'Office en lui versant des contributions d'un montant de 1 261,1 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. À la suite de la perte de l'un des principaux donateurs, annoncée au début de l'année 2018, le Commissaire général est parvenu à mobiliser les donateurs habituels et de nouveaux donateurs et à constituer une équipe spéciale chargée de récolter des fonds dans le cadre de la campagne « La dignité n'a pas de prix » afin de combler le déficit de financement de l'Office. L'Office s'est en outre employé à gagner en efficience en mettant en place un régime strict de limitation et de réduction des coûts.

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) ou les Normes comptables internationales pertinentes sont appliquées.

6. Le budget biennal pour 2018-2019 a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Cette méthode étant différente de celle appliquée pour établir les états financiers, une comparaison du budget et de l'état des flux de trésorerie a été effectuée, comme le prévoit la norme IPSAS 24 (Présentation de l'information budgétaire dans les états financiers).

Résultats financiers pour 2018

7. En 2018, le total des produits de l'Office s'est établi à 1 295,2 millions de dollars et celui des charges à 1 190,2 millions de dollars, ce qui fait apparaître un excédent net de 105,0 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

Récapitulatif des résultats financiers par fonds pour la période terminée le 31 décembre 2018

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>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 des soldes interfonds</i>	
Total des produits	864,3	23,0	12,8	266,2	164,9	(36,1)	1 295,2
Total des charges	764,0	22,5	8,5	276,9	154,0	(35,5)	1 190,2
Excédent/(déficit) pour l'année	100,3	0,5	4,3	(10,7)	10,9	(0,6)	105,0

9. Le budget-programme et les appels d'urgence se sont soldés par un excédent de 100,3 millions de dollars et par un déficit de 10,7 millions de dollars respectivement. Le solde excédentaire du budget-programme tient aux contributions recueillies à la suite de la perte de l'un des principaux donateurs de l'Office et à la mise en place d'un régime strict de limitation et de réduction des coûts, contrebalancées par la part non financée des prestations dues à la cessation de service, qui s'est établie à 725,9 millions de dollars après comptabilisation (coût financier : 27,1 millions de dollars ; coût des services rendus : 50,6 millions ; coût des services passés : -2,8 millions). Le déficit enregistré pour les appels d'urgence tient aux dettes et charges à payer comptabilisées en fin d'année alors que les produits sont reçus à un autre moment.

10. Des excédents de 0,5 million de dollars et de 4,3 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 10,9 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 engagées au cours d'une période ultérieure.

Analyse des produits

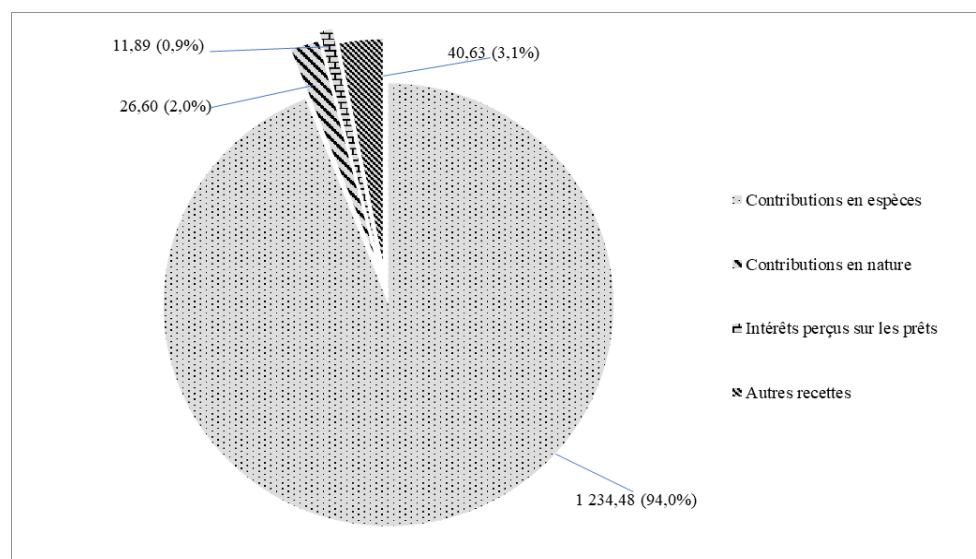
11. Les produits de l'Office se composent essentiellement de contributions en espèces (1 234,5 millions, soit environ 95 % des produits). Le montant des contributions en nature préaffectées (fonds réservés à des fins particulières, appels d'urgence et fonds destinés aux projets), constaté conformément aux normes IPSAS, a été évalué à 26,6 millions de dollars. 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 millions de dollars des États-Unis)



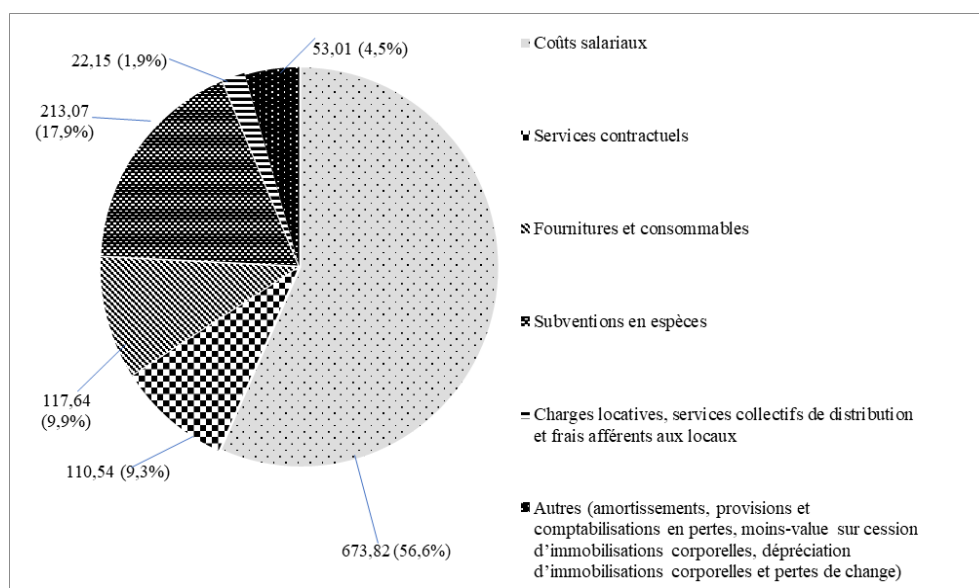
12. Le mandat de l'Office est défini, entre autres, dans les résolutions de l'Assemblée générale pertinentes, notamment la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 qui en porte création et les résolutions adoptées chaque année par la suite, en particulier celles qui concernent l'aide aux réfugiés de Palestine (dont la plus récente est la résolution 73/92), les personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (dont la plus récente est la résolution 73/93) et les opérations de l'Office (dont la plus récente est la résolution 73/94). 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 28 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 au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à obtenir des fonds auprès du secteur privé.

Analyse de la nature des charges

13. En 2018, les charges de l'Office se sont élevées à 1 190,2 millions de dollars, dont 673,8 millions (57 %) étaient 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 catégorie

(En milliers de dollars des États-Unis)



14. Les charges afférentes aux services contractuels, qui correspondent aux dépenses liées aux tiers que l'Office a engagées pour effectuer des travaux pour son compte, se sont élevées à 110,5 millions de dollars. Sur ces 110,5 millions de dollars, 36,4 millions se rapportaient à du matériel et à des éléments de construction, notamment des abris et du matériel 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 24,3 millions de dollars relatif aux services hospitaliers fournis aux réfugiés.

15. Les charges constatées au titre des fournitures et consommables se sont chiffrées à 117,6 millions de dollars, dont 61,4 millions se rapportaient à des produits de première nécessité et 1,8 million à des produits frais. Les fournitures médicales ont compté pour 21,7 millions de dollars, les manuels et livres de bibliothèque pour 4,0 millions de dollars et les fournitures liées aux transports pour 9,9 millions de dollars.

16. Les subventions se sont élevées à 213,1 millions de dollars, dont 141,3 millions versés aux bénéficiaires qui fournissent une assistance financière (subventions alimentaires ou allocation logement) aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne. Les subventions octroyées pour la construction et la réparation d'abris ont compté pour 45,6 millions de dollars et celles versées aux patients pour 4,6 millions de dollars.

17. En 2018, le total des charges locatives et des charges liées aux services collectifs de distribution s'est établi à 22,1 millions de dollars. Le reste des charges, d'un montant de 53,0 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.

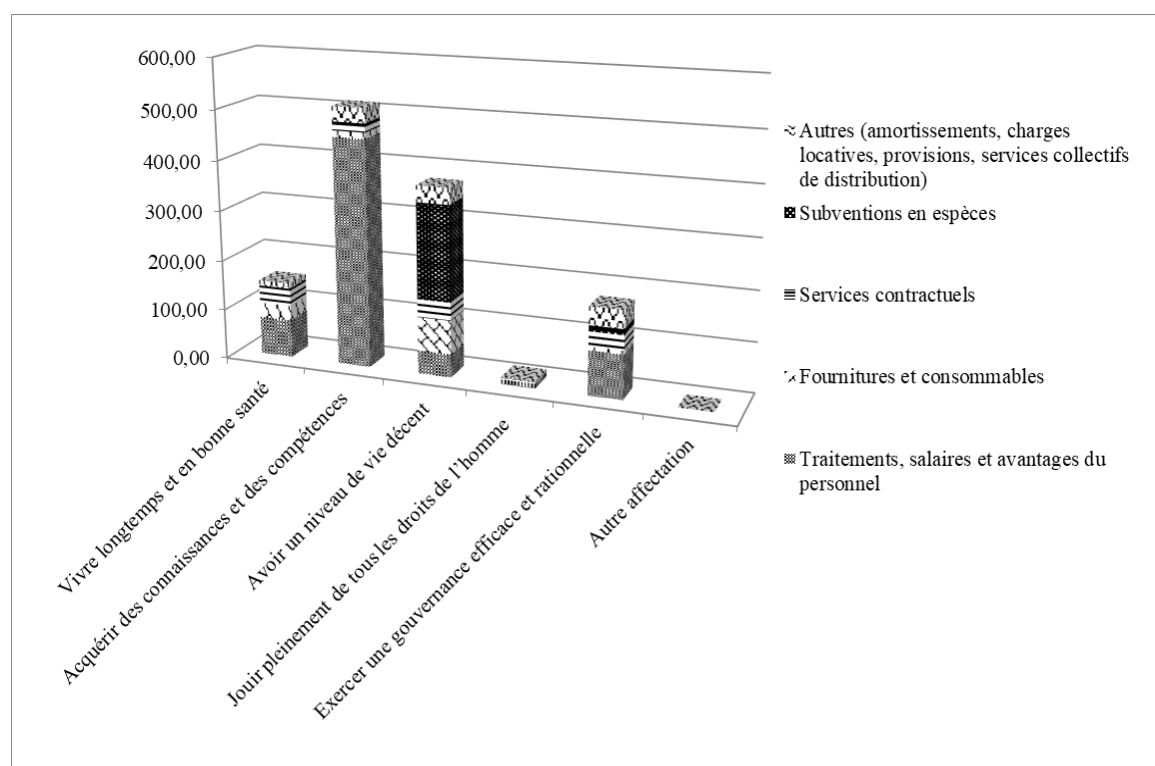
Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

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 Compte non tenu des charges du siège (73,8 millions de dollars) et des éliminations intersectorielles (35,5 millions de dollars).

19. Les activités de l'Office, qui consistent en la fourniture de services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre quatre 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 2018, 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 coïncide avec la répartition par objectif de développement humain.

20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer l'accès de toutes et tous à des soins de santé primaires complets et de qualité, à préserver et favoriser la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. L'Office a consacré 152,1 millions de dollars (12 % des charges) à la réalisation de cet objectif,

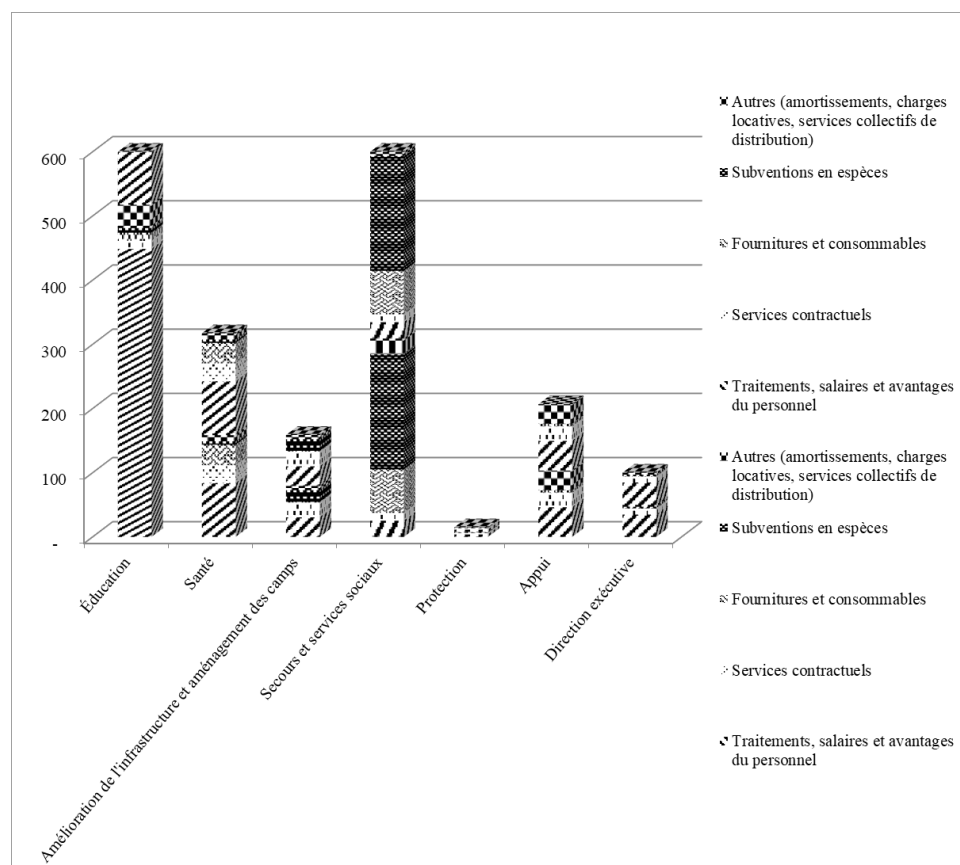
qui relève du programme de santé (158,6 millions de dollars), dont 83,5 millions de dollars (environ 53 %) au titre des traitements et salaires, 31,9 millions de dollars (20 %) au titre des fournitures médicales et des consommables, 28,4 millions de dollars (18 %) au titre des services contractuels visant à permettre aux réfugiés de Palestine d'accéder aux services de santé et à appuyer l'exécution du sous-programme relatif à la salubrité de l'environnement et 5,2 millions de dollars (3 %) au titre des subventions en espèces destinées à améliorer l'accès des réfugiés de Palestine aux services de santé secondaires et tertiaires.

21. En 2018, l'Office a consacré 512,2 millions de dollars (42 % des charges) à la réalisation du principal objectif, à savoir « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme d'éducation (517,6 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de toutes et tous à un enseignement 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 y relatives se rapportaient aux traitements et aux salaires du personnel enseignant.

Figure IV.IV

Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des éliminations intersectorielles (35,5 millions de dollars).

22. L'Office a consacré 372,8 millions de dollars (30 % 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 (309,2 millions de dollars) et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps (50,0 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 accroître les perspectives d'emploi et à améliorer l'environnement urbain. Sur les 372,8 millions de dollars susmentionnés, 67,5 millions (18 %) se rapportaient aux fournitures et consommables, notamment à l'aide alimentaire apportée aux réfugiés de Palestine, et 190,2 millions à des subventions en espèces.

23. En 2018, l'Office a consacré 174,0 millions de dollars (14 % des charges) à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle, une telle gouvernance favorisant 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, 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 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 50,0 millions de dollars et à 103,4 millions de dollars, respectivement. Les traitements et les salaires représentaient 51 % des charges liées à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle (88,6 millions de dollars).

25. L'Office a consacré 14,6 millions de dollars à la réalisation de l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits de l'homme ». Cet objectif consiste à veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; et à 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. Les activités menées en vue de la réalisation de cet objectif relèvent majoritairement du programme de secours et de services sociaux et, dans une moindre mesure, des programmes d'éducation, de santé et d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, au même titre que les activités visant 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 les violences sexuelles et fondées sur le genre, la protection des personnes handicapées et la protection internationale. Les charges afférentes à la Division se sont élevées à 7,5 millions de dollars.

Analyse des charges par zone géographique

26. Bien que la réalisation des objectifs et la prestation des services s'inscrivent le plus souvent dans le cadre d'un programme, les opérations de l'Office sont gérées par secteur. L'Office est présent dans cinq secteurs : la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le Territoire palestinien occupé (Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza). Les services fournis sont similaires dans tous les secteurs, mais ils diffèrent quelque peu d'un secteur à l'autre en fonction de la situation

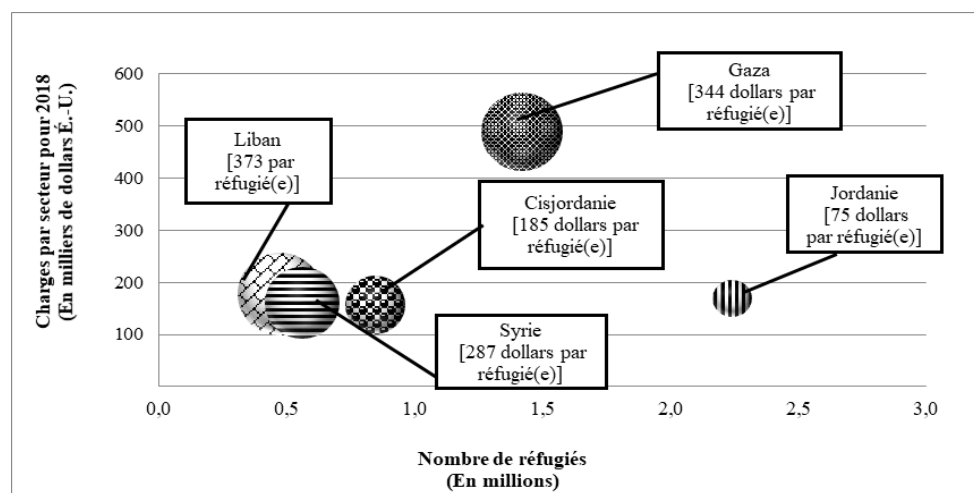
politique, humanitaire et économique et du statut et des droits des réfugiés de Palestine. La figure IV.V présente le coût des services de l'Office par réfugié(e) pour chaque secteur. Les montants plus ou moins élevés donnent une idée de la situation dans chacun d'entre eux.

27. Pour le bureau de Gaza, en 2018, le montant des charges par réfugié(e) s'élevait en moyenne à 344 dollars. La bande de Gaza compte 1 421 282 réfugiés de Palestine enregistrés. Les travaux de réparation et de reconstruction 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 pompes à eau et les monte-charges. De plus, les coûts directement liés au blocus, comme les dépenses de personnel, les frais de transit et les coûts logistiques supplémentaires découlant des exigences posées par 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. 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 12 années de blocus. Le bureau de Gaza offre un appui à 8 camps, 274 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins de santé primaires, 7 centres de réadaptation locaux et 7 centres d'activité pour femmes.

28. Le Bureau du Liban est le secteur qui compte le moins de réfugiés enregistrés, à savoir un peu plus de 475 075, et le montant des charges y était de 373 dollars en moyenne par réfugié(e). Dans ce secteur, les réfugiés de Palestine rencontrent des difficultés d'accès aux services 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(e) au Liban est supérieure, car les coûts d'hospitalisation et les frais scolaires y sont plus élevés.

Figure IV.V

Moyenne des charges par réfugié(e) enregistré(e), par secteur, en 2018^a



^a Compte non tenu des charges du siège (73,8 millions de dollars) et des éliminations intersectorielles (35,5 millions de dollars).

29. Plus de 846 465 réfugiés de Palestine sont enregistrés auprès du bureau de Cisjordanie, un quart d'entre eux vivant dans 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 2018, pour ce secteur, le montant des charges était de 185 dollars en moyenne par réfugié(e) de Palestine enregistré(e). Outre les 19 camps susmentionnés, le bureau de Cisjordanie offre un appui à 96 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 43 centres de soins de santé primaires, 15 centres de réadaptation locaux et 19 centres d'activité pour femmes.

30. Le bureau de la République arabe syrienne est chargé de fournir des services aux quelque 560 139 réfugiés de Palestine enregistrés qui vivent dans les camps officiels et les trois camps non officiels situés en République arabe syrienne. En 2018, pour ce secteur, le montant des charges était de 287 dollars en moyenne par réfugié(e) enregistré(e). Le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne a, entre autres, durement frappé l'économie, entraînant des répercussions sur la situation socioéconomique 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, 103 écoles, 26 centres de soins de santé primaires et 13 centres de réadaptation locaux.

31. Plus de 2 242 579 réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. La plupart d'entre eux jouiraient des droits inhérents à la citoyenneté, à l'exception des quelque 165 700 personnes originaires de Gaza qui ont été déplacées à la suite des violences de 1967 et de leurs descendants, qui n'ont pas la nationalité jordanienne et, par conséquent, éprouvent des difficultés à bénéficier de certains services publics et ont des droits restreints en matière de propriété foncière et de participation politique. En 2018, la moyenne des charges par réfugié(e) était de 75 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, 169 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 26 centres de soins de santé primaires, 10 centres de réadaptation locaux 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 Bureau du Commissaire général, du Département de la gestion financière, du Département de la gestion de l'information, du Département des relations extérieures et de la communication, ainsi que 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 compte également des bureaux de représentation à New York, à Washington et à Bruxelles et un bureau de liaison au Caire. Les charges du siège se rapportent essentiellement aux traitements et aux salaires (35,1 millions de dollars), aux services contractuels (16,7 millions de dollars) et aux provisions et aux comptabilisations en pertes (4,7 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 de la bande de Gaza et d'Amman.

Situation financière à la fin de 2018

33. Le total de l'actif net/de la situation nette de l'Office est passé de 41,8 millions de dollars au 31 décembre 2017 à 239,3 millions de dollars au 31 décembre 2018, augmentation qui s'explique par l'excédent enregistré pour l'année (105,0 millions

de dollars) et les gains actuariels sur les prestations payables à la cessation de service (82,5 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 2018

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					<i>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>	
Actifs courants	87,8	32,2	42,1	134,4	257,2	(0,9)	552,8
Actifs non courants	481,8	1,3	2,7	0,3	23,6	–	5 509,7
Total de l'actif	569,6	33,5	44,8	134,7	280,8	(0,9)	1 062,5
Passifs courants	137,0	19,7	1,5	11,0	12,6	(0,9)	180,9
Passifs non courants	638,4	–	3,9	–	–	–	642,3
Total du passif	775,5	19,7	5,4	11,0	12,6	(0,9)	823,2
Actif net/situation nette	(205,9)	13,8	39,4	123,7	268,3	–	239,3

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 trois dernières années lié au manque de fonds.

36. Le solde de l'actif net/de la situation nette du fonds destiné aux projets s'est établi à 268,3 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 est composé d'un excédent cumulé (182,8 millions de dollars) et de réserves (56,5 millions de dollars).

38. Malgré le solde négatif du fonds de roulement du budget-programme (49,2 millions de dollars), le fonds de roulement global de l'Office (actifs courants moins passifs courants) s'élevait à 371,9 millions de dollars au 31 décembre 2018 (contre 256,3 millions de dollars au 31 décembre 2017), ce qui témoigne d'une augmentation des liquidités à court terme. Les actifs courants représentent 52 % du total de l'actif, et les passifs courants, 22 % du total du passif.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Le solde de la trésorerie au 31 décembre 2018 s'élevait à 362,6 millions de dollars ; une faible proportion relevait du budget-programme et des fonds réservés à des fins particulières (7,6 % et 7,5 %, respectivement), la majorité relevant des appels d'urgence et des fonds destinés aux projets (22,3 % et 57,6 % respectivement). Les placements à court terme de l'Office (dépôts bancaires), qui s'élevaient à 359,1 millions de dollars, relèvent de la trésorerie et des équivalents de trésorerie.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions qui ont été confirmées mais non encore versées par les donateurs et qui devraient être reçues dans les 12 mois. Leur montant, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et pour créances douteuses, a été évalué à 40,3 millions de dollars au 31 décembre 2018, le budget-programme comptant pour 14,4 millions de dollars, les appels d'urgence, pour 15,2 millions de dollars, et les fonds destinés aux projets, pour 10,8 millions de dollars.

41. Les créances, déduction faite des provisions, ont été évaluées à 26,3 millions de dollars au 31 décembre 2018. 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 destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza (109,6 millions de dollars avant provision) et au titre des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (2,8 millions de dollars). Le montant des prêts, déduction faite des provisions, a été évalué à 28,7 millions de dollars ; il se rapporte aux prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microfinancement. Sur ce montant, 25,1 millions de dollars correspondent à des prêts à court terme.

Stocks

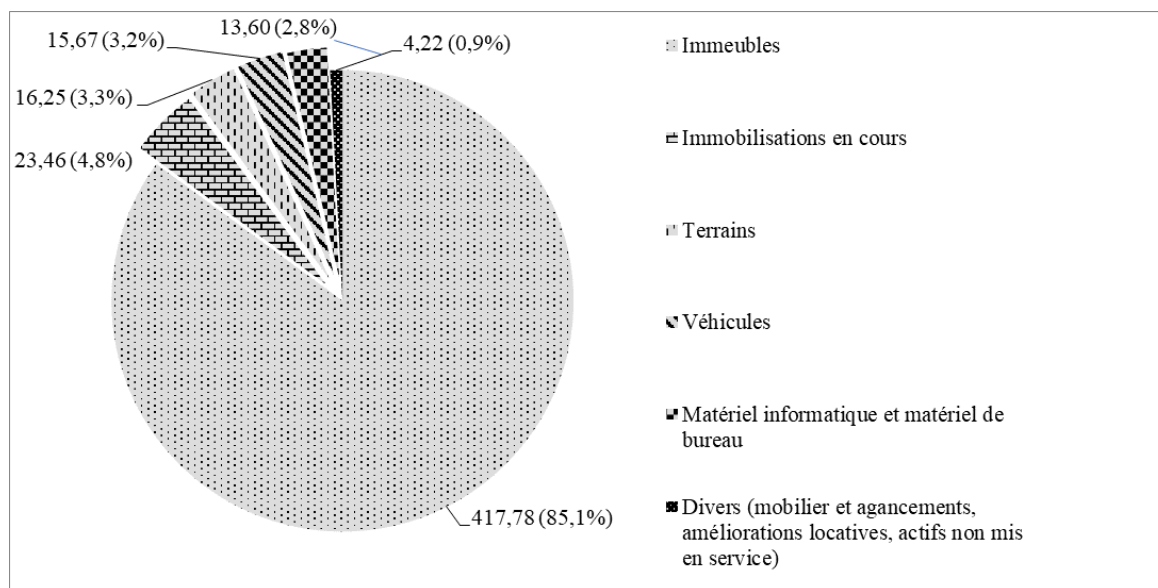
42. À la fin de l'année 2018, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 92,0 millions de dollars, soit 3,5 millions de dollars de plus qu'au 31 décembre 2017, ce qui s'explique principalement par l'achat de produits de base (farine par exemple). Les stocks se composaient d'abris en construction (15,3 millions de dollars), d'installations n'appartenant pas à l'Office (9,5 millions de dollars) et de stocks en entrepôt (49,1 millions de dollars) ainsi que de stocks en transit (4,4 millions de dollars), à savoir des fournitures médicales, des vivres, des moyens de transport motorisés et des fournitures générales destinés aux réfugiés de Palestine. La valeur des stocks de pharmacie ou de dispensaire était évaluée à 13,5 millions de dollars et celle des stocks de l'unité de production de l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza, à 0,2 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2018, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles s'élevait à 491,0 millions de dollars, soit 46 % 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 milliers de dollars des États-Unis)



44. Au 31 décembre 2018, la valeur des immobilisations en cours s'élevait à 23,5 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 2018. 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 loyer symbolique, dans l'intérêt des réfugiés de Palestine. Les baux de ces terrains étant considérés comme des contrats de location simple, leur valeur n'a pas été portée au bilan de l'Office.

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 2018, ils s'élevaient à 725,9 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 89,3 millions de dollars sur l'année. Ils représentent 88,2 % du total du passif de l'Office et se composent de passifs courants (84,1 millions de dollars) et de passifs non courants (641,1 millions de dollars). Les sommes dues au titre des indemnités de fin de contrat, des prestations dues à la cessation de service, 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 estimées au moyen d'évaluations actuarielles. La diminution enregistrée sur l'année est attribuable à la modification du taux d'actualisation, qui est passé de 3,51 % à 4,14 % (43,7 millions de dollars) en raison de la faiblesse continue des taux d'intérêt, aux versements effectués (75,7 millions de dollars) et aux gains actuariels (38,7 millions de dollars), et a été contrebalancée par le coût financier (27,6 millions de dollars) et le coût des services rendus (50,6 millions).

Analyse budgétaire

Conventions budgétaires

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 2018-2019. Il se compose des ressources de base inscrites au budget-programme, 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 2018, le total des ressources inscrites au budget-programme, des ressources destinées aux projets et des dons en nature, s'élevait à 1 177,1 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2018-2019. Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Le budget définitif pour 2018, qui est également présenté dans l'état V (dans la colonne qui lui est consacrée), s'établissait à 1 111,8 millions de dollars. L'écart de 65,3 millions de dollars (5,5 %) s'explique principalement par la diminution du montant définitif des ressources inscrites au budget-programme et au budget des projets.

C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité

49. Selon les dispositions de l'article 5.2 du Règlement financier de l'Office, le Commissaire général 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 détecter toute utilisation des ressources contrevenant au principe d'économie.

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 de gestion, et de prévenir la fraude. La plupart des responsabilités et décisions administratives de haut niveau sont collégiales, ce qui permet d'améliorer la transparence, de renforcer les contrôles et de faire en sorte qu'aucun individu n'ait à lui seul compétence pour arrêter des choix définitifs. L'Office a établi des 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 permet d'assurer la transparence au sein de l'Office comme à l'extérieur. Les rapports adressés à l'équipe de direction lui permettent de se concentrer sur les risques financiers connus.

D. Gestion des risques institutionnel et financier

Gestion du risque institutionnel

53. Une grande variété de risques pèsent sur l'existence et les opérations de l'Office. Ces risques sont essentiellement d'ordre opérationnel, environnemental et financier. La gestion 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 chargé de fournir. La gestion de ce risque 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 bureaux de secteur, il a été décidé de confier à ceux-ci la responsabilité de la fourniture des services aux bénéficiaires de l'Office. Ce transfert de responsabilité, qui obéit aux objectifs et programmes de l'Office en matière de services prioritaires, a doté les bureaux de secteur d'une plus grande marge de manœuvre, leur permettant de fournir des services répondant aux besoins locaux, compte tenu 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 de l'environnement dans lequel l'Office mène ses activités. La gestion de ces risques suppose d'avoir conscience des dangers potentiels, des problèmes politiques et des problèmes de sécurité résultant des conflits qui touchent l'ensemble du Moyen-Orient, notamment les zones où l'Office est présent : Jordanie, République arabe syrienne, Liban, Cisjordanie et bande de Gaza. 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 des donateurs. L'incertitude quant aux dates des versements et au montant effectif des contributions volontaires constitue également un risque financier, car elle complique l'établissement de prévisions. L'Office gère ce risque du mieux qu'il peut, en analysant les informations dont il dispose et en gérant les apports de fonds avec la plus grande prudence.

58. Du fait de ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, 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 2018, le montant des engagements au titre des avantages du personnel s'élevait à 725,9 millions de dollars. L'Office a demandé conseil à des actuaires indépendants pour établir la valeur de ces passifs, dont le financement continue de représenter un risque à long terme pour lui. Il 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 est étroitement liée à la nature même de l'Office et au caractère temporaire de son mandat. L'Office compte qu'une solution politique durable au problème du déplacement des réfugiés de Palestine règlera également les questions du devenir des activités de l'Office et de ses actifs et passifs.

60. L'Office dépend des contributions de ses divers donateurs, qu'il gère au moyen d'un vaste programme de mobilisation. Par ailleurs, il s'efforce de trouver de nouveaux donateurs, en particulier au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à obtenir des fonds auprès 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). Ces états ont été certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2018

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 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>Au 31 décembre 2018</i>	<i>Au 31 décembre 2017</i>
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 4	362 625	271 423
Prêts à court terme	Note 5	25 142	25 678
Contributions volontaires à recevoir	Note 6	40 316	40 944
Créances	Note 7	26 269	23 481
Autres actifs courants	Note 8	6 441	8 674
Stocks	Note 9	91 985	88 459
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	Note 8	55	96
Prêts à long terme	Note 5	3 588	4 497
Immobilisations corporelles	Note 11	490 984	500 657
Immobilisations incorporelles	Note 12	15 051	22 075
Total de l'actif		1 062 456	985 984
Passif			
Passifs courants			
Dettes et charges à payer	Note 13	84 198	110 182
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	84 142	84 094
Autres passifs courants	Note 16	1 866	7 977
Contributions reçues d'avance	Note 17	10 651	96
Passifs non courants			
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	641 708	731 028
Autres passifs non courants	Note 16	617	10 760
Total du passif		823 182	944 137
Actif net		239 274	41 847
Actif net/situation nette			
Réserve de réévaluation et autres réserves		17 691	(64 758)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	Note 19	38 825	28 861
Excédent cumulé		182 758	77 744
Total de l'actif net/de la situation nette		239 274	41 847

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 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>2018</i>	<i>2017</i>
Produits			
Contributions en espèces	Note 20	1 234 481	1 184 139
Contributions en nature	Note 21	26 595	23 301
Intérêts perçus sur les prêts	Note 22	11 886	11 449
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	Note 23	3 919	2 626
Produits divers			
Gains de change	Note 24	—	6 216
Recouvrement des coûts d'appui indirects	Note 25	118	180
Plus-value sur instruments financiers dérivés	Note 10	1 091	70
Produits accessoires	Note 26	17 147	10 911
Total des produits		1 295 237	1 238 892
Charges			
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	Note 27	673 816	695 982
Fournitures et consommables	Note 28	117 638	140 728
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	Note 29	22 149	23 807
Services contractuels	Note 30	110 544	108 221
Subventions	Note 31	213 068	286 341
Amortissement	Notes 11 et 12	37 327	36 006
Provisions et comptabilisation en pertes	Note 32	6 269	18 342
Pertes sur cession	Note 11	714	289
Dépréciation des immobilisations corporelles	Note 11	1 700	728
Pertes de change	Note 24	6 998	—
Total des charges		1 190 223	1 310 444
Excédent/(déficit) pour l'année		105 014	(71 552)

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

III. État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Réserve de réévaluation et autres réserves^a</i>	<i>Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)^b</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 2018	(64 758)	28 861	(263 012)	340 756	41 847
Reclassement de fonds	–	–	(59 613)	59 613	–
Excédent/(déficit) pour l'année	–	–	100 379	4 635	105 014
Variations de la réserve de réévaluation des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	–	9 964	–	–	9 964
Prestations payables à la cessation de service : gain actuariel ^c	82 449	–	–	–	82 449
Total de l'actif net/de la situation nette	17 691	38 825	(222 246)	405 004	239 274

^a Voir la note 33.

^b Voir la note 19.

^c Voir la 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 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent/(déficit) pour l'année	105 014	(71 552)
Ajustement : éléments autres que la trésorerie		
Amortissement	37 327	36 006
Pertes sur cession	703	261
Dépréciation des immobilisations corporelles	1 700	728
Engagements au titre des avantages du personnel : gains/(pertes) actuariel(le)s	82 449	(30 121)
Augmentation/(diminution) de la provision pour créances douteuses	(2 193)	14 663
(Augmentation) des stocks	(3 527)	(11 699)
(Augmentation)/diminution des contributions à recevoir	6 104	(1 117)
(Augmentation) des créances	(6 210)	(2 803)
(Augmentation)/diminution des prêts	1 583	(1 456)
(Augmentation)/diminution des autres éléments d'actif	2 274	(5 678)
Augmentation/(diminution) des dettes et charges à payer	(25 983)	39 945
Augmentation/(diminution) des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	(89 272)	69 262
Augmentation/(diminution) des autres éléments de passif	(16 254)	8 183
Augmentation/(diminution) des contributions reçues d'avance	10 555	(3 508)
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	104 270	41 114
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement		
Produits de la vente d'immobilisations corporelles	11	29
Achat d'immobilisations corporelles	(23 004)	(37 505)
Achat d'immobilisations incorporelles	(40)	(381)
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement	(23 033)	(37 857)
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement	9 964	941
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	9 964	941
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie	91 201	4 198
Solde de trésorerie en début d'année	271 423	267 225
Solde de trésorerie en fin d'année	362 625	271 423

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 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

		Montants inscrits au budget		Montants effectifs établis sur une base comparable	Différence entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
	Complément d'information	Budget initial	Budget définitif		
Personnel recruté sur le plan international					
Charges de personnel		50 581	44 361	36 256	8 105
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitements de base		438 102	398 350	391 146	7 204
Prime de risque et éléments spéciaux		—	730	707	24
Cotisation de l'Office à la Caisse de prévoyance		63 895	61 068	58 521	2 547
Indemnité professionnelle spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur, indemnité professionnelle spéciale et autres indemnités		5 902	9 676	6 879	2 797
Supplément pour les heures supplémentaires		874	601	414	187
Ajustement monétaire		2 000	35	1 782	(1 747)
Allocation spéciale		27 382	25 752	28 148	(2 396)
Dépenses de santé		8 473	9 813	11 089	(1 276)
Charges de personnel diverses		107	38	125	(87)
Indemnités de départ		39 992	81 918	81 918	—
Engagements de durée limitée		1 205	2 130	1 453	677
Personnel temporaire		7 665	19 753	17 772	1 981
Total des charges de personnel (A)	Note 34	646 178	654 225	636 209	18 016
Charges autres que les charges de personnel					
Fournitures		49 235	55 458	50 959	4 499
Services collectifs de distribution		6 168	5 933	5 866	67
Entretien des locaux		36 444	20 060	15 918	4 142
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		300 629	140 428	109 931	30 497
Formation		1 476	2 504	1 415	1 089
Voyages		1 881	2 088	1 468	620
Services d'appui administratif		5 347	6 770	5 883	888
Services de consultants		13 705	13 620	10 674	2 946
Services hospitaliers		26 180	26 328	24 267	2 062
Services divers		13 086	11 445	9 756	1 689
Subventions aux personnes en détresse		43 670	29 725	24 633	5 092
Subventions aux patients		3 089	3 709	3 542	167
Subventions à des tiers		2 612	15 284	15 284	—
Autres subventions		235	64 166	48 017	16 149
Recouvrement des coûts		(4 359)	(3 192)	(2 233)	(959)
Réserves		31 505	63 269	13 527	49 742
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	Note 34	530 902	457 596	338 907	118 689
Total des ressources nécessaires (A + B)	Note 34	1 177 080	1 111 822	975 116	136 706

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

Notes relatives aux états financiers de 2018

Note 1

Énoncé de la mission

1.1 L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par l'Assemblée générale en 1949 afin d'aider et de protéger les plus de 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 situation difficile. 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 méthodes 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 dans d'autres monnaies

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 des opérations effectuées dans d'autres devises sont convertis en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui est proche du 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 écarts de change, réalisés ou non, qui résultent du règlement d'opérations en devises et de la conversion, au taux de change en vigueur à la date de clôture, de la valeur d'actifs et de passifs libellés en devises sont constatés dans l'état des résultats financiers.

Gestion des risques de change

2.8 La stratégie adoptée par l'Office pour gérer ses risques de change 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 libellées dans d'autres monnaies à la suite de l'appréciation du dollar constitue le principal risque de change auquel l'Office 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 le plus possible 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 plusieurs contrats à terme de gré à gré portant sur les contributions au budget-programme en monnaies autres que le dollar des États-Unis (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(e) sur les contributions des donateurs.

2.10 L'Office protège les salaires de son personnel recruté sur le plan régional contre la volatilité des monnaies locales en appliquant un coefficient d'ajustement monétaire. Dans le cadre de sa 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 concept régissant l'établissement et la présentation des états financiers.

2.12 Les états financiers comprennent 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 méthodes 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 et 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 des actifs ou à la

réduction des passifs apparaissent à la suite d'un accord entre deux parties et peuvent être évalués de façon fiable.

Produits des opérations sans contrepartie directe

2.15 Les contributions non assorties de conditions sont comptabilisées une fois que les donateurs les ont confirmées par écrit. 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. Les contributions qui n'ont pas été utilisées avant la fin d'un projet seront inscrites dans l'état de la situation financière, ainsi que comme produits (charges) divers dans l'état des résultats financiers, 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 (voir note 17) jusqu'à ce que les conditions soient remplies pour qu'elles soient constatées en produits (voir notes 20 et 21).

Produits des opérations avec contrepartie directe

2.16 Les produits des opérations avec contrepartie directe sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice à la juste valeur de la contrepartie reçue ou à recevoir dès lors qu'il est probable que des avantages économiques futurs ou un potentiel de service en découleront pour l'Office et que ces avantages peuvent être évalués de manière fiable (voir notes 22 à 26). Ce type de produit comprend les intérêts perçus sur les prêts ou les dépôts bancaires, les gains et recouvrements et des produits de sources diverses.

Contributions à recevoir

2.17 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.

2.18 Les contributions en nature sous forme de services qui servent directement aux opérations et activités approuvées, qui ont une incidence sur le budget et qui 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.

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

Créances

2.20 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.21 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 dépréciations sont constatées en charges dans les comptes de l'année durant laquelle elles se produisent.

Prêts et provisions pour prêts irrécouvrables

Prêts

2.22 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 locaux de microcrédit et financés au moyen d'un fonds de crédit renouvelable constitué pour appuyer les opérations de l'Office dans tous les domaines. Le montant comptabilisé est celui du solde du capital restant à recouvrer.

Provisions pour dépréciation de prêts

2.23 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 si l'incidence de cet ou ces événements sur les flux de trésorerie futurs estimatifs du prêt ou du groupe de prêts peut être évaluée de manière fiable.

2.24 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.

Prêts entre parties liées (prêts internes)

2.25 L'Office accorde des crédits à son personnel, à l'exception du (de la) Directeur(trice) exécutif(ve) 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.

Intérêts courus sur prêts

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

Recouvrements

2.27 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

2.28 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.

2.29 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. 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.

2.30 L'Office utilise des instruments financiers dérivés pour couvrir les risques de change. Les contrats de change à terme de gré à gré 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. Aux fins de la 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

2.31 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

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

Stocks

2.33 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. Le coût est déterminé à l'aide d'une formule de calcul du coût moyen pondéré.

2.34 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.

2.35 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.

2.36 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

2.37 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique minoré du cumul des amortissements et de toute dépréciation constatée. 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.

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

2.39 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 charges dans l'état des résultats financiers de l'année financière pendant laquelle ils ont été engagés.

2.40 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)

Type d'actif	Taux d'amortissement
Bâtiments et aménagement de terrains	
Bâtiments et aménagement de terrains	4
Bâtiments préfabriqués	10
Aménagement de terrains de courte durée	14
Amélioration locative	20
Véhicules	
Camions	5
Berlines, minibus 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	Durée du bail ou durée d'utilité, selon l'éventualité la plus courte
Mobilier et agencements	
Immeuble par destination	14
Mobilier	10 à 20

Immobilisations en cours

2.41 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

2.42 Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, diminué des amortissements cumulés et de toute 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.

2.43 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, qui est révisée chaque année, est présentée dans le tableau ci-dessous.

<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

2.44 Pour être comptabilisé comme immobilisation incorporelle, un actif doit remplir des conditions strictes : 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

2.45 Le coût des licences d'utilisation de logiciels acquises à l'extérieur est porté à l'actif en tenant compte des dépenses engagées pour acquérir et mettre en service ces logiciels. 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.

Dépréciation

2.46 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

2.47 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

2.48 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

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

Avantages du personnel

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

- a) 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 ;
- b) Les avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) Les autres avantages à long terme du personnel ;
- d) Les indemnités de fin de contrat de travail.

2.51 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.

2.52 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. L'Office, comme les autres organisations affiliées et la Caisse des pensions, est dans l'incapacité de déterminer la part qui lui revient 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 à la Caisse durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

2.53 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.

Provisions et passifs éventuels

2.54 Des provisions sont constituées au titre de passifs et de charges à venir lorsque, par suite d'un événement passé, l'Office a une obligation actuelle (juridique ou implicite) dont le montant peut être estimé de manière raisonnable et qu'il est probable qu'un décaissement sera nécessaire pour éteindre cette obligation.

2.55 D'autres engagements significatifs, 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

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

Recouvrement des dépenses d'appui indirectes

2.57 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

2.58 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.

2.59 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 :

- a) Les activités financées au moyen de contributions non préaffectées, notamment les activités menées au titre du budget-programme ;
- b) Les activités financées au moyen de contributions préaffectées, soit :
 - i) 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 ;
 - ii) 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 ;
 - iii) 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 ;
 - iv) 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, de favoriser l'avancement des femmes et de créer des possibilités de revenus pour les réfugiés de Palestine.

Note 3**Comparaison des montants effectifs et des montants inscrits au budget**

3.1 Le budget de l'exercice biennal 2018-2019 a été soumis 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 montants effectifs calculés sur la même base que les prévisions budgétaires et une explication des écarts significatifs 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 des activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, et indique les différences liées aux méthodes comptables utilisées, aux périodes couvertes et aux périmètres des entités visées.

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 présentés dans le tableau suivant.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Fonds en caisse	3 562	8 280
Fonds en banque	359 063	263 143
Total	362 625	271 423

4.2 Les fonds en banque ont augmenté d'environ 95,920 millions de dollars en raison de la somme importante que l'Office a reçue d'avance à la fin de 2018 au titre de 2019.

4.3 Au 31 décembre 2018, l'Office détenait des fonds destinés à d'autres organismes des Nations Unies, d'un montant de 0,150 million de dollars (contre 0,003 million de dollars au 31 décembre 2017).

4.4 Au 31 décembre 2018, 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 2019.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2018			Solde au 31 décembre 2017		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis
Dollar australien	307	1,424	216	—	1,283	—
Dollar canadien	20 139	1,365	14 754	163	1,260	130

Monnaie	Solde au 31 décembre 2018			Solde au 31 décembre 2017		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis
Franc suisse	291	0,987	294	259	0,978	265
Couronne danoise	3	6,536	—	23	6,232	4
Livre égyptienne	856	17,922	48	11	17,810	1
Euro	39 530	0,876	45 126	2 893	0,837	3 456
Livre sterling	37 171	0,791	46 992	315	0,743	424
Dinar jordanien	10 471	0,708	14 790	9 665	0,708	13 651
Yen	1 424	110,750	13	1 853	112,920	16
Livre libanaise	3 960 020	1 514,500	2 615	4 260 906	1 513,500	2 815
Nouveau shekel	19 409	3,774	5 143	11 254	3,473	3 240
Couronne norvégienne	124 251	8,791	14 134	6	8,254	1
Couronne suédoise	153 187	9,019	16 985	232	8,238	28
Livre syrienne	365 179	434,000	841	115 121	434,000	265
Dollar des États-Unis	197 112	1,000	197 112	238 847	1	238 847
Total			359 063			263 143

Note 5

Prêts

5.1 Les prêts considérés sont ceux octroyés par le Département du microfinancement et par le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit, 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 locaux de microcrédit 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 2018			31 décembre 2017		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Prêts courants	23 654	1 488	25 142	24 312	1 366	25 678
Prêts non courants	2 409	1 179	3 588	3 139	1 358	4 497
Total	26 063	2 667	28 730	27 451	2 724	30 175

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)

	2018			2017		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Solde d'ouverture	(1 760)	(43)	(1 803)	(1 452)	(9)	(1 461)
Nouvelles provisions	(1 102)	(5)	(1 107)	(1 265)	(38)	(1 303)
À déduire :						
comptabilisations en pertes	1 241	3	1 244	957	4	961
Solde de clôture	(1 621)	(45)	(1 666)	(1 760)	(43)	(1 803)

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

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

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

Retard de paiement	Provision générale (pourcentage)
Palements 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 :

Retard de paiement	Provision pour dépréciation spéciale (pourcentage)
De 1 à 30 jours	95
De 31 à 60 jours	90

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision pour dépréciation spéciale (pourcentage)</i>
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 volontaires à recevoir

6.1 Les contributions volontaires à recevoir sont les contributions confirmées, par écrit ou non, qui doivent être versées dans un délai 12 mois. Il n'y a pas de contributions volontaires non courantes à recevoir après le 31 décembre 2019. On trouvera ci-après la répartition des soldes des contributions volontaires qui restaient à régler en fin d'année, par catégories de donateur :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2018</i>	<i>31 décembre 2017</i>
À recevoir de gouvernements	22 829	24 516
À recevoir d'organisations intergouvernementales	19 340	16 815
À recevoir d'organisations non gouvernementales	6 733	12 581
À recevoir d'organismes des Nations Unies	609	1 637
À recevoir de donateurs particuliers	—	67
Provision pour contributions volontaires à recevoir	(9 195)	(14 672)
Total des contributions volontaires à recevoir	40 316	40 944

6.2 Les sommes à recevoir des organisations non gouvernementales et la provision pour contributions volontaires à recevoir ont baissé en raison du règlement du solde des sommes à recevoir d'un donateur particulier, qui a acquitté sa contribution après des efforts considérables de l'Office pour recouvrer le montant en question.

6.3 Les contributions volontaires 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 volontaires à recevoir indiqués ne tiennent pas compte de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et pour 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 2018	31 décembre 2017
Solde d'ouverture	(14 672)	(3 236)
Réduction/ajustement des provisions	5 588	1 395
Nouvelles provisions au cours de la période	(111)	(12 832)
À déduire : comptabilisations en pertes	–	1
Solde de clôture	(9 195)	(14 672)

6.6 La raison de la réduction des provisions est la même que celle mentionnée au paragraphe 6.2. En outre, un examen financier plus approfondi et un suivi auprès des donateurs en 2018 ont permis une augmentation moindre des provisions au cours de l'année.

6.7 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
Organisations intergouvernementales, organisations non gouvernementales et donateurs divers	Plus d'un an	100

6.8 Au-delà de six ans pour les gouvernements et de trois ans pour les autres donateurs, 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.

Note 7

Créances

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2018	31 décembre 2017
TVA à recevoir	Note 7.2	109 557	111 198
Créances diverses	Note 7.3	20 373	12 523
À déduire : provisions	Note 7.5	(103 661)	(100 240)
Créances (déduction faite des provisions)		26 269	23 481

TVA à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
À recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 589	100 962
À recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	7 461	9 608
À recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	1 507	628
Total	109 557	111 198

Créances diverses

7.3 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Créances accessoires	8 284	6 919
Comptes personnels de fonctionnaires	2 817	3 864
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	9 151	1 619
Total	20 373	12 523

^a Voir la note 14.1.

7.4 Les créances accessoires ont augmenté par rapport à 2017 en raison principalement d'une opération menée pour apurer les soldes débiteurs classés en tant que sommes à recevoir au fil des ans.

Provisions et comptabilisation en pertes

7.5 La composition des provisions et comptabilisations en pertes est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018				31 décembre 2017			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(99 304)	(852)	(84)	(100 240)	(96 436)	(854)	(66)	(97 355)
Nouvelles provisions	(4 508)	(139)	(16)	(4 663)	(2 868)	(1)	(18)	(2 887)
Réduction/ajustement des provisions	1 216	—	—	1 216	—	—	—	—

	31 décembre 2018				31 décembre 2017			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
À déduire :								
comptabilisations en pertes	—	26	—	26	—	3	—	3
Solde de clôture	(102 596)	(965)	(100)	(103 661)	(99 304)	(852)	(84)	(100 239)

7.6 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

7.7 Au-delà de six ans pour les gouvernements et de trois ans pour les autres, 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.

7.8 En 2018, le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.5) a connu une augmentation nette de 4,663 millions de dollars.

Note 8

Autres actifs

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs sont imputées aux autres actifs. Elles s'élevaient à 6,496 millions de dollars au 31 décembre 2018 (contre 8,770 millions de dollars en 2017). Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,77 million de dollars au 31 décembre 2018 (contre 0,131 million de dollars en 2017).

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2018 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 2018	31 décembre 2017
Paiements à jour		
Avances aux fournisseurs	6 364	8 543
Charges payées d'avance au personnel	77	131
Total des actifs courants	6 441	8 674
Prêts non courants		
Avances aux fournisseurs	55	96
Total	6 496	8 770

Note 9

Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Entrepôt	49 050	39 638
Pharmacie ou dispensaire	13 472	17 445
En transit	4 440	10 791
Unité de production	168	168
Abris en construction	15 313	9 526
Installations d'autres organismes	9 542	10 891
Total	91 985	88 459

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. L'augmentation constatée en 2018 s'explique principalement par la plus grande quantité de farine de blé et de manuels scolaires reçus vers la fin de 2018 et distribués en 2019.

9.3 Les stocks de pharmacie ou de dispensaire sont des fournitures médicales sorties des entrepôts et conservées dans les pharmacies et dispensaires respectifs des cinq secteurs. La diminution des stocks de pharmacie ou de dispensaire s'explique par des commandes moins importantes en raison de la situation budgétaire et d'un contrôle plus strict des achats.

9.4 Les stocks en transit sont des matériaux qui n'ont pas encore été reçus par l'entrepôt et dont les principaux risques et avantages inhérents ont été transférés à l'Office. Ces marchandises sont suivies et enregistrées comme stock dans des entrepôts virtuels. Celles dont les reçus n'ont pas été enregistrés sont considérées comme en transit. La diminution des marchandises en transit en 2018 s'explique principalement par le report de la livraison de produits médicaux en raison de la situation budgétaire.

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)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Matières premières	66	66
Produits en cours de fabrication	2	2
Produits finis	100	100
Total	168	168

9.7 En 2018, l'ajustement des stocks s'est chiffré à 0,745 million de dollars (contre une dépréciation de 0,210 million de dollars en 2017).

9.8 Conformément à la norme IPSAS 12 (Stocks), les stocks ont été ajustés pour tenir compte de la valeur nette de réalisation sur la base du coût de remplacement. Un montant de 1,924 million de dollars a été inclus dans le coût des fournitures et consommables (contre 2,157 millions de dollars en 2017), et reporté à la note 28 en conséquence.

9.9 Les stocks d'abris en construction ont augmenté de 5,787 millions de dollars, principalement en raison des abris actuellement construits au Liban, en vue de leur mise à disposition.

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 volontaires 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.

Produits financiers dérivés

10.3 Tous les contrats à terme de gré à gré ont été réévalués en 2018 ; 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)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Plus-value réalisée	1 091	4 689
(Moins-value réalisée)	0	(4 619)
Total des plus-values réalisées	1 091	70
Plus-value latente : actif	—	—
Moins-value latente (passif)	—	—

10.4 L'Office a conclu deux contrats à terme de gré à gré en 2018, qui sont arrivés à échéance la même année, ce qui s'est traduit par la réalisation d'une plus-value nette de 1,09 million de dollars, inscrite en tant que gains sur instruments financiers dérivés à la rubrique « produits divers » de l'état des résultats financiers.

10.5 Il n'y avait aucun contrat à terme de gré à gré en cours au 31 décembre 2018.

Risque de crédit

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

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

- a) Fixe des plafonds pour limiter le montant des crédits directs pour chaque produit en fonction du flux de trésorerie de chaque client ;
- b) Propose une gamme de produits à différents secteurs afin de répartir les crédits et de limiter la concentration ;
- c) Élabore des politiques de crédit par produit qui régissent les garanties et les critères à remplir pour respecter les dispositions réglementaires de chaque juridiction ;
- d) Crée un système d'autorisations pour l'approbation et le renouvellement des crédits ;
- e) 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 ;
- f) 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 ;
- g) Conseille et forme le personnel pour l'aider à promouvoir les bonnes pratiques de gestion du risque de crédit.

10.8 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.

10.9 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

10.10 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

10.11 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 2018, 38 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 62 % dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars jordaniens en Jordanie et en Cisjordanie et en livres syriennes en République arabe syrienne.

10.12 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.

10.13 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.

10.14 Au 31 décembre 2018, 55 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars et le reste dans d'autres monnaies. En tout, 15 % 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 Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2018.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2018								2017	
	Terrains	Immeubles	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel	Véhicules à moteur	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Charges										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	564 163	675	2 768	51 450	43 473	22 453	228	701 460	667 678
+ Ajouts	–	16 554	–	2 740	2 357	572	1 009	(228)	23 004	37 505
(-) Cessions et ajustements ^a	–	463	–	–	898	1 644	–	–	3 005	3 721
A) Solde au 31 décembre	16 250	580 254	675	5 508	52 909	42 401	23 463	–	721 461	701 462
Amortissement										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	135 036	603	708	34 881	25 278	–	–	196 507	171 299
+ Amortissements	–	21 655	35	614	5 144	2 815	–	–	30 263	28 561
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	210	–	–	716	1 365	–	–	2 291	3 353
B) Solde au 31 décembre	–	156 480	638	1 322	39 309	26 728	–	–	224 479	196 507
Dépréciation										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	4 290	–	–	1	7	–	–	4 298	3 648
+ Dépréciation	–	1 700	–	–	–	–	–	–	1 700	728
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cessions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	78
C) Solde au 31 décembre	–	5 990	–	–	1	7	–	–	5 998	4 298
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B) – (C)	16 250	417 784	37	4 186	13 598	15 666	23 463	–	490 984	500 657

^a Voir la note 11.2.

11.2 La valeur nette des actifs cédés s'élève à 0,714 million de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Valeur initiale des actifs cédés	3 005	3 721
Cumul des amortissements	(2 291)	(3 353)
Cumul des dépréciations	—	(78)
Valeur des actifs cédés (note 11,1)	714	290

11.3 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)

	2018	2017
Pertes sur cession	714	289
Gains sur cession	(11)	(28)
Produit de la vente d'actifs	11	29
Valeur nette des cessions et ajustements (note 11,1)	714	290

11.4 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 490,984 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 53,409 millions de dollars.

Note 12

Immobilisations incorporelles

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2018					2017	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Droits d'auteur	Production en cours	Total	Total
Charges							
Au 1 ^{er} janvier	3 361	38 278	528	—	—	42 167	41 786
+ Ajouts en 2018	40	—	—	—	—	40	381
(-)/+ Cessions et ajustements	—	—	—	—	—	—	—
(A) Solde au 31 décembre	3 401	38 278	528	—	—	42 207	42 167
Amortissements et dépréciations							
Solde au 1 ^{er} janvier	2 809	17 219	65	—	—	20 093	12 647
Amortissements	420	6 380	264	—	—	7 064	7 445

Description	2018					2017	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Droits d'auteur	Production en cours	Total	Total
(-)/+ Amortissements sur cessions et ajustements	–	–	–	–	–	–	–
(B) Solde au 31 décembre	3 228	23 599	329	–	–	27 156	20 092
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B)	173	14 679	199	–	–	15 051	22 075

Note 13**Dettes et charges à payer**

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Sommes dues aux fournisseurs	Note 13.2	34 585	45 880
Charges à payer	Note 13.3	21 141	27 914
Dettes diverses	Note 13.4	23 371	34 260
Provisions diverses	Note 13.5	5 101	2 128
Sommes dues à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	Note 14.1	–	–
Total		84 198	110 182

Sommes dues aux fournisseurs

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

Charges à payer

13.3 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Services collectifs de distribution et autres services	14 617	18 459
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	3 838	1 797
Traitements, salaires et autres charges	211	181
Autres charges liées aux traitements	294	5 703
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	2 181	1 774
Total	21 141	27 914

Dettes diverses

13.4 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Dépôts reçus	267	228
Approvisionnement en eau : Cisjordanie (Autorité palestinienne)	343	311
Fonds détenus au nom d'autres entités des Nations Unies	150	3
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	2 366	1 721
Dettes accessoires	1 203	1 953
Fonds central pour les interventions d'urgence	15 000	20 000
Prestations dues au personnel	3 052	9 493
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	990	551
Total	23 371	34 260

Provisions diverses

13.5. Ce poste comprend les provisions qui permettront à l'Office de solder divers éléments de passif éventuel risquant d'apparaître, en lien 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 39. 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 2018 et au 31 décembre 2017 sont indiqués ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Solde d'ouverture	(1 619)	267
Cotisations des adhérents et remboursements de retraits	61 885	58 463
Cotisations de l'Office	61 114	62 192
Retraits	(186 403)	(83 737)
Prêts consentis au personnel	(41 201)	(38 025)
Commissions sur les prêts	174	158
Compte courant	96 899	(937)
Total	(9 151)	(1 619)

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

14.2 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.

14.3 Le régime expose les organisations affiliées à la Caisse aux risques actuariels associés aux agents, encore en poste ou ayant cessé leurs fonctions, d'autres organisations, de sorte 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. L'Office, comme les autres organisations affiliées et la Caisse des pensions, est dans l'incapacité de déterminer la part qui lui revient 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. Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

14.4 Les Statuts de la Caisse stipulent que le Comité mixte fait procéder par l'Actuaire-conseil à une évaluation actuarielle de la Caisse au moins une fois tous les trois ans. Le Comité mixte a pour pratique de faire procéder à une évaluation tous les deux ans selon la méthode actuarielle des groupes avec entrants. Cette évaluation a essentiellement pour but de déterminer si les actifs de la Caisse à la date de l'évaluation et le montant estimatif de ses actifs futurs lui permettront de faire face à ses engagements.

14.5 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 les organisations affiliées. En vertu de l'article 26 des Statuts de la Caisse, il doit également lui verser sa part du montant qui pourrait être nécessaire pour combler un déficit actuariel. Pour que cette dernière obligation prenne effet, il faut qu'un déficit ait été constaté à la date de la dernière évaluation actuarielle et que l'Assemblée générale ait invoqué les dispositions de l'article 26. Chaque organisation affiliée contribue alors au prorata des cotisations qu'elle a versées pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle.

14.6 En 2017, la Caisse a constaté des anomalies dans les données démographiques utilisées aux fins de l'évaluation actuarielle arrêtée le 31 décembre 2015. Aussi, 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.

14.7 L'évaluation actuarielle au 31 décembre 2017 a donné un taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, de 139,2 % (contre 150,1 % en 2016). Une fois le système actuel d'ajustement des pensions pris en considération, le taux de couverture était de 102,7 % (contre 101,4 % en 2016).

14.8 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu qu'il n'était pas nécessaire, au 31 décembre 2017, 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.

14.9 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 durant les trois années précédentes (2015, 2016 et 2017) s'élève à 6 931,39 millions de dollars, dont 0,35 % par l'Office.

14.10 En 2018, le montant des cotisations versées à la Caisse s'élevait à 7,572 millions de dollars (contre 8,013 millions de dollars en 2017). Le montant total des cotisations prévues pour 2019 s'élève à 7,950 millions de dollars.

14.11 Il peut être mis fin à l'affiliation d'une organisation 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 versée à ladite organisation pour être utilisée au bénéfice exclusif de ses fonctionnaires qui étaient participants à la Caisse, 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 où l'affiliation prend fin ; toutefois, ladite part ne comprend aucune fraction de l'excédent des avoirs sur les engagements.

14.12 Le Comité des commissaires aux comptes procède chaque année à un audit des comptes de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies et en rend compte au Comité mixte de la Caisse et à l'Assemblée générale. La Caisse publie des rapports trimestriels sur ses investissements qui peuvent être consultés sur son site Web (www.unjspf.org).

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

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

- a) 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 ;
- b) Les avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) Les autres avantages à long terme ;
- d) Les indemnités de fin de contrat de travail.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Avantages courants	84 142	84 094
Avantages non courants	641 708	731 028
Total	725 850	815 122

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	38 883	43 558
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	685 330	768 620
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	1 052	2 290
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	585	654
Total	725 850	815 122

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 2018, qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2018, il s'élevait à 38,883 millions de dollars (contre 43,558 millions de dollars au 31 décembre 2017).

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 2018, leur montant total était de 685,330 millions de dollars (contre 768,621 millions de dollars au 31 décembre 2017). 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 l'évaluation, mais 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 minimum de 10 ans, et l'âge normal de départ à la retraite est de 60 ans ; b) jusqu'en 2018, les fonctionnaires pouvaient choisir de reporter leur départ à la retraite à 62 ans, mais cette option a été retirée par la suite ; c) le montant de la pension correspond au traitement de base multiplié par 11 % et par le nombre d'années de service au 1^{er} janvier 2015, additionné du traitement de base multiplié par 12 % et par le nombre d'années de service après le 1^{er} janvier 2015 ; d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ; e) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes. Toutefois, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, le traitement de base est ajusté pour tenir compte des fluctuations de la monnaie locale (ou, dans le cas de la Cisjordanie, du dinar jordanien) vis-à-vis du dollar des États-Unis ; f) 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, tandis que le traitement pris en compte pour la période ultérieure au 31 décembre 2016 est déterminé en fonction du nouveau barème de traitement appliqué au personnel sanitaire, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

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, 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 et être âgé de moins de 60 ans ; 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 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 ; b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès.

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 et avant le 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.

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 82,450 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 77,701 millions de dollars au 31 décembre 2018 (contre 75,387 millions de dollars en 2017). Les écarts actuariels ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette. Lors de l'évaluation des prestations dues à la cessation de service pour 2018, il a été constaté que, des gains actuariels, un montant de 38,717 millions de dollars résultait d'ajustements liés à l'expérience, tandis qu'un montant de 43,733 millions de dollars s'expliquait par la modification du taux d'actualisation pendant l'année.

15.13 L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2018 a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses (démographiques et financières) que l'année précédente. Elle fait ressortir un gain actuariel de 38,717 millions de dollars. Ce gain s'explique en grande partie par le fait que les traitements n'ont pas varié en 2018, étant donné que les barèmes appliqués n'ont pas été modifiés cette année-là, ainsi que par l'augmentation du nombre de fonctionnaires ayant démissionné avant d'avoir accompli 10 années de service.

15.14 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 2018	31 décembre 2017
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	768 620	703 259
Coût financier pour l'année considérée	27 131	28 371
Coût des services rendus pendant l'année considérée	50 570	47 016
Coût des prestations au titre des services passés ^a	(2 832)	(1 505)
Réévaluation financière ^b	(43 733)	39 209
Versements effectués pendant l'année considérée	(75 709)	(38 641)
Gains actuariels	(38 717)	(9 089)
Total	685 330	768 620

^a Le coût des prestations au titre des services passés pour l'année 2018 a augmenté du fait que l'âge de départ à la retraite a été ramené à 60 ans et que le nombre de départs volontaires a augmenté.

^b Pour 2018, la modification du taux d'actualisation (réévaluation financière), qui est passé de 3,51 % à 4,14 %, 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.

Principales hypothèses

15.15 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.

15.16 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)

<i>Lieu</i>	<i>Monnaie</i>	<i>Protection de change</i>	<i>Taux d'actualisation</i>	<i>Taux de hausse des traitements</i>
Bande de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	4,14	2,50
Siège de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	4,14	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,14	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,14	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	4,14	2,50
Liban	Livre libanaise	Oui (livre libanaise/dollar É.-U.)	4,14	2,50
République arabe syrienne	Dollar des États-Unis	Non	4,14	2,50

15.17 Les taux d'actualisation ont été fixés par rapport aux obligations d'État, aux obligations de sociétés de premier rang et à d'autres instruments, lesquels ont été sélectionnés en fonction de leur monnaie d'émission, de leur durée et de leur disponibilité pour la monnaie considérée. Toutefois, étant donné que les taux d'intérêt continuaient d'augmenter, l'Administration a porté le taux d'actualisation de 3,51 % à 4,14 % afin qu'il soit cohérent avec le taux de rendement des obligations des sociétés américaines dont la durée équivaut à celle des passifs liés à la cessation de service. Le taux d'actualisation est calculé sur la base de l'indice Citi Pension Liability Index – Intermediate, qui a une durée de 14,82 ans, conforme en cela à celle des engagements de l'Office au titre des prestations liées à la cessation de service (14 ans). Cet indice représente un taux d'actualisation unique susceptible de produire la même valeur actuelle que celle obtenue en actualisant un ensemble uniformisé de prestations au moyen de la courbe d'actualisation des pensions de Citigroup.

15.18 La courbe d'actualisation des pensions de Citigroup est un ensemble de rendements d'obligations à coupons « zéro » hypothétiques de notation AA, 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 de notation AA fondées sur l'indice Citi US Broad Investment – Grade bond Index et sur les rendements de la courbe Citi Treasury model curve. Cette augmentation du taux d'actualisation a entraîné une perte actuarielle de 43,733 millions de dollars. Le gain actuariel net pour 2018 est donc de 82,450 millions de dollars, soit 10,72 % du solde d'ouverture des provisions constituées à ce titre.

Augmentations périodiques de traitement

15.19 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 vingtième échelon, puis une fois tous les deux ans jusqu'à ce qu'il atteigne le vingt-deuxième échelon, puis une fois tous les quatre ans jusqu'à ce qu'il atteigne le dernier échelon (on en compte actuellement 24).

Taux de change au 31 décembre 2018

15.20 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 ; 1 514,50 pour la livre libanaise ; et 434,000 pour la livre syrienne.

Taux de démission

15.21 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

15.22 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

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

Mortalité

15.24 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

15.25 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

15.26 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 (158 postes au 31 décembre 2018 et 155 postes au 31 décembre 2017) 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.

15.27 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 2018</i>	<i>31 décembre 2017</i>
Prime de rapatriement	246	682
Déménagement	376	823
Voyages	125	288
Assurance maladie après la cessation de service	585	654
Paiement des jours de congé non pris	306	497
Total	1 638	2 944

Hypothèses

15.28 Les prestations ont été calculées sur la base d'un taux d'actualisation de 4,14 %, 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.

15.29 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 quatre fonctionnaires seulement devraient

remplir les conditions requises pour bénéficier de cette prestation, si leur contrat n'est pas prorogé.

Note 16

Autres passifs courants

16.1 Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Marchandises en transit	1 543	7 613
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	54	98
Passif financier	269	266
Total	1 866	7 977

16.2 En 2018, le montant des passifs liés aux marchandises en transit a baissé du fait principalement que la fourniture d'articles médicaux a été reprogrammée compte tenu de la situation budgétaire.

Autres passifs non courants

16.3 Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'OPEP pour le développement international – Département du microfinancement	9 875	9 875
Passif lié aux contrats de location	885	–
Total	10 760	9 875

16.4 Durant l'année, le fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole (OPEP) pour le développement international a été transformé en une dotation ayant la même finalité.

16.5 Les autres passifs se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Passifs courants	1 866	7 977
Passifs non courants	617	10 760
Total	2 483	18 737

Note 17**Contributions reçues d'avance**

17.1 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 2018	31 décembre 2017
Sommes reçues de gouvernements	10 651	96
Total	10 651	96

17.2 En 2018, deux pays ont versé des avances sur les contributions qu'ils devaient pour 2019, ce qui s'est traduit par une augmentation des contributions reçues d'avance à la fin de 2018.

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

18.1 Au 31 décembre 2018, les dettes éventuelles de l'Office 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 passations de marchés (contrats d'achat de biens et de services et contrats liés aux travaux de construction) et 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 de l'Office 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 2018, le montant des dettes éventuelles liées à ces recours était estimé à 0,168 million de dollars, contre 1,401 million de dollars au 31 décembre 2017.

18.3 Les dettes éventuelles liées à des contrats commerciaux étaient d'environ 12,303 millions de dollars au 31 décembre 2018, contre 15,376 millions de dollars au 31 décembre 2017.

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 2018, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 565,905 millions de dollars, contre 661,511 millions de dollars au 31 décembre 2017.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,891 millions de dollars en 2018 (contre 3,682 millions de dollars en 2017), 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 2018	31 décembre 2017
Paiements exigibles à moins d'un an	138	34
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	113	225
Baux expirant dans plus de cinq ans	—	—
Total	251	259

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 3,885 millions de dollars en 2018, contre 3,887 millions de dollars en 2017, et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme base de référence des baux commerciaux que l'Office a négociés récemment pour des terrains. Le rendement locatif moyen des terrains faisant l'objet de baux commerciaux a été appliqué aux terrains susmentionnés mis à la disposition de l'Office, dont la valeur a été évaluée par des experts externes.

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 3,115 millions de dollars au titre des sous-locations en 2018, contre 4,297 millions de dollars en 2017. 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 2018 pour des équipements médicaux utilisés dans les dispensaires. Les valeurs actuelles et futures sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018		2017	
	Valeur actuelle	Valeur future	Valeur actuelle	Valeur future
Paielements exigibles à moins d'un an	269	278	266	278
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	617	627	885	905
Baux expirant dans plus de cinq ans	—	—	—	—
Solde de clôture	886	905	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.

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 locaux de microcrédit 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 locaux de microcrédit.

19.2 Au 31 décembre 2018 et au 31 décembre 2017, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2018	31 décembre 2017
Département du microfinancement	35 146	25 271
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	3 679	3 590
Total	38 825	28 861

19.3 Durant l'année, le fonds d'affectation spéciale PalFund du Fonds de l'OPEP pour le développement international a été transformé en une dotation de 9, 875 millions de dollars ayant la même finalité.

Note 20**Produit des contributions en espèces**

20.1 Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2018 et en 2017 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Gouvernements	958 872	930 458
Organisations intergouvernementales	200 059	189 235
Organisations non gouvernementales et autres entités	9 560	14 331

	2018	2017
Organismes des Nations Unies	63 949	48 945
Autres	2 041	1 170
Total	1 234 481	1 184 139

Note 21

Produit des contributions en nature

21.1 Le montant total des contributions en nature perçues en 2018 et en 2017 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Gouvernements	19 547	16 768
Organisations non gouvernementales et autres entités	5 265	4 488
Organismes des Nations Unies	1 783	2 045
Total	26 595	23 301

Note 22

Intérêts perçus sur les prêts

22.1 Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit dans les cinq zones d'opérations de l'Office. La composition de ces intérêts en 2018 et 2017 était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Département du microfinancement	11 576	11 138
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	310	311
Total	11 886	11 449

Note 23

Intérêts créditeurs

23.1 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 3,919 millions de dollars en 2018, contre 2,626 millions de dollars en 2017.

Note 24

Gains/(pertes) de change

24.1 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)

	2018	2017
Gains de change réalisés	3 867	1 905
(Pertes) de change non réalisées	(10 620)	3 972
(Pertes) de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir	(245)	339
Total	6 998	6 216

Note 25**Recouvrement des dépenses d'appui indirectes**

25.1 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.

25.2 Le montant total des dépenses d'appui indirectes recouvrées s'élevait à 36,208 millions de dollars en 2018, contre 54,569 millions de dollars en 2017. Les recettes des dépenses d'appui indirectes sont de 36,326 millions de dollars (contre 54,749 millions en 2017), et sont en partie annulées par le coût des projets (36,208 millions de dollars en 2018 contre 54,569 millions en 2017). Le solde du recouvrement des dépenses d'appui indirectes s'établit à 0,118 million de dollars en 2018, contre 0,180 million en 2017, 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)

	2018	2017
Produit des cantines	3 115	4 297
Divers	7 864	5 310
Revenu net sur activités productrices de recettes	68	106
Produits des provisions remboursées	6 820	1 395
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	58	70
Remboursements aux donateurs	(778)	(267)
Total	17 147	10 911

26.2 Les produits des provisions remboursées sont présentés dans la note 6.2. 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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Personnel recruté sur le plan international	40 328	46 144
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	561 268	578 921
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	60 964	61 635
Dépenses de santé	11 256	9 282
Total	673 816	695 982

Note 28

Fournitures et consommables

28.1 En 2018 et 2017, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Produits de première nécessité	61 443	76 870
Vêtements	3 934	2 421
Denrées alimentaires fraîches	1 794	3 511
Fournitures médicales	21 679	21 933
Fournitures diverses	14 758	19 746
Articles de sport	136	175
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	3 973	5 247
Fournitures pour les transports	9 921	10 825
Total	117 638	140 728

28.2 Les dépenses en produits de première nécessité ont fortement diminué en 2018, du fait essentiellement de la crise du financement et de la baisse des prix de ces produits. En raison de la crise, la distribution de farine de blé tout au long de l'année a également diminué.

28.3 La moindre utilisation des manuels scolaires s'explique par le retard pris dans leur distribution entre le quatrième trimestre de 2018 et le premier trimestre de 2019.

Note 29

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

29.1 Les charges comptabilisées en 2018 et 2017 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Location de locaux	7 737	7 897
Entretien des locaux	8 283	9 534
Services collectifs de distribution	6 129	6 376
Total	22 149	23 807

Note 30**Services contractuels**

30.1 En 2018 et 2017, les charges relatives aux services étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Travaux de construction et matériel	36 389	31 136
Dépenses contractuelles	11 222	14 383
Frais d'hôpital	24 325	26 172
Frais divers, dont charges à payer	6 193	1 417
Services de consultants	16 629	17 293
Surestaries et droits de port	11 467	11 433
Frais de formation	1 705	2 636
Voyages	2 614	3 751
Total	110 544	108 221

30.2 Les charges nettes en travaux de construction et matériel ont augmenté par rapport à l'année précédente, les travaux de construction ayant été moins nombreux au Liban et plus nombreux à Gaza.

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)

	2018	2017
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	141 293	210 886
Subventions pour soins médicaux	4 613	4 553
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	45 568	49 415
Subventions versées à des tiers	21 594	21 487
Total	213 068	286 341

31.2 Les subventions en espèces sont versées aux bénéficiaires afin de fournir une aide financière sélective en espèces aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans tous les domaines de la sécurité alimentaire et de l'aide au logement locatif. 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.

31.3 En 2018, les subventions en espèces ont diminué fortement en raison de la baisse des subventions versées aux bénéficiaires dans le cadre du programme d'aide pour les abris temporaires et de la diminution des dépenses au titre du programme de création d'emplois. La baisse des subventions versées pour la construction et la réparation des abris s'explique par la fin des réparations importantes et mineures des dégâts causés aux abris. Ces réparations avaient été engagées dans le cadre des projets de reconstruction de Gaza faisant suite à la guerre de 2014.

Note 32

Provisions et comptabilisation en pertes

32.1 Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2018 et 2017 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2018	2017
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	4 663	2 887
Provisions et comptabilisation en pertes pour contributions à recevoir	78	12 792
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	1 107	1 302
Provisions et comptabilisation en pertes d'avance au personnel recruté sur le plan international	22	—
Comptabilisation en pertes des créances surestimées et autres	399	1 361
Total	6 269	18 342

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 les différentes sources de financement ; les charges sectorielles font l'objet de comptes rendus pour les objectifs de développement humain, les programmes et 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 L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. 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 :

a) Longévité et santé : i) assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité ; ii) protéger et promouvoir la santé de la famille ; iii) prévenir et combattre les maladies ;

b) Acquisition de connaissances et de compétences : i) assurer partout l'accès de tous à un enseignement de base ; ii) améliorer la qualité de l'enseignement et veiller à ce que les résultats obtenus soient conformes aux normes fixées ; iii) améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers ;

c) Niveau de vie décent : i) réduire l'extrême misère ; ii) atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes (situations d'urgence familiale de portée limitée et crises nationales) ; iii) 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 ; iv) améliorer les chances de trouver un emploi ; v) 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 ;

d) Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible : i) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables ; ii) 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 ; iii) aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; iv) 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 ;

e) 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 :

a) 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 ;

b) 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 dératization et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés ;

c) 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 ;

d) 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 ;

e) 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 ;

f) 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 ;

g) 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) Lieux

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 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées	Activités financées au moyen de contributions préaffectées					
	Budget- programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	Total
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	27 685	27 028	18 038	80 888	208 986	—	362 625
Prêts à court terme	—	1 488	23 654	—	—	—	25 142
Contributions à recevoir	14 379	—	—	15 119	10 818	—	40 316
Créances	25 046	153	40	615	809	(394)	26 269
Autres actifs courants	2 437	37	372	27	3 568	—	6 441
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	—	520	—	—	—	(520)	—
Stocks	18 272	2 988	—	37 710	33 015	—	91 985
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	55	—	—	—	—	—	55
Prêts à long terme	—	1 179	2 409	—	—	—	3 588
Immobilisations corporelles	466 836	80	114	337	23 617	—	490 984
Immobilisations incorporelles	14 885	—	166	—	—	—	15 051
Total de l'actif	569 595	33 473	44 793	134 696	280 813	(914)	1 062 456
Passif							
Passifs courants							
Dettes et engagements	39 917	19 743	610	11 398	12 593	(63)	84 198
Avantages du personnel	85 455	(25)	391	(1 658)	(56)	35	84 142
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	—	—	520	—	—	(520)	—
Autres passifs courants	626	—	—	1 221	19	—	1 866
Contributions reçues d'avance	11 045	—	—	—	—	(394)	10 651
Passifs non courants							
Avantages du personnel	637 801	—	3 907	—	—	—	641 708
Autres passifs non courants	617	—	—	—	—	—	617
Total du passif	775 461	19 718	5 428	10 961	12 557	(942)	823 182
Actif net/situation nette	(205 865)	13 754	39 365	123 735	268 258	28	239 274
Réévaluation et autres réserves	16 381	—	—	—	—	1 310	17 691
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	—	3 679	35 146	—	—	—	38 825
Excédent/(déficit) cumulé	(222 247)	10 075	4 219	123 735	268 258	(1 282)	182 758
Total actif net/situation nette	(205 865)	13 754	39 365	123 735	268 258	28	239 274

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées	Activités financées au moyen de contributions préaffectées					
	Budget- programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	Total
Produits							
Contributions en espèces	829 884	22	—	243 581	160 994	—	1 234 481
Apports en nature	—	16 640	—	6 494	3 461	—	26 595
Intérêts perçus sur les prêts	—	309	11 577	—	—	—	11 886
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	2 684	—	432	225	578	—	3 919
Produits divers							
Recouvrement des dépenses d'appui au programme	19 540	661	—	16 126	—	(36 208)	118
Plus-values sur produits financiers dérivés	1 091	—	—	—	—	—	1 091
Produits accessoires	11 138	5 384	834	(195)	(83)	70	17 147
Total des produits	864 337	23 016	12 843	266 231	164 950	(36 138)	1 295 237
Charges							
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	606 116	2 158	4 407	39 999	20 499	637	673 816
Fournitures et consommables	24 287	14 355	208	68 342	10 446	—	117 638
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	10 627	4 199	414	2 949	3 960	—	22 149
Services contractuels	43 559	1 264	2 161	19 596	43 934	30	110 544
Coûts d'appui indirects	25	—	—	22 631	13 527	(36 183)	—
Subventions	29 029	483	—	122 438	61 118	—	213 068
Amortissement des immobilisations corporelles	37 164	—	163	—	—	—	37 327
Provisions et comptabilisation en pertes	5 146	5	1 118	—	—	—	6 269
Pertes sur cession	570	—	—	—	144	—	714
Dépréciation des immobilisations corporelles	1 700	—	—	—	—	—	1 700
Pertes de change	5 734	—	15	912	337	—	6 998
Total des charges	763 957	22 465	8 486	276 868	153 964	(35 516)	1 190 223
Excédent/(déficit) sur l'année	100 379	551	4 357	(10 637)	10 986	(622)	105 014

**Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain : charges constatées
au 31 décembre 2018**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<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>Solides interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	75 650	452 946	46 551	9 457	88 574	—	637	673 816
Fournitures et consommables	29 910	12 453	67 456	301	7 518	—	—	117 638
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	2 246	8 690	3 977	157	7 079	—	—	22 149
Services contractuels	31 438	11 066	35 939	2 606	29 466	—	30	110 544
Coûts d'appui indirects	2 942	3 928	24 663	576	4 075	—	(36 183)	—
Subventions	4 258	6 184	190 221	623	11 781	—	—	213 068
Amortissement des immobilisations corporelles	5 381	16 708	2 732	429	12 056	20	—	37 327
Provisions et comptabilisation en pertes	—	—	1 123	—	5 146	—	—	6 269
Pertes sur cession	237	150	176	—	152	—	—	714
Dépréciation des immobilisations corporelles	—	39	—	493	1 168	—	—	1 700
Pertes de change	—	—	—	—	6 998	—	—	6 998
Total	152 062	512 164	372 838	14 642	174 013	20	(35 516)	1 190 223

Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées au 31 décembre 2018

(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>Solides interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	448 713	83 478	30 554	25 340	3 952	46 261	34 880	637	673 816
Fournitures et consommables	12 660	31 867	1 070	67 680	69	3 802	489	—	117 638
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	12 401	1 969	182	1 488	44	5 171	894	—	22 149
Services contractuels	12 654	28 398	23 180	12 386	2 187	22 467	9 241	30	110 544
Coûts d'appui indirects	3 993	3 571	4 248	20 589	431	2 093	1 259	(36 183)	—
Subventions	7 086	5 229	18 024	179 039	716	520	2 454	—	213 068
Amortissement des immobilisations corporelles	18 697	3 910	1 968	1 054	66	10 825	807	—	37 327
Provisions et comptabilisation en pertes	—	—	—	1 123	—	5 146	—	—	6 269
Pertes sur cession	152	219	192	—	—	146	5	—	714
Dépréciation des immobilisations corporelles	1 206	—	—	494	—	—	—	—	1 700
Pertes de change	—	—	—	—	—	6 998	—	—	6 998
Total	517 562	158 641	79 419	309 193	7 465	103 430	50 029	(35 516)	1 190 223

**Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : résultats financiers
au 31 décembre 2018**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Bureau de Gaza	Bureau du Liban	Bureau de la République arabe syrienne	Bureau de la Jordanie	Bureau de Cisjordanie	Siège	Solde interfonds	Total
Charges								
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	268 933	82 243	55 999	126 805	104 077	35 122	637	673 816
Fournitures et consommables	76 716	8 399	15 192	7 898	9 165	268	—	117 638
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	3 863	5 397	1 485	6 160	4 570	674	—	22 149
Services contractuels	37 532	32 502	7 369	8 418	7 946	16 748	30	110 544
Coûts d'appui indirects	15 887	5 758	10 433	1 487	2 258	360	(36 183)	—
Subventions	68 246	39 728	66 585	14 063	22 888	1 557	—	213 068
Amortissement des immobilisations corporelles	16 403	3 377	1 824	2 796	5 560	7 367	—	37 327
Provisions et comptabilisation en pertes	577	5	29	645	280	4 734	—	6 269
Pertes sur cession	567	4	3	140	—	—	—	714
Dépréciation des immobilisations corporelles	—	—	1 700	—	—	—	—	1 700
Pertes de change	—	—	—	—	—	6 998	—	6 998
Total	488 726	177 412	160 619	168 413	156 742	73 827	(35 516)	1 190 223

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 2018-2019. 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 doit être adressée 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, 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 158 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 exister des différences entre les modes de présentation et les conventions de classement retenus pour l'établissement des états financiers et du budget.

34.8 Des différences liées à la méthode de calcul surviennent lorsque le budget approuvé 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 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 V) au 31 décembre 2018 :

(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)	865 185	109 931	–	975 116
Différences liées à la méthode de calcul	326 111	(136 168)	9 273	199 216
Écarts de dates	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	(41 587)	3 203	691	(37 693)
Différences de présentation	(1 045 438)	–	–	(1 045 438)
Montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	104 271	(23 034)	9 964	91 201

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. Les différences relatives aux entités surviennent du fait que le budget approuvé, comme on l'a noté ci-dessus, comprend le budget-programme, le budget des dons en nature et le budget des projets. 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 2018-2019, 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)	975 116
Différences liées à la méthode de calcul	(31 024)
Écarts de dates	–
Différences relatives aux entités prises en compte	246 131
Montants effectifs inscrits dans l'état des résultats financiers (état II)	1 190 223

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 2018.

34.17 Le montant du budget-programme pour 2018, tel qu'il apparaît dans le budget-programme de l'Office pour 2018-2019, s'élevait à 1 177,1 millions de dollars (en 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 2018 s'élevait à 1 111,1 millions de dollars, ce qui représentait un écart de 65 millions de dollars ou 5,5 %. Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Cet écart tient à la diminution du budget définitif, imputable essentiellement à une baisse du budget programme définitif (de 825,7 millions de dollars à 772,1 millions de dollars, contributions en nature incluses) et à une baisse des budgets des projets (de 351,4 millions de dollars à 338,9 millions de dollars), notamment des fonds préaffectés.

Utilisation des ressources budgétaires

34.18 Les écarts dans l'utilisation des ressources budgétaires pour les différentes catégories de coûts résultent de divers facteurs, tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie, l'assistance en espèces et l'aide alimentaire dispensées au titre du programme de protection sociale, et d'autres réserves budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation des ressources budgétaires pour les principales catégories :

a) *Dépenses de personnel.* Le taux d'utilisation est de 97,2 %. La sous-utilisation de 18 millions de dollars s'explique par : i) un taux élevé de vacance de postes pour le personnel recruté sur le plan international (postes financés par des quotes-parts) ; ii) une sous-utilisation de 9,9 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 ;

b) *Fournitures.* Le taux d'utilisation est de 91,9 %. La sous-utilisation de 4,5 millions de dollars s'explique par le fait que les fonds destinés aux projets et les fonds engagés en fin d'année n'ont été versés qu'en 2019 ;

c) *Entretien des locaux et du matériel.* Le taux d'utilisation est de 78,4 %. La sous-utilisation de 34,6 millions de dollars s'explique par le fait que les dons alloués à telle ou telle activité ont été reçus tardivement à la fin de 2018 mais n'ont été versés qu'en 2019 ;

d) *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants.* Le taux d'utilisation est de 77,8 %. 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 ;

e) *Services hospitaliers et services divers.* Le taux d'utilisation est de 90,1 %. 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 ;

f) *Subventions versées à des personnes en détresse et à des patients.* Le taux d'utilisation est de 84,3 %. La sous-utilisation des crédits s'explique par le fait que certains fonds destinés aux subventions seront versés au début de l'année prochaine ;

g) *Réserves.* Les réserves témoignent des effets des mesures prises par l'Administration, en raison principalement des prestations de retraite et de cessation de service.

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.

35.2 Chaque année, l'Assemblée générale adopte des résolutions stratégiques pour appuyer les opérations de l'Office et, tous les trois ans, pour renouveler son mandat. 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.

35.3 La situation financière de l'UNRWA préoccupe depuis longtemps 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. 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.

Note 36

Parties liées

36.1 La rémunération totale et de la rémunération des principaux dirigeants et d'autres hauts fonctionnaires pour l'année terminée le 31 décembre 2018 s'établissait comme suit :

(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	4 830	185	—	21
Parent des principaux dirigeants	77	—	—	1
Total	4 907	185	—	22

36.2 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. Les parties liées de l'Office sont ses principaux responsables, le Secrétariat de l'ONU et la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional.

36.3 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.

36.4 Un membre de la famille d'un des principaux dirigeants a été employé par l'Office au cours de l'année. Le détail de la rémunération qui lui a été versée est indiqué ci-dessus.

36.5 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

37.1 La date de clôture des comptes de l'Office est le 31 décembre 2018 pour les états financiers établis selon les normes IPSAS 2018. À la date de l'approbation et de la signature des présents comptes, aucun événement susceptible d'avoir une incidence favorable ou défavorable significative sur eux n'était survenu entre la date de clôture des comptes et la date d'autorisation de leur publication.

Note 38

Date et approbation

38.1 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 2019.

