



Nations Unies

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

1^{er} janvier-31 décembre 2019

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



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

1^{er} janvier-31 décembre 2019



Nations Unies • New York, 2020

Note

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

Table des matières

	<i>Page</i>
Lettres d’envoi	4
Lettre datée du 27 août 2020, adressée au Président de l’Assemblée générale des Nations Unies par le Commissaire général de l’Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	4
Lettre datée du 2 juillet 2020, adressée au Commissaire général de l’Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par la présidence de la Commission consultative de l’Office	7
<i>Chapitre</i>	
I. Aperçu du contexte	10
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	10
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	15
C. Questions juridiques	17
D. Aperçu de la situation financière	24
II. Vue d’ensemble des sous-programmes	28
A. Sous-programme 1	28
B. Sous-programme 2	29
C. Sous-programme 3	30
D. Sous-programme 4	32
E. Sous-programme 5	34

Lettres d'envoi

Lettre datée du 27 août 2020, adressée au Président de l'Assemblée générale des Nations Unies par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai le plaisir de transmettre à l'Assemblée générale le rapport sur les travaux menés par l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) en 2019, qui est présenté conformément aux demandes formulées au paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) de l'Assemblée en date du 8 décembre 1949, modifié par le paragraphe 11 de la résolution 1018 (XI), et au paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) en date du 12 décembre 1958.

Je suis profondément honoré d'avoir été nommé Commissaire général de l'UNRWA le 18 mars 2020 et d'avoir ainsi la possibilité de diriger l'Office en cette période de problèmes concomitants qu'il traverse. Je continue de collaborer étroitement avec tous les acteurs concernés pour permettre à l'UNRWA d'exécuter l'intégralité de son mandat, d'une importance cruciale, qui a été prorogé en décembre 2019 jusqu'en juin 2023 par les membres de l'Assemblée générale, à une écrasante majorité.

La lutte contre la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) compte au nombre de mes priorités immédiates compte tenu des effets dévastateurs qu'elle entraîne dans la région en matière de santé publique et de pauvreté. Depuis le mois de mars, le personnel de première ligne de l'UNRWA – médecins, infirmier(ère)s, agent(e)s sanitaires, travailleur(se)s sociaux(les), enseignant(e)s et de nombreux autres – a œuvré sans relâche, en étroite coordination avec les autorités locales, pour prévenir et limiter une flambée dans la population réfugiée, notamment dans les 58 camps surpeuplés où vivent les réfugiés de Palestine au Moyen-Orient.

L'Office a converti son dispositif de prestation de services presque du jour au lendemain, en s'appuyant sur un programme d'enseignement à distance qui a fait ses preuves pour maintenir les cours au bénéfice de 540 000 élèves et en mettant en place un dispositif de télémédecine et la livraison à domicile de médicaments essentiels, afin d'éviter la saturation des centres de soins. À Gaza, la fourniture de vivres à 1 million de réfugiés subissant l'insécurité alimentaire a permis de réduire considérablement le risque de transmission encouru dans les centres de distribution de masse. Les mesures prises par les autorités pour endiguer la pandémie ont un impact désastreux sur les plus vulnérables, dont la condition de pauvreté s'aggrave. L'UNRWA a donc accru l'aide en argent liquide qu'il apporte aux réfugiés palestiniens les plus déshérités, dans tous ses secteurs d'activité.

La pandémie est loin d'être éteinte. Au moment où je rédige ce rapport, la situation épidémique se détériore considérablement en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et la maladie regagne du terrain de manière très préoccupante en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, ainsi qu'à Gaza. Vos contributions au maintien de la riposte humanitaire menée en continu et à la lutte contre la pauvreté croissante et le désespoir à moyen terme, en particulier dans les

campes de réfugiés, seront vitales pour préserver un semblant de normalité et garder espoir. C'est cette aide qui concourt à la stabilité précaire de la région.

Les problèmes financiers structurels rencontrés par l'Office persistant, ma principale priorité est d'y remédier de manière durable. L'incertitude financière est source d'instabilité pour un organisme qui fournit à grande échelle, dans une région politiquement sensible, des services utiles du type de ceux dispensés par les pouvoirs publics, ce qui a des répercussions sur la population des réfugiés, les gouvernements hôtes, les acteurs régionaux et la communauté internationale dans son ensemble. Grâce à son efficacité, des mesures restrictives de contrôle des coûts, la suspension du paiement des factures, le report de sa dette et des prêts contractés auprès du Fonds central pour les interventions d'urgence, l'UNRWA a pu maintenir ses opérations année après année, mais à un certain prix. Les principaux partenaires de l'Office s'accordent à penser que ces arrangements ne constituent pas un mode de financement viable et que des solutions auraient dû être trouvées depuis longtemps. Je n'insisterai jamais assez sur la nécessité d'adopter une démarche stratégique et tournée vers l'avenir qui mettra l'UNRWA sur la voie de la stabilité et lui permettra de gagner en prévisibilité.

Chargé de faire en sorte que tous les besoins soient couverts cette année, je m'attache plus particulièrement à remédier au déficit de financement des activités de base menées par l'UNRWA, qui s'élève à 375 millions de dollars. En outre, l'Office s'efforce de trouver 94 millions de dollars, qui serviront à atténuer les conséquences de la COVID-19 pour les réfugiés de Palestine d'août à décembre 2020, ainsi que 42 millions destinés à financer une assistance vitale aux réfugiés de Gaza et de la République arabe syrienne, notamment la distribution de vivres et d'argent liquide.

Je continue de collaborer avec tous les partenaires pour trouver le meilleur moyen de parvenir à stabiliser la situation financière sur plusieurs années. Lors de la conférence extraordinaire d'annonce de contributions à l'UNRWA, organisée en ligne le 23 juin 2020 par la Jordanie et la Suède, j'ai insisté sur le fait que notre sous-financement structurel et nos crises de liquidités pourraient être réglés de manière efficace dans le cadre d'un accord de base, dont les dispositions seraient les suivantes :

a) Les États Membres font correspondre leur solide appui politique au mandat de l'Office avec un financement adéquat et le partage des responsabilités ;

b) Les États Membres et les autres partenaires apportent des contributions qui sont prévisibles dans le temps et en volume et reposent sur un engagement pluriannuel couvrant le cycle budgétaire biennal de l'Office, l'objectif étant de permettre à celui-ci de fournir de manière prévisible des services essentiels dans des environnements instables ;

c) L'UNRWA continue, avec l'appui de ses plus proches partenaires, d'élargir le nombre de ses donateurs et de chercher des formules de financement et des partenariats novateurs.

Dans le cas où il ne serait pas possible d'obtenir les fonds nécessaires au maintien des services que l'UNRWA a été chargé de délivrer, je reviendrai à nouveau devant l'Assemblée générale, afin que les États Membres définissent les parties du mandat de l'Office auxquelles ils souhaitent donner la priorité.

J'ai également jugé prioritaire de renforcer les systèmes de gestion de l'Office. Depuis le premier jour de mon mandat, j'ai dirigé l'Office avec le souci de mettre en œuvre des initiatives visant à le doter des normes les plus élevées de bonne gouvernance, d'efficacité, de transparence et d'application du principe de responsabilité.

Lorsque j'ai pris mes fonctions en mars dernier, j'ai été très préoccupé par les attaques à caractère politique contre les travaux et le mandat de l'Office. Je suis déterminé à protéger l'UNRWA des forces clivantes à l'œuvre dans la région. En tant qu'intervenant humanitaire respectant strictement les principes qui président aux interventions de cette nature, l'UNRWA continue de préserver sa neutralité des tentatives visant à saper ou à remettre en question son indépendance. Je demande instamment à toutes les parties prenantes de respecter le caractère humanitaire que revêtent le mandat de l'Office et les opérations qu'il conduit.

En août 2020, les crises persistantes et l'émergence de nouveaux problèmes représentent un défi pour la région. À Jérusalem-Est, les services fournis par l'UNRWA continuent d'être soumis à l'urgence, tandis que la violence qui sévit le long de la frontière entre Gaza et Israël risque l'escalade. Au Liban, l'économie et le système politique sont brisés. La République arabe syrienne rencontre des difficultés sur les plans humanitaire et socioéconomique, qui sont sans précédent en neuf années de conflit. Dans cet environnement, l'UNRWA demeure un pôle de stabilité grâce aux investissements stratégiques de ses partenaires. Par sa capacité unique de mener une action humanitaire conséquente et de contribuer au développement humain de la région, en conformité avec le Programme de développement durable à l'horizon 2030, il est une entité des Nations Unies irremplaçable. J'exhorte les États Membres de l'Assemblée générale des Nations Unies et tous nos partenaires à continuer d'aider à la mobilisation du soutien à l'UNRWA et aux services qu'il dispense à la population des 5,6 millions de réfugiés de Palestine, à laquelle il fournit son assistance.

Le Commissaire général
(Signé) Philippe **Lazzarini**

Lettre datée du 2 juillet 2020, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par la présidence de la Commission consultative de l'Office*

À sa session ordinaire, tenue en ligne les 1^{er} et 2 juillet 2020, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019 et sera présenté à l'Assemblée générale lors de sa prochaine session.

La Commission consultative a le grand plaisir de vous accueillir en tant que nouveau Commissaire général de l'Office, à la suite de votre nomination le 18 mars 2020. Elle vous apportera son soutien et coopèrera étroitement avec vous pour fournir une aide aux réfugiés de Palestine. Elle se félicite également de la nomination de la nouvelle Commissaire générale adjointe, Leni Stenseth.

La Commission tient à remercier Christian Saunders pour son rôle moteur et son action résolue au poste de Commissaire général par intérim durant une difficile période transitoire.

La Commission félicite vivement l'UNRWA et son personnel des efforts résolus qu'ils ont déployés pour fournir des services essentiels et nécessaires aux réfugiés de Palestine, dans le cadre de programmes d'éducation, de santé, de secours et de services sociaux, dans les secteurs d'activité de l'Office et conformément à son mandat, en dépit de la crise financière existentielle traversée en 2019. Cette action a continué d'être particulièrement difficile durant la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) apparue en 2020 et, bien que cet événement sorte du cadre du rapport annuel de 2019, la Commission déclare être préoccupée par la vulnérabilité et l'adversité auxquelles les réfugiés de Palestine ont fait face à ce moment-là. Du fait que ceux-ci subissent les conséquences socioéconomiques et autres effets qui résultent des multiples crises, l'UNRWA est mis de plus en plus à contribution pour fournir ses services, alors même qu'il continue de pâtir de la faiblesse de ses ressources et d'un manque de prévisibilité concernant son financement à l'avenir, deux facteurs qui compromettent sa viabilité financière et la planification de ses activités à moyen et à long terme.

La Commission salue également l'action exposée dans le rapport annuel du Commissaire général, que l'UNRWA s'est employé à mener dans les domaines de la santé, de l'éducation, du secours et des services sociaux, ainsi qu'en matière de filet de protection sociale, de services d'assistance et de droits humains, y compris les services de réadaptation, de soutien psychosocial, de protection et de lutte contre la violence fondée sur le genre ; en vue de renforcer les possibilités offertes aux réfugiés de Palestine en matière de moyens de subsistance, notamment dans le cadre des programmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels et des dispositifs de microfinancement proposés par l'Office ; et pour améliorer les conditions de vie dans les camps. Elle est consciente qu'il faut continuer d'investir dans ces domaines.

À cet égard, la Commission confirme le rôle important que l'UNRWA continuera de jouer dans la région en attendant qu'une solution juste et durable puisse être trouvée pour les réfugiés de Palestine, conformément aux résolutions des organes de l'ONU sur le sujet (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale). Elle

* Le Brésil et les États-Unis d'Amérique ne s'associent pas au texte de la présente lettre.

note que 5,6 millions de réfugiés relèvent du mandat de l'Office et constate que les réfugiés de Palestine, qui subissent depuis plus de 70 ans des déplacements et leurs conséquences, restent vulnérables et que leurs besoins ne font que croître.

La Commission exprime sa sincère reconnaissance à la fois aux donateurs et aux pays hôtes pour leur aide financière et politique à l'UNRWA et aux réfugiés de Palestine. À cet égard, elle souligne que, dans l'attente d'une solution juste et durable, les services de développement humain durable et l'aide humanitaire fournis par l'Office aux réfugiés de Palestine contribuent directement à la paix, à la stabilité et au développement de la région.

La Commission est gravement préoccupée par la détérioration alarmante et continue des conditions socioéconomiques dans lesquelles vivent les réfugiés de Palestine, et par l'insuffisance des ressources dont dispose l'UNRWA pour investir de la manière voulue dans le programme de protection sociale, lequel représente un dispositif majeur d'atténuation de la pauvreté et de l'urgence économique qui frappent les réfugiés de Palestine.

La Commission insiste sur le fait que la violence, les déplacements forcés, la destruction d'habitations, la fragilisation des perspectives économiques, les restrictions imposées à la liberté de circulation en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et le blocus de la bande de Gaza continuent de nuire aux réfugiés de Palestine dans leur vie quotidienne.

La Commission exprime sa plus profonde préoccupation concernant les carences récurrentes de fonds et les déficits de financement auxquels se heurte l'UNRWA, lesquels ont à nouveau atteint des niveaux critiques et inégalés. Le manque important de fonds, tant du côté du budget-programme que des appels d'urgence, compromet la capacité de l'Office de fournir les services voulus aux réfugiés de Palestine en matière de protection, de secours, de santé et d'éducation. Cette situation nuit à la qualité de vie des réfugiés et accroît le risque de voir des jeunes sans espoir ni perspectives recourir à des solutions non pacifiques par frustration ou désespoir.

La Commission prie instamment tous les donateurs de contribuer à assurer à l'UNRWA un financement prévisible, durable et suffisant aux fins du développement humain des réfugiés de Palestine et de la conduite d'interventions humanitaires. À cet égard, elle exhorte d'une part l'Office à chercher des solutions de financement novatrices, et d'autre part les donateurs à honorer leurs promesses en temps voulu, afin de garantir la prévisibilité des fonds et de poursuivre la fourniture effective et efficace de services aux réfugiés de Palestine. Elle considère également que le fonds *waqf* de l'Organisation de la coopération islamique, qui vient en aide aux réfugiés, devrait être une nouvelle source appréciable d'aide financière.

La Commission salue le large soutien manifesté par les États Membres qui, le 13 décembre 2019, lors de la soixante-quatorzième session de l'Assemblée générale, ont voté en faveur de la prorogation du mandat de l'UNRWA jusqu'en 2023, et elle leur exprime sa vive reconnaissance. L'adhésion massive à cette prorogation confirme que les États Membres appuient activement l'Office, son rôle stabilisateur au Moyen-Orient et les droits des réfugiés de Palestine. Elle marque la reconnaissance de la nécessité que les services fournis par l'UNRWA continuent de revêtir. Par conséquent, la Commission exhorte la communauté internationale à mettre son appui financier en adéquation avec la volonté politique qu'elle a manifestée.

L'enquête menée par le Bureau des services de contrôle interne (BSCI), dont l'Office a fait l'objet en 2019, a été un sujet de grande préoccupation pour tous les membres de la Commission consultative. Bien qu'elle n'ait pas révélé de cas de

fraude ou de corruption, le Secrétaire général a reconnu qu'il fallait consolider l'administration de l'Office, afin d'améliorer la gouvernance et la gestion dans tous les domaines. La Commission salue et appuie pleinement les efforts que fait la direction de l'Office pour mettre en œuvre des réformes de la gestion, tout en continuant à renforcer la prestation de services aux réfugiés de Palestine et restaurer la confiance à la suite de l'enquête du BSCI, ce qui démontre sa volonté résolue d'améliorer la gestion de l'Office et l'exécution de son mandat en appliquant le principe de responsabilité et en toute transparence. En parallèle, elle rappelle les conclusions positives formulées par le Réseau d'évaluation de la performance des organisations multilatérales. Elle rappelle également que le Secrétaire général a offert l'appui du Secrétariat et la mise à disposition de ressources pour mettre en œuvre lesdites réformes.

La Commission reste préoccupée par le risque élevé d'attaques et autres menaces visant le personnel de l'UNRWA et les structures de l'Office, et elle condamne toute action susceptible de porter atteinte à l'inviolabilité et à la neutralité des installations de celui-ci.

La Commission reste également préoccupée par les restrictions imposées au personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé depuis 1967, y compris Jérusalem-Est. Elle tient à souligner qu'elle est vivement préoccupée par les intentions qui se sont exprimées concernant le remplacement des services de l'UNRWA à Jérusalem-Est occupée, et elle note que toute entrave à ces services contreviendrait aux privilèges et immunités dont jouit l'Office au titre de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946 et de l'Accord Comay-Michelmores de 1967, notamment l'inviolabilité des installations des Nations Unies. Elle saisit cette occasion pour rappeler aux autorités israéliennes les responsabilités et les obligations que leur fait le droit international.

Le Président de la Commission consultative
(Signé) Rafiq **Khirfan**

Chapitre I

Aperçu du contexte

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

1. En 2019, dans un environnement régional marqué par l'instabilité, la violence et la marginalisation ont continué d'éprouver de différentes manières les réfugiés de Palestine vivant dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA ou l'Office), à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza. Dans ce contexte, et conformément au mandat que lui a confié l'Assemblée générale, l'Office a continué de fournir une assistance au développement et une aide humanitaire dans divers domaines : éducation, santé, services de secours et d'aide sociale, amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps, microfinancement et protection.

Bande de Gaza

2. En 2019, l'UNRWA a fourni une aide à 1 460 315 réfugiés de Palestine immatriculés à Gaza¹. La population a continué d'être aux prises avec une crise humanitaire et économique, qui résulte du blocus illégal terrestre, aérien et maritime, entré dans sa treizième année en juin 2019. À cela sont venus s'ajouter des cycles de violence, l'instabilité politique et les restrictions mises à l'entrée et à la sortie du territoire. La limitation de l'activité économique, aggravée par les effets des clivages politiques persistants, de la crise financière que traverse l'Autorité palestinienne, de coupes dans l'aide sociale et de la détérioration des infrastructures publiques, a compromis la disponibilité des services essentiels. En 2019, le taux de chômage à Gaza a été en moyenne de 45,1 %², et la grave pénurie d'offres d'emploi a continué d'approfondir le désespoir et d'exacerber la frustration dans la population, des jeunes notamment. La fourniture de courant électrique s'est améliorée, passant de 4 à 8 heures par jour en 2018 à 10 à 15 heures par jour en 2019³. L'accès à l'eau propre est resté à un seuil très critique, 90 % de l'eau distribuée aux ménages n'étant pas potable⁴.

3. Sur le plan politique, les principales mesures visant à mettre fin au fossé qui sépare le Fatah du Hamas depuis plus de dix ans n'ont pas été suivies de faits concrets. Toutefois, un accord a été conclu entre factions palestiniennes pour que des élections parlementaires et présidentielle se tiennent en 2020. Les manifestations populaires qui avaient lieu de façon sporadique pour réclamer de meilleures conditions de vie ont été supprimées.

¹ Il convient de noter que quelque 161 806 « autres personnes immatriculées » ont été enregistrées par l'Office à Gaza. L'expression « autres personnes immatriculées » désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des pertes ou des difficultés graves du fait du conflit de 1948 en Palestine, ainsi que les membres de la parentèle de personnes ayant ce statut.

² Bureau central palestinien de statistique, Résultats de l'enquête sur la population active (2019), 13 février 2020.

³ Bureau des Nations Unies pour la coordination des affaires humanitaires, Bulletin humanitaire (mensuel, août 2019), 6 septembre 2019.

⁴ Ibid., « Gaza: water and sanitation services severely disrupted due to the energy crisis ».

4. À Gaza, les conditions de sécurité sont demeurées marquées par une grande instabilité. Durant la période considérée, 33 Palestiniens ont été tués par les forces de sécurité israéliennes lors des manifestations de la Grande Marche du retour et 11 523 personnes ont été blessées, ce qui porte le nombre total des tués à 212 et des blessés à 36 134 depuis le début de ces manifestations, le 30 mars 2018⁵. Si le niveau de la violence, y compris le nombre de morts ou de blessés dans les manifestations, a baissé du fait du fragile et non officiel cessez-le-feu instauré entre Israël et le Hamas, les soins aux blessés, dont beaucoup ont besoin d'être traités sur le long terme ou de suivre une rééducation, ont continué de faire supporter une charge énorme à un système sanitaire déjà en ruines.

5. On déplore également 75 Palestiniens tués dans d'autres circonstances, à savoir des frappes aériennes et des tirs d'obus depuis des chars, lors d'épisodes d'escalade des hostilités entre factions palestiniennes et forces israéliennes⁶. Du 25 au 27 mars, la bande de Gaza et le sud d'Israël ont été en proie à l'un des plus sévères embrasements depuis 2014, après un tir de roquette par des groupes armés palestiniens, qui a gravement endommagé une maison dans le centre d'Israël et a blessé sept Israéliens. À la suite de ces événements, l'armée de l'air israélienne a procédé à des frappes en divers lieux de Gaza, blessant les membres de 2 foyers et entraînant le déplacement de 16 familles, alors que des projectiles tirés par des groupes armés palestiniens en direction du sud d'Israël ont occasionné des dégâts⁷. Du 3 au 6 mai, d'intenses hostilités, qui ont duré quatre jours, ont causé la mort de 25 Palestiniens, dont 3 enfants et 2 femmes enceintes, et de 4 civils israéliens. Cent cinquante-trois Palestiniens et 123 Israéliens ont également été blessés⁸. Le 12 novembre, l'armée de l'air israélienne a tué un militant de haut rang de la branche armée du Jihad islamique palestinien, ce qui a déclenché de rudes combats qui ont duré deux jours et dans lesquels 35 Palestiniens ont péri, y compris 16 civils présumés, dont 8 enfants, et 106 ont été blessés, dont 51 enfants. Soixante-dix-huit Israéliens, dont des enfants, ont également été traités pour des blessures légères ou en raison d'un état de choc. Les centres de santé de l'UNRWA ont fonctionné durant toute la durée des hostilités, mais d'autres services ont été interrompus pour préserver la sécurité des bénéficiaires et du personnel. La cessation des hostilités, entrée en vigueur le 14 novembre, se maintient pour l'essentiel.

6. Fait inquiétant, en août 2019, trois policiers palestiniens ont été tués et trois civils blessés lors de deux attentats-suicides à l'explosif distincts, qui visaient des postes de contrôle de la police. Le 29 août, le Hamas a déclaré que ses forces de sécurité à Gaza avaient arrêté les 10 membres d'une cellule à l'origine de ces attaques⁹.

Cisjordanie

7. En 2019, l'occupation militaire israélienne a continué d'affecter le quotidien de 858 758 réfugiés de Palestine immatriculés par l'UNRWA en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est¹⁰.

8. Durant la période considérée, plus de 5 600 opérations liées à la sécurité ont été menées par les forces de sécurité israéliennes, au cours desquelles 29 Palestiniens, dont 11 réfugiés de Palestine, parmi lesquels 4 étaient mineurs, ont été tués et 1 582,

⁵ Ibid., rapport sur la protection des civils : 24 décembre 2019-6 janvier 2020, 9 janvier 2020.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid., Bulletin humanitaire (mensuel, mars 2019), 15 avril 2019.

⁸ Ibid., rapport sur la protection des civils : 23 avril-6 mai 2019, 9 mai 2019.

⁹ Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient, rapport au Comité spécial de liaison (New York, 26 septembre 2019).

¹⁰ L'Office s'occupe de 207 014 « autres personnes immatriculées » en Cisjordanie.

blessés¹¹. Cinq morts et 121 blessés ont également été enregistrés du côté israélien. Au nombre de ces opérations, 540 ont eu lieu dans les camps de réfugiés de Cisjordanie, la moyenne s'établissant à presque 1,5 opération par jour¹². Pendant plusieurs d'entre elles, des balles réelles et du gaz lacrymogène ont été utilisés, entraînant souvent des blessures, des dommages matériels et de lourdes conséquences psychosociales.

9. L'expansion des colonies de peuplement israéliennes s'est poursuivie en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et elle s'est accompagnée de la destruction de logements et de biens appartenant à des familles palestiniennes. Les populations palestiniennes, en particulier celles qui vivent dans la zone C, ont été sous la menace permanente de la démolition ou de la confiscation de leurs logements, menace parfois mise à exécution, ce qui a créé un climat général de coercition et rendu ces personnes vulnérables aux transferts forcés. Au moins 638 structures appartenant à des Palestiniens ont été détruites, dont 196 appartenaient à des réfugiés de Palestine. Cela représente une hausse globale de 34 % par rapport à 2018 (475) et de 41 % s'agissant des structures appartenant à des réfugiés¹³.

10. La situation socioéconomique est restée difficile en Cisjordanie, notamment pour les réfugiés de Palestine. En 2019, le taux de chômage global des réfugiés de Palestine en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, s'est établi à 13 %, un taux qui a atteint 17 % pour celles et ceux vivant dans des camps¹⁴. Le chômage a contribué au niveau élevé de pauvreté des ménages de réfugiés palestiniens et il a aggravé leur insécurité alimentaire.

République arabe syrienne

11. Le conflit qui dure depuis neuf ans en République arabe syrienne a eu des conséquences désastreuses, notamment pour les réfugiés de Palestine. Bien qu'en 2019 le conflit ait perdu de son intensité dans la plupart des régions du pays par rapport aux années précédentes, les hostilités ont pris de l'ampleur dans le nord-ouest et dans les zones où se trouvaient des réfugiés de Palestine, causant des pertes humaines, des destructions d'habitations et d'infrastructures, des déplacements massifs et un accroissement des besoins humanitaires. Le 14 mai, plusieurs roquettes ont frappé le camp de réfugiés de Palestine densément peuplé de Neïrab à Alep, faisant 11 morts parmi les civils, dont 5 enfants – 4 desquels étaient des élèves des écoles de l'UNRWA, et 30 blessés. La reprise des opérations militaires dans le nord-est de la République arabe syrienne le 9 octobre a créé des besoins humanitaires à grande échelle, qui sont venus aggraver une situation humanitaire déjà catastrophique.

12. Dans toute la République arabe syrienne, les conditions de sécurité sont demeurées précaires. La menace d'attaques asymétriques et les risques posés par les restes explosifs de guerre étaient élevés, en particulier dans les zones devenues accessibles depuis peu et les camps qui avaient été ces dernières années le théâtre d'hostilités actives. Plusieurs personnes ont été tuées ou blessées par des restes explosifs de guerre en 2019, dont un réfugié de Palestine de 8 ans qui jouait près du camp de Deraa. La situation est devenue encore plus tendue à plusieurs reprises en raison des frappes aériennes lancées par l'armée de l'air israélienne autour de Damas, de Homs et de Hama, qui ont causé des pertes humaines et des destructions

¹¹ Bureau de Cisjordanie de l'UNRWA, base de données sur la protection.

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Bureau central palestinien de statistique, Résultats de l'enquête sur la population active (quatrième trimestre de 2019), 13 février 2020. Voir à l'adresse suivante : www.pcbs.gov.ps/post.aspx?lang=en&ItemID=3662#.

d'infrastructures. Selon les estimations de l'Office, il reste 438 000 réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, contre 562 312 immatriculés auprès de ses services à la fin de 2019¹⁵. On estime que deux tiers des réfugiés de Palestine ont été déplacés de leur district d'origine depuis le début du conflit et qu'environ 40 % d'entre eux étaient toujours déplacés à la fin de 2019 ; selon les estimations de l'Office, plus de 180 000 réfugiés de Palestine ont vu leur habitation détruite ou gravement endommagée. Celles et ceux qui restent dans le pays sont confrontés à un chômage généralisé, à la perte de biens, à la pénurie de carburant et d'électricité et à une forte augmentation des prix des produits de base en 2019 en raison d'une forte dépréciation de la livre syrienne.

Liban

13. La crise en République arabe syrienne a continué d'avoir des effets préjudiciables sur la stabilité et la situation socioéconomique du Liban, exerçant des pressions supplémentaires sur des finances publiques, des infrastructures et des services déjà limités. À la fin de 2019, il y avait au Liban 914 648 réfugiés de la République arabe syrienne immatriculés auprès du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR)¹⁶ et 27 248 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne immatriculés auprès de l'Office¹⁷. En outre, 476 033 réfugiés de Palestine présents au Liban étaient immatriculés auprès de l'Office¹⁸. À partir de la mi-mai, les autorités libanaises ont redoublé d'efforts pour lutter contre les mouvements transfrontières irréguliers ; les réfugiés en provenance de la République arabe syrienne qui n'avaient pas de visa valide et qui entraient, ou tentaient d'entrer, dans le pays après le 24 avril 2019 pouvaient être arrêtés et déportés.

14. Le 2 septembre, les autorités libanaises ont déclaré « l'état d'urgence économique », le pays s'étant retrouvé avec un taux d'endettement estimé à 151 % du produit intérieur brut en raison de problèmes structurels et d'autres facteurs¹⁹. Par la suite, le projet du Gouvernement de lever de nouveaux impôts ont provoqué dans tout le pays des manifestations de plus en plus importantes en faveur d'un changement de gouvernement. Après avoir tenté en vain de trouver une solution politique, le Premier Ministre Saad Hariri a démissionné le 29 octobre et un gouvernement intérimaire a été mis en place. Durant les troubles politiques et civils qui ont suivi, des centaines de milliers de personnes sont descendues dans les rues, ce qui a entraîné de gros embouteillages, des affrontements avec les autorités et des actes de vandalisme mais n'a pas abouti à la formation d'un gouvernement.

¹⁵ L'Office s'occupe de 84 831 « autres personnes immatriculées » en République arabe syrienne. UNRWA, « Syria: UNRWA – humanitarian snapshot, November 2019 », 27 décembre 2019.

¹⁶ Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, « Syria regional refugee response: portail opérationnel – crises de réfugiés ». Voir <https://data2.unhcr.org/fr/situations/syria/location/71>.

¹⁷ UNRWA, « Lebanon: UNRWA – humanitarian snapshot, November/December 2019 », 27 février 2020.

¹⁸ Le nombre des « autres personnes immatriculées » auprès de l'Office au Liban a augmenté de 62 659 personnes. Selon un recensement officiel libano-palestinien effectué en 2017, 174 422 « réfugiés palestiniens » vivent dans les 12 camps officiels de réfugiés de Palestine et dans 156 zones de regroupement au Liban [voir Comité de dialogue libano-palestinien, *Population and Housing Census in Palestinian Camps and Gathering 2017: Key Findings Report* (février 2018)]. Ce recensement ne visait toutefois pas à dénombrer tous les réfugiés de Palestine vivant dans le pays. Selon une autre enquête menée par une méthode différente, le nombre de réfugiés de Palestine résidant au Liban se situerait entre 260 000 et 280 000 [voir Jad Chaaban *et al.*, *Survey on the Socioeconomic Status of Palestine Refugees in Lebanon 2015* (Université américaine de Beyrouth et UNRWA, 2016)].

¹⁹ Banque mondiale, « Lebanon's economic update: October 2019 », 9 octobre 2019.

15. Dans le même temps, la crise financière s'est aggravée au Liban, les banques imposant des restrictions sévères sur les retraits et les transferts de dollars des États-Unis par suite de la dépréciation de la livre libanaise jusqu'à 30 % sur le marché parallèle et de l'augmentation des prix des produits de base. Selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, les prix des produits alimentaires ont augmenté d'au moins 20 % entre septembre et décembre 2019²⁰. La Banque mondiale a estimé que la crise économique pourrait appauvrir un autre 20 % de la population libanaise, en plus des 30 % qui vivent déjà en dessous du seuil de pauvreté²¹.

16. Les réfugiés de Palestine font déjà partie des communautés les plus vulnérables et marginalisées au Liban et la détérioration des conditions de vie a aggravé leurs difficultés. Durant la période à l'examen, ils ont continué de se voir interdire l'exercice de 39 professions et d'avoir un statut juridique précaire. En juin, le Ministère du travail a décidé de faire appliquer les lois existantes qui obligent tous les étrangers, y compris les réfugiés de Palestine présents au Liban et ceux venus de la République arabe syrienne, à obtenir un permis de travail, ce qui a provoqué des semaines de troubles dans les camps de réfugiés de Palestine. Le Gouvernement de l'époque a formé un comité ministériel chargé d'examiner la question, mais aucun progrès n'a été fait à la fin de l'année.

17. Malgré ce climat pesant, la situation sur le plan de la sécurité est demeurée relativement stable dans la plupart des camps de réfugiés de Palestine au Liban. Des affrontements de faible ampleur se sont toutefois produits dans le camp d'Aïn el-Héloué au début du mois d'août, faisant plusieurs morts dans les rangs de groupes islamistes rivaux, et dans le camp de Chatila en novembre, faisant deux morts.

Jordanie

18. En Jordanie, l'Office s'occupe de 2 272 411 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services, dont la majorité posséderait la nationalité jordanienne et jouirait des mêmes droits que les autres ressortissants jordaniens²². Les quelque 158 000 réfugiés de Palestine qui ont fui Gaza en 1967 n'ont pas le droit de demander la nationalité jordanienne en vertu de la loi n° 6 de 1954 et n'ont qu'un accès restreint aux services publics et aux moyens de subsistance.

19. Tout au long de l'année, la Jordanie est restée relativement une oasis de stabilité dans une région instable, malgré les manifestations et la hausse du coût de la vie²³. En outre, les réfugiés venus d'Iraq et de la République arabe syrienne ont pesé considérablement sur l'économie et les infrastructures de la Jordanie, en particulier dans les domaines de la santé et de l'éducation.

20. Le chômage est resté un problème majeur et a atteint 19 % au quatrième trimestre de 2019, soit 0,3 % de plus qu'en 2018²⁴. Les jeunes ont été particulièrement touchés, 36,8 % des jeunes étant sans emploi en 2019²⁵. La Jordanie procède actuellement à d'importantes réformes structurelles ; elle a adopté de nouveaux règlements visant à

²⁰ Voir <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/75944-2.pdf>.

²¹ Banque mondiale, « Lebanon in the midst of economic, financial and social hardship: the situation could get worse », communiqué de presse, 6 novembre 2019.

²² L'Office s'occupe aussi de 147 251 « autres personnes immatriculées » en Jordanie.

²³ Suleiman Al-Khalidi, « Jordan reaches deal with teachers union to end one-month strike », *Reuters*, 6 octobre 2019.

²⁴ Jordanie, Département des statistiques, « 19.0% the unemployment rate during the fourth quarter of 2019 », communiqué de presse, 9 mars 2020.

²⁵ Statista, « Jordan: youth unemployment rate from 1999 to 2019 », 2020. Voir www.statista.com/statistics/812127/youth-unemployment-rate-in-jordan.

renforcer la gouvernance financière et a lancé en 2019 un plan de réforme quinquennal en vue de parvenir à une croissance durable et inclusive.

21. Le nombre de réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne qui ont été enregistrés par l'Office en Jordanie s'élevait à 17 348 à la fin de 2019. Les chiffres sont restés stables en partie en raison de la politique de non-admission mise en place par le Gouvernement en 2013. Les quelque 9,9 %²⁶ de réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne qui se trouvent en Jordanie sans statut juridique sont particulièrement vulnérables, puisqu'ils font face à des restrictions en matière d'accès à l'emploi, à la justice et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil et vivent dans la crainte d'être détenus, voire expulsés. Beaucoup de réfugiés de Palestine ne peuvent également pas bénéficier de l'aide humanitaire offerte aux réfugiés syriens. Ces personnes se tournent vers l'Office pour tout ce qui concerne les services de santé, d'éducation, d'assistance d'urgence, de sécurité sociale et de protection. L'Office n'a cessé d'exhorter le Gouvernement jordanien à respecter le principe d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément au droit international, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine fuyant le conflit en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour raisons humanitaires.

B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

22. En 2019, l'Office a continué de fournir une aide en matière de développement humain et de protection et une assistance humanitaire aux réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services. Cela a été possible grâce à un engagement collectif de la part de l'Office, des donateurs et des pays qui accueillent des réfugiés.

23. Durant la période à l'examen, l'Office a assuré 8 723 118 consultations de soins de santé primaires, dispensé un enseignement à 532 857 enfants (pour l'année scolaire 2018/19), fourni une assistance sociale (notamment sous forme d'espèces et de nourriture) à 254 927 personnes²⁷, dispensé un enseignement et une formation techniques et professionnels à 7 557 jeunes et accordé des microcrédits à 35 576 personnes. En outre, l'Office a construit, rénové ou reconstruit 3 108 abris, 12 centres de santé et 101 écoles. Il a offert des services de protection dans tous ses secteurs d'activité, en mettant l'accent sur la sensibilisation et le renforcement des moyens dont dispose son personnel pour assurer une protection concrète aux réfugiés de Palestine.

24. En 2019, l'aide alimentaire est restée une priorité pour l'Office à Gaza. L'Office a répondu aux besoins alimentaires et nutritionnels de 1 036 385 réfugiés de Palestine vulnérables, dont 16 826 familles dirigées par une femme. Il a également offert des possibilités de travail contre rémunération à 13 572 réfugiés, dont 5 286 femmes. Dans le cadre du programme d'éducation dans les situations d'urgence, 68 007 élèves ont bénéficié de cours de soutien. Des services de santé ont continué d'être offerts dans 22 centres de santé, et 11 571 enfants ont passé un examen médical complet.

25. En Cisjordanie, l'Office a continué de fournir, en collaboration avec le Programme alimentaire mondial, une aide alimentaire d'urgence en nature à 37 000 Bédouins et pasteurs considérés comme en situation d'insécurité alimentaire ou de vulnérabilité face à diverses menaces. En outre, l'Office a distribué une aide pécuniaire d'urgence sous forme de cartes prépayées à 25 578 réfugiés vivant dans une pauvreté extrême. L'Office a également continué de suivre la situation des

²⁶ UNRWA, rapport d'évaluation de la vulnérabilité (Jordanie), mai 2017.

²⁷ Ce programme financé par le budget ne bénéficie pas aux réfugiés se trouvant en République arabe syrienne, où 127 357 personnes supplémentaires ont reçu une aide dans le cadre du programme de protection sociale financé à l'aide des fonds recueillis lors des appels d'urgence.

réfugiés de Palestine qui avaient besoin de protection, notamment à Jérusalem-Est, de recueillir des informations à leur sujet, de signaler leur problème et de leur venir en aide.

26. Pendant la période considérée, au titre de son appel d'urgence, l'Office a fourni une aide humanitaire vitale aux réfugiés de Palestine présents en République arabe syrienne et aux réfugiés de Palestine qui avaient fui ce pays pour le Liban et la Jordanie²⁸. En République arabe syrienne, l'Office a fourni une aide pécuniaire à 410 870 réfugiés selon une approche ciblée, en se concentrant sur les réfugiés les plus vulnérables. L'aide alimentaire en nature a été également limitée aux plus vulnérables, ciblant 136 074 réfugiés. En outre, une éducation a été dispensée à 50 143 élèves réfugiés de Palestine, et des soins de santé primaires ont été assurés dans 25 établissements de soins, y compris 2 dispensaires mobiles. Des services de consultation juridique et d'accompagnement psychosocial ont continué d'être offerts dans six bureaux d'aide aux familles. L'Office s'est employé à remettre en état ses installations dans les zones rendues récemment accessibles, afin que les réfugiés de Palestine qui retournent spontanément en République arabe syrienne puissent recevoir en toute sécurité l'assistance humanitaire et des services.

27. Au Liban, l'aide humanitaire sous forme de subventions en espèces pour l'achat de nourriture, le logement et la préparation pour l'hiver a été fournie chaque année à 27 987 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne en moyenne. Durant la période à l'examen, l'Office a continué d'offrir une éducation équitable et inclusive de qualité à 5 254 enfants réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne, des services de santé primaires dans 27 centres de santé et des services d'assistance juridique et de protection vitale à 4 262 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne. En Jordanie, 16 159 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne ont reçu une subvention en espèces pour subvenir à leurs besoins essentiels et 695 familles de réfugiés de Palestine extrêmement vulnérables venues de la République arabe syrienne ont reçu, à titre exceptionnelle, une subvention d'urgence en espèces pour faire face à leurs problèmes particuliers en matière de protection. Des services de santé ont continué d'être assurés aux réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne dans 29 centres de santé. Une éducation de base a continué d'être offerte à 1 167 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne et aux enfants syriens inscrits dans 133 écoles de l'UNRWA en Jordanie.

28. L'Office a recueilli 1 milliard de dollars sur tous ses portails en 2019, mais la crise de financement de 2018 a continué de se faire sentir pendant la période considérée. L'Office a reçu, au titre du budget-programme, 625 millions de dollars, soit 125 millions de moins que le montant demandé. Bien que les services aient été maintenus et les principaux indicateurs relatifs à l'éducation et à la santé aient été atteints, il a fallu réajuster les programmes. L'Office n'a pas pu relever le plafond de son programme de sécurité sociale, malgré l'aggravation de la pauvreté dans beaucoup de secteurs d'activité. Des mesures supplémentaires ont été prises pour gérer les dépenses, notamment la gestion des postes vacants, le relèvement temporaire de l'âge de départ à la retraite et le recours accru aux contrats journaliers. Les dépenses d'entretien et de remplacement du matériel informatique et des véhicules ont également été réduites et un certain nombre de passifs non financés ont été reportés à 2020.

29. Les opérations humanitaires ont été les plus touchées par le manque de fonds. L'Office n'a reçu que 34,23 % (94,81 millions de dollars) du montant demandé dans le cadre de l'appel d'urgence pour faire face à la crise régionale syrienne et 61,57 %

²⁸ En outre, l'Office coordonne l'aide apportée à quelque 3 000 réfugiés de Palestine qui avaient quitté la République arabe syrienne pour l'Égypte. Une assistance sanitaire et des bons d'alimentation ont été fournis à ces personnes par l'intermédiaire des organismes des Nations Unies et des partenaires humanitaires.

(84,96 millions de dollars) du montant demandé dans le cadre de l'appel d'urgence en faveur du territoire palestinien occupé. Il n'a pu éviter de suspendre son programme d'aide alimentaire, qui bénéficie à plus d'un million de réfugiés chaque trimestre, que grâce à un prêt accordé par le Fonds central pour les interventions d'urgence et à des avances exceptionnelles sur le budget-programme.

30. En plus des difficultés financières, l'Office a subi une grave crise de gestion et de réputation en 2019, par suite d'une enquête du Bureau des services de contrôle interne qui a entraîné le départ de membres du personnel de direction. L'enquête a confirmé l'absence de fraude et de détournement de fonds, mais elle a mis en lumière des problèmes de gestion. Par la suite, sous la houlette du Commissaire général par intérim, une série d'initiatives a été élaborées, en concertation avec les membres de la Commission consultative, les partenaires de l'Office, le personnel et d'autres parties prenantes. Ces mesures renforceront l'application du principe de responsabilité, la gestion et la gouvernance à l'Office.

31. Le 13 décembre, à l'issue d'un vote, l'Assemblée générale a prorogé le mandat de l'Office jusqu'au 30 juin 2023, réaffirmant ainsi le rôle essentiel que joue l'Office depuis 70 ans pour ce qui est d'assurer des services essentiels au bien-être, au développement humain et à la protection de plus de 5 millions de réfugiés de Palestine immatriculés et d'améliorer le sort de ces personnes et la stabilité dans la région, en attendant qu'un règlement juste soit trouvé au problème des réfugiés de Palestine.

C. Questions juridiques

Personnel de l'Office

32. En 2019, invoquant des problèmes d'insécurité, les autorités israéliennes ont continué de restreindre la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, notamment a) en interdisant aux agents locaux de l'Office ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez (menant à Gaza) ou le pont Allenby (menant en Jordanie) ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est et b) en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrée en Israël et dans Jérusalem-Est. À maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 21,75 % des membres du personnel de l'Office qui en avaient besoin (soit 135 personnes).

33. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, de consister à soumettre les véhicules de l'ONU à des fouilles, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures ont restreint la circulation des membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan international en poste à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes. Selon une nouvelle procédure, les détenteurs d'un laissez-passer rouge de l'ONU qui n'avait pas été approuvé au préalable par le Ministère devaient obtenir l'autorisation des services israéliens de contrôle aux frontières pour être exemptés du droit de sortie lorsqu'ils se rendaient en Jordanie par le pont Allenby. Cette procédure a allongé davantage le passage des frontières.

34. Invoquant des raisons de sécurité, les autorités israéliennes ont maintenu en vigueur les mesures mises en place en avril 2018, selon lesquelles les conducteurs des véhicules de l'ONU devaient être en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère des affaires étrangères pour pouvoir emprunter le point de passage d'Erez. Les autorités israéliennes ont continué d'exiger que les portières de tout véhicule de

l'ONU soient ouvertes pour qu'un chien renifleur procède à l'inspection et que tous les bagages soient retirés du véhicule pour être passés sous un détecteur à rayons X. À l'exception des hauts fonctionnaires, tous les passagers sont tenus de passer par un détecteur de métal et, à moins qu'ils soient munis d'une carte d'identité délivrée par le Ministère, de se soumettre à un scanner corporel. Ces procédures constituent une violation des dispositions de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, selon laquelle les biens et avoirs de l'ONU sont exempts de perquisition ou de toute forme de contrainte. Le personnel de l'ONU n'a pas eu d'autre choix que de se conformer à ces procédures contestées.

35. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2019, les restrictions de circulation en Cisjordanie ont entraîné la perte d'au moins 86 journées de travail, soit une augmentation par rapport à 2018 (au moins 62 journées de travail perdues). Aux postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris à l'entrée de Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 14 reprises que des véhicules de l'Office soient fouillés. En outre, à au moins cinq reprises, des membres du personnel du bureau de Cisjordanie n'ont pas pu venir au travail parce qu'ils n'ont pas pu franchir le point de contrôle. Bien que dans la plupart des cas, une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, des fouilles ont été effectuées à au moins cinq reprises. Une fois, les autorités israéliennes ont refusé de laisser passer un véhicule des Nations Unies à un poste de contrôle situé près de Jérusalem-Est et ont exigé de fouiller la valise diplomatique transportée dans un véhicule des Nations Unies, bien qu'il leur ait été assuré que la valise avait été préparée, traitée et consignée selon les règles par des agents dûment habilités de l'Office conformément aux procédures de l'ONU. Malgré plusieurs demandes en faveur d'un accès humanitaire sans entrave, le passage des postes de contrôle est demeuré difficile ; il était parfois impossible d'assurer des services dans certains secteurs en Cisjordanie situés dans la « zone de jointure » (entre la Ligne verte et la barrière de Cisjordanie). La situation est demeurée inchangée pour ce qui est de l'obligation faite aux camions de l'Office ou d'autres organismes des Nations Unies de passer par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

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

37. Durant la période considérée, pour la première fois depuis 2013, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et Gaza a été ouvert toute l'année, sauf les vendredis et les jours fériés, soit 277 jours en tout, aux personnes nécessitant une aide humanitaire, aux étudiants et aux titulaires de visas à destination d'un pays tiers. Invoquant les problèmes de sécurité que connaît le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel ayant à se déplacer dans le cadre d'une mission d'emprunter ce passage.

38. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saida et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. Les manifestations de grande ampleur qui ont éclaté le 17 octobre 2019 ont accru les

restrictions de circulation, ce qui a entravé les activités aux diverses installations de l'Office. Aucune restriction notable de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par le Gouvernement jordanien ou l'État de Palestine.

39. Durant la période considérée, les autorités de facto de Gaza ont restreint la circulation du personnel de l'Office à trois reprises et ont fouillé les véhicules de l'Office à au moins trois reprises.

40. L'Office a continué de demander aux autorités israéliennes la délivrance de permis autorisant ses agents locaux à Gaza à franchir le point de passage d'Erez. En 2019, sur 781 demandes de permis, 630 (80,7 %) ont été approuvées. Comparé à 2018, le nombre de demandes a augmenté de 33 % et le pourcentage des demandes rejetées a été ramené de 33 % à 19,3 %. Toutefois, étant donné que le Département de la sûreté et de la sécurité n'autorise pas le passage par Rafa pour des raisons de sécurité, le refus de permis et les retards dans le traitement des autorisations de passage par Erez ont continué de compromettre les activités de l'Office, notamment la participation du personnel à des réunions importantes, à des séances de formation et à des conférences, et d'empêcher le personnel de faire leur travail en dehors de Gaza. Malgré ses demandes répétées, l'Office n'a pas reçu de véritables explications quant au rejet des demandes de permis.

41. En 2019, le Ministère israélien des affaires étrangères a mis en place de nouvelles procédures de demande de visa avec de nouvelles exigences en matière de renseignements. Dans certains cas, il fallait fournir des renseignements sur la nature des activités qui seraient menées et sur le contrat de l'agent ou l'agente concerné(e). En conséquence, à la fin de la période à l'examen, sept demandes de visa pour le personnel de l'Office étaient encore en suspens. En outre, la demande de visa pour un administrateur auxiliaire est restée en suspens au consulat israélien bien qu'elle ait été approuvée par le Ministère. L'Office a continué d'avoir de la difficulté à obtenir les visas nécessaires pour ses stagiaires auprès des autorités israéliennes.

42. Durant la période à l'examen, en raison du temps que prenait le traitement des demandes de visa, le Comité des commissaires aux comptes n'a pas pu se rendre au bureau de Cisjordanie ou au bureau de Gaza pour procéder à l'audit annuel des états financiers de l'Office comme il avait été prévu. Parce qu'un agent de protection rapprochée du bureau de Gaza n'avait pas remis au Ministère israélien des affaires étrangères le permis de possession d'armes à feu et la carte d'identité délivrés par les autorités israéliennes et bien que l'Office se soit efforcé de confirmer que ces documents avaient été égarés, les autorités israéliennes ont refusé de délivrer un permis au nouvel agent, ce qui expose l'Office à de grands risques pour ce qui est d'assurer la sûreté et la sécurité du Directeur des opérations de l'Office à Gaza.

43. Depuis 2017, l'Office n'a pas été en mesure d'obtenir de permis de séjour pour trois membres du personnel recrutés sur le plan régional expatriés en Jordanie, le Gouvernement jordanien ayant refusé de les exempter de l'obtention d'un permis de travail et du paiement des frais connexes. En 2019, l'Office a fait les demandes de permis pour les agents concernés et acquitté les frais connexes tout en les contestant.

44. En République arabe syrienne, la situation sur le plan de la sécurité a continué de se stabiliser dans la capitale, ainsi que dans le centre et le sud du pays. Cependant, le conflit armé, les attaques asymétriques et l'insécurité généralisée ont continué d'entraver la libre circulation et l'accès humanitaire, en particulier dans le sud où des problèmes de sécurité étaient plus fréquents. Si des postes de contrôle ont été retirés dans la capitale et dans le centre, ceux mis en place dans d'autres secteurs ont été maintenus. Les déplacements et l'accès humanitaire à Alep n'ont pas été limités, bien que la situation soit instable. En 2019, 142 demandes de visa (de résidence et de visite) pour le personnel recruté sur le plan international ont été faites auprès du Ministère des

affaires étrangères ; 129 ont été approuvées et 13 ont été rejetées. En outre, les autorités syriennes ont fouillé trois véhicules de l'Office au point de passage Nasib-Jaber entre la Jordanie et la République arabe syrienne.

45. À la fin de 2019, 24 agents de l'Office étaient portés disparus, détenus, ou présumés détenus ou avaient été enlevés : 13 personnes seraient portées disparues ou détenues ou auraient été enlevées en République arabe syrienne, du fait d'agissements soit des autorités syriennes soit d'autres parties, et 4 étaient détenues par les autorités israéliennes, 2, par les autorités de facto de Gaza, 4, par les autorités jordaniennes et 1, par les autorités palestiniennes en Cisjordanie. Malgré les requêtes adressées au titre de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes n'ont pas autorisé l'Office à rendre visite aux personnes qu'elles détenaient, mais elles ont communiqué des informations sur certaines de ces personnes. Les autorités israéliennes ont communiqué des informations sur les motifs de détention des agents de l'Office mais n'ont pas autorisé les visites. Les autorités jordaniennes ont communiqué des informations sur un membre du personnel et autorisé l'Office à lui rendre visite. Les autorités palestiniennes ont communiqué des informations sur l'agent qu'elles détenaient et ont autorisé l'Office à lui rendre visite. Les autorités de facto de Gaza ont autorisé les visites mais n'ont pas communiqué par écrit des informations sur les agents qu'elles détenaient.

Services et locaux de l'Office

46. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant de 0,95 million de dollars en 2019. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une redevance pour services rendus, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis novembre 2016, les véhicules de l'Office ne peuvent être importés que par le passage d'Erez. Pour toutes les autres importations de l'Office, Kerem Shalom est resté le seul point de passage vers la bande de Gaza. Il a été fermé aux importations pendant 33 jours sur les 261 jours ouvrables programmés (soit 13 %). La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 7,5 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés sur les importations aux points de passage de Kerem Shalom et d'Erez.

47. Les projets de construction de l'Office à Gaza et les approbations y relatives ont continué d'être soumis aux mêmes conditions pendant la période considérée. L'Office a continué de faire appel à des surveillants recrutés sur les plans international et local pour exécuter le travail fastidieux de contrôle et de coordination quotidiens que les autorités israéliennes exigeaient en raison du blocus imposé à Gaza, ce qui représentait près de 0,11 million de dollars de coûts supplémentaires en 2019. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle exercé sur chacun des projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés avant 2017 pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël. Les activités de l'Office ont continué de pâtir des contraintes imposées par les formalités de dédouanement et des retards fréquents pris dans le traitement des demandes présentées par l'Office pour l'importation de matériel, dont certains articles sont considérés par Israël comme étant à double usage²⁹.

48. Au total, rien qu'en 2019, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputables aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de

²⁹ En 2019, les autorités israéliennes ont autorisé l'importation à Gaza de quatre véhicules blindés.

toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté 8,64 millions de dollars. Ce montant n'inclut pas les frais similaires imposés aux sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

49. En mars 2019, les autorités israéliennes et l'Office ont conclu un arrangement pour l'importation de 415 pneus à Gaza en échange du même nombre de pneus usagés. Dans le cadre de cet arrangement, l'Office a importé 300 pneus en 2019 et doit importer 115 autres en 2020.

50. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux et autres destinés à un usage officiel et, à une reprise, l'Institut israélien de normalisation a inspecté une cargaison expédiée par l'Office en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, à des fins officielles. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales, et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles.

51. Le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dus à l'Office (biens et services), d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. En 2019, l'Office a accumulé un montant supplémentaire de 0,23 million de dollars d'arriérés de TVA. L'Office n'a reçu aucun remboursement en 2019, et le montant cumulé lui étant dû au titre du remboursement de la TVA payée sur les biens et services achetés en Cisjordanie et à Gaza s'élevait à 100,82 millions de dollars au 31 décembre 2019³⁰. L'Office réclame régulièrement le remboursement des montants dus auprès des autorités compétentes.

52. Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont versé à l'Office un montant de 1,41 million de dollars au titre du remboursement de la TVA. L'Office a continué de relancer les autorités israéliennes au sujet des arriérés de TVA, qui s'élevaient à 6,64 millions de dollars³¹ au 31 décembre 2019.

53. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2019, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 93 808,23 dollars.

54. En 2019, le Ministère jordanien de l'énergie et des ressources minérales a continué d'imposer, sur la consommation d'électricité, de nouveaux frais relatifs aux écarts de prix du carburant, ce qui a entraîné un surcoût de plus de 55 000 dinars jordaniens pour l'Office. L'Office a acquitté les frais de contrôle technique de ses véhicules officiels tout en continuant de les contester.

55. Les inspections d'installations ont été effectués dans les cinq secteurs d'activité de l'Office. Le programme des fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations de l'Office ayant pris fin en juin 2019, le Groupe de la protection et de la neutralité du bureau du Liban a coordonné la mise en place d'une nouvelle procédure d'inspection des installations, au titre de laquelle ce sont les responsables de divers programmes de l'UNRWA qui effectuent ces inspections. La vague de manifestations nationales qui a débuté en octobre a plongé le Liban dans un climat d'insécurité et, pendant plusieurs

³⁰ D'après des données financières non auditées.

³¹ Ibid.

semaines, les fonctionnaires de l'Office n'ont pas pu mener les inspections en raison des barrages routiers et de la fermeture des installations.

56. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, en 2019, les forces de sécurité israéliennes ont pénétré à quatre reprises sans autorisation dans des locaux de l'Office en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est. Au moins 11 fois, les locaux de l'Office – y compris des écoles – ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades étourdissantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les forces de sécurité israéliennes. Quatre fois au moins, des membres du personnel de l'Office et des bénéficiaires ont subi les effets du gaz lacrymogène. À deux reprises, des balles ou des douilles de sources indéterminées ont été trouvées dans des locaux scolaires de l'Office. En outre, un bénéficiaire de l'Office a été tué par balle à la suite d'un conflit familial. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, un membre du personnel de l'Office a été agressé physiquement et blessé par un bénéficiaire. À Gaza, à sept reprises, des munitions tirées par les forces de sécurité israéliennes sont tombées dans les locaux de l'Office ou les ont endommagés et à quatre reprises, les autorités de facto ont fait irruption dans les installations de l'Office. En outre, à cinq reprises, des balles de sources indéterminées ont frappé les installations de l'Office à Gaza.

57. En 2018, la municipalité de Jérusalem a annoncé un plan visant à mettre fin aux services de l'Office à Jérusalem-Est ; depuis lors, des représentants municipaux et des personnalités politiques israéliennes ont continué de faire des déclarations publiques en ce sens. Le 20 janvier 2019, les médias ont rapporté que les responsables israéliens allaient révoquer les permis octroyés aux écoles de l'Office à Jérusalem-Est. En septembre 2019, le Ministère israélien des affaires étrangères a fait savoir que la politique du Gouvernement était de remplacer les services de l'Office à Jérusalem-Est. En outre, à la fin de novembre 2019, l'ancien maire de Jérusalem a présenté à la Knesset un projet de loi visant à empêcher toute activité de l'Office dans la ville à partir de 2020. Au cours du second semestre de 2019, la municipalité de Jérusalem a arrêté la collecte des déchets solides dans le camp de Chouafat. En août 2019, des représentants de la municipalité de Jérusalem ont tenté d'entrer dans une installation de l'Office, le camp de formation de Qalandiya, et ont demandé à prendre des photos de l'installation en vue de la création d'une aire de loisirs. L'Office a consulté le Bureau des affaires juridiques de l'ONU à ce sujet. Les diverses violations des privilèges et immunités de l'Office ont fait l'objet de contestations officielles auprès du Ministère israélien des affaires étrangères.

58. Compte tenu des difficultés engendrées par l'important déficit de financement, l'Office a continué d'appliquer les recommandations de la Commission chargée d'enquêter sur les faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, ce dont il a déjà été rendu compte dans de précédents rapports. Faute de fonds suffisants, l'Office a fonctionné avec un nombre réduit de gardes affectés à la surveillance de ses installations à Gaza après la fermeture des bureaux.

59. Le 22 mars 2018, l'Organisation des Nations Unies a présenté à Israël une demande de remboursement des pertes subies en raison des faits survenus dans les locaux de l'Office pendant les hostilités de 2014 à Gaza, sur lesquels avait enquêté la commission susmentionnée. Une demande de remboursement des pertes subies par la famille d'un membre du personnel de l'Office qui avait perdu la vie lors des hostilités a également été présentée à Israël. Selon des informations accessibles au public, le 14 août 2018, les Forces de défense israéliennes ont indiqué que l'avocat général de l'armée avait clos l'enquête criminelle sur les faits survenus le 24 juillet 2014 dans l'école élémentaire mixte « A » et « D » de l'Office à Beit Hanoun, qui avaient fait au moins 12 morts et 93 blessés, et qu'aucune autre procédure judiciaire – pénale ou disciplinaire – ne serait engagée contre les personnes impliquées. L'Office demeure inquiet de voir

exemptés de toute responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres faits qui ont causé des dommages directs ou indirects à ses installations, au mépris de leur inviolabilité, et fait des morts et des blessés parmi les membres de son personnel et les civils qui s'y abritaient.

60. En Cisjordanie, il n'y a eu aucune incursion de Palestiniens armés dans les locaux de l'Office en 2019. À une reprise, les locaux de l'Office ont été utilisés par des locaux pour des activités non autorisées. Le fonctionnement des locaux et les services de l'Office ont été perturbés à au moins 25 reprises par des fermetures forcées ou des manifestations, qui étaient du fait notamment de membres des comités de services des camps.

61. À Gaza, les autorités de facto ont fait quatre incursions durant la période considérée, avec la participation, dans certains cas, d'éléments armés. L'Office s'en est plaint auprès des autorités compétentes. Les installations de l'Office ont continué de subir des vols, des actes de vandalisme et des effractions, et le personnel assurant des services a continué d'être exposé à des menaces, des actes d'intimidation et des agressions physiques de la part de réfugiés de Palestine mécontents. On a dénombré 202 autres faits qui ont perturbé la prestation des services et les déplacements du personnel de l'Office à Gaza.

62. En République arabe syrienne, comme indiqué précédemment, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars. D'après les évaluations effectuées fin 2018, la quasi-totalité des installations de l'Office avaient besoin d'une rénovation majeure et nombre d'entre elles étaient gravement endommagées et devaient être reconstruites, en particulier à Yarmouk, Aïn el-Tell et Deraa. La situation concernant les installations est restée dans l'ensemble inchangée en 2019. Durant la période considérée, les autorités syriennes sont entrées de force dans les installations de l'Office à trois reprises. Les locaux du service d'assainissement de l'Office à Khan Danoun ont continué d'être utilisés par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

63. En 2019, les installations de l'Office au Liban ont été fermées au moins 101 jours, principalement à cause des grèves et des manifestations des bénéficiaires et des troubles civils qui ont débuté le 17 octobre. Aucune faction politique ou armée n'a pénétré de force dans les locaux de l'Office. En mai, les factions palestiniennes du camp de Miyé-Miyé ont conclu avec l'armée libanaise un accord stipulant que personne dans le camp ne devait porter d'armes ou d'uniformes militaires en public.

Questions diverses

64. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, s'élevant à environ 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués. L'Office continue de contester la somme de 167,1 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban. En outre, en mars 2019, le Gouvernement libanais a exigé de l'Office le paiement de plus de 1,1 million de dollars d'amendes au motif de la revente de l'électricité par les comités populaires dans les camps de Bourj el-Brajné et de Chatila. L'Office estime que ce n'est pas à lui de payer ces amendes et s'en est plaint officiellement auprès du Gouvernement libanais.

65. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. En 2019, il a rendu 75 jugements et classé 537 affaires. À la fin de 2019, 107 affaires, dont un renvoi, étaient en instance : il s'agissait pour 106 d'entre elles de plaintes déposées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et, pour l'affaire restante, d'une plainte d'un fonctionnaire recruté sur le plan

international. En outre, 13 recours étaient en instance devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

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

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

D. Aperçu de la situation financière

67. À l'exception des 158 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours, de services sociaux, de protection, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui ; b) des fonds recueillis dans le cadre d'appels d'urgence pour des interventions humanitaires ; c) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui permettent d'améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables.

68. En 2019, les efforts de mobilisation de ressources menés par l'Office ont permis de recueillir des annonces de contributions s'élevant à 1 milliard de dollars (y compris l'appui du Secrétariat de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international), dont une partie servira à couvrir les dépenses prévues pour les projets et les appels d'urgence en 2019. Au cours de la période considérée, les recettes prévues dans le budget-programme approuvé (méthode de la comptabilité de caisse) étaient de 625 millions de dollars alors que les dépenses prévues s'élevaient à 750 millions de dollars, soit un déficit de 125 millions de dollars. D'après les états financiers non audités, en 2019, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé à 1,17 milliard de dollars. Les activités imputées sur le budget-programme non réservé ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 762 millions de dollars, soit 65,14 % du montant total des dépenses. Les interventions et projets d'urgence, y compris les activités financées au moyen de fonds préaffectés, ont respectivement représenté 23,63 % et 12,32 % des dépenses³². L'éducation est demeurée le programme le plus important financé au moyen du budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 454,61 millions de dollars, soit 60 % du montant total des dépenses imputées sur le budget-programme non réservé.

³² La somme des pourcentages indiqués s'établit à un peu plus de 100 % en raison d'un solde interfonds négatif.

Tableau 1
Dépenses par programme, 2019

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

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	219 600	29	48 472	6	27 323	4	93 792	12	63 381	8	2 043	0	454 611	60
Santé	34 278	4	19 528	3	9 174	1	20 278	3	27 155	4	730	0	111 143	15
Secours et services sociaux	13 828	2	12 146	2	1 178	0	9 426	1	9 133	1	826	0	46 537	6
Infrastructures	7 996	1	6 574	1	1 198	0	5 285	1	6 111	1	1 659	0	28 824	4
Direction exécutive	2 821	0	2 594	0	1 953	0	2 602	0	2 967	0	14 418	2	27 355	4
Protection	77	0	135	0	34	0	1	0	47	0	490	0	786	0
Appui	20 404	3	8 472	1	4 221	1	7 530	1	12 607	2	39 597	5	92 830	12
Total	299 005	39	97 921	13	45 081	6	138 914	18	121 402	16	59 763	8	762 085	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	234 579	20	60 802	5	38 100	3	108 027	9	71 080	6	2 914	0	515 504	44
Santé	57 968	5	30 003	3	13 631	1	24 110	2	28 535	2	3 034	0	157 280	13
Secours	128 956	11	37 217	3	69 526	6	16 620	1	13 283	1	1 409	0	267 011	23
Infrastructures	24 418	2	47 230	2	2 436	0	7 425	1	10 490	1	2 068	0	94 066	8
Direction exécutive	5 320	0	6 406	1	3 637	0	3 369	0	4 371	0	18 223	2	41 326	4
Protection	333	0	994	0	1 026	0	341	0	1 541	0	1 088	0	5 324	0
Appui	35 132	3	9 441	1	8 471	1	7 794	1	13 005	1	6 442	1	80 286	7
Microfinancement	1 473	0	0	0	876	0	3 463	0	3 275	0	0	0	9 087	1
Total	488 180	42	192 094	15	137 704	12	171 148	15	145 580	12	35 178	3	1 169 884	100

Tableau 2
Dépenses par objectif de la stratégie à moyen terme, 2019

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

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>		<i>Pourcentage du total</i>				
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	1 768	0	985	0	432	0	813	0	1 971	0	490	0	6 459	1
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	33 814	3	18 936	2	8 799	1	19 903	2	26 362	2	0	0	107 814	14
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et achèvent leur scolarité	212 899	18	43 732	4	25 318	2	85 790	7	55 586	5	0	0	423 325	56
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	5 561	0	4 009	0	1 832	0	6 758	1	7 318	1	381	0	25 858	3
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	17 601	2	15 639	1	1 239	0	12 715	1	11 305	1	22	0	58 522	8
Gestion et efficacité opérationnelle	27 362	2	14 620	1	7 461	1	12 935	1	18 859	2	58 869	5	140 108	18
Total	299 005	39	97 921	13	45 081	6	138 914	18	121 402	16	59 763	8	762 085	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>		<i>Pourcentage du total</i>				
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	5 092	0	1 965	0	1 571	0	1 472	0	3 733	0	1 581	0	15 414	1
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	57 206	5	29 237	2	11 564	1	23 700	2	27 654	2	227	0	149 588	13
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et achèvent leur scolarité	222 635	19	53 594	5	35 224	3	97 594	8	62 371	5	7	0	471 425	40

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	8 091	1	23 378	2	3 443	0	12 461	1	13 101	1	381	0	60 854	5
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	144 755	12	62 000	5	69 441	6	21 031	2	16 813	1	245	0	314 285	27
Gestion et efficacité opérationnelle	50 401	4	21 920	2	16 461	1	14 890	1	21 907	2	32 737	3	158 317	14
Total	488 180	42	192 094	16	137 704	12	171 148	15	145 580	12	35 178	3	1 169 884	100

Chapitre II

Vue d'ensemble des sous-programmes

A. Sous-programme 1

Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international

69. L'UNRWA s'emploie à ce que les réfugiés de Palestine puissent jouir des droits de l'homme dans toute la mesure possible en systématisant la protection de ces droits dans ses services aux réfugiés et par la fourniture de tels services, et en favorisant le respect du droit international par les débiteurs d'obligations. La protection des réfugiés de Palestine continue de se heurter à des difficultés, en raison de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de la présence israélienne dans le territoire palestinien occupé depuis plus de 50 ans, du blocus de la bande de Gaza qui dure depuis 13 ans et de la situation juridique précaire des réfugiés dans certains pays d'accueil.

70. En 2019, l'Office a continué de répondre aux préoccupations des réfugiés de Palestine en matière de protection dans ses cinq secteurs d'activité. L'Office s'est efforcé de systématiser davantage la protection dans tous les services fournis et par ses prestations, et il a mené des activités de sensibilisation aux droits des réfugiés de Palestine.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/ pourcentage
a) Tenir les débiteurs d'obligations responsables de violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation	Nombre de mesures de sensibilisation, y compris de lettres officielles, concernant les questions liées à la protection	Niveau de référence (2019)	480
		Cible (2019)	480
		Résultat effectif (2019)	507
b) S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection	Pourcentage d'étudiants présentant un handicap qui bénéficient d'une aide visant à satisfaire leurs besoins spécifiques	Niveau de référence (2019)	37,7
		Cible (2019)	48,8
		Résultat effectif (2019)	71,7

Produits

- L'Office a facilité l'accès de 26 743 réfugiés de Palestine handicapés à des services de réadaptation et à une aide spécialisée.
- 98 401 réfugiés de Palestine ont bénéficié de services en matière de santé mentale ou de soutien psychosocial.
- Une assistance juridique et des services d'information et d'orientation ont été fournis à 12 593 réfugiés de Palestine dans des domaines tels que l'état civil, les procédures d'enregistrement et la violence fondée sur le genre.
- L'Office a présenté 14 communications confidentielles à des mécanismes internationaux des droits de l'homme et organisé des séances d'information à leur intention.

- Des initiatives ont été mises en œuvre pour éliminer la violence à l'égard des enfants, promouvoir l'égalité des genres, l'autonomisation des femmes et l'inclusion des personnes handicapées, ainsi que pour lutter contre la violence fondée sur le genre.
- En tout, 6 544 membres du personnel de l'Office ont bénéficié d'une formation en matière de protection.

B. Sous-programme 2 Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité

71. En 2019, l'Office a continué de dispenser des soins de santé primaires complets aux réfugiés de Palestine et d'aider les plus vulnérables à accéder à des soins de santé secondaires et tertiaires. S'agissant de l'accès universel aux soins de santé primaires, l'Office a appliqué le concept d'équipes de santé familiale, un dispositif axé sur la personne, qui vise à fournir des soins complets à toute la famille. Ce concept privilégie des relations de long terme entre le prestataire et le patient ou la famille, ce qui permet d'améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficacités des services de santé.

72. En dépit du conflit qui se poursuit en République arabe syrienne, du contexte politique et économique fragile au Liban et des restrictions qui continuent d'être appliquées à Gaza et en Cisjordanie et de l'instabilité politique qui y règne, la majorité des cibles relatives à la santé fixées annuellement ont été atteintes, voire dépassées. Face à l'incidence croissante des maladies non contagieuses parmi les réfugiés de Palestine, l'UNRWA a continué de mettre en place de nouveaux tests de dépistage, de fournir de nouveaux médicaments et de lancer des campagnes de sensibilisation visant à promouvoir la prévention et la prise en charge de ces maladies. Les résultats en matière de santé maternelle et infantile, ainsi que les taux de vaccination, sont restés positifs. L'Office a amélioré les services qu'il dispense en matière de santé procréative et ceux liés à l'intégration de la télémédecine, celle-ci offrant à présent des prestations de santé mentale et scolaire. En 2019, le système de télémédecine a été mis en service dans neuf centres de santé supplémentaires situés en République arabe syrienne, une réalisation majeure compte tenu du conflit en cours et des lourds obstacles rencontrés sur les plans logistique et technologique. En outre, 12 centres de santé ont été rénovés en vue d'améliorer l'environnement médical.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/ pourcentage
a) Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin	Niveau de référence (2019)	82,0
		Cible (2019)	80,0
		Résultat effectif (2019)	78,0
b) Protection et promotion de la santé de la famille	i) Pourcentage des femmes ayant effectué les quatre visites prénatales recommandées	Niveau de référence (2019)	91,4
		Cible (2019)	85,1
		Résultat effectif (2019)	87,0

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/ pourcentage
c) Fourniture de services d'appui hospitalier efficaces	ii) Pourcentage de la population cible (personnes âgées de 40 ans et plus) ayant fait l'objet d'un dépistage du diabète sucré	Niveau de référence (2019)	21,7
		Cible (2019)	21,9
		Résultat effectif (2019)	23,6
	iii) Nombre de programmes élargis de vaccination mis en place pour éviter les flambées de maladies à prévention vaccinale	Niveau de référence (2019)	0
		Cible (2019)	0
		Résultat effectif (2019)	2
	Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale ayant utilisé les services hospitaliers offerts par l'Office	Niveau de référence (2019)	16,2
		Cible (2019)	19,2
		Résultat effectif (2019)	23,7

Produits

- L'UNRWA a dispensé 8 723 118 consultations médicales aux réfugiés de Palestine.
- 197 422 réfugiés de Palestine âgés de 40 ans et plus ont subi un test de dépistage du diabète.
- 88 075 patients ont bénéficié de soins hospitaliers.
- 12 centres de santé ont été construits, rénovés ou reconstruits à des fins d'amélioration des soins médicaux dispensés aux patients ; 72 % de tous les centres de santé de l'Office satisfont désormais à des normes de qualité des soins plus élevées.

C. Sous-programme 3 Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire suivent et achèvent une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive

73. En dépit du fait que le programme éducatif de l'UNRWA a été exécuté dans un contexte de plus en plus difficile durant la période considérée, la majorité de ses cibles ont été atteintes en 2019, et la réforme mise en œuvre dans ce domaine entre 2011 et 2016 a continué d'y être intégrée, enrichie et pérennisée.

74. Le taux de survie scolaire, qui représente la proportion des élèves qui devraient achever le cycle éducatif de base, a augmenté, passant de 96,20 % durant l'année scolaire 2017/18 à 96,71 % durant l'année scolaire 2018/19. Toutefois, derrière cette tendance globalement positive se profilent des variations entre les secteurs d'activité de l'Office et selon le genre. L'UNRWA s'emploie à prendre des mesures de suivi et à œuvrer pour remédier aux taux d'abandon scolaire qui vont croissant chez les garçons au niveau secondaire, dans certains secteurs d'activité.

75. L'Office a continué d'améliorer l'aide qu'il apporte aux élèves qui ont des besoins supplémentaires ou qui risquent de perdre l'accès à l'éducation en raison du

conflit. Le programme d'éducation dans les situations d'urgence a continué de faciliter l'aide psychosociale, l'implication parentale et l'action menée en matière de sûreté et de sécurité pour permettre l'accès à l'éducation en temps de crise. À l'exception notable du taux d'abandon croissant chez les garçons au niveau secondaire, la plupart des résultats favorables enregistrés pour les principaux indicateurs relatifs à l'éducation ont bénéficié à l'ensemble des élèves.

76. L'UNRWA poursuit les travaux qu'il mène pour consolider les systèmes de collecte et de suivi des données sur l'éducation et exploiter activement les informations recueillies, l'objectif étant d'améliorer la qualité, l'équité et l'inclusion à divers niveaux. En 2019, le module destiné aux élèves du système intégré de gestion de l'enseignement utilisé par l'Office a été amélioré pour mieux satisfaire les besoins en données des secteurs d'activité, l'élaboration des modules consacrés au personnel et aux locaux ayant considérablement progressé. L'Office a également œuvré à une meilleure application de sa procédure d'assurance de la qualité à l'école, qui consiste à procéder à l'examen rigoureux d'un établissement scolaire, au terme duquel des recommandations définissant clairement les domaines à améliorer seront formulées et une aide adaptée sera proposée.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Taux
a) Accès de tous à l'enseignement de base	i) Taux d'abandons cumulés (élémentaire)	Niveau de référence (2018/19)	0,78
		Cible (2018/19)	1,25
		Résultat effectif (2018/19)	0,64
	ii) Taux d'abandons cumulés (secondaire)	Niveau de référence (2018/19)	2,34
		Cible (2018/19)	2,84
		Résultat effectif (2018/19)	2,15
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats	i) Nombre de manuels examinés au regard du cadre de référence de l'Office aux fins de l'analyse et de la bonne application du programme d'enseignement ^a	Niveau de référence (2019)	465
		Cible (2019)	s.o. ^b
		Résultat effectif (2019)	401
	ii) Nombre de classes dépassant les seuils fixés en ce qui concerne le nombre d'élèves par classe (25 ou moins ; plus de 40)	Niveau de référence (2018/19)	48,20 (>40)
		Cible (2018/19)	5,54 (≤25)
		Résultat effectif (2018/19)	38,88 (>40)
			5,97 (≤25)
			52,66 (>40)
			4,13 (≤25)

^a Lorsque de nouveaux manuels sont publiés, l'Office s'attache à les examiner rapidement en accordant une importance particulière au niveau de neutralité et aux éventuels partis pris et en s'assurant qu'ils sont adaptés à l'âge des élèves et tiennent compte des questions de genre. Il continue de procéder à l'examen de manuels dans leur intégralité au regard du cadre de référence, y compris dans le cas des manuels ayant déjà fait l'objet d'un examen rapide. Le nombre d'examens donné correspond aux examens rapides et aux examens complets.

^b Le résultat cible dépend du nombre de nouveaux manuels, y compris de nouvelles éditions, publiés par les pays d'accueil au cours de l'année. Il est donc impossible de fixer un objectif pour cet indicateur.

Produits

En intégrant, en enrichissant et en pérennisant sa réforme de l'éducation en 2019 :

- L'Office a continué de dispenser aux enfants réfugiés de Palestine une éducation de qualité inclusive et équitable ;
- L'Office a pu faire baisser les taux d'abandon scolaire, notamment en repérant les élèves à risque et en essayant de les dissuader d'abandonner leurs études.

Lors de la constitution des classes :

- L'Office a procédé à l'inscription de 532 857 enfants réfugiés de Palestine pour l'année scolaire 2018/19, dans ses cinq secteurs d'activité ;
- Le pourcentage de classes comportant plus de 40 élèves est passé de 48,20 % en 2017/18 à 52,66 % en 2018/19. En raison de contraintes budgétaires, il a été demandé d'appliquer strictement le plafond fixé à 50 élèves par classe dans les établissements construits à dessein, d'où l'accroissement notable du pourcentage des classes se situant juste en-dessous de cette limite.

Au titre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps :

- L'Office a construit, rénové ou reconstruit 101 écoles pour satisfaire à la réforme de l'éducation qu'il a engagée et pour répondre aux normes en matière de protection et de sécurité.

D. Sous-programme 4 Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance

77. L'Office s'attache à assurer aux réfugiés de Palestine un niveau de vie décent, dans le cadre de ses programmes d'enseignement, de secours et de services sociaux, de microfinancement et d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps.

78. La programmation de l'Office en matière d'enseignement et de formation techniques et professionnels a contribué à atténuer les effets des problèmes économiques dans tous ses secteurs d'activité. L'accent a été mis sur l'amélioration de l'accès aux cours relevant de ces formations pour les réfugiés de Palestine les plus vulnérables, sur la façon de rendre cet enseignement plus adapté aux besoins du marché du travail et sur la consolidation de la gestion, du suivi et de la communication des données. Ces mesures ont permis de maintenir un taux d'emploi élevé chez les diplômés des centres d'enseignement professionnel gérés par l'Office, ce qui est opportun étant donné la situation économique difficile qui prévaut, en particulier pour les jeunes chercheurs d'emploi.

79. Au titre de son programme de microfinancement, l'UNRWA a accordé 32 458 155 dollars à 35 576 personnes dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne en 2019, dont 13 748 402 dollars sous la forme de 13 138 crédits à des réfugiés de Palestine.

80. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a également contribué aux retombées positives sur l'économie locale dans la mesure où il a permis d'accroître la demande locale en matériaux de construction et a créé des possibilités d'emplois pour les personnes vivant dans les camps.

81. Vingt-trois accords de partenariat ont été conclus en 2019 en vue de contribuer à l'atténuation de la pauvreté et à l'accroissement des moyens de subsistance, ce qui a bénéficié à 18 668 réfugiés de Palestine, en particulier des personnes handicapées, des jeunes et des femmes, en Cisjordanie, à Gaza, en République arabe syrienne et au Liban.

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>		
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Pourcentage</i>	
Renforcement des capacités des réfugiés de Palestine	Pourcentage de personnes diplômées des centres de formation professionnelle ayant trouvé un emploi	a) Femme	Niveau de référence (2018/19)	74,00
			Cible (2018/19)	74,00
			Résultat effectif (2018/19)	77,19
		b) Homme	Niveau de référence (2018/19)	83,17
			Cible (2018/19)	83,17
			Résultat effectif (2018/19)	83,17

Produits

- Un enseignement technique et professionnel a été dispensé à 7 557 étudiants dans les centres de formation de l'Office durant l'année scolaire 2018/19.
- Le taux d'emploi des diplômés des centres de formation professionnelle a augmenté pour atteindre 80,91 %, 3 128 ayant trouvé un emploi ou poursuivant leurs études. En outre, 89,56 % des diplômés de la faculté des sciences de l'éducation et des lettres et de la faculté des sciences de l'éducation ont également trouvé un emploi.
- La proportion de bénéficiaires du programme de protection sociale inscrits en première année d'étude dans les centres de formation professionnelle a augmenté, passant de 29,92 % durant l'année scolaire 2017/18 à 31,00 % du total des inscriptions durant l'année scolaire 2018/19.

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>		
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Nombre</i>	
Amélioration de l'accès des réfugiés aux moyens de subsistance	i) Nombre total de prêts de microfinancement accordés à des réfugiés	Niveau de référence (2019)	13 053	
		Cible (2019)	17 815	
		Résultat effectif (2019)	13 138	
		ii) Nombre d'offres d'emploi (équivalent plein temps) résultant d'interventions effectuées dans le cadre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps ^a	Niveau de référence (2019)	2 411
		Cible (2019)	2 150	
		Résultat effectif (2019)	2 496	

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- 13 138 prêts d'une valeur totale de 13 748 402 dollars ont été consentis à des réfugiés de Palestine, soit 37 % de tous les bénéficiaires de prêts (35 576) et 42 % du décaissement total (32 458 155 dollars).
- Les femmes ont été prioritaires dans l'octroi des prêts ; en effet, 16 052 prêts (12 499 404 dollars), ce qui représente 45 % du total, ont été accordés à des femmes, dont 5 619 à des réfugiées (4 966 478 dollars).
- 9 444 prêts (8 806 956 dollars) ont été consentis à des jeunes, dont 3 752 (3 400 157 dollars), soit 40 %, à de jeunes réfugiés de Palestine.
- Les travaux d'amélioration menés dans les camps de l'Office, estimés à 60 000 000 dollars, ont porté sur divers éléments : planification, conception et construction d'installations de l'Office, d'hébergements, d'écoles et de centres de santé, gestion des déchets solides ou encore réparation et reconstruction de dispositifs d'assainissement et de drainage, de puits et de systèmes de traitement des eaux usées.

E. Sous-programme 5 Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement

82. Le programme de protection sociale de l'Office vise à atténuer les effets de la pauvreté et de l'insécurité alimentaire dont souffrent les réfugiés de Palestine en situation de vulnérabilité, la priorité étant donnée à celles et ceux qui vivent dans une pauvreté extrême³³. À cette fin, le programme de protection sociale offre toute une gamme de prestations sociales, dont des paniers de produits alimentaires de base, des transferts en espèces et des bons de caisse électroniques. À la fin de 2019, l'assistance par les bons de caisse électroniques avait été octroyée à 155 992 bénéficiaires du programme, au Liban (61 384), en Jordanie (58 479) et en Cisjordanie (36 129). Une dépréciation du pouvoir d'achat conféré par les prestations sociales, résultant d'une hausse des prix à la consommation en Jordanie et au Liban, a été corrigée par une augmentation de 8 % de la valeur de ces prestations dans les deux secteurs d'activité concernés.

83. En République arabe syrienne, l'Office a dispensé une aide d'urgence en espèces à 410 870 réfugiés de Palestine et à Gaza, une aide alimentaire en nature a été fournie à 1 036 385 réfugiés de Palestine, dont 16 826 foyers dirigés par des femmes.

84. Parmi les nombreux défis auxquels les réfugiés de Palestine résidant dans les 58 camps officiels répartis dans les cinq secteurs d'activité de l'Office doivent faire face figurent le surpeuplement et le fait de devoir vivre dans des abris de fortune. Constitués au départ de tentes provisoires, ces camps consistent à présent en d'étroites allées bordées de cabanes improvisées à plusieurs niveaux, dans lesquelles vivent des familles de plus en plus nombreuses. Des années d'affilée de sous-financement associées à de mauvaises conditions économiques sont responsables de cette dégradation du cadre de vie. L'Office estime que plus de 40 000 logements insalubres, hors République arabe syrienne, nécessitent des travaux de réfection.

³³ L'UNRWA définit l'extrême pauvreté comme l'incapacité de satisfaire les besoins alimentaires de base.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage ^a
a) Les réfugiés vivant dans une extrême pauvreté peuvent mieux satisfaire leurs besoins alimentaires	i) Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale qui vivent dans un état d'extrême pauvreté	Niveau de référence (2019)	64,5
		Cible (2019)	78,9
		Résultat effectif (2019)	75,8
	ii) Pourcentage de personnes pauvres qui perçoivent des prestations dans le cadre du programme de protection sociale	Niveau de référence (2019)	13,9
		Cible (2019)	22,5
		Résultat effectif (2019)	13,6
b) Les réfugiés vivant dans la pauvreté voient leurs conditions de vie s'améliorer	Pourcentage d'abris insalubres réparés ou reconstruits	Niveau de référence (2019)	9,4
		Cible (2019)	10,9
		Résultat effectif (2019)	11,3

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- Si 254 927 réfugiés de Palestine ont reçu un appui au titre du programme de protection sociale financé par le budget-programme, les fonds alloués aux opérations d'urgence ont par ailleurs permis d'apporter une aide alimentaire ou une assistance financière à 1 036 385 personnes dans la bande de Gaza, à 62 578 personnes en Cisjordanie, à 410 870 personnes en République arabe syrienne, à 27 119 personnes au Liban et à 17 343 personnes en Jordanie.
- Des possibilités d'emploi temporaire ont été offertes à 13 572 foyers de réfugiés à Gaza.
- Les logements de 3 056 familles ont été remis en état.

Note de fin de document

85. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies : à la fin de 2019, il bénéficiait à 5,63 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et employait environ 28 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948 et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire³⁴.

³⁴ L'Office n'enregistre pas officiellement les personnes qui ont été déplacées et qui ont besoin de continuer à recevoir une assistance du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (Guerre de Six Jours). Il ne tient donc pas de décompte officiel de ces personnes. Conformément à son mandat, l'Office fournit aux personnes éligibles, y compris aux personnes susmentionnées, une aide dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain, y compris en matière d'éducation, de soins de santé, de secours et de services sociaux, d'infrastructure, d'amélioration des camps, de protection et de microfinancement, ainsi qu'une aide d'urgence en période de crise.

86. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat humanitaire et des tâches de développement humain qui lui ont été confiées en assurant une protection et en fournissant des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il assure comprennent l'enseignement primaire (et, au Liban, le secondaire), des soins de santé primaires complets, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

