



Assemblée générale

Distr. générale
20 avril 2020
Français
Original : anglais

Soixante-quinzième session
Points 141 et 142 de la liste préliminaire*

Projet de budget-programme pour 2021

Planification des programmes

Projet de budget-programme pour 2021

Titre VI
Droits de l'homme et affaires humanitaires

Chapitre 26

Réfugiés de Palestine

Programme 22
Réfugiés de Palestine

Table des matières

	<i>Page</i>
Avant-propos	3
A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019**	4
B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021 ***	29
Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour 2021	33
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle	34

* [A/75/50](#).

** Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée au plan-programme et à l'exécution des programmes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité du programme et de la coordination.

*** Comme demandé au paragraphe 11 de la résolution [72/266 A](#), la partie consacrée aux postes et aux objets de dépense autres que les postes est soumise à l'Assemblée générale par l'intermédiaire du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires.



Avant-propos

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) est chargé par l'Assemblée générale de fournir assistance et protection à plus de 5,6 millions de réfugiés de Palestine immatriculés, pour les aider à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain dans l'attente d'une solution juste et pérenne à leur situation tragique.

Les cinq secteurs d'activité de l'Office sont des environnements opérationnels particulièrement difficiles. Les réfugiés de Palestine vivent dans l'incertitude et le désespoir au quotidien. Ils continuent de subir l'occupation de la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les bouclages de Gaza, le conflit prolongé en République arabe syrienne, et restent vulnérables dans toute la zone d'opération de l'Office. De par son réseau de plus de 700 écoles, ses 140 établissements de soins de santé primaires, la fourniture de services de protection, de secours et d'aide sociale et de logements adéquats, l'Office offre à nombre d'entre eux le seul appui constant sur lequel ils puissent compter.

Ces services de base ont contribué de manière importante au développement humain et à la protection des réfugiés de Palestine. L'année dernière, l'Office a scolarisé plus d'un demi-million d'enfants, proposé une formation professionnelle à quelque 10 000 jeunes et octroyé un microfinancement à plus de 35 000 ménages et entrepreneurs. Ainsi, l'Office offre aux réfugiés de Palestine un espoir de pouvoir réaliser leur plein potentiel, quelles que soient les circonstances.

La demande pour les services de l'Office n'a jamais été aussi forte. La croissance démographique des réfugiés de Palestine enregistrés, leur vulnérabilité et leur pauvreté croissantes sont telles qu'on demande à l'Office d'en faire chaque année davantage. Le contraste est saisissant avec la situation de l'Office en matière de mobilisation de ressources, qui n'a jamais été aussi difficile. Pour y pallier, l'Office met en place une série de mesures qui, une fois appliquées, renforceront sa résilience, augmenteront sa transparence envers les bénéficiaires et les donateurs et lui permettront de mieux répondre aux besoins des réfugiés de Palestine.

Le maintien jusqu'à présent des services essentiels témoigne également du sens de l'innovation et de l'engagement du personnel de l'Office et de son dévouement au service des bénéficiaires. Dans les salles de classe, les centres de santé et les camps des cinq secteurs d'activité, les réfugiés de Palestine restent une source constante d'inspiration et de motivation. L'Office continuera à œuvrer de manière efficace et transparente pour leur offrir une meilleure qualité de vie, des possibilités et de l'espoir tout au long de 2021.

Commissaire général en exercice de l'Office de secours et de travaux
des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
(Signé) Christian **Saunders**

A. Projet de plan-programme pour 2021 et exécution du programme en 2019

Orientations générales

Mandat et considérations générales

- 26.1 L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) est chargé de fournir assistance et protection aux réfugiés de Palestine. Son mandat découle des priorités arrêtées dans les résolutions et décisions de l'Assemblée générale, notamment la résolution 302 (IV). Depuis 1950, année où il a commencé ses activités, l'Office a adapté ses programmes pour répondre aux besoins de plus en plus complexes des réfugiés de Palestine et protéger ces derniers autant que faire se peut en leur apportant une certaine stabilité, dans la mesure des moyens disponibles, en dépit des conflits à répétition qui sévissent dans la région. Il est prêt à poursuivre ses activités en 2021, conformément au mandat triennal que l'Assemblée générale lui a renouvelé dans sa résolution 74/83.
- 26.2 Par sa résolution 302 (IV), l'Assemblée générale a créé la Commission consultative de l'Office, pour « conseiller et assister, dans l'exécution du programme, le Directeur [maintenant Commissaire général] de l'Office ». L'organe directeur de l'Office est l'Assemblée générale, dont il relève directement.

Stratégie pour 2021 et facteurs externes

- 26.3 La stratégie pour 2021 prévoit d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Dans ce cadre, conformément à sa stratégie à moyen terme pour 2016-2022, l'Office s'emploie à favoriser la réalisation de cinq objectifs stratégiques : a) promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international ; b) protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité ; c) faire en sorte que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement ; d) renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance ; e) veiller à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement. Les activités de l'Office en 2021 seront axées sur la poursuite de ces objectifs.
- 26.4 Au titre des cinq objectifs susvisés, l'Office entend continuer de faire bénéficier les 5,6 millions de réfugiés de Palestine immatriculés en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et dans la bande de Gaza de services d'éducation et de santé, de secours et d'aide sociale, de microcrédits, de travaux d'aménagement de l'infrastructure des camps et d'une protection, en améliorant encore ces prestations.
- 26.5 L'Office fournit également des secours d'urgence aux plus de 1,5 million de réfugiés de Palestine en détresse du fait de la crise prolongée dans le territoire palestinien occupé et, plus récemment, en République arabe syrienne. Conformément à son mandat, il continuera d'apporter ces secours autant que de besoin et fournira, à titre exceptionnel et temporaire, des services aux non-réfugiés actuellement déplacés et ayant grand besoin de continuer à recevoir une aide.
- 26.6 L'Office contribue à la réalisation des objectifs de développement durable des États Membres dans ses cinq secteurs d'activité afin que les réfugiés de Palestine ne soient pas laissés pour compte. Son engagement transparaît également dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2022. Selon ce document, la promotion du développement humain pour les réfugiés de Palestine nécessite une approche multidimensionnelle combinant réduction de la pauvreté, respect des droits de la personne, accès à des services de santé et d'éducation de qualité, réduction des inégalités et croissance économique. De par les services qu'il délivre quotidiennement aux réfugiés de Palestine, l'Office

appuie la réalisation par les États Membres de dix objectifs de développement durable : l'objectif 1 (pas de pauvreté), l'objectif 2 (faim « zéro »), l'objectif 3 (bonne santé et bien-être), l'objectif 4 (éducation de qualité), l'objectif 5 (égalité entre les sexes), l'objectif 6 (eau propre et assainissement), l'objectif 8 (travail décent et croissance économique), l'objectif 10 (inégalités réduites), l'objectif 13 (action climatique) et l'objectif 17 (partenariats pour la réalisation des objectifs).

26.7 En ce qui concerne les facteurs externes, les hypothèses ci-après ont été retenues lors de l'établissement du plan d'ensemble pour 2021 :

- a) La situation globale est caractérisée par des troubles et des conflits pendant toute l'année 2021 ;
- b) La situation globale est marquée par la poursuite du cycle de situations d'urgence complexes ;
- c) L'aide d'urgence de l'Office est toujours nécessaire, et la demande de services essentiels augmente ;
- d) L'hostilité et les préjugés à l'égard des réfugiés de Palestine au sein des communautés d'accueil n'augmentent pas ;
- e) Le blocus de Gaza ne se durcit pas ;
- f) Il n'y a pas de récession économique aux niveaux national, régional ou mondial ;
- g) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds ;
- h) Les restrictions de mouvement dans le territoire palestinien occupé ne s'accroissent pas ;
- i) Les populations inscrites n'augmentent pas au-delà des projections basées sur les tendances historiques ;
- j) Les prix des produits de base et des loyers n'augmentent pas au-delà des niveaux prévus ;
- k) Les infrastructures, les installations et les logements dans les zones d'intervention de l'Office ne subissent pas de dommages dus à des crises humanitaires d'origine naturelle ou humaine.

26.8 L'exécution des programmes de l'Office est presque intégralement tributaire de contributions volontaires et celui-ci fait face non seulement à un manque chronique de moyens financiers, mais également à de graves incertitudes en matière de financement, qui sont imputables à l'instabilité économique et politique. L'Office continuera de faire son possible pour obtenir les ressources humaines et financières dont il a besoin en vue de préserver et d'améliorer la qualité des services qu'il fournit aux réfugiés, tout en demeurant attentif aux coûts et en conservant les moyens d'intervenir lorsque l'existence et les moyens de subsistance des populations de réfugiés de Palestine se trouvent soudainement perturbés.

26.9 L'Office prend en compte les questions de genre dans ses activités opérationnelles, ses produits et ses résultats, selon qu'il convient. Ainsi, dans le cadre du sous-programme 2, l'Office a fait en sorte que les femmes et les hommes, les filles et les garçons aient les mêmes possibilités d'accès aux soins de santé primaires. Dans le cadre du sous-programme 3, il s'est employé à ce que tous les enfants et jeunes réfugiés de Palestine, sans distinction de sexe, de handicap, de situation socioéconomique, d'état de santé ou de besoins psychosociaux, disposent d'un accès égal à l'enseignement dans les écoles qu'il administre et soient aidés à réaliser leur plein potentiel. Dans le cadre du sous-programme 4, il a fait en sorte que les femmes accèdent en priorité aux microcrédits. Il continuera également à prendre systématiquement en compte les questions de protection et de genre dans ses activités, notamment afin de répondre aux besoins des enfants, des personnes handicapées, des jeunes et des membres d'autres groupes vulnérables.

26.10 L'Office entretient également un certain nombre de partenariats avec des associations locales, pour augmenter autant que possible les moyens techniques lui permettant d'obtenir de meilleurs résultats dans les principaux domaines de la fourniture de services. Il établira des partenariats formels pour soutenir les activités de protection, de lutte contre la pauvreté et de subsistance qui profitent aux réfugiés de Palestine dans tous les secteurs d'activité. Les partenariats formels existants avec les

associations locales permettent d'étendre l'assistance et de donner du pouvoir aux personnes handicapées, aux jeunes et aux femmes, compte tenu des problèmes de protection spécifiques, du taux de chômage plus élevé et du taux d'activité plus faible que connaissent ces groupes.

- 26.11 En ce qui concerne la coordination et la liaison interinstitutions, l'Office maintiendra les partenariats essentiels qui témoignent de son engagement à soutenir la mise en œuvre de l'objectif 17 par les États Membres. Bon nombre d'entre eux – avec les gouvernements hôtes, l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) – remontent à la création de l'Office en 1949. L'UNESCO et l'OMS ont participé à l'élaboration de normes pour les programmes de l'Office touchant à l'éducation et à la santé et les deux organisations fournissent toujours une aide stratégique à l'Office. L'Office continue de travailler régulièrement aux côtés des équipes de pays des Nations Unies et des organismes qui en sont membres pour renforcer les synergies, en particulier dans le domaine de la prestation de services, tout en respectant les mandats propres à chaque organisation.

Textes des organes délibérants définissant les mandats

- 26.12 On trouvera ci-après la liste des mandats définis pour le programme.

Résolutions de l'Assemblée générale

302 (IV)	Aide aux réfugiés de Palestine	70/1	Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030
3331 B (XXXIX)	Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	74/83 74/84	Aide aux réfugiés de Palestine
65/272	Rapport du Secrétaire général sur le renforcement de la gestion de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	74/85	Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures Opérations de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

Produits

- 26.13 On trouvera dans le tableau 26.1 les produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie.

Tableau 26.1

Produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2019	Produits livrés : 2019	Produits prévus : 2020	Produits prévus : 2021
A. Facilitation des travaux des organes intergouvernementaux et des organes d'experts				
Services fonctionnels pour les réunions (nombre de réunions de trois heures)	5	5	4	5
1. Séances du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires	2	2	1	2
2. Séances du Comité du programme et de la coordination	1	1	1	1
3. Séances de la Quatrième Commission	1	1	1	1
4. Séances de la Cinquième Commission	1	1	1	1

Catégorie et sous-catégorie	Produits prévus : 2019	Produits livrés : 2019	Produits prévus : 2020	Produits prévus : 2021
B. Création et transfert de connaissances				
Publications (nombre de publications)				
5. 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	1	1	1

Activités d'évaluation

- 26.14 Les auto-évaluations qui ont été menées à bien en 2019 et dont la liste est donnée ci-après ont orienté l'établissement du plan-programme pour 2021 :
- a) Sous-programme 1 : auto-évaluation d'un projet concernant une approche des services de protection de l'enfance et de la famille en Jordanie fondée sur une gestion au cas par cas confiée à une équipe pluridisciplinaire ;
 - b) Sous-programme 3 : auto-évaluation d'un projet visant à remplacer des écoles louées en Jordanie par une école construite à cet effet ;
 - c) Sous-programmes 1, 2, 3 et 5 : auto-évaluation des services que l'Office fournit au Liban pour les réfugiés de Palestine déplacés de la République arabe syrienne en raison du conflit en cours.
- 26.15 Il a été tenu compte des conclusions des évaluations susmentionnées au moment de l'établissement du plan-programme pour 2021. L'auto-évaluation des travaux de remplacement de plusieurs écoles louées par une nouvelle école construite spécialement à cet effet servira à renforcer l'efficacité et l'efficience des projets de construction d'écoles, y compris l'approche de l'Office en matière de coordination interservices et de mobilisation de la population et la manière dont les évaluations des handicaps, les évaluations environnementales et les évaluations socioéconomiques sont effectuées.
- 26.16 L'auto-évaluation d'un projet concernant une approche des services de protection de l'enfance et de la famille en Jordanie fondée sur une gestion au cas par cas confiée à une équipe pluridisciplinaire a produit des recommandations précieuses pour le sous-programme 1. Ces recommandations ont été prises en compte lors de l'établissement du plan-programme pour 2021 et se traduisent par un renforcement des pratiques de conception et de gestion des projets, notamment les cadres de résultats, la coordination interservices et les accords de partenariat.
- 26.17 L'auto-évaluation du soutien apporté aux réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne accueillis au Liban a montré que l'action de l'Office en faveur de ces réfugiés est pertinente et efficace. Les résultats de l'évaluation ont montré que les activités de loisir et l'accompagnement psychosocial des élèves avaient un rôle important pour minimiser les taux d'abandon scolaire. Ces conclusions ont été prises en compte dans le plan-programme 2021 du sous-programme 3 par la mise en œuvre d'une approche d'éducation inclusive et d'activités extrascolaires visant à réduire les taux d'abandon.
- 26.18 Il est prévu de procéder aux évaluations et auto-évaluations ci-après en 2021 :
- a) Auto-évaluation des activités liées au sous-programme de santé de l'Office ;
 - b) Auto-évaluation du sous-programme relatif à l'aménagement de l'infrastructure des camps ;
 - c) Auto-évaluation de la mise en œuvre de la stratégie de l'Office pour la promotion de l'égalité des sexes.

Programme de travail

Sous-programme 1

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

Objectif

- 26.19 L'objectif, auquel le sous-programme contribue, est de promouvoir et de protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international.

Stratégie

- 26.20 Afin de contribuer à la protection des droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international, le sous-programme renforcera la protection des groupes vulnérables et à risque grâce à des activités concernant : a) le développement des capacités du personnel de première ligne de l'Office ; b) la coordination d'un accès sûr et effectif aux services d'assistance vitale ; c) la mobilisation des populations locales en vue de l'autoprotection ; d) l'accès des victimes à des conseils et services médicaux, juridiques et/ou psychosociaux, soit direct, soit grâce à des partenaires extérieurs. Ce travail devrait permettre de repérer plus facilement les victimes de violence, de maltraitance et de négligence fondées sur le genre et de leur donner un accès sûr et sans entrave aux services de soins. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer une amélioration de l'accès aux conseils, à l'assistance juridique, aux soins médicaux et au soutien financier pour un nombre accru de réfugiés de Palestine victimes de discrimination, de violence et de négligence, dans le cadre de la contribution de l'Office à la réalisation par les États Membres de l'objectif 5 du développement durable.
- 26.21 Le sous-programme appliquera également les principes de protection dans tout l'éventail des services fournis par l'Office, ce qui devrait permettre de réduire les inégalités et d'assurer un accès égal et digne aux services pour tous les réfugiés de Palestine, y compris les personnes handicapées, les personnes âgées, les femmes et les filles mariées sans papiers et les ménages dirigés par une femme ou un enfant, à l'appui de l'objectif 10 du développement durable. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer la recherche, grâce aux audits biennaux des activités de protection de l'Office, de moyens d'améliorer les normes de protection dans la prestation de services de l'Office. Par exemple, les audits ont permis de repérer les endroits dans les écoles où les élèves étaient le plus susceptibles d'être victimes de violations de leur droit à la protection. En conséquence, l'Office a élaboré des lignes directrices pour traiter ces questions au fur et à mesure de la construction et de la modernisation des écoles.
- 26.22 Le sous-programme permettra de documenter divers problèmes de protection touchant les réfugiés de Palestine, notamment la non-admission, le refoulement et le statut juridique, et mobilisera les gouvernements hôtes, les autorités compétentes en matière d'asile, les organisations spécialisées et d'autres entités des Nations Unies sur ces questions pour obtenir des mesures correctives, ce qui devrait se traduire par un plus grand respect du droit international des droits de l'homme, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés, et contribuer directement à la réalisation par les États Membres de l'objectif 10 du développement durable en réduisant les inégalités dont souffrent les réfugiés de Palestine en matière d'accès aux services de base, au marché du travail et aux prestations sociales. Parmi les résultats obtenus dans ce domaine, on peut citer le plaidoyer réussi pour l'amélioration des procédures relatives à l'état civil et au séjour légal des réfugiés de Palestine venant de République arabe syrienne et l'accès humanitaire aux populations de réfugiés de Palestine isolées en République arabe syrienne.
- 26.23 Un portail en ligne sera mis en place pour les familles de réfugiés, accessible aux réfugiés de Palestine, qui contiendra des copies électroniques de tous leurs documents personnels stockés dans

les archives de l'Office. Cela leur permettra de mieux comprendre leur histoire personnelle et familiale. Jusqu'à présent, les archives de l'Office n'étaient pas ouvertes aux réfugiés eux-mêmes.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 26.24 Un résultat prévu pour 2019, à savoir que les débiteurs d'obligations soient tenus pour responsables des violations du droit international au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été partiellement atteint, ainsi que l'attestent les 49,6 % d'interventions de l'Office sur des questions de protection qui ont obtenu une réponse positive de la part des autorités. Bien que ce taux soit inférieur de 3,4 % à l'objectif de 53 %, il représente une amélioration de 19 % par rapport au taux de réponses positives de 2017.

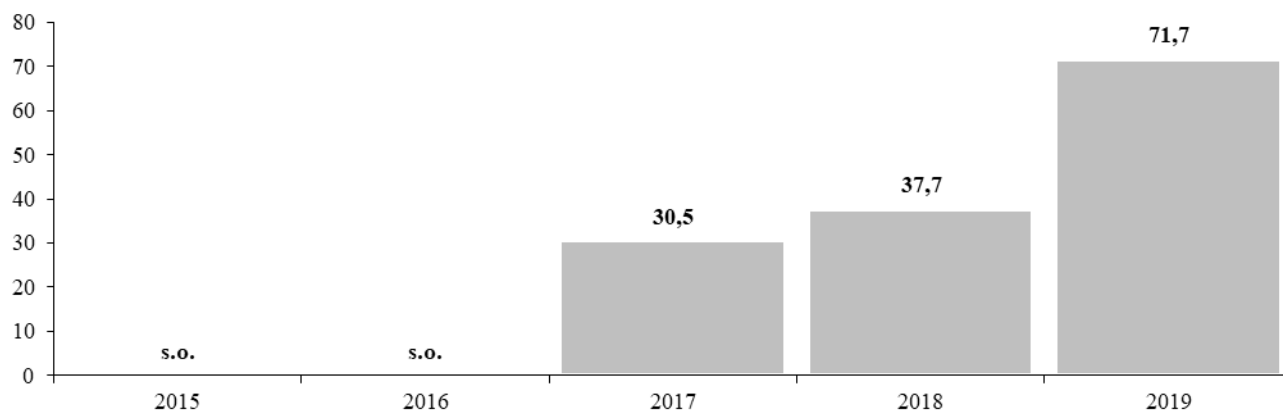
Exécution du programme en 2019 : éliminer les obstacles pour les élèves handicapés

- 26.25 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, l'Office a accru ses efforts pour s'assurer que les élèves reconnus comme étant en situation de handicap bénéficient d'un appui répondant pleinement à leurs besoins. Les personnes handicapées sont plus susceptibles d'être stigmatisées et marginalisées. Cela peut limiter leur accès aux services de base et leur participation à la vie ordinaire sur un pied d'égalité avec les autres. La discrimination commence souvent dès l'entrée à l'école. L'Office s'est attaché à recenser les enfants handicapés et à faciliter leur inclusion dans chacune de ses 709 écoles grâce à la mise en œuvre de sa politique d'éducation inclusive pour 2013. Cette politique reflète le modèle social du handicap, approche selon laquelle ce dernier résulte certes d'une déficience individuelle, mais est surtout la conséquence des barrières comportementales et environnementales existant dans la société.
- 26.26 En 2019, la formation des enseignants de l'Office s'est poursuivie en vue de détecter et d'aider les enfants handicapés. Il s'agit là d'un élément important de l'approche de l'Office en matière d'éducation inclusive, qui cherche à répondre aux besoins de tous les élèves, y compris ceux qui sont handicapés. Les équipes d'encadrement des élèves, composées de directeurs, d'enseignants, de tuteurs et de conseillers en matière de santé provenant des cinq secteurs d'activité, ont été formées à l'évaluation des besoins des enfants handicapés et à l'élaboration de plans d'éducation individuels, en utilisant la boîte à outils de l'Office pour l'éducation inclusive. Des séances de sensibilisation avec les parents et les élèves, conçues pour créer un environnement favorable et exempt de stigmatisation autour des élèves handicapés, ont également été organisées dans les cinq secteurs d'activité. Ces sessions ont porté sur le droit à l'éducation pour tous les enfants, les caractéristiques d'accessibilité dans les écoles et l'interaction avec les élèves handicapés.
- 26.27 En outre, les infrastructures scolaires ont été évaluées et améliorées pour les rendre accessibles aux personnes souffrant de tous types de handicaps. En 2019, 92 écoles ont été modernisées pour améliorer l'accessibilité et 9 écoles ont été construites ou reconstruites conformément aux normes techniques et aux directives de l'Office relatives à l'accessibilité physique. Ces directives comprennent des prescriptions portant sur le recensement et l'élimination des barrières et obstacles physiques afin que tous les locaux de l'Office, y compris les écoles, soient accessibles aux personnes quel que soit leur type de handicap. Les nouvelles écoles construites en 2019 sont pourvues de rampes, d'ascenseurs et de carrelage tactile, tandis que dans les écoles rénovées, au moins deux salles de classe sont accessibles, étant situées au rez-de-chaussée, de même que les principales salles spécialisées et la cour de l'école. À la fin de 2019, sur les 394 bâtiments scolaires appartenant à l'Office, 172 répondaient aux exigences d'accessibilité pour les handicaps physiques, contre 117 en 2018.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.28 Ce travail a contribué à garantir la protection des droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international, comme en atteste l'augmentation de la proportion d'élèves reconnus comme étant en situation de handicap bénéficiant d'une aide, qui est passée de 30,5 % en 2017 à 71,7 % en 2019. Cette augmentation est due à une utilisation plus générale de la boîte à outils pour l'éducation inclusive, à l'utilisation d'équipes d'encadrement des élèves qui complètent le travail des enseignants et à une sensibilisation renforcée concernant les élèves handicapés dans les zones d'opération.

Figure 26.I

Mesure des résultats : pourcentage d'élèves reconnus comme étant en situation de handicap qui reçoivent un soutien

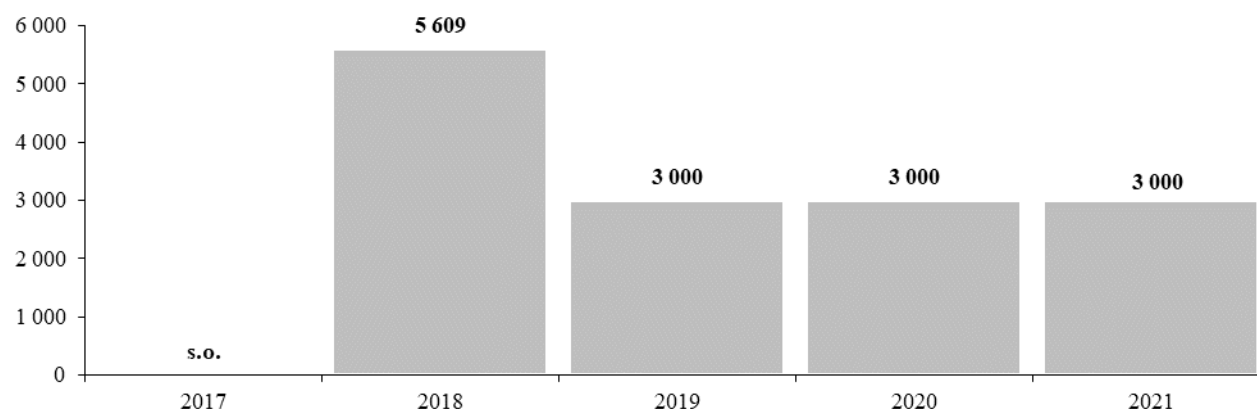
Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021**Résultat 1 : parvenir à l'égalité pour tous (résultat déjà défini pour 2020)**

- 26.29 Les travaux visant à garantir la protection des droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'Office renforcera la formation pour améliorer la protection des victimes de violence de genre, des femmes, des enfants et des personnes handicapées, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs.

Figure 26.II

Mesure des performances : nombre de membres supplémentaires du personnel de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient formés à la protection



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : intégration des principes de protection dans la prestation des services de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (nouveau résultat)

- 26.30 Dans le sous-programme, il est tenu compte du fait que les problèmes de protection peuvent découler directement des opérations de l'Office et que celui-ci est tenu de respecter les droits fondamentaux des réfugiés de Palestine enregistrés. L'Office s'efforce de veiller à ce que la protection soit assurée dans et par ses services. Les défis à relever sont notamment les conflits, la violence contre les enfants dans les écoles de l'Office, les risques en matière de protection liés à des inégalités résultant de normes sociales et les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux services sociaux de base.
- 26.31 La stratégie à moyen terme de l'Office pour la période 2016-2022 a fait de la prise en compte des principes de protection un domaine d'action prioritaire. L'Office veillera à ce que la prestation de ses services s'effectue dans le respect des normes internationales et de ses propres principes fondamentaux de protection, établis en 2010. Ces principes mettent l'accent sur les aspects suivants : a) la sécurité et la dignité des réfugiés de Palestine et la garantie que l'action de l'Office ne cause pas de dommages ; b) un accès effectif aux services de l'Office pour tous ceux qui ont le droit d'en bénéficier ; c) l'obligation de rendre compte aux bénéficiaires de ces services ; et d) la participation effective des réfugiés de Palestine à la conception, à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation des prestations de services de l'Office, dans une perspective d'autonomisation.
- 26.32 L'Office mesure également le degré d'observation de ces principes et prend des mesures correctives grâce à des audits biennaux des activités de protection, au cours desquels on évalue la conformité de tous les services fournis avec les principes de protection fondamentaux de l'Office. Les audits les plus récents, couvrant l'année 2018, ont montré un taux de conformité des installations de l'Office de 55,1 % ; 80 % des recommandations de l'audit de 2016 ont été entièrement ou partiellement mises en œuvre.

Situation interne et réponse

- 26.33 Pour le sous-programme, la difficulté tenait à l'ampleur des opérations de l'Office, ainsi qu'aux capacités requises pour intégrer les normes de protection dans la prestation de services. Tous les membres du personnel de l'Office doivent avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour appliquer les normes de protection dans le cadre de leur travail quotidien.
- 26.34 En réponse, le sous-programme développera les capacités du personnel, en donnant la priorité à ceux qui occupent des postes de première ligne. Ce renforcement des compétences passera par

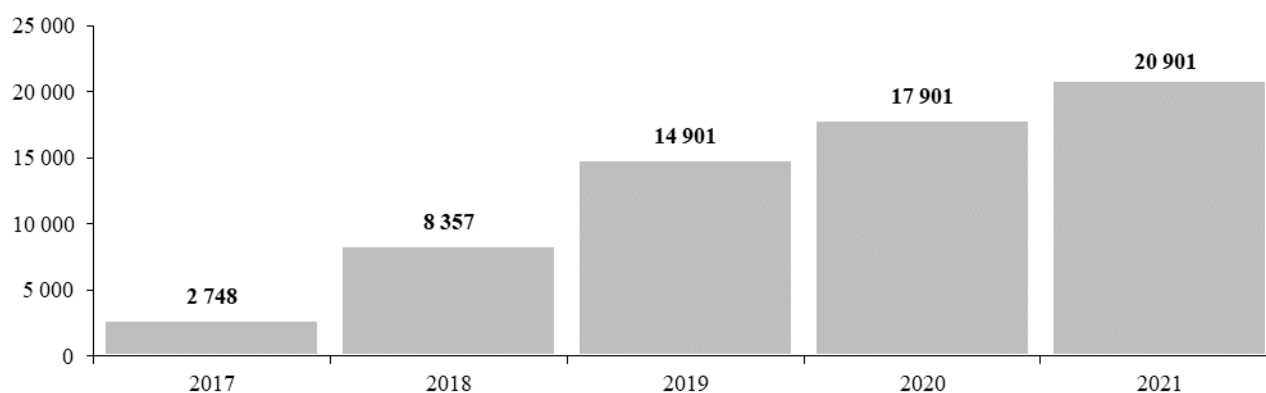
l'organisation d'une formation en ligne sur la violence de genre dans les situations d'urgence, la mise en place d'une liste de vérification pour la prise en compte de la protection dans les projets, l'adoption du marqueur genre et l'application des normes relatives à l'inclusion des personnes handicapées. L'Office continuera également d'effectuer des audits biennaux pour mesurer le degré de conformité aux normes de protection.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.35 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à garantir la protection des droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international, ce dont attestent les 20 901 membres du personnel de l'Office formés à la protection. Au moins 3 000 agents, soit l'équivalent de 10 % des effectifs de l'Office, seront formés chaque année aux normes et pratiques de protection jusqu'en 2021. À cette date, plus des deux tiers du personnel de l'Office auront été formés.

Figure 26.III

Mesure des résultats : nombre total de membres du personnel de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient formés à la protection



Produits

- 26.36 On trouvera dans le tableau 26.2 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 26.2

Sous-programme 1 : produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

C. Activités de fond

Prestation de services directs : enregistrement de 5,8 millions de réfugiés.

Sous-programme 2

Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité

Objectif

- 26.37 L'objectif, auquel le sous-programme contribue, est de protéger la santé des réfugiés de Palestine et de réduire la charge de morbidité.

Stratégie

- 26.38 Pour contribuer à assurer la protection de la santé des réfugiés de Palestine et à réduire la charge de morbidité, le sous-programme contrôlera la propagation des maladies transmissibles grâce à la surveillance épidémiologique, la sensibilisation du personnel et des réfugiés, la fourniture de services gratuits de vaccination des enfants et la participation aux campagnes de vaccination de masse des gouvernements hôtes. Ces actions devraient permettre de réduire l'incidence et la prévalence des maladies à prévention vaccinale et de prévenir les épidémies dans les communautés de réfugiés. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'absence d'épidémies de poliomyélite, de rougeole, d'oreillons ou d'autres maladies à déclaration obligatoire en 2019. La couverture vaccinale des enfants de 12 et de 18 mois enregistrés auprès de l'Office est également restée supérieure à l'objectif de 95 % fixé par l'OMS.
- 26.39 Le sous-programme fournira également des soins de santé primaires centrés sur la personne et reposant sur des équipes de santé familiale¹ grâce aux centres de santé de l'Office et aux services d'hospitalisation subventionnés, ce qui devrait permettre de réduire la mortalité maternelle et infantile chez les réfugiés de Palestine, de traiter efficacement les patients souffrant de maladies non transmissibles et d'améliorer les services de soins prénataux et postnataux. Il contribuera également à la promotion de la santé et du bien-être dans le cadre de la réalisation par les États Membres de l'objectif de développement durable n° 3. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer les plus de 8,6 millions de consultations ambulatoires dans les centres de santé de l'Office en 2019, dont 280 593 patients recevant des soins pour des maladies non transmissibles, 90 008 mères recevant des soins prénataux, et le fait que 99,9 % de toutes les naissances déclarées aient lieu à l'hôpital.
- 26.40 Le sous-programme permettra d'améliorer l'infrastructure des centres de santé de l'Office, ce qui devrait se traduire par une meilleure accessibilité et une plus grande sécurité des locaux sanitaires de l'Office, au bénéfice notamment des personnes handicapées et des patientes. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'amélioration de l'accès des personnes handicapées à la suite de la construction d'un centre de santé, la reconstruction de deux autres centres de santé et la modernisation de neuf autres. L'intégrité structurelle et les mesures d'incendie et d'urgence ont été renforcées. Les améliorations spatiales ont également facilité les opérations des équipes de santé familiale et, au nombre des mesures contribuant à la réalisation de l'objectif de développement durable n° 5 par les États membres, des environnements plus accueillants ont été créés pour les patientes grâce au renforcement de la confidentialité.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 26.41 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir mettre en place des systèmes de soins de santé primaires axés sur l'être humain et reposant sur une démarche fondée sur des équipes de santé familiale (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, ainsi que l'atteste le fait qu'aucune épidémie de maladies à prévention vaccinale ne s'est déclarée parmi les réfugiés de Palestine. Les niveaux élevés de couverture vaccinale dans les cinq secteurs d'activité de l'Office ont contribué à ce résultat en 2019. Sur les 433 274 enfants de moins de 60 mois enregistrés dans les établissements de soins de santé primaires de l'Office en 2019, la couverture vaccinale était de 99,5 % pour les enfants de 12 mois et de 99 % pour les enfants de 18 mois, dépassant ainsi l'objectif de 95 % fixé par l'OMS. L'approvisionnement régulier en vaccins essentiels et un système solide de prise de rendez-vous, ainsi qu'un suivi permettant de faire en sorte

¹ Le modèle de l'équipe de santé familiale est une approche centrée sur la personne, conçue pour améliorer la qualité et la prestation des soins de santé primaires pour les réfugiés de Palestine. Auparavant, les soins étaient destinés à traiter des affections spécifiques sans tenir compte de l'état de santé global ou des antécédents familiaux de la personne. Aujourd'hui, les soins sont dispensés par des équipes médicales multidisciplinaires dans le cadre d'une prise en charge complète et constante des patients et familles enregistrés auprès d'elles. Chaque équipe de santé familiale est composée d'au moins un ou une médecin, un infirmier ou une infirmière et un ou une secrétaire médicale. Chaque équipe gère à peu près le même nombre de dossiers, ce qui a permis d'améliorer le flux de patients dans la clinique et d'égaliser la charge de travail entre les membres du personnel.

que les personnes qui ne se présentent pas à leurs rendez-vous puissent néanmoins être prises en charge par le programme, sont autant de facteurs qui contribuent aux bons résultats de l'Office.

Exécution du programme en 2019 : améliorer la santé psychosociale et mentale

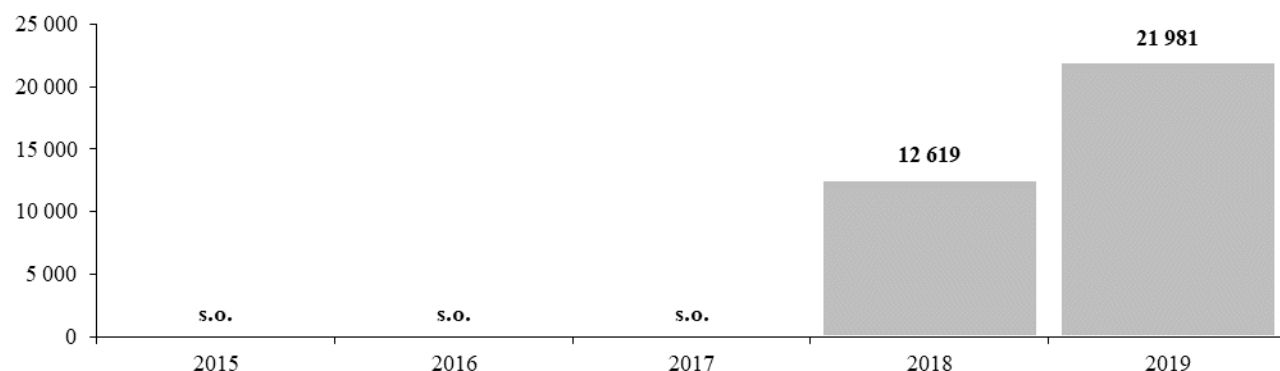
- 26.42 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, l'Office a élargi l'accès aux services de santé mentale et de soutien psychosocial. Ces services ont été introduits pour la première fois en 2017, dans 26 centres de santé de l'Office (soit 18,2 %). L'objectif des services de santé mentale et de soutien psychosocial est de protéger et de promouvoir la santé mentale des réfugiés de Palestine grâce à des soins de santé primaires intégrés, conformément aux normes de l'OMS. Les services de santé mentale et de soutien psychosocial sont axés sur le dépistage et le traitement de la dépression, de l'épilepsie, des troubles liés au stress et d'autres affections courantes. Le personnel des programmes d'éducation, de secours, d'aide sociale et de protection de l'Office a été encouragé à recenser les patients qui pourraient tirer profit des services de santé mentale et de soutien psychosocial lorsque ceux-ci utilisent d'autres services de l'Office, et à les orienter vers les services de santé mentale et de soutien psychosocial. L'Office a également mis en place des procédures permettant d'orienter les patients vers des spécialistes selon leur état.
- 26.43 Le sous-programme a permis d'élargir l'intégration des services de santé mentale et de soutien psychosocial dans ses services de soins de santé primaires en formant 950 membres du personnel de santé dans ses cinq secteurs d'activité. De la sorte, des services de santé mentale et de soutien psychosocial sont désormais disponibles dans 129 des centres de santé de l'Office (soit 92 %).

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.44 Le travail effectué a contribué à garantir la protection de la santé des réfugiés de Palestine et à réduire la charge de morbidité, comme le montrent les 21 981 cas de maladies mentales recensés en 2019, contre 12 619 cas en 2018. Ces progrès ont été réalisés parce que le personnel des centres de santé de l'Office est à même d'identifier et de traiter les problèmes de santé mentale. Le renforcement des services de santé mentale et de soutien psychosocial a notamment permis de faire en sorte que les bénéficiaires acceptent mieux les problèmes de santé mentale et de réduire la stigmatisation. Cet aspect revêt une importance particulière étant donné la stigmatisation sociale persistante et le manque de connaissance de ces questions dans les communautés d'accueil. Le grand nombre de dépistages effectués par les services de santé mentale et de soutien psychosocial en 2018 (95 795) et 2019 (90 070) atteste d'une sensibilisation accrue des réfugiés de Palestine aux problèmes de santé mentale, ainsi qu'un intérêt accru pour la santé mentale parmi le personnel de santé de l'Office.

Figure 26.IV

Mesure des résultats : nombre de cas de troubles de santé mentale recensés grâce aux dépistages des services de santé mentale et de soutien psychosocial



Abréviation : s.o. = sans objet.

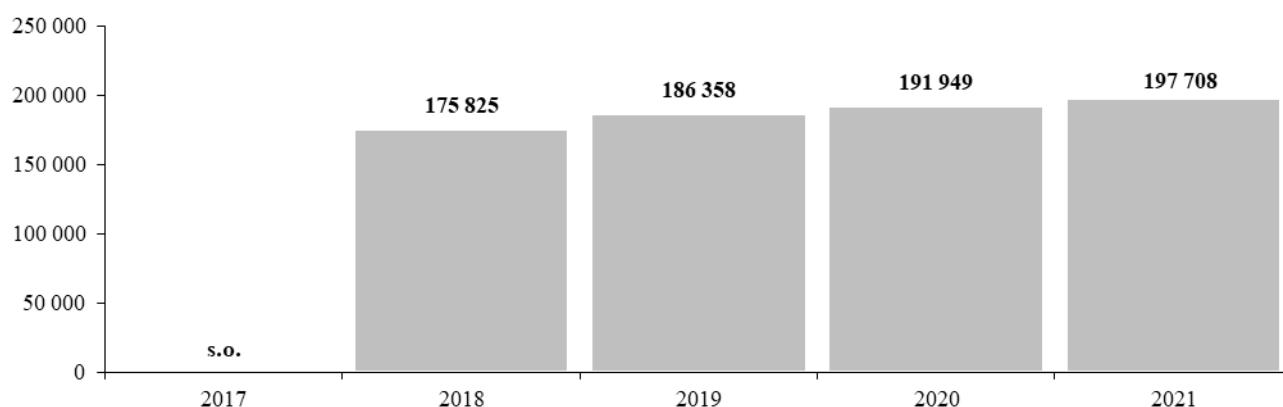
Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : garantir des conditions de vie saines (résultat déjà défini pour 2020)

- 26.45 Les travaux visant à garantir la protection de la santé des réfugiés de Palestine et la réduction de la charge de morbidité seront poursuivis, conformément au mandat qui a été défini, et l'Office s'efforcera de renforcer la protection des réfugiés de Palestine âgés d'au moins 40 ans contre les maladies, améliorant ainsi leur état de santé, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution 74/251, l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs.

Figure 26.V

Mesure des résultats : nombre de réfugiés de Palestine âgés d'au moins 40 ans soumis à un dépistage du diabète sucré



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : fournir des services de santé efficaces et réactifs (nouveau résultat)

- 26.46 L'Office renforce son système d'information sanitaire depuis 2009, date à laquelle le système e-Health a été introduit. Un système d'information sanitaire est l'un des six éléments constitutifs des systèmes de santé recensés par l'OMS. Ce système a contribué à améliorer l'efficacité des services et a permis aux réfugiés de Palestine d'avoir accès instantanément à leurs dossiers. Il a aussi permis à l'Office d'améliorer ses services et de les centrer sur les besoins des patients grâce à la collecte de données de haute qualité qui a facilité l'analyse des tendances en matière de santé. Il a réduit la charge de travail du personnel des centres de santé et le risque d'erreurs d'enregistrement en limitant la saisie manuelle des données sur papier, ce qui garantit que les patients reçoivent le traitement dont ils ont besoin et que les médecins peuvent passer plus de temps à soigner les patients et moins de temps à remplir des documents.
- 26.47 Le sous-programme est doté du système de santé e-Health, qui contient maintenant les dossiers de 3,5 millions de réfugiés de Palestine enregistrés. Il s'agit d'une étape importante pour une gestion des services de santé fondée sur des données probantes. Le système a été largement étendu depuis son introduction en 2009 et, à la fin de 2019, 133 des 140 centres de santé l'avaient intégralement mis en place. En 2020, cinq autres centres de santé adopteront le système e-Health et en 2021, le sous-programme l'étendra aux deux centres de santé restants et renforcera la qualité du système, la protection des données et l'intégration.

Situation interne et réponse

- 26.48 Pour le sous-programme, la difficulté consistait à se doter de ressources techniques internes suffisantes pour assurer la maintenance du système e-Health. Il contient plus de 3,5 millions de

dossiers individuels répartis entre cinq secteurs d'activité, ce qui signifie que la maintenance centrale, bien qu'adaptée aux tâches systémiques, n'est ni efficace ni toujours pratique.

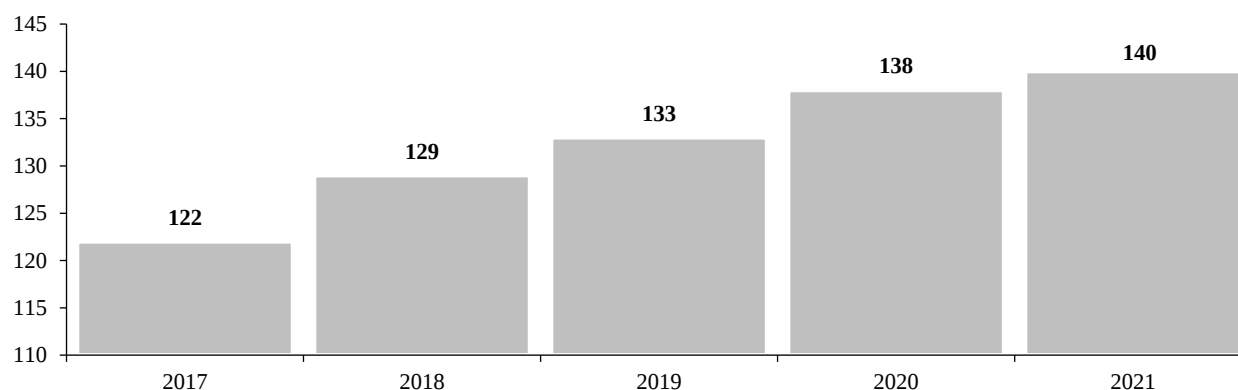
- 26.49 En réponse, le sous-programme permettra de renforcer la capacité du personnel sanitaire administratif à assurer la maintenance du système. Un programme de formation des formateurs sera mis en place dans chaque secteur, complété par l'élaboration et le lancement d'un module de formation en ligne pour le personnel de santé sur l'administration du système e-Health.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.50 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à garantir la protection de la santé des réfugiés de Palestine et à réduire la charge de morbidité, ce qui se traduira par une augmentation du nombre de centres de santé utilisant le système e-Health (jusqu'à 140 en 2021), par la production de données et d'analyses qui éclaireront les décisions relatives à l'affectation des ressources, aux prescriptions de médicaments et aux investissements, et par le recensement des pistes d'amélioration du système de santé de l'Office. Par exemple, comme le système e-Health signale les prescriptions antérieures, il a permis de réduire la prescription d'antibiotiques : alors qu'ils étaient prescrits dans 24,7 % des cas en 2015, ils ne l'étaient que dans 23 % des cas en 2019.

Figure 26.VI

Mesure des résultats : nombre de centres de santé de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient ayant mis en place le système e-Health



Produits

- 26.51 On trouvera dans le tableau 26.3 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 26.3

Sous-programme 2 : produits de portée générale retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

C. Activités de fond

Prestation de services directs : un total de 8,8 millions de consultations médicales ; 92 800 consultations en santé mentale et soutien psychosocial.

Sous-programme 3

Faire en sorte que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement

Objectif

- 26.52 L'objectif, auquel le sous-programme contribue, est de faire en sorte que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement.

Stratégie

- 26.53 Afin de contribuer à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de qualité, l'Office renforcera les compétences des enseignants grâce à des possibilités de développement professionnel continu et de progression de carrière. Il veillera également à ce que les manuels utilisés développent les aptitudes et les compétences des élèves, favorisent la culture et les pratiques des droits de la personne et nourrissent les capacités de raisonnement des élèves des classes de l'Office, afin de soutenir la réalisation par les États Membres de l'objectif de développement durable n° 4. Le travail qui sera effectué devrait permettre d'atteindre ou de dépasser les objectifs de l'Office en ce qui concerne le pourcentage d'élèves atteignant les niveaux « compétent » et « avancé » dans le cadre du suivi triennal des tests d'évaluation des acquis scolaires en 2020. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'augmentation de la proportion d'élèves atteignant les niveaux « compétent » et « avancé » entre 2013 et 2016.
- 26.54 Afin de contribuer à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation équitable, l'Office continuera à suivre les résultats des élèves, à assurer des environnements d'apprentissage sûrs et sécurisés, à faciliter la participation des parents et à promouvoir des activités récréatives et extrascolaires inclusives. Ce travail devrait permettre de réduire les inégalités et les écarts de performances des élèves lors des tests de réussite scolaire. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'augmentation du nombre d'élèves atteignant les niveaux de connaissances requis en mathématiques et en arabe en 4^e et en 8^e année.
- 26.55 Afin de contribuer à ce que les enfants d'âge scolaire suivent une éducation inclusive, l'Office renforcera les capacités de son personnel éducatif, veillera à ce que les élèves reconnus comme ayant un handicap reçoivent un soutien pour leurs besoins spécifiques, aidera les personnes reconnues comme exposées à un risque en matière de protection et œuvrera à la mise en place d'écoles saines et accessibles, ce qui devrait permettre de réduire le nombre d'enfants devant redoubler une classe ou abandonner complètement l'école. Les tendances concernant l'abandon et le redoublement se traduiront par une augmentation du coefficient d'efficacité interne, qui sera supérieur à l'objectif fixé de 0,92. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'augmentation de la proportion d'élèves poursuivant leurs études jusqu'à la fin de l'éducation de base, qui est passée de 95,34 % en 2017 à 96,71 % en 2019.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 26.56 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir assurer un accès inclusif à l'éducation de base (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint, comme le montrent les faibles taux de redoublement des élèves : le taux de redoublement s'est élevé à 1,04 % au niveau élémentaire pour l'année scolaire 2018/19, ce qui est inférieur à l'objectif de 2,59 %. Ce bon résultat est lié à l'intégration continue des pratiques de réforme dans les salles de classe et à l'action positive des bureaux de secteur, ainsi qu'à l'accent mis sur l'évaluation formative.

Exécution du programme en 2019 : réduire les taux d'abandons dans l'enseignement primaire et dans l'enseignement de remise à niveau pour l'entrée dans le secondaire

- 26.57 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, l'Office a pris des mesures pour réduire les taux d'abandon dans l'enseignement élémentaire et préparatoire. Le taux cumulé d'abandon scolaire est un indicateur clé de l'éducation de qualité, équitable et inclusive. L'Office suit les taux d'abandon cumulés aux niveaux élémentaire et secondaire grâce aux données ventilées par sexe saisies par les écoles et les secteurs dans le système d'information sur la gestion des établissements d'enseignement. Le système d'information sur la gestion de l'enseignement à l'échelle de l'Office a été créé pour permettre la collecte et la communication en temps voulu de données fiables sur l'assiduité, la santé et les résultats des élèves et d'autres informations pertinentes ; il continue d'être renforcé aux fins d'un soutien des élèves mieux ciblé et plus adapté.
- 26.58 Dans le sous-programme, l'accent a été mis davantage sur l'évaluation formative des élèves afin de mieux garantir qu'ils bénéficient d'un appui pédagogique immédiat, de manière à prévenir la démotivation et le décrochage. L'importance accrue accordée à l'évaluation formative apparaît également dans les directives politiques des pays hôtes, plus particulièrement en Cisjordanie et à Gaza.
- 26.59 Il a été souligné qu'il importait de mettre l'accent sur la formation professionnelle des enseignants pour repérer et soutenir les enfants ayant des besoins supplémentaires grâce à la boîte à outils pour l'éducation inclusive, qui aide les enseignants à recenser les différents types de besoins des élèves et à leur fournir un soutien approprié.

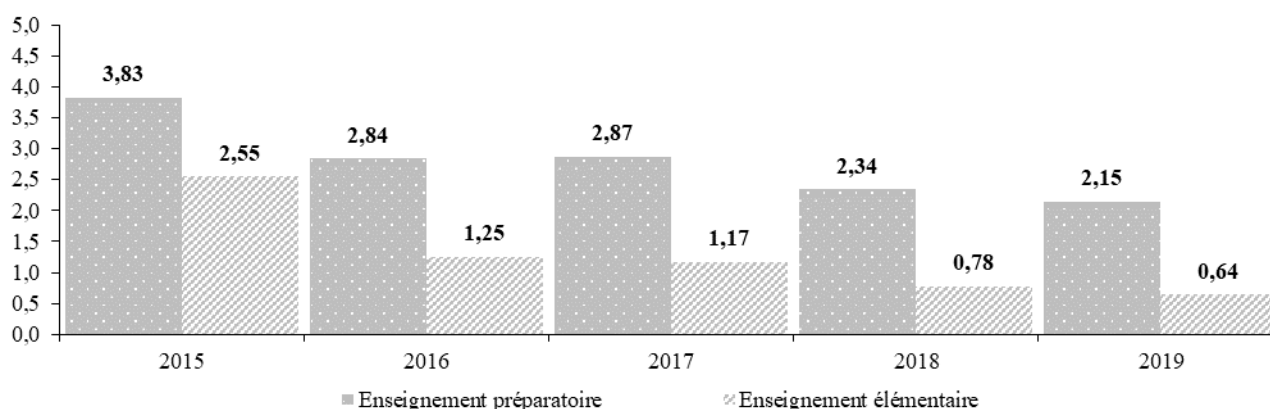
Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.60 Le travail qui a été effectué a contribué à garantir que les enfants d'âge scolaire suivent une éducation inclusive, ainsi que l'atteste la diminution des taux d'abandon cumulés à 0,64 % au niveau élémentaire et à 2,15 % au niveau préparatoire pour l'année scolaire 2018/19, comme le montre la figure 26.VII. En termes relatifs, les taux d'abandon scolaire au niveau élémentaire ont diminué de 48,8 % entre 2016 et 2019 et les taux d'abandon scolaire au niveau préparatoire ont diminué de 24,3 %. Cette tendance concerne aussi bien les garçons que les filles.

Figure 26.VII

Mesure des résultats : taux annuels d'abandon pour l'enseignement préparatoire et élémentaire

(En pourcentage)



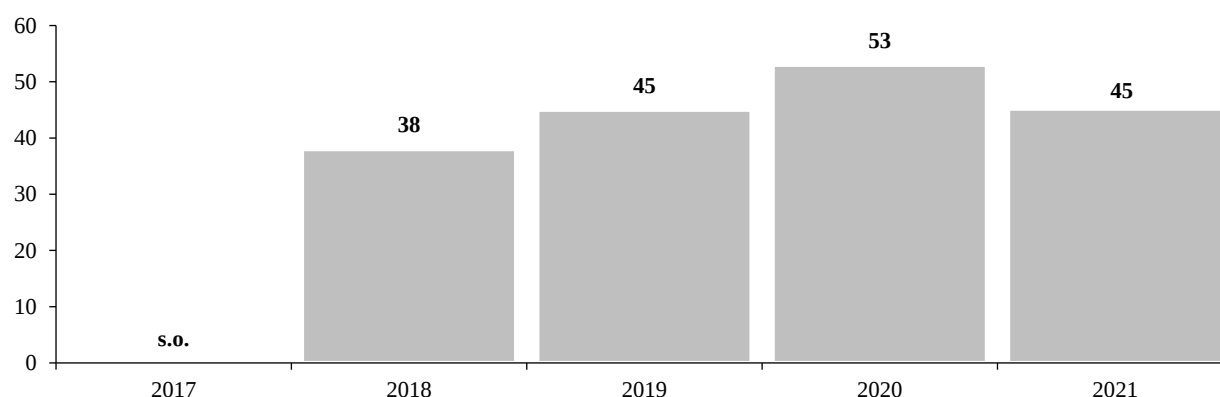
Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : apprendre, tous ensemble : l'éducation inclusive (résultat déjà défini pour 2020)

- 26.61 Les travaux visant à garantir que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base de qualité, équitable et inclusive se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'Office s'efforcera d'améliorer l'accès à l'éducation des élèves handicapés, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution [74/251](#), l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs.

Figure 26.VIII

Mesure des résultats : pourcentage d'élèves reconnus comme étant en situation de handicap ayant reçu un soutien



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : améliorer les notes grâce à l'assurance qualité des écoles (nouveau résultat)

- 26.62 Le sous-programme a pour objectif d'améliorer les notes des élèves grâce à un processus d'assurance qualité des écoles. Ce processus a été mis en place au cours de l'année scolaire 2016/17 et a fait l'objet d'une attention particulière à l'échelle de l'Office et dans tous les secteurs. Il permet de passer en revue tous les principaux aspects des résultats scolaires, de recenser les domaines à améliorer et de garantir qu'un soutien adapté est ensuite fourni aux écoles. Le résultat escompté est d'augmenter le nombre de rapports d'assurance qualité des écoles et de veiller à ce que les recommandations soient traitées de manière appropriée au niveau des écoles, des bureaux de zones ou des bureaux de secteur.
- 26.63 Un groupe d'assurance de la qualité des écoles a été mis en place dans chaque bureau de secteur, des coordonnateurs ont été nommés et un cadre à l'échelle de l'Office a été défini, couvrant tous les domaines clés des performances des écoles, tels que les données, la sûreté et la sécurité, la protection, la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage et l'administration des écoles. Le développement des capacités des cadres qui gèrent le processus d'assurance qualité des écoles a été mené au niveau de l'Office et des bureaux de secteur, sous la direction du siège de l'UNRWA.
- 26.64 Tout au long de l'année 2021, les groupes d'assurance de la qualité des écoles réaliseront des visites d'assurance de la qualité en vue d'obtenir des résultats de référence pour toutes les écoles au regard du cadre d'assurance de la qualité des écoles. Les résultats de référence seront ensuite examinés au niveau de la zone, du secteur et de l'Office afin de déterminer le soutien dont les écoles ont besoin pour améliorer les résultats de l'apprentissage des élèves.

Situation interne et réponse

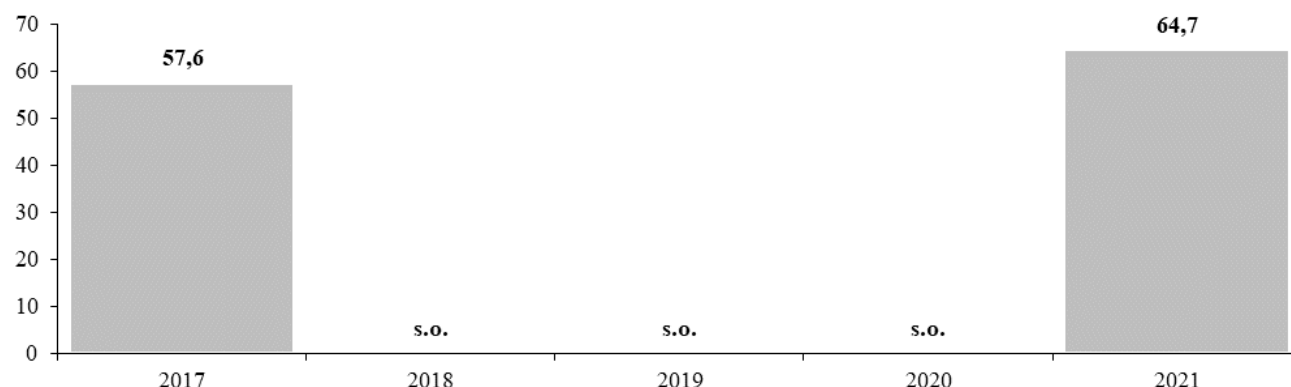
- 26.65 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : il fallait s'assurer que le processus d'assurance qualité des écoles disposait des capacités nécessaires, en particulier pour la collecte de données avant les visites des écoles.
- 26.66 En réponse, le sous-programme développera un volet de suivi au sein du système intégré de gestion de l'enseignement utilisé par l'Office afin d'accélérer la production d'indicateurs utilisés aux fins des évaluations de la qualité des écoles ; en outre, le Département de l'éducation et le Département de la gestion de l'information et de l'informatique aideront les bureaux de secteur à chercher les moyens d'obtenir une évaluation de référence de la qualité des écoles pour toutes les écoles, par exemple grâce à un processus d'assurance de la qualité des écoles peu contraignant, dans le cadre duquel les domaines spécifiques sur lesquels porteront les visites d'assurance de la qualité des différentes écoles seront classés par ordre de priorité.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.67 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à garantir que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et inclusive, ce qui se traduira par une augmentation du pourcentage d'élèves ayant atteint le niveau « compétent » ou « avancé » aux épreuves de contrôle des acquis en langue arabe de 8^e année.

Figure 26.IX

Mesure des résultats : pourcentage d'élèves ayant atteint le niveau « compétent » ou « avancé » aux épreuves de contrôle des acquis en langue arabe de 8^e année



Abréviation : s.o. = sans objet.

Produits

- 26.68 On trouvera dans le tableau 26.4 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 26.4

Sous-programme 3 : produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

C. Activités de fond

Prestation de services directs : un total de 545 788 élèves inscrits à l'école.

Sous-programme 4

Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance

Objectif

- 26.69 L'objectif, auquel le sous-programme contribue, est de renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance.

Stratégie

- 26.70 Afin de contribuer au renforcement des capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance, l'Office fournira aux réfugiés de Palestine à faible revenu, aux femmes et aux jeunes des services financiers tels que des produits de prêt diversifiés couvrant les besoins en matière d'entreprise, de consommation et de logement, grâce à un réseau de 23 agences de microfinancement situées en Jordanie, en République arabe syrienne, à Gaza et en Cisjordanie. Cette action devrait se traduire par une croissance économique inclusive, des possibilités d'emploi accrues, un développement du travail décent et une réduction de la pauvreté pour les groupes cibles. Elle contribuera directement à la réalisation par les États Membres de l'objectif de développement durable n° 8. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer le décaissement entre 2015 et 2019 de 189 708 prêts d'une valeur de 183,4 millions de dollars au profit des réfugiés de Palestine, notamment les femmes et les jeunes.
- 26.71 Grâce au sous-programme, un enseignement et une formation techniques et professionnels adaptés et de qualité seront fournis dans les centres de formation professionnelle et les institutions spécialisées en sciences de l'éducation qui forment des enseignants diplômés en Cisjordanie (faculté des sciences de l'éducation) et en Jordanie (faculté des sciences de l'éducation et des arts). Une attention particulière sera portée aux jeunes vulnérables dont les familles bénéficient du programme de protection sociale. Le programme de bourses d'études financé par les donateurs à l'échelle de l'Office se poursuivra, contribuant ainsi à la réalisation par les États Membres des objectifs de développement durable n°s 8 et 10, ce qui devrait se traduire par un taux durablement élevé d'insertion professionnelle de tous les diplômés du centre de formation professionnelle, de la faculté des sciences de l'éducation et de la faculté des sciences de l'éducation et des arts d'ici 2021, dépassant les objectifs de l'Office fixés respectivement à 80,57 % et 87,77 %. Le sous-programme visera également à augmenter le pourcentage de jeunes bénéficiant du programme de protection sociale diplômés des centres de formation professionnelle, de la faculté des sciences de l'éducation et de la faculté des sciences et des arts de l'éducation d'ici 2021. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer l'augmentation du pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale parmi les diplômés des centres de formation professionnelle, qui est passé de 25,27 % en 2017 à 31,70 % en 2018.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 26.72 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir améliorer l'accès des réfugiés à de nouveaux moyens de subsistance (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été partiellement atteint, ainsi qu'en atteste le nombre de clients ayant accédé à des services financiers : 35 576 prêts ont été accordés en 2019. Ce chiffre est inférieur à l'objectif de 56 000, en raison d'une aggravation du risque financier global qui a pesé sur la faisabilité des prêts. Néanmoins, certains progrès ont été enregistrés. À Gaza, le nombre de clients a augmenté, puisque 2 922 prêts ont été distribués, soit une augmentation de 9 % par rapport à 2018.

Exécution du programme en 2019 : la microfinance : des moyens au service de l'avenir

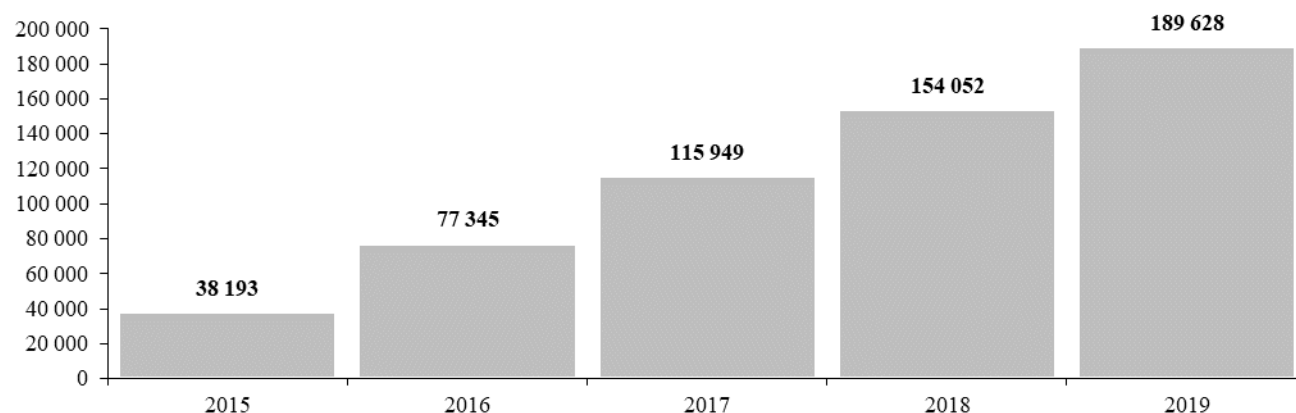
- 26.73 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, l'Office a continué, dans le cadre de son programme de microfinancement, d'offrir aux réfugiés de Palestine et à d'autres groupes vulnérables et marginalisés, dont les femmes et les jeunes, des possibilités de générer des revenus et de se constituer un capital. Cette action s'est poursuivie malgré les bouclages, la crise énergétique et le chômage extrêmement élevé à Gaza, les difficultés économiques en Jordanie et en Cisjordanie et le conflit en cours en République arabe syrienne, qui ont eu des conséquences négatives sur l'environnement général des risques financiers et la faisabilité des prêts dans les secteurs d'activité de l'Office.
- 26.74 Dans le cadre du sous-programme, en 2019, l'Office a accordé 35 576 prêts d'une valeur de 32 458 155 dollars et fourni des services financiers connexes à des ménages, des entrepreneurs et des propriétaires de petites entreprises. L'un de ces bénéficiaires est Abdel-baset Yaseen, du village de Deir Abou Daïf, dans la province de Jénine, en Cisjordanie. Depuis 2010, il cultive des légumes pour la vente en gros sur des terrains récupérés. Son entreprise se distingue par son recours à des sources d'engrais organiques et respectueuses de l'environnement et par la non-utilisation de pesticides et d'hormones agricoles. M. Yaseen a contracté son premier prêt auprès de l'Office (un crédit aux microentreprises) en 2011. Il est depuis lors un client actif qui utilise les produits de microfinancement de l'Office pour augmenter la surface qu'il cultive et développer son entreprise. Parti d'un investissement initial de 6 000 dollars, il est aujourd'hui à la tête d'une entreprise au capital de plus de 15 000 dollars dont il tire un revenu mensuel net de 1 300 dollars, qui lui permet de subvenir aux besoins de sa famille de neuf personnes et lui a également permis de construire une maison.

Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.75 Le travail effectué a contribué à renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance, comme en attestent les 189 628 clients qui ont bénéficié des services financiers de l'Office entre 2015 et 2019. La valeur des prêts distribués aux clients en République arabe syrienne a augmenté de 8,8 % entre 2018 et 2019. En Cisjordanie, 71 % des bénéficiaires de prêts ont amélioré leurs moyens de subsistance grâce à l'accès au microfinancement de l'Office. Dans 65 % des cas, les entreprises clientes ont déclaré que les prêts de l'Office avaient eu un effet positif sur leurs plans d'établissement et d'expansion et 77 % des clients ont pu ainsi embaucher de nouveaux employés. Les prêts ont également amélioré les conditions de vie des ménages, 63 % des clients non professionnels ayant apporté des améliorations à leur logement ou construit de nouvelles maisons.

Figure 26.X

Mesure des résultats : nombre total de clients ayant accès à des services financiers de la part de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient



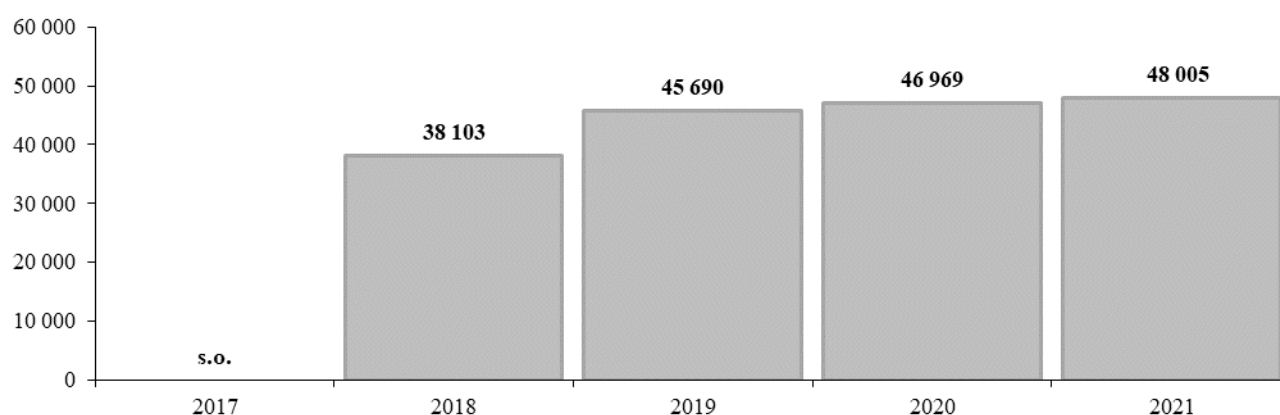
Résultats escomptés pour 2021

Résultat 1 : la microfinance : les clients au cœur des interventions (résultat déjà défini pour 2020)

- 26.76 Les travaux liés au renforcement des capacités en vue du développement des possibilités de subsistance se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini. L'Office s'efforcera d'accroître l'accès au microcrédit afin de réduire la pauvreté et la dépendance à l'égard de l'aide et d'accroître l'autonomie, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution 74/251, l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs.

Figure 26.XI

Mesure des résultats : nombre de clients ayant accès à des services financiers (microcrédit) (y compris parmi les groupes marginalisés)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : élargir l'accès à la microfinance (nouveau résultat)

- 26.77 Le sous-programme a permis aux réfugiés de Palestine et à d'autres groupes vulnérables et marginalisés d'avoir accès à des produits de prêt alors qu'ils n'y auraient normalement pas droit car ils possèdent peu d'actifs pouvant servir de garantie. Les prêts permettent aux clients de sortir de la pauvreté. Ils favorisent aussi la promotion de l'éducation, du fait que les familles bénéficiant d'un microcrédit sont moins susceptibles de déscolariser leurs enfants pour des raisons économiques. Le programme contribue également à la durabilité en renforçant l'autonomie et en créant des possibilités d'emploi.

Situation interne et réponse

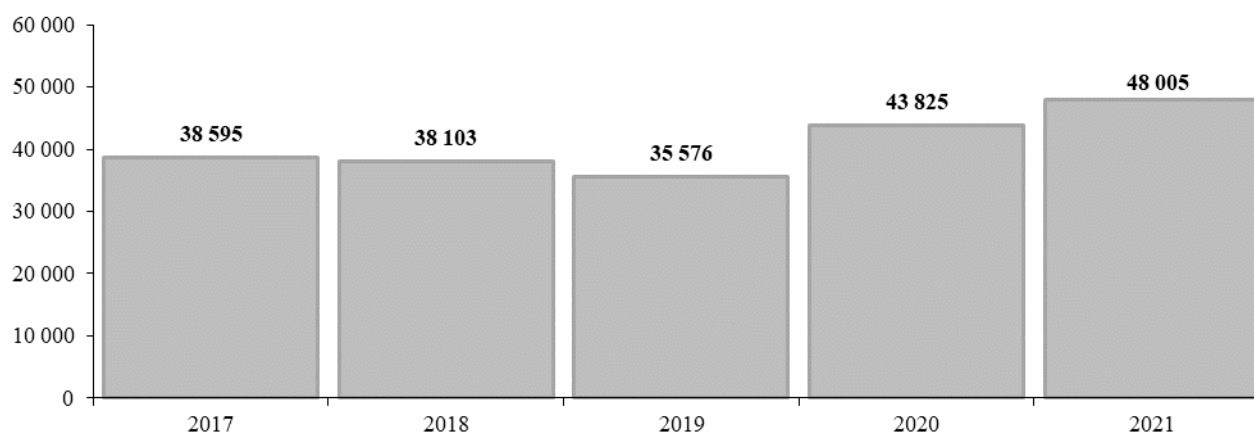
- 26.78 Pour le sous-programme, la situation était la suivante : il fallait conformer les opérations de microfinance de l'Office aux meilleures pratiques d'inclusion financière responsable, dont les sept principes de protection des clients.
- 26.79 En réponse, les services de microfinance proposés par le sous-programme vont être numérisés. Des applications en ligne seront mises en place, ce qui facilitera l'accès aux produits pour les clients vivant loin des agences. Les services en ligne permettront également aux clients de consulter des informations sur la microfinance par voie électronique, ce qui accroîtra la transparence. En outre, des écrans interactifs seront installés dans les agences pour permettre un accès plus simple et plus facile aux informations sur les produits. Ces innovations permettront non seulement d'augmenter la transparence, mais aussi de faciliter l'adoption des meilleures pratiques en matière de protection des clients.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.80 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance, ce qui se traduira par une hausse du nombre de clients bénéficiant de services de microfinance, qui devrait passer de 38 595 en 2017 à 48 005 en 2021, selon les prévisions.

Figure 26.XII

Mesure des résultats : nombre de clients ayant accès à des services financiers (microcrédit) par an



Produits

- 26.81 On trouvera dans le tableau 26.5 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 26.5

Sous-programme 4 : produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

C. Activités de fond

Prestation de services directs : un total de 48 005 microcrédits ; 11 235 inscriptions dans l'enseignement et la formation techniques et professionnels et dans le programme pour la jeunesse ; et 2 527 emplois pourvus en équivalents plein temps.

Sous-programme 5

Veiller à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement

Objectif

- 26.82 L'objectif, auquel le sous-programme contribue, est de veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement.

Stratégie

- 26.83 Pour contribuer à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement, l'Office s'efforcera d'atténuer et de réduire la pauvreté extrême et l'insécurité alimentaire parmi les réfugiés de Palestine et distribuera des prestations sociales pécuniaires ou en nature aux personnes dans le besoin, y compris les personnes en état de pauvreté extrême (celles qui ne sont pas en mesure de satisfaire leurs besoins alimentaires fondamentaux) et les ménages dirigés par des femmes, les personnes âgées et les personnes handicapées. Ce faisant, il contribuera directement à la réalisation par les États Membres des objectifs de développement durable n^{os} 1 et 2. Le travail qui sera effectué devrait permettre d'accroître la résilience de la population cible face aux difficultés économiques et aux revenus limités des ménages. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer la distribution d'une aide alimentaire en nature à 1 million de réfugiés de Palestine dans la bande de Gaza et la distribution de transferts en espèces à 600 000 personnes supplémentaires en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie en 2019.
- 26.84 Pour contribuer à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de logement, l'Office leur fournira des abris habitables et remettra en état les abris insalubres des réfugiés de Palestine les plus vulnérables. Le travail qui a été effectué devrait permettre d'améliorer la sécurité et la protection des familles de réfugiés contre les aléas météorologiques, de protéger leurs possessions matérielles et de leur donner les moyens d'accéder à des services de base tels que l'eau potable, l'assainissement, le drainage, l'électricité et l'élimination des déchets. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer la réhabilitation de 4 013 abris insalubres dans les cinq secteurs d'activité entre 2015 et 2019, ainsi que la construction ou la réfection de 51 972 autres abris en réponse aux situations d'urgence au Liban et à Gaza.
- 26.85 Afin de contribuer à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement, l'Office réhabilitera, modernisera et étendra les réseaux d'approvisionnement en eau, d'égouts et de drainage des eaux, installera des systèmes de collecte des eaux de pluie et surveillera la qualité de l'eau et la quantité, contribuant ainsi à la réalisation par les États Membres des objectifs de développement durable n^{os} 6 et 13. Le travail qui sera effectué devrait permettre de fournir aux réfugiés de Palestine vivant dans des camps des services et des infrastructures de salubrité de l'environnement efficaces et performants, notamment un approvisionnement en eau équitable et suffisant pour leurs besoins de base, la minimisation des risques liés aux eaux de ruissellement, ainsi que des systèmes de collecte des déchets solides et des réseaux d'égouts adéquats. Parmi les résultats déjà obtenus, on peut citer un taux d'accès à l'eau de 99,98 % des foyers et un taux de raccordement aux égouts de 90,24 %. Le sous-programme a également permis de gérer les déchets solides et de lutter contre les parasites pour plus de 1,7 million de réfugiés de Palestine, soit 30,2 % de tous les réfugiés de Palestine enregistrés.

Exécution du programme en 2019, par rapport à l'un des résultats escomptés

- 26.86 L'un des résultats escomptés pour 2019, à savoir l'amélioration des conditions de vie des réfugiés pauvres (voir le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019), a été atteint. En 2019, le pourcentage d'abris réhabilités qui étaient conformes aux normes de protection de l'Office en matière de réhabilitation d'abris était de 84,9 %, dépassant l'objectif de 80 %.

Exécution du programme en 2019 : des abris sûrs et habitables

- 26.87 Se fondant sur les enseignements tirés en 2018, l'Office a réhabilité des abris pour les réfugiés de Palestine. Les conditions d'hébergement dans les 58 camps de réfugiés répartis dans les cinq secteurs d'activité de l'Office continuent de se détériorer en raison du conflit, de l'augmentation de la population de réfugiés, des conditions économiques difficiles et de l'espace limité. Ces facteurs ont entraîné une augmentation de la densité des logements, une pression sur les infrastructures et une

qualité de construction inférieure aux normes. La majorité des abris sont recouverts d'amiante, de zinc ou de toitures temporaires, ce qui constitue une menace aiguë pour la santé. Beaucoup présentent également de mauvaises conditions sanitaires, un manque de ventilation et de l'humidité. La pénurie d'abris adéquats est aggravée par les dommages causés par les conflits armés et les intempéries. En 2019, on estime à 40 000 le nombre de réfugiés de Palestine vivant dans des abris insalubres, sans compter ceux dont les habitations ont été touchées par les hostilités au Liban, en République arabe syrienne et à Gaza.

- 26.88 Le sous-programme a donné la priorité à la réhabilitation des abris insalubres pour les réfugiés les plus vulnérables. Dans ses interventions, l'Office a accordé une attention prioritaire aux familles bénéficiant de son programme de protection sociale (ou remplissant les conditions pour en bénéficier), identifiées dans le cadre d'une procédure d'évaluation en deux temps prenant en compte leur situation socioéconomique, leur sécurité physique et les problèmes de salubrité touchant leur logement. L'accent a été mis sur la participation à toutes les étapes du processus. Avant la reconstruction, les familles ont été consultées sur leurs besoins, et la majorité des abris ont été réhabilités avec la contribution des résidents.

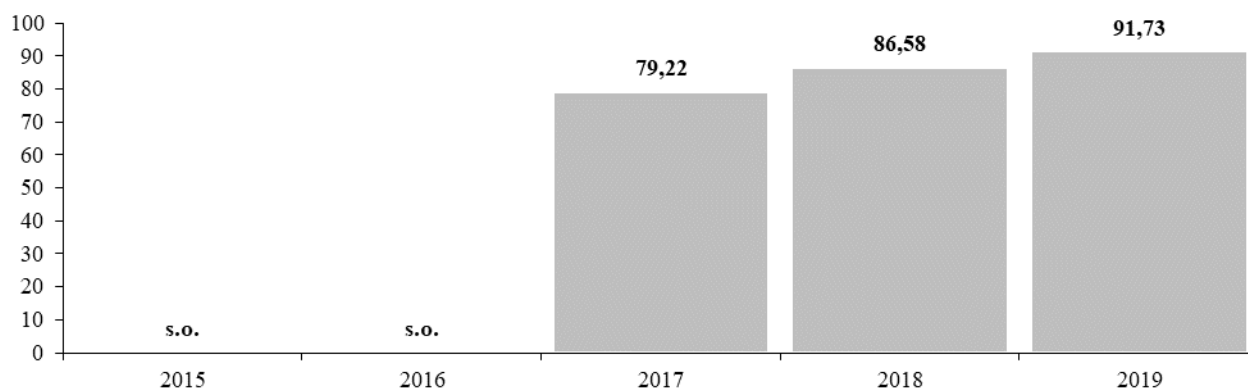
Progrès accomplis dans la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.89 Le travail qui a été effectué a contribué à garantir que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement, comme le montre le taux de satisfaction des réfugiés dont les abris ont été réhabilités par l'Office, qui s'élève à 91,73 % des 1 051 familles concernées en 2019, soit une augmentation de 12,51 points de pourcentage par rapport à 2017. Les abris ont été améliorés, rendus plus sûrs et protégés contre les aléas météorologiques et les menaces sanitaires. L'Office a également facilité l'intégration des familles dans les communautés de réfugiés et leur a donné un meilleur accès aux services de base tels que l'eau potable, les conditions d'hygiène, l'assainissement et l'électricité.

Figure 26.XIII

Mesure des résultats : taux de satisfaction des réfugiés de Palestine dont les abris ont été remis en état par l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

(En pourcentage)



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultats escomptés pour 2021

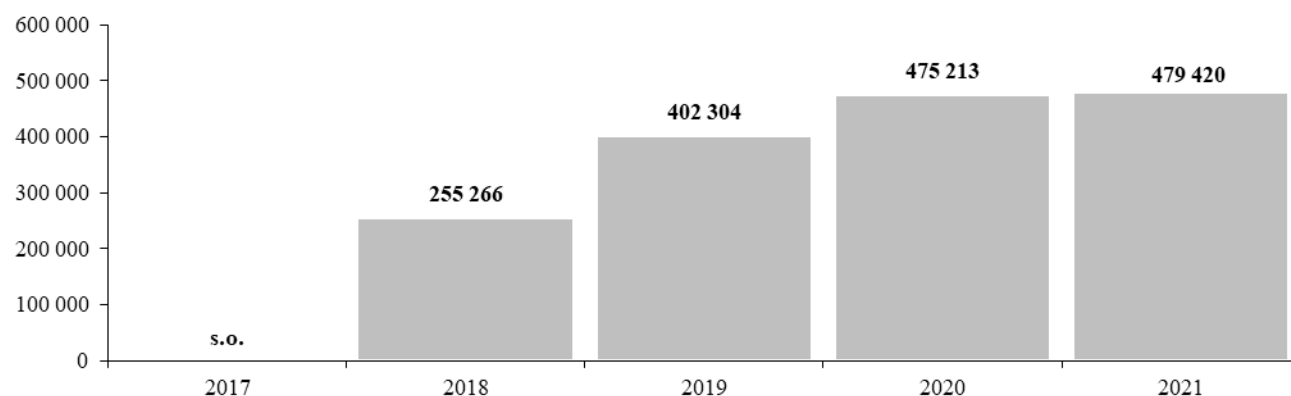
Résultat 1 : expansion du programme de protection sociale de l'Office (résultat déjà défini pour 2020)

- 26.90 Les travaux visant à faire que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement se poursuivront, conformément au mandat qui a été défini, et l'Office s'efforcera d'accroître le montant des transferts sociaux et

l'aide ciblée aux familles de réfugiés de Palestine pour améliorer directement leur niveau de vie, comme devrait le montrer la mesure des résultats ci-après qui a été fixée pour 2021. Une mesure supplétive est utilisée pour 2020 car, dans sa résolution 74/251, l'Assemblée générale a approuvé un texte explicatif pour les sous-programmes qui ne porte que sur les objectifs.

Figure 26.XIV

Mesure des résultats : nombre de réfugiés pauvres et vulnérables recevant une assistance



Abréviation : s.o. = sans objet.

Résultat 2 : cibler les personnes les plus démunies grâce au programme de protection sociale (nouveau résultat)

- 26.91 Le sous-programme a permis d'évaluer les besoins des populations touchées par la crise et de fournir une aide pécuniaire d'urgence, le cas échéant. L'augmentation de la pauvreté chez les réfugiés de Palestine est liée aux crises économiques et politiques qui affectent la stabilité, la disponibilité et la rémunération de l'emploi. La pauvreté reste donc un critère de ciblage pour les transferts sociaux de l'Office. En même temps, il existe des groupes de population dont les revenus sont limités en raison de leur âge, d'un handicap ou de l'absence d'un soutien de famille traditionnel. En l'absence d'un programme de protection sociale, ces groupes sont très vulnérables, même lorsque la situation est relativement stable.

Situation interne et réponse

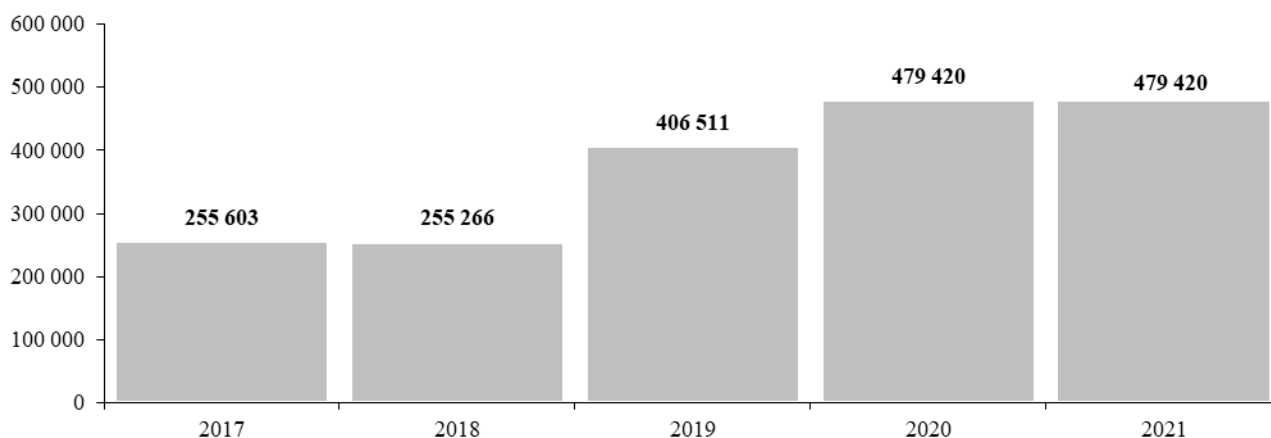
- 26.92 La situation était la suivante : il s'agissait de maximiser l'efficacité du mécanisme de ciblage du sous-programme, compte tenu de la demande croissante d'assistance et du gel du nombre maximum de personnes aidées dans le cadre du programme de protection sociale en raison de contraintes financières.
- 26.93 En réponse, une typologie des cas sera établie. Il s'agit par exemple de distinguer les personnes qui vivent dans la pauvreté en raison de pressions économiques et sur le marché du travail ou à la suite de crises sociopolitiques et économiques des personnes qui doivent compter à long terme sur une forme quelconque de programme de protection sociale car elles sont dans l'impossibilité de travailler en raison de leur statut juridique, sanitaire ou social. Cette décision peut nécessiter des investissements supplémentaires et une communication avec les parties prenantes pour expliquer et faire comprendre la raison d'être et l'effet de ces changements. L'Office redoublera aussi d'efforts pour cibler les groupes particulièrement vulnérables en élargissant ou en réorientant son programme de protection sociale afin d'inscrire un plus grand nombre de ces personnes et de leur distribuer des transferts d'un montant plus important. En parallèle, il continuera de recenser les populations touchées par la crise et de leur fournir une aide d'urgence en fonction des besoins déterminés.

Progrès escomptés en ce qui concerne la réalisation de l'objectif et mesure des résultats

- 26.94 Le travail qui sera effectué devrait contribuer à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement, ce dont attestent les 479 420 personnes bénéficiant du programme de protection sociale, en particulier en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et à Gaza, outre les personnes touchées par la crise qui bénéficient d'une aide d'urgence.

Figure 26.XV

Mesure des résultats : nombre de réfugiés de Palestine ayant accès au programme de protection sociale par an



Produits

- 26.95 On trouvera dans le tableau 26.6 les produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie, qui ont contribué et devraient continuer de contribuer à la réalisation de l'objectif énoncé ci-dessus.

Tableau 26.6

Sous-programme 5 : produits retenus pour la période 2019-2021, classés par catégorie et sous-catégorie

Catégorie et sous-catégorie

C. Activités de fond

Prestation de services directs : fourniture d'une aide alimentaire et pécuniaire à 1,7 million de bénéficiaires ; réfection de 1 802 abris.

B. Postes et autres objets de dépense proposés pour 2021

Vue d'ensemble

26.96 On trouvera dans les tableaux 26.7 à 26.9 des informations sur les ressources qu'il est proposé d'inscrire au budget ordinaire pour 2021 et, selon le cas, sur les changements dont il est tenu compte.

Tableau 26.7

Ressources financières

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Changements							2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage		
Postes	29 331,7	32 337,2	—	—	—	—	—	32 337,2	357,8
Autres dépenses de personnel	—	28,3	—	—	—	—	—	28,3	0,5
Total	29 331,7	32 365,5	—	—	—	—	—	32 365,5	358,3

Tableau 26.8

Changements relatifs aux postes^a

	Nombre	Classe
Effectif approuvé pour 2020	158	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 12 D-1, 28 P-5, 62 P-4, 34 P-3, 2 P-2/1, 10 G(AC)
Effectif proposé pour 2021	158	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 12 D-1, 28 P-5, 62 P-4, 34 P-3, 2 P-2/1, 10 G(AC)

^a Aucun changement n'est proposé pour 2021.

Tableau 26.9

Postes

Catégorie	Changements					Effectif proposé pour 2021
	Effectif proposé pour 2020	Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur						
SGA	1	—	—	—	—	1
SSG	1	—	—	—	—	1
D-2	8	—	—	—	—	8
D-1	12	—	—	—	—	12
P-5	28	—	—	—	—	28
P-4	62	—	—	—	—	62

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et figures : AL = agent(e) local(e) ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; SGA = secrétaire général adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

Catégorie	Effectif proposé pour 2020	Changements			Total	Effectif proposé pour 2021
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements		
P-3	34	–	–	–	–	34
P-2/1	2	–	–	–	–	2
Total partiel	148	–	–	–	–	148
Agents des services généraux						
Autres classes	1	–	–	–	–	1
Total partiel	1	–	–	–	–	1
Autres catégories de personnel						
Agents locaux	9	–	–	–	–	9
Total partiel	9	–	–	–	–	9
Total	158	–	–	–	–	158

- 26.97 On trouvera des renseignements supplémentaires sur la répartition des ressources demandées dans les tableaux 26.10 à 26.12 et dans la figure 26.XVI.
- 26.98 Comme le montrent les tableaux 26.10 1) et 26.11 1), les ressources proposées pour 2021 s'élèvent globalement à 32 365 500 dollars avant actualisation des coûts et sont inchangées par rapport aux crédits ouverts pour 2020. Elles permettent de financer l'exécution intégrale, efficace et rationnelle des mandats.
- 26.99 Comme prévu dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030, en particulier par la cible 12.6 des objectifs de développement durable, dans laquelle les organismes sont encouragés à intégrer des informations sur le développement durable dans leurs rapports périodiques, et conformément au mandat général approuvé par l'Assemblée générale au paragraphe 19 de sa résolution [72/219](#), l'Office incorpore des méthodes de gestion de l'environnement dans ses activités. Ainsi, en 2019, il a pris les mesures suivantes pour réduire son impact sur l'environnement en Jordanie : a) installation des panneaux solaires photovoltaïques hors réseau dans une école, un centre de santé et un bureau de zone ; b) installation de 20 066 diodes électroluminescentes dans des centres de santé, des écoles et quatre autres installations lui appartenant, ce qui a entraîné une réduction de la consommation d'électricité d'environ 636 700 kilowattheures et des émissions de dioxyde de carbone d'environ 410 tonnes ; c) remplacement de vieux climatiseurs par 53 climatiseurs à onduleur moins gourmands en électricité ; d) installation d'aérateurs sur les robinets d'eau dans le bureau de Jordanie, ce qui a entraîné une réduction de la consommation de près de 31 % ; e) recyclage de 4 tonnes de papier. L'Office poursuivra sur cette voie en 2021.

Ressources extrabudgétaires

- 26.100 Comme le montrent les tableaux 26.10 2) et 26.11 2), le montant total des ressources extrabudgétaires, soit 1 054 678 500 dollars (dont 48 postes soumis à recrutement international et 28 179 postes soumis à recrutement local) permettra de continuer de fournir une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine. La réduction des ressources et du nombre de postes soumis à recrutement international tient à l'achèvement et à la clôture de projets financés au moyen de ressources extrabudgétaires. Ces ressources représentent 97,0 % des ressources totales dont l'Office a besoin pour exécuter l'ensemble de son programme.

Tableau 26.10

Évolution des ressources financières, par composante et sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements				2021 (prévisions avant actualisation des coûts)	Actualisation des coûts	2021 (prévisions après actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage		
C. Programme de travail	29 331,7	32 365,5	—	—	—	—	—	32 365,5	358,3 32 723,8
Total partiel (1)	29 331,7	32 365,5	—	—	—	—	—	32 365,5	358,3 32 723,8

2) *Ressources extrabudgétaires*

	2019 (dépenses effectives)	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
C. Programme de travail	896 115,1	1 095 307,9	1 054 678,5
Total partiel (2)	896 115,1	1 095 307,9	1 054 678,5
Total	925 446,8	1 127 673,4	1 087 402,3

Tableau 26.11

Évolution des postes, par composante et sous-programme1) *Budget ordinaire*

	Effectif approuvé pour 2020	Changements				Effectif proposé pour 2021
		Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	
C. Programme de travail	158	—	—	—	—	158
Total partiel (1)	158	—	—	—	—	158

2) *Ressources extrabudgétaires*

	2020 (estimations)	2021 (prévisions)
C. Programme de travail ^a	80	48
Total partiel (2)	80	48
Total	238	206

^a Ne comprend pas 28 179 postes soumis à recrutement local financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

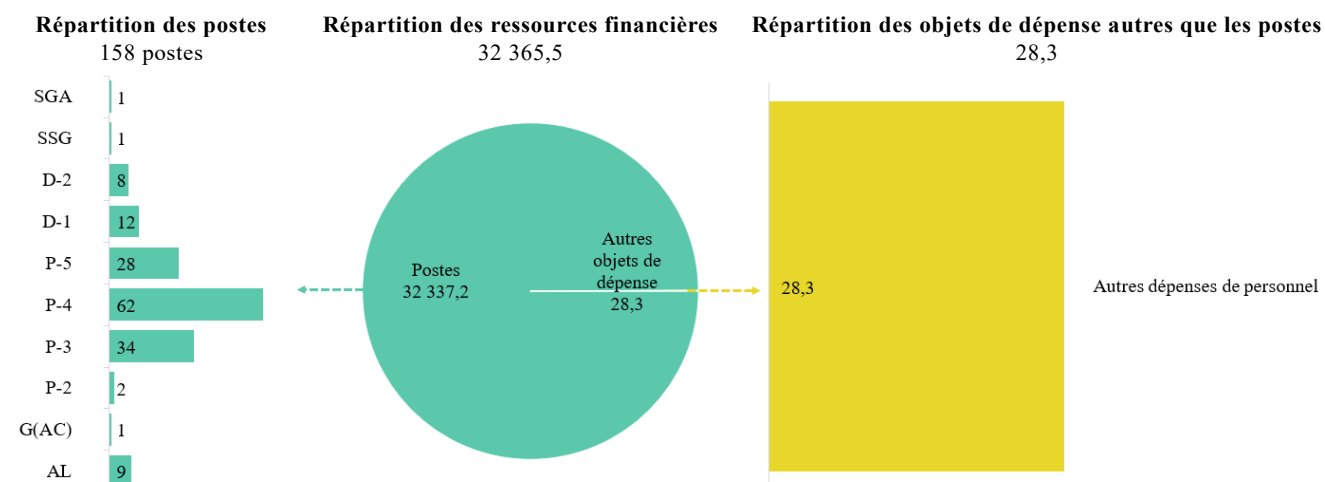
Tableau 26.12
Évolution des ressources financières et des postes, par catégorie

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)

	2019 (dépenses effectives)	2020 (crédits ouverts)	Changements					2021 (prévisions avant actualisation des coûts)
			Ajustements techniques	Nouveaux mandats et mandats élargis	Autres changements	Total	Pourcentage	
Ressources financières, par grande catégorie de dépenses								
Postes	29 331,7	32 337,2	—	—	—	—	—	32 337,2
Autres dépenses de personnel	—	28,3	—	—	—	—	—	28,3
Total	29 331,7	32 365,5	—	—	—	—	—	32 365,5
Postes, par catégorie								
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		148	—	—	—	—	—	148
Agents des services généraux et des catégories apparentées		10	—	—	—	—	—	10
Total		158	—	—	—	—	—	158

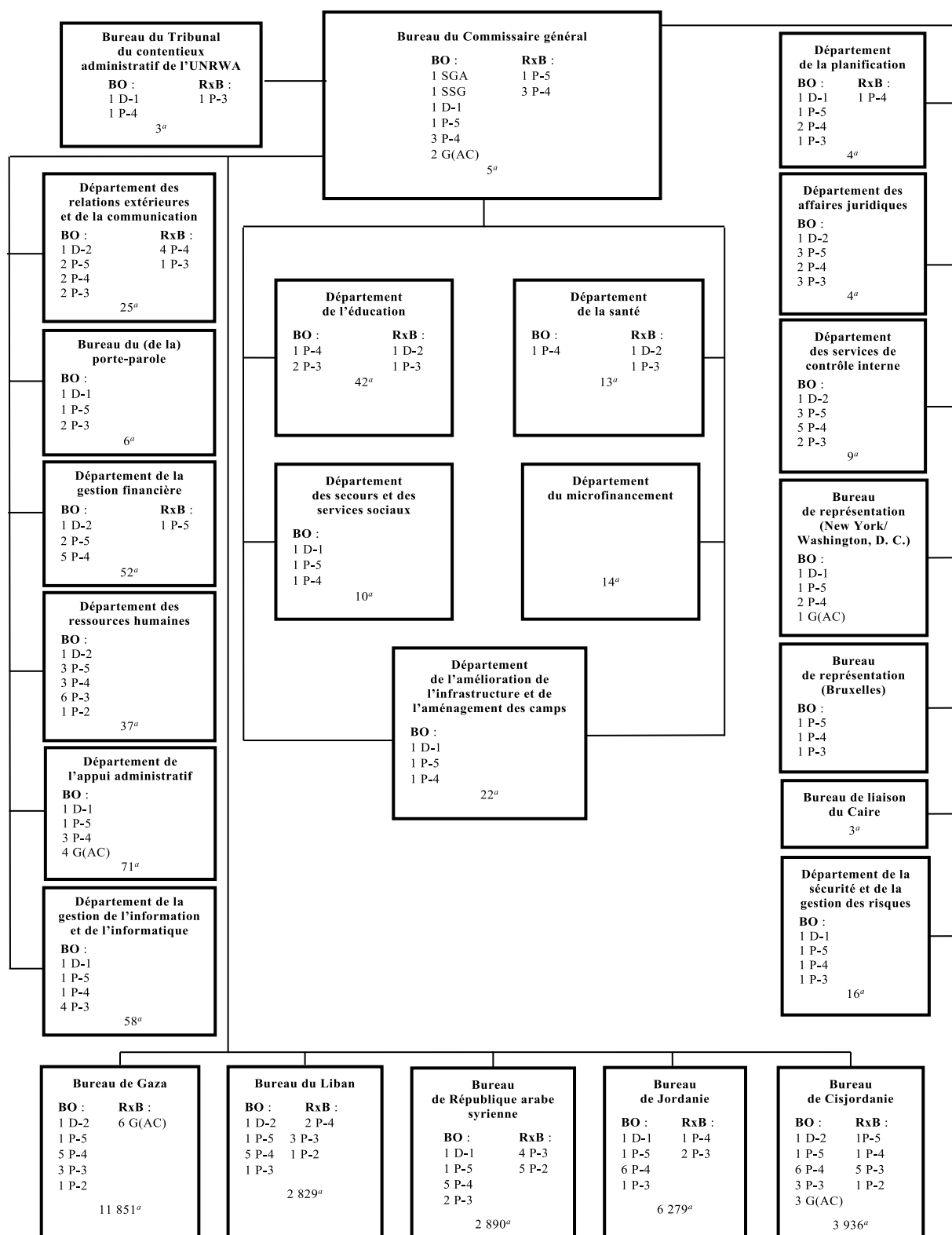
Figure 26.XVI
Répartition des ressources proposées pour 2021 (avant actualisation des coûts)

(En milliers de dollars des États-Unis/nombre de postes)



Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour 2021



Abbreviations : BO = budget ordinaire ; G(AC) = agent(e) des services généraux (Autres classes) ; RxB = ressources extrabudgétaires ;

SGA = secrétaire général(e) adjoint(e) ; SSG = sous-secrétaire général(e).

^a Personnel local.

Annexe II

État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle

*Résumé de la recommandation**Suite donnée à la recommandation*

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (A/74/7)

Ayant demandé des précisions, le Comité consultatif a été informé qu'au 31 mai 2019, il y avait au total 17 postes vacants, dont 13 dans la catégorie des administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur (1 D-1, 6 P-4, 5 P-3 et 1 P-2) et 4 dans la catégorie des services généraux. Aucun de ces postes n'était vacant depuis plus de deux ans. **Le Comité compte que ces postes seront pourvus dans les meilleurs délais** (par. VI.28).

Le Comité consultatif salue les efforts de collecte de fonds déployés par l'Office et encourage celui-ci à les renforcer et à élargir encore sa base de donateurs de façon à réunir de façon durable des contributions volontaires d'un montant suffisant. Il l'encourage également à augmenter progressivement le montant de son fonds de roulement et de sa réserve stratégique et à fournir des informations à ce sujet dans les prochains projets de budget (par. VI.36).

La situation est la suivante :

- a) 6 postes ont été pourvus ;
- b) le recrutement est en cours pour 1 poste ;
- c) 10 postes ont été laissés vacants en raison de la crise des liquidités.

En 2017, le Secrétaire général a publié un rapport (A/71/849) sur les moyens de parvenir à un financement suffisant, prévisible et soutenu pour l'UNRWA. Depuis, l'Office s'est attaché à explorer toutes les solutions envisagées dans le rapport pour atteindre cet objectif. Entre autres, il a réussi à se doter d'un fonds *waqf* (fonds de dotation) géré par la Banque islamique de développement. Il a également réussi à mobiliser beaucoup plus de ressources auprès du secteur privé. En 2019, l'Afghanistan lui a versé 1 million de dollars pour la toute première fois et l'Indonésie a porté son financement à 1,2 million de dollars. Cependant, le financement émanant de certaines régions reste très imprévisible, ce qui empêche l'Office de planifier ses activités efficacement. L'UNRWA étoffe le réseau qu'il a constitué sur tous les continents en vue d'obtenir des contributions régulières et durables de sorte que les réfugiés de Palestine puissent recevoir l'aide dont ils ont besoin, comme demandé par l'Assemblée générale dans ses résolutions.