



Nations Unies

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

Rapport financier et états financiers audités

pour l'année terminée le 31 décembre 2021

et

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

Assemblée générale

Documents officiels

Soixante-dix-septième session

Supplément n° 5D

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

**Rapport financier et états
financiers audités**

pour l'année terminée le 31 décembre 2021

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



Nations Unies • New York, 2022

Note

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

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	5
I. Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes .	6
II. Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes	9
Résumé	9
A. Mandat, étendue de l'audit et méthode	13
B. Constatations et recommandations	14
1. Suite donnée aux recommandations antérieures	14
2. Aperçu de la situation financière	14
3. Gestion des actifs et des stocks	18
4. Gestion du programme de santé	22
5. Gestion des secours et des services sociaux	26
6. Contributions à recevoir	28
7. Gestion des ressources humaines	29
8. Gestion des programmes et des projets	30
9. Gestion des achats et des marchés	31
10. Informatique et communications	32
11. Gestion de l'éducation	34
12. Gestion du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps	35
13. Département du microfinancement	36
C. Informations communiquées par l'administration	40
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	40
2. Versements à titre gracieux	40
3. Cas de fraude ou de présomption de fraude	40
D. Remerciements	41
Annexes	
I. État d'application des recommandations jusqu'à l'année financière terminée le 31 décembre 202	42
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes	60

III. Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2021	61
III. Certification des états financiers	63
IV. Rapport pour l'année terminée le 31 décembre 2021	64
A. Introduction	64
B. Analyse de la situation financière et du budget	64
C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité	76
D. Gestion des risques d'ordre institutionnel et financier	77
E. Responsabilité	78
V. États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2021	79
I. État de la situation financière au 31 décembre 2021	79
II. État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2021	80
III. État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2021	81
IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2021	82
V. État comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs pour l'année terminée le 31 décembre 2021	83
Notes relatives aux états financiers	84

Lettre d'envoi

Lettre datée du 21 juillet 2022, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le rapport du Comité des commissaires aux comptes ainsi que le rapport financier et les états financiers audités de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2021.

Le Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Jorge **Bermúdez**

Chapitre I

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

Opinion des commissaires aux comptes

Nous avons audité les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), qui comprennent l'état de la situation financière (état I) au 31 décembre 2021, l'état des résultats financiers (état II), l'état des variations de l'actif net/de la situation nette (état III), l'état des flux de trésorerie (état IV) et l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V) pour la même année, ainsi que les notes relatives aux états financiers, y compris un récapitulatif des principales méthodes comptables.

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2021, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS).

Base de notre opinion

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

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

Les autres informations figurant dans le présent rapport ont été établies par le Commissaire général de l'UNRWA et comprennent le rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2021 figurant au chapitre IV ci-dessous, mais non les états financiers ni le rapport des commissaires aux comptes à proprement parler.

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

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

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

Il incombe au Commissaire général d'établir des états financiers conformes aux normes IPSAS, qui présentent une image fidèle de la situation de l'UNRWA et d'exercer le contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre d'établir

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

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

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

Responsabilités des commissaires aux comptes concernant l'audit des états financiers

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

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

a) Nous décelons et évaluons les risques que pourrait poser la présence d'inexactitudes significatives dans les états financiers, que celles-ci soient dues à la fraude ou à l'erreur, nous concevons et appliquons des procédures d'audit adaptées à ces risques et nous réunissons à l'occasion de notre audit des éléments qui sont appropriés et suffisants pour nous permettre de former notre opinion. Le risque de ne pas déceler une inexactitude significative découlant d'une fraude est plus élevé que celui lié à une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut recouvrir des actes de collusion ou de falsification, des omissions intentionnelles, des fausses déclarations ou le non-respect des procédures de contrôle interne ;

b) Nous évaluons les contrôles internes exercés par l'UNWRA afin de concevoir des procédures d'audit appropriées, mais notre intention n'est pas d'exprimer une opinion sur l'efficacité de ces contrôles ;

c) Nous évaluons les méthodes comptables suivies et les estimations faites par l'UNRWA, de même que l'information dont il fait état ;

d) Nous tirons des conclusions concernant l'utilisation par l'Office du principe de la continuité d'activité et, nous fondant sur les éléments que nous avons réunis dans le cadre de l'audit, nous estimons s'il existe une incertitude significative quant à des événements ou des circonstances qui pourraient compromettre la capacité de l'UNRWA de poursuivre son activité. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'appeler l'attention sur les informations pertinentes figurant dans les états financiers et d'émettre une opinion modifiée si elles ne sont pas satisfaisantes. Nos conclusions sont fondées sur les éléments réunis à la date d'établissement de notre rapport, mais nous ne pouvons pas nous engager pour l'avenir puisque l'on ne peut pas exclure que des circonstances ou des événements futurs empêchent l'UNRWA de poursuivre son activité ;

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

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

Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires

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

Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, nous avons également établi un rapport détaillé sur notre audit.

Le Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Jorge **Bermúdez**

L'Auditeur général de la Cour des comptes
de la République populaire de Chine
(Auditeur principal)
(Signé) **Hou Kai**

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

Le 21 juillet 2022

Chapitre II

Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes

Résumé

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) fournit assistance et protection à 5,7 millions de réfugiés palestiniens immatriculés, pour les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie quelque 27 852 agents recrutés sur le plan régional et 179 agents recrutés sur le plan international dans ses cinq bureaux de secteurs (Cisjordanie, Gaza, Jordanie, Liban et République arabe syrienne) et à ses sièges d'Amman et de Gaza.

Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2021. En raison de l'impact de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), l'audit a été réalisé à distance à Beijing et a couvert les sièges de l'UNRWA et ses bureaux de Gaza et de Cisjordanie.

Opinion du Comité des commissaires aux comptes

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2021, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS).

Le Comité a également émis une opinion d'audit distincte sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel de l'UNRWA recruté sur le plan régional pour l'année terminée le 31 décembre 2021, qui ont été établis conformément aux Normes internationales d'information financière.

Il a en outre procédé à l'examen annuel de la gestion du Département du microfinancement de l'UNRWA et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2021. Les questions de gestion importantes concernant le Département sont incluses dans le présent rapport détaillé.

Conclusion générale

L'UNRWA a fait état d'un excédent de 77,0 millions de dollars pour 2021, ce qui représente une amélioration de ses résultats financiers par rapport à l'année précédente, où il avait déclaré un déficit de 145,1 millions de dollars. L'excédent enregistré s'explique principalement par l'augmentation des contributions en espèces provenant des gouvernements, notamment par le fait que l'un des principaux donateurs a recommencé à verser des contributions à hauteur de 320,3 millions de dollars.

Le Comité n'a pas relevé dans son examen de lacunes significatives dans les comptes et registres qui laisseraient penser que les états financiers ne donnent pas une image fidèle de la situation de l'UNRWA. Toutefois, il a noté que les domaines suivants devaient être améliorés : gestion des actifs et des stocks ; gestion du programme de santé ; gestion des secours et des services sociaux ; budget et collecte de fonds ; gestion des achats et des marchés ; informatique et communications ; programme de microfinancement.

Principales constatations

Sorties et pertes de denrées alimentaires

Ayant examiné les registres de l'UNRWA sur les sorties de denrées alimentaires, le Comité a constaté que la valeur des denrées alimentaires détruites en 2021 s'élevait à 265 108 dollars. Sur les 220 644 dollars de pertes en transit, au 17 mai 2022, l'UNRWA n'avait fourni des pièces justificatives des demandes faites à l'assurance que pour une valeur de 117 021 dollars. De plus, pour les 44 464 de dollars de pertes de denrées alimentaires dues au balayage, des divergences avaient été constatées entre les fiches récapitulatives et les rapports d'enquête/certificats de destruction fournis par l'Office. Les sorties et les pertes de denrées alimentaires peuvent entraîner un gaspillage, et il n'y a actuellement pas suffisamment d'éléments prouvant que les sorties de denrées alimentaires se font de manière judicieuse.

Entreposage et distribution des denrées alimentaires

Le Comité a constaté ce qui suit dans le système REACH (le progiciel de gestion intégré de l'UNRWA) : a) trois types de denrées alimentaires, à savoir les sardines en conserve, l'huile de tournesol et le sucre blanc cristallisé, qui présentaient un solde de clôture de 3,81 millions de dollars au 31 décembre 2021, ne comportaient ni numéros de lot ni dates limites d'utilisation optimale ; b) il y avait deux lots de denrées alimentaires périmées, l'un d'un poids de 5 800 kilogrammes (valeur : 2 183,13 dollars) et l'autre de 450 kilogrammes (valeur : 348 dollars) ; c) la date d'enregistrement de la consommation de 41,9 tonnes de farine de blé, d'une valeur de 13 000 dollars, était postérieure à leur date limite d'utilisation optimale. Le fait de distribuer des denrées alimentaires sans se reporter à une date limite d'utilisation optimale pourrait exposer l'Office au risque de distribuer des aliments dont la durée de conservation est insuffisante ou qui sont périmés. L'enregistrement tardif de la date de distribution des denrées alimentaires pourrait entraîner des retards et des inexactitudes dans la comptabilisation des stocks de denrées alimentaires.

Médicaments périmés administrés aux patients

Le Comité a noté que huit lots de médicaments périmés (en tout, 69 703 médicaments de plusieurs unités) enregistrés dans le système e-Health avaient été administrés à des patients dans huit centres de santé relevant du bureau de Cisjordanie, et ce, après leur date de péremption ; 1 170 patients étaient concernés. En l'absence d'informations sur l'utilisation des médicaments à l'hôpital de Qalqiliya, le Comité n'a pas pu déterminer si des médicaments périmés avaient été administrés à des patients de l'hôpital ou si les dates de péremption des médicaments avaient été reportées avec l'approbation d'un(e) pharmacien(ne). En outre, il existait des divergences entre les données du système REACH et les données effectives. L'administration de médicaments périmés à des patients peut présenter un risque d'atteinte à la santé des réfugiés et susciter des plaintes de la part de la communauté, ce qui pourraient nuire à la crédibilité de l'Office.

Gestion des médicaments périmés

Le Comité a noté que, à la pharmacie centrale relevant du bureau de Cisjordanie, 17 lots de médicaments d'une valeur de 71 985 dollars étaient enregistrés dans le système comme « stocks disponibles » pour une « utilisation sans restriction » alors qu'ils étaient déjà périmés. Les dates de péremption allaient du 31 décembre 2019 au 30 août 2021. En outre, le bureau de Cisjordanie avait fourni des rapports d'enquête pour 5 lots de médicaments périmés et des documents concernant le don de 2 lots, mais aucun rapport d'enquête ou document écrit sur la comptabilisation en pertes des 10 autres lots.

Livraison des marchandises

Le Comité a constaté que les marchandises correspondant à 34 bons de commande n'avaient pas été livrées à temps au siège et que, concernant le bureau de Gaza en 2021, la livraison des marchandises était retardée pour 303 commandes en cours, ce qui représentait 54 % de la quantité totale de marchandises à recevoir. De plus, aucune clause pénale n'était clairement énoncée dans les conditions générales des marchés passés par l'UNRWA. Aucun dédommagement n'avait été réclamé aux fournisseurs pour les retards de livraison.

Taux d'intérêt des produits de microfinancement

S'étant enquis des taux d'intérêt annuels appliqués pour les trois types de prêt les plus courants dans quatre bureaux (représentant 95 % de l'ensemble des prêts), le Comité a noté que le taux d'intérêt minimum était de 24 %. Il a également noté que les traitements et autres charges connexes avaient représenté en moyenne 76 % du total des frais de fonctionnement du Département du microfinancement sur les trois dernières années. Les frais de fonctionnement pour 2021 avaient diminué de 8,1 % par rapport à 2019, tandis que les traitements des hauts fonctionnaires avaient augmenté de 16,5 % et ceux des autres membres du personnel avaient diminué de 4 %. En plus des taux d'intérêt élevés pratiqués, le Département du microfinancement imposait aux réfugiés une pénalité de 1 % pour les versements mensuels en retard. À la fin de 2021, la valeur totale effective des microcrédits était de 25,42 millions de dollars, soit 86 % de l'objectif annuel ajusté. La productivité des responsables des prêts avait continué de diminuer entre 2019 et 2021.

Offre de prêts aux jeunes réfugiés

En tout, 29 111 prêts avaient été octroyés aux clients en 2021. Cependant, aucun prêt n'avait été accordé à des start-ups dirigées par des jeunes en 2020 ou en 2021. Le Comité a noté que les prêts accordés aux jeunes dans le cadre du crédit aux microentreprises représentaient 2,4 % du total des prêts décaissés en 2021. Il est important que l'Office continue de diversifier son portefeuille de produits, notamment en améliorant les prêts destinés aux jeunes réfugiés afin de répondre à leurs besoins particuliers.

Principales recommandations

Compte tenu des constatations qui précèdent, le Comité recommande principalement que l'UNRWA :

Sorties et pertes de denrées alimentaires

a) Renforce encore ses procédures de contrôle interne, notamment la gestion de l'entreposage et du transport, afin que les denrées alimentaires soient utilisées de manière plus efficace ;

Entreposage et distribution des denrées alimentaires

b) Améliore la gestion des lots de sardines en conserve, d'huile de tournesol et de sucre blanc cristallisé en les marquant comme étant des articles gérés par lots dans le système REACH et en enregistrant en temps voulu les informations y relatives de manière précise et complète afin que les aliments en stock soient distribués selon un ordre chronologique et que les plans d'achat et de distribution des aliments se fassent de manière plus judicieuse ;

Médicaments périmés administrés aux patients

c) **Prenne des mesures pour renforcer la gestion de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en médicaments, notamment en ce qui concerne les médicaments périmés, depuis la commande jusqu'à l'administration aux patients, afin de veiller à ce que les médicaments périmés soient sortis des stocks disponibles en temps utile, de manière à éviter coûte que coûte que des médicaments périmés soient administrés à des réfugiés ;**

d) **Intègre les stocks de vaccins et autres médicaments dans le système e-Health en vue d'une gestion standardisée et fasse figurer, en temps opportun et avec précision, dans le système REACH les données concernant l'utilisation des médicaments dans les hôpitaux afin de faciliter un suivi plus étroit et plus efficace de la consommation réelle de médicaments ;**

Gestion des médicaments périmés

e) **Prenne des mesures pour renforcer la gestion des médicaments périmés, en établissant des rapports d'enquête complets et en tenant des registres électroniques précis, et pour faire en sorte que la comptabilisation en pertes de la valeur des médicaments détruits ou donnés à d'autres institutions se fasse rapidement ;**

Livraison des marchandises

f) **Réalise une étude de faisabilité en vue d'introduire une clause pénale claire dans les contrats d'achat de biens et de services et veille à ce que cette clause soit appliquée conformément aux dispositions du manuel des achats ;**

g) **Renforce la gestion des commandes et accélère leur exécution afin de réduire les retards de livraison ;**

Taux d'intérêt des produits de microfinancement

h) **S'attache à faire baisser les taux d'intérêt pratiqués par le Département du microfinancement pour les trois principaux types de prêt, en envisageant notamment de réduire les frais de fonctionnement et d'améliorer la productivité en matière de prêts ;**

Offre de prêts aux jeunes réfugiés

i) **Continue d'élargir son action auprès des jeunes réfugiés.**

Suite donnée aux recommandations antérieures

Au 31 décembre 2021, sur les 51 recommandations qui restaient à appliquer jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2020, 29 (57 %) avaient été mises en œuvre, 21 (41 %) étaient toujours en cours d'application et 1 (2 %) était devenue caduque. Prenant acte des efforts qu'il avait faits pour appliquer ses recommandations antérieures, le Comité encourage l'UNWRA à continuer d'œuvrer à appliquer le reste de ses recommandations.

Chiffres clés	
5,7 millions	Nombre de réfugiés de Palestine ayant bénéficié des services de l'UNRWA en 2021
27 852	Nombre de membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)
179	Nombre de membres du personnel recruté sur le plan international
971,64 millions de dollars	Total de l'actif
1 073,13 millions de dollars	Total du passif
1 283,68 millions de dollars	Total des produits
1 206,68 millions de dollars	Total des charges
1,03 milliard de dollars	Budget définitif pour 2021
77 millions de dollars	Excédent pour l'année 2021

A. Mandat, étendue de l'audit et méthode

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 1949, et est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950. Il s'agit d'un organe subsidiaire de l'Assemblée au sein du système des Nations Unies. L'Office a pour mandat d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions difficiles où ils vivent, un niveau de développement humain aussi élevé que possible, conformément aux normes et objectifs adoptés sur le plan international. Il constitue un des plus vastes programmes des Nations Unies dans la mesure où il vient en aide à plus de 5,7 millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. L'Office est également l'un des plus importants employeurs au Moyen-Orient, puisqu'il compte 28 031 membres du personnel, pour la plupart des réfugiés de Palestine.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2021, en application de la résolution 74 (I) adoptée par l'Assemblée générale en 1946. Il a conduit son audit conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'Office ainsi qu'aux Normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives.

3. L'audit avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers donnaient une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2021 et des résultats des activités et des flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il s'agissait notamment de savoir si les charges figurant dans les états financiers avaient été engagées aux fins approuvées par l'organe directeur et si les produits et les charges avaient été convenablement classés et comptabilisés, conformément au Règlement financier de l'Office.

4. Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des contrôles par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

5. Outre la vérification des états financiers, le Comité a également examiné la gestion de l'Office à son siège à Amman ainsi que dans les bureaux de Gaza et de Cisjordanie, en application de l'article 7.5 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies. L'audit a notamment porté sur la gestion financière, la gestion des programmes et des projets, la gestion des achats et des marchés, la gestion des actifs, la gestion des ressources humaines, la gestion du programme de santé, les secours et les services sociaux, l'informatique et les communications et la gestion du Département du microfinancement.

6. Le présent rapport traite de questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale.

7. Les observations et conclusions qui y sont formulées ont fait l'objet d'une discussion avec la direction de l'UNRWA, aux vues de laquelle il est fait la place qu'il convient.

B. Constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures

8. Le Comité a noté que sur les 51 recommandations qui restaient à appliquer jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2020, 29 (57 %) avaient été appliquées, 21 (41 %) étaient en cours d'application et 1 (2 %) était devenue caduque.

9. Ayant effectué une analyse des 21 recommandations en cours d'application, le Comité a noté que 1 (4,8 %) était liée à la gestion des actifs ; 1 (4,8 %) concernait la gestion des ressources humaines ; 5 (23,8 %) avaient trait à l'activité informatique ; 5 (23,8 %) appelaient des mesures correctives en ce qui concerne les secours et les services sociaux ; 1 (4,8 %) concernait la gestion des programmes et des projets ; 1 (4,8 %) était liée à la gestion des achats et des marchés ; 4 (19,0 %) concernaient le Département du microfinancement ; 3 (14,2 %) avaient trait à la gestion du programme de santé.

10. Pour ce qui est de la datation de ces 21 recommandations, 1 (4,8 %) datait d'il y a cinq ans, 2 (9,5 %) d'il y a quatre ans ; 1 (4,8 %) d'il y a trois ans ; 5 (23,8 %) d'il y a deux ans ; 12 (57,1 %) d'il y a un an.

11. Prenant acte des efforts faits par l'UNRWA pour améliorer l'application de ses recommandations antérieures, le Comité l'encourage à continuer de s'employer à appliquer le reste de ses recommandations. On trouvera dans l'annexe I du présent rapport des précisions sur l'état d'application des recommandations formulées les années antérieures.

2. Aperçu de la situation financière

Résultats financiers

12. En 2021, les produits de l'UNRWA ont augmenté de 301,16 millions de dollars (de 982,52 millions de dollars en 2020 à 1 283,68 millions de dollars en 2021), en raison principalement d'une hausse de 298,52 millions de dollars des contributions en espèces.

13. L'UNRWA a enregistré un excédent de 76,99 millions de dollars pour l'année terminée le 31 décembre 2021 (en 2020, il y avait un déficit de 145,10 millions de

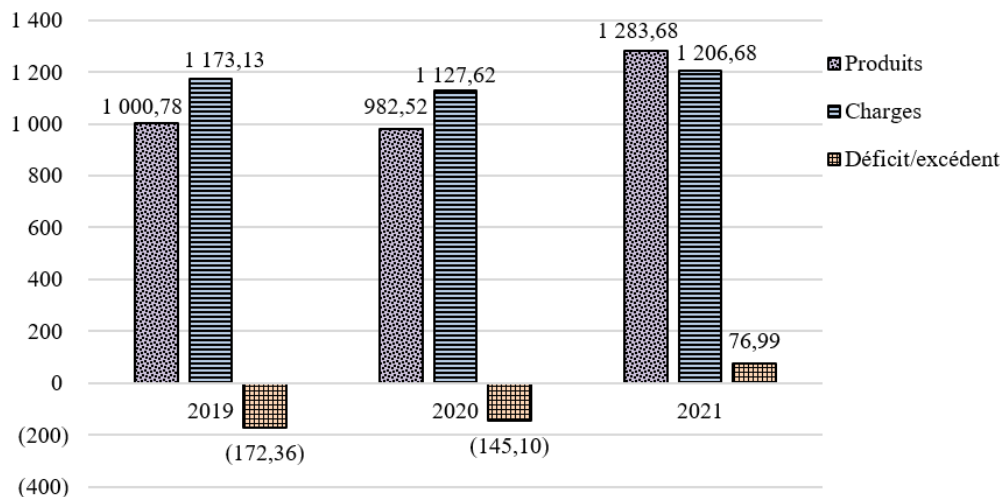
dollars). L'excédent enregistré s'explique principalement par l'augmentation des contributions de quatre donateurs, notamment par le fait que l'un des principaux donateurs a recommencé à verser des contributions à hauteur de 320,31 millions de dollars.

14. On trouvera dans la figure II.I l'évolution des produits et des charges sur les trois dernières années.

Figure II.I

Produits et charges (2019-2021)

(En millions de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNWRA pour 2021.

15. Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, a enregistré un déficit en nette diminution (50,26 %), puisqu'il a été ramené de 183,57 millions de dollars en 2020 à 91,30 millions de dollars en 2021. Cette diminution du déficit s'explique par une augmentation des produits de 22,77 %, principalement des contributions en espèces. Les fonds pour les appels d'urgence ont enregistré un excédent de 108,83 millions de dollars en raison des financements prospectifs liés à la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19). Les fonds destinés aux projets se sont soldés par un excédent de 60,64 millions de dollars, qui s'explique principalement par le fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront engagées au cours d'une période ultérieure. Le Département du microfinancement a enregistré un déficit de 0,74 million de dollars, sous l'effet des contraintes apparues sur les marchés des capitaux dans le contexte de la pandémie. On trouvera des précisions dans le tableau II.1.

Tableau II.1

Résultats financiers par groupe de fonds pour l'année terminée le 31 décembre 2021

(En millions de dollars des États-Unis)

Description	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées	Activités financées au moyen de contributions préaffectées					Total
	Budget programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	
Produits	725,58	24,40	7,80	433,40	130,35	(37,86)	1 283,68
Charges	816,88	24,28	8,54	324,56	69,71	(37,30)	1 206,68
Excédent/(déficit)	(91,30)	0,12	(0,74)	108,83	60,64	(0,56)	76,99

Source : États financiers de l'UNRWA, présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2021.

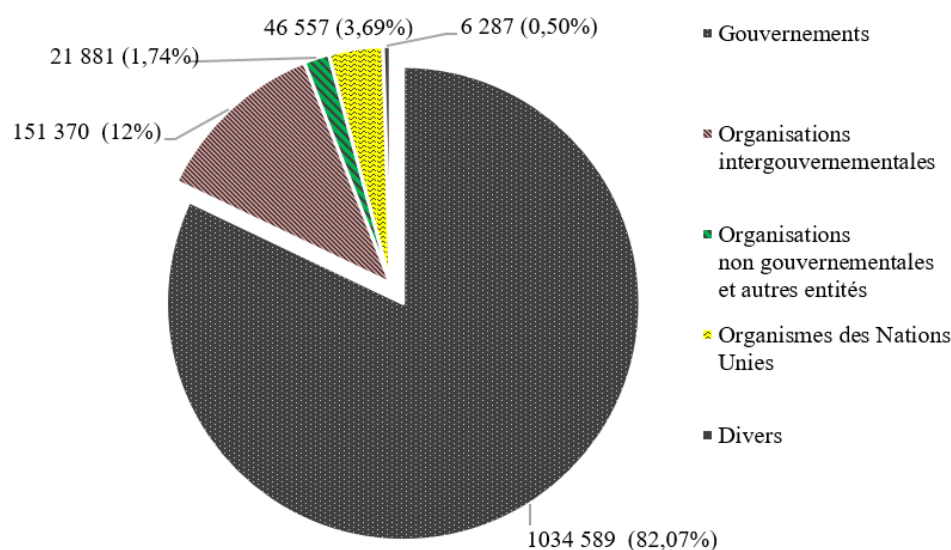
Répartition des produits des contributions

16. Sur un total de 1 260,68 millions de dollars reçus en contributions en 2021, 1 214,13 millions (soit 96,31 %) proviennent de contributions volontaires versées par des gouvernements, des organisations intergouvernementales, des entités non gouvernementales et des donateurs divers, tandis que les 46,55 millions de dollars restants, correspondant à 3,69 % du total, ont été reçus du budget ordinaire de l'ONU et d'autres organismes des Nations Unies (voir fig. II.II).

Figure II.II

Contributions reçues, ventilées par source

(En milliers de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2021 (informations présentées conformément aux notes 20 et 21, y compris les produits provenant des contributions en espèces et en nature).

Situation financière

17. Le Comité a analysé les états financiers pour l'année 2021 sur la base des principaux indicateurs financiers. Le tableau II.2 présente les principaux ratios financiers calculés à partir de l'état de la situation financière. L'analyse des ratios montre que les liquidités ont augmenté par rapport à 2020. Ainsi, l'actif net global a augmenté, puisque le déficit a été ramené de 217,90 millions de dollars en 2020 à 101,49 millions de dollars en 2021, y compris une diminution du déficit de réserves, qui a été ramené de 121,68 millions de dollars en 2020 à 82,27 millions de dollars en 2021. L'augmentation de l'actif net s'explique par une hausse importante de la trésorerie et des équivalents de trésorerie ainsi que des contributions à recevoir, associée à une diminution des autres passifs courants ainsi que des dettes et charges à payer.

18. Cette analyse est cohérente avec l'augmentation du fonds de roulement, qui est passé de 168,50 millions de dollars en 2020 à 288,64 millions de dollars en 2021, et avec la valeur du ratio actif courant/passif courant, qui est passé de 1,80 en 2020 à 2,36 en 2021. En outre, l'UNRWA affichait un ratio de liquidité relative s'établissant à 1,95 dollar (2020 : 1,41) et disposait donc de 1,95 dollar pour couvrir chaque dollar des passifs courants immédiats à échéance. En outre, le montant total des actifs pouvait couvrir 90,54 % du montant total du passif à la fin de l'année. Tous les ratios indiquent une augmentation des liquidités par rapport à 2020.

19. Le taux de liquidité du budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, reste préoccupant, le passif courant étant supérieur à l'actif courant. À la fin de l'année, le ratio de liquidité générale et le ratio de liquidité relative étaient respectivement de 0,32 et 0,22 et pour chaque dollar du passif courant.

Tableau II.2
Principaux ratios financiers

Ratio	31 décembre 2021 Ensemble des fonds	Budget-programme 2021	31 décembre 2020 Ensemble des fonds	Budget-programme 2020
Ratio de liquidité immédiate^a				
(Disponibilités + placements à court terme)/passifs courants	1,68	0,03	1,24	0,20
Ratio de liquidité relative^b				
(Disponibilités + placements à court terme + créances)/passifs courants	1,95	0,22	1,41	0,32
Ratio de liquidité générale^c				
Actif courant/passif courant	2,36	0,32	1,80	0,46
Ratio de solvabilité^d				
Total de l'actif/total du passif	0,91	0,50	0,80	0,52

Source : États financiers de l'UNRWA pour 2021 et 2020.

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

^b Le ratio de liquidité relative est plus restrictif que le ratio de liquidité générale, car il ne tient pas compte des stocks et autres actifs courants plus difficiles à convertir en liquidités. Un ratio élevé témoigne du haut degré de liquidité de l'actif.

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

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

20. Les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel, d'un montant de 952,54 millions de dollars, représentaient 88,76 % du passif total de l'UNRWA, qui s'élevait à 1 073,13 millions de dollars au 31 décembre 2021. Le montant des engagements à long terme au titre des avantages du personnel était de 860,86 millions de dollars, contre 869,78 millions l'année précédente, soit une diminution de 8,92 millions de dollars. Les montants dus au titre des indemnités de fin de contrat de travail, des indemnités en cas d'invalidité ou de décès en cours d'emploi, des jours de congé accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement ont été établis au moyen d'évaluations actuarielles.

21. Le Comité a noté une forte augmentation du solde de trésorerie de l'Office. Au 31 décembre 2021, celui-ci s'établissait à 356,97 millions de dollars, contre 260,69 au 31 décembre 2020. Sur ce montant, la somme de 6,39 millions de dollars (soit 1,79 %) était disponible pour les activités relevant du budget-programme (financées au moyen de ressources non préaffectées), alors que la somme de 350,58 millions de dollars (soit 98,21 %) était disponible pour les activités financées au moyen de ressources préaffectées.

22. En outre, le Comité a noté une diminution des charges de l'UNRWA, qui s'établissaient au 31 décembre 2021 à 16,94 millions de dollars, contre 58,28 millions de dollars au 31 décembre 2020. Sur ce montant, 5,38 millions de dollars (31,76 %) correspondaient aux autres charges liées aux traitements, contre 43,61 millions de dollars au 31 décembre 2020. La réduction des charges liées aux traitements s'explique par le règlement des traitements de l'année précédente. La diminution des charges à payer est due à des écarts de dates qui concernent des reçus afférents à des produits de première nécessité.

Exécution du budget

23. Le budget-programme initial pour 2021 (établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), tel qu'il figure dans la publication intitulée « Blue Book »¹ pour 2020-2021, s'établissait à 1 080,93 millions de dollars. Toujours calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le budget-programme définitif pour 2021 s'élevait à 1 033,06 millions de dollars, ce qui représentait une diminution de 47,87 millions de dollars ou 4,43 %. Cet écart correspond essentiellement à une réduction du budget définitif, qui a été ramené de 918,4 millions de dollars à 823,3 millions de dollars (contributions en nature comprises) et d'une augmentation du budget définitif relatif aux projets, qui a été porté de 162,5 millions de dollars à 209,8 millions de dollars, fonds réservés à des fins particulières compris (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

3. Gestion des actifs et des stocks

Sorties et pertes de denrées alimentaires

24. Comme indiqué dans le manuel de sortie des biens de l'UNRWA, la destruction des biens s'effectue en interne et il n'est pas nécessaire d'établir un bon à enlever. Le (la) fonctionnaire d'administration doit imprimer le certificat de destruction pour clôturer la destruction des biens, processus qui se fait en dehors du système SAP (System Applications and Products).

25. Ayant examiné les registres de l'UNRWA sur les sorties de denrées alimentaires, le Comité a constaté que les denrées alimentaires détruites en 2021, dont la valeur

¹ Le « Blue Book » est l'instrument utilisé par l'Office pour prévoir son budget pour une période de temps donnée, et qui tient compte de ses besoins essentiels. Ce montant est indiqué dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ».

s'élevait à 265 108 dollars, appartenaient surtout aux huit catégories suivantes : sardines en conserve (7 272 boîtes), lait entier (3 900 kg), huile de tournesol (3 903 litres), sucre (12 505 kg), farine de blé (607 850 kg), riz (29 893 kg), lentilles rouges sèches (12 075 kg) et pois chiches secs (9 929 kg).

26. L'UNRWA a expliqué que sur les 265 108 dollars de denrées alimentaires : a) un montant de 220 644 dollars correspondait à des « pertes en transit remboursables », c'est-à-dire des denrées alimentaires endommagées en transit et pouvant faire l'objet d'une demande de remboursement auprès des compagnies d'assurance ou des fournisseurs ; b) un montant de 44 464 dollars était dû au balayage des centres de distribution au cours de l'année 2021 et représentait des dommages correspondant à une faible proportion des quantités totales distribuées.

27. L'UNRWA a également expliqué que, sur le montant de 220 644 dollars de pertes en transit, des déclarations pour un montant total de 156 266 dollars avaient été traitées. Des déclarations pour un montant supplémentaire de 52 225 dollars étaient en cours de préparation ; les rapports d'enquête seraient soumis à la compagnie d'assurance aux fins de remboursement. Un montant de 11 843 dollars entraînait dans la catégorie des sinistres de faible valeur (moins de 300 dollars par sinistre) et ne pouvait faire l'objet de déclarations en vertu du contrat conclu avec la compagnie d'assurance. Un montant de 310 dollars correspondait à des dommages occasionnés en transit et liés au bureau de République arabe syrienne. Le Comité a demandé à l'UNRWA de lui fournir les pièces justificatives, y compris les déclarations envoyées à la compagnie d'assurance et les documents correspondants de la compagnie d'assurance. Au 17 mai 2022, l'UNRWA n'avait fourni de pièces justificatives que pour 117 021 dollars sur la somme de 220 644 dollars.

28. D'après une analyse fournie par l'UNRWA, 2 909 tonnes et 4 568 litres de denrées alimentaires d'une valeur totale de 44 464 dollars ont été sortis des stocks. L'UNRWA a également fourni des fiches récapitulatives, des rapports d'enquête et des certificats de destruction concernant la sortie de ces denrées. Cependant, sur l'ensemble des 48 bordereaux de sortie, on a constaté des divergences entre les fiches récapitulatives et les rapports d'enquête/certificats de destruction, pouvant aller jusqu'à 16 391 dollars sur un seul et même bordereau. Il n'y a donc pas suffisamment d'éléments qui permettent de conclure que la quantité déclarée de denrées alimentaires sortie des stocks est exacte et fiable.

29. Le Comité a également noté que les pertes de denrées alimentaires s'élevaient en 2021 à 556 dollars, dont 60 kilogrammes de lait entier, 75 litres d'huile de tournesol et 400 kilogrammes de sucre.

30. L'UNRWA a expliqué que les pertes de denrées alimentaires étaient dues à des écarts d'inventaire constatés aux troisième et quatrième trimestres de 2021 en raison d'un gerbage incorrect.

31. Le Comité est d'avis que les sorties et les pertes de denrées alimentaires auxquelles il est fait référence plus haut peuvent entraîner un gaspillage et qu'il n'y a actuellement pas suffisamment d'éléments prouvant que la sortie des denrées alimentaires se fait de manière judicieuse.

32. Le Comité recommande que l'UNRWA renforce encore ses procédures de contrôle interne, notamment la gestion de l'entreposage et du transport, afin que les denrées alimentaires soient utilisées de manière plus efficiente.

33. L'UNRWA n'a pas souscrit à la recommandation, principalement du fait de la faiblesse des montants concernés et de la situation, l'Office n'ayant pas de prise sur les contrôles effectués par les autorités. Il a également expliqué que certaines déclarations dont la compagnie d'assurance était saisie n'avaient pas encore été

traitées : il n'avait donc pas pu fournir la documentation y afférente au moment de l'audit.

34. L'UNRWA a déclaré être pleinement attaché à gérer les stocks de manière efficace et efficiente de sorte que la gestion de la distribution des denrées alimentaires se fasse avec efficacité et n'entraîne qu'un minimum de dommages. S'employant à améliorer sans cesse ses opérations, l'UNRWA a commencé à élaborer un manuel de gestion des stocks, qui regroupera toutes les politiques et instructions à suivre en la matière.

35. Le Comité soutient que, même si l'on déduit le montant des déclarations en cours de traitement, en excluant du montant total des pertes en transit les sinistres de faible valeur et les dommages en transit liés au bureau de République arabe syrienne, les pièces justificatives concernant une valeur de 39 245 dollars n'avaient pas été fournies au moment de l'audit. En outre, il y avait des divergences dans les informations consignées dans les pièces justificatives concernant la perte des denrées due au balayage et dans les fiches récapitulatives fournies. Bien que la quantité de denrées alimentaires sortie des stocks représente une proportion relativement faible de la quantité totale des denrées alimentaires en stock, le fait que les justificatifs soient incomplets et insuffisants et qu'il y ait des pertes au cours de l'entreposage et du transport donne à penser qu'il faut améliorer encore la gestion des sorties de denrées alimentaires.

Entreposage et distribution des denrées alimentaires

36. Les instructions techniques financières prévoient que le système doit faciliter l'enregistrement et l'approbation des opérations relatives à la réception d'articles (contributions en nature) qui sont en stock, d'articles (contributions en nature) qui ne sont pas en stock et d'immobilisations corporelles en nature au moyen d'un flux de travail prédéfini.

a) Enregistrement des numéros de lot et des dates limites d'utilisation optimale

37. Ayant examiné les mouvements des denrées alimentaires, par catégorie, enregistrées dans le système REACH, le Comité a constaté que les sardines en conserve, l'huile de tournesol et le sucre blanc cristallisé, qui présentaient un solde de clôture de 3,81 millions de dollars à la fin de 2021, ne comportaient ni numéros de lot ni dates limites d'utilisation optimale.

38. L'UNRWA a expliqué que ces produits avaient été transférés de l'ancien système dans les données article du système REACH sans être signalés comme étant des articles gérés par lots et que des mesures correctives seraient prises.

39. Le Comité estime que le fait de gérer les stocks de sardines en conserve, d'huile de tournesol et de sucre blanc cristallisé sans numéros de lot ni enregistrement de la date limite d'utilisation optimale signifie que ces stocks de denrées alimentaires ne peuvent pas être distribués selon leur durée de conservation et donc que l'Office risque de distribuer des aliments dont la durée de conservation est insuffisante ou qui sont périmés.

b) Stocks de denrées alimentaires périmées dans le système REACH

40. Le Comité a noté que, à la fin du mois d'avril 2022, il y avait deux lots de denrées alimentaires périmées dans le système REACH, l'un d'un poids de 5 800 kilogrammes (valeur : 2 183,13 dollars) et l'autre de 450 kilogrammes (valeur : 348,30 dollars).

41. Le Comité est d'avis qu'il faut traiter rapidement et manière judicieuse la question des aliments périmés apparaissant dans le système REACH.

c) Enregistrement de la date de distribution des denrées alimentaires

42. Le Comité a relevé que, dans le système REACH, la date d'enregistrement de la consommation de 41,9 tonnes de farine de blé, d'une valeur de 13 000 dollars, était postérieure à leur date limite d'utilisation optimale. Par exemple, la consommation de 16 680 kilogrammes de farine de blé (d'une valeur de 5 244,44 dollars), portant le numéro de lot F2/201/G5 et la date limite d'utilisation optimale du 11 novembre 2020, et de 10 440 kilogrammes (d'une valeur de 3 289,49 dollars) et 14 790 kilogrammes (d'une valeur de 4 650,20 dollars) de farine de blé, portant le numéro de lot F2/201/G14 et la date limite d'utilisation optimale du 1^{er} janvier 2021, avait été comptabilisée le 15 mars 2021.

43. L'UNRWA a expliqué qu'il n'avait jamais distribué de denrées alimentaires périmées aux réfugiés. Le problème venait de l'enregistrement tardif de la date de distribution des denrées alimentaires dans le système REACH.

44. Le Comité est d'avis que l'enregistrement tardif de la date de distribution des denrées alimentaires pourrait entraîner des retards et des inexactitudes dans la comptabilisation des stocks de denrées alimentaires, ce qui pourrait nuire à l'établissement et à l'exécution des plans d'achat et de distribution.

45. Le Comité recommande que l'UNRWA améliore la gestion des lots de sardines en conserve, d'huile de tournesol et de sucre blanc cristallisé en les marquant comme étant des articles gérés par lots dans le système REACH et en enregistrant en temps voulu les informations y relatives de manière précise et complète afin que les aliments en stock soient distribués selon un ordre chronologique et que les plans d'achat et de distribution des aliments se fassent de manière plus judicieuse.

46. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Distribution des denrées alimentaires selon le principe du premier périmé, premier sorti

47. Les directives de l'UNRWA sur l'entreposage et la tenue des stocks prévoient que la distribution des articles, notamment des denrées alimentaires, se fasse selon le principe du premier périmé, premier sorti. Il importe de surveiller de près les dates limites d'utilisation optimale des denrées afin de faire en sorte qu'elles soient distribuées en temps voulu.

48. Le Comité a noté que l'entrepôt du centre de distribution de Jabaliya, qui relève du bureau de Gaza, a distribué le même jour trois lots différents de farine de blé portant trois dates limites d'utilisation optimale différentes. Selon les données du système REACH, à la fin du mois d'octobre 2021, il ne restait dans l'entrepôt que le lot F/1052/1 (28 875 kg), d'une valeur de 11 983 dollars et dont la date limite d'utilisation optimale était la plus proche (31 octobre 2021), tandis que les deux autres lots dont la date limite d'utilisation optimale était plus tardive avaient déjà été consommés.

49. L'UNRWA a expliqué que le lot F/1052/1 avait en fait été distribué en juillet 2021, mais que cette information n'avait pas été enregistrée correctement dans le système REACH ; il s'agissait d'une erreur de saisie involontaire. Les responsables de l'entrepôt vérifiaient toujours les dates limites d'utilisation optimale des denrées pour que celles dont la date de péremption est la plus proche soient sorties en premier, quelle que soit la date à laquelle elles ont été reçues.

50. En guise de pièces justificatives, l'UNRWA n'a fourni que les bordereaux de réception des trois lots entreposés au centre de distribution de Jabaliya, ce qui n'a pas permis au Comité de valider si le principe du premier périmé, premier sorti avait été correctement appliqué et si le lot F/1052/1 avait été distribué.

51. Le Comité a également noté que, dans le système REACH, à partir de la fin avril 2022, dans un certain nombre de cas, des stocks de denrées alimentaires dont la date limite d'utilisation optimale était plus tardive avaient été distribués avant d'autres dont la date limite d'utilisation optimale était plus proche. Par exemple, 422 000 kilogrammes de farine de blé dont la date limite d'utilisation optimale était le 30 mars 2022 avaient été sortis des stocks le 23 juin 2021, tandis que 25 425 kilogrammes de farine de blé dont la date limite d'utilisation optimale était le 30 octobre 2021 avaient été sortis des stocks le 25 décembre 2021.

52. L'UNRWA a expliqué que, en temps normal, l'équipe chargée de l'entreposage et de la distribution enregistrait les rentrées et sorties des stocks dans le système REACH sur une base trimestrielle. Le problème susmentionné venait de l'enregistrement tardif de la date de distribution des denrées alimentaires dans le système REACH.

53. Le Comité estime qu'il existe un risque qu'il ne soit pas possible de respecter le principe du premier périmé, premier sorti en raison de l'enregistrement tardif de la date de distribution des denrées alimentaires dans le système REACH.

54. Le Comité recommande que l'UNRWA distribue les denrées alimentaires selon le principe du premier périmé, premier sorti et conserve les pièces justificatives, l'objectif étant d'améliorer la gestion des stocks.

55. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Manuel de gestion des biens

56. Le manuel de gestion des biens de l'UNRWA, qui décrit les procédures régissant l'inventaire physique et la gestion des immobilisations corporelles de l'UNRWA, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

57. Le Comité a noté que certaines informations n'étaient plus à jour, notamment celles ayant trait au système de gestion des biens et au système de gestion des stocks, qui avaient été remplacés par le système REACH et des code-barres.

58. L'UNRWA a expliqué qu'il était envisagé – à condition que les ressources soient disponibles – de réviser le manuel en 2022, en coordination avec toutes les parties prenantes internes, de sorte qu'il soit appliqué en interne au premier trimestre 2023.

59. Le Comité considère que le manuel fournit des orientations importantes et constitue la base de la gestion des immobilisations corporelles de l'Office. De l'avis du Comité, le fait que le contenu du manuel soit obsolète peut être source de confusion et de désagrément pour les utilisateurs et accroître le risque d'une mauvaise application des dispositions voulues.

60. Le Comité recommande que l'UNRWA revoie le manuel de gestion des biens et le mette à jour.

61. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

4. Gestion du programme de santé

Médicaments périmés administrés aux patients

62. Le résultat stratégique 2 de la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour la période 2016-2021 s'intitule « Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire

la charge de morbidité ». L'UNRWA atteindra ce résultat stratégique en continuant de fournir des soins de santé primaires de qualité et accessibles à toutes et à tous et en poursuivant les réformes de l'Office concernant les équipes de santé familiale, réformes qui portent leurs fruits. Au paragraphe 109 de la stratégie à moyen terme, il est indiqué que le droit à la santé est un droit humain fondamental, auquel toutes les personnes peuvent prétendre. Ce droit est également essentiel au développement humain.

63. Ayant examiné les bordereaux de réception et de distribution des médicaments enregistrés dans le système REACH, le Comité a constaté que dans les centres de santé relevant des bureaux de Cisjordanie et de Gaza, la mention « consommation en dispensaire » avait été inscrite en regard de 24 lots de médicaments alors que ceux-ci étaient périmés.

64. L'UNRWA a expliqué que les centres de santé utilisaient le système e-Health, qui est un système d'enregistrement médical clinique pour gérer les stocks d'articles de santé, mais que le centre de santé relevant du bureau de Cisjordanie, l'hôpital de Qalqiliya, disposait d'un système autonome pour gérer les médicaments, lequel n'était pas connecté au système e-Health. En outre, tous les autres stocks d'articles de santé, dont les vaccins, les articles de laboratoire et les autres articles non médicalisés, étaient gérés en dehors du système e-Health, à l'aide d'un système manuel de gestion des stocks.

65. Le Comité a noté que 14 lots de médicaments périmés gérés par les dispensaires relevant du bureau de Cisjordanie avaient été trouvés dans le système e-Health. Huit lots attribuables à l'hôpital de Qalqiliya ne figuraient pas dans le système. Le Comité a également noté que, en ce qui concerne les vaccins à Gaza, la vérification avait été faite à partir des données figurant sur les feuilles de pointage papier et les vaccins avaient été enregistrés manuellement.

66. Le Comité a également noté que huit lots comportant 69 703 médicaments périmés de différentes unités, enregistrés dans le système e-Health, avaient été administrés à 1 170 patients dans huit centres de santé relevant du bureau de Cisjordanie, et ce, après leur date de péremption. On peut voir dans le tableau II.3 la quantité de médicaments administrés à des patients et le nombre de patients concernés, selon les données du système e-Health.

Tableau II.3

Médicaments périmés administrés à des patients (bureau de Cisjordanie)

<i>Numéro de lot</i>	<i>Médicament</i>	<i>Date de péremption</i>	<i>Quantité administrée après la date de péremption</i>	<i>Unité</i>	<i>Valeur (dollars É.-U.)</i>	<i>Nombre de patients concernés</i>
FBC923A	Bisoprolol	30 juin 2021	66 853	Comprimé (5 mg)	769,44	909
173131222	Amoxicilline	30 juin 2021	1 325	Capsule (500 mg)	27,34	51
7C09	Chlorpromazine	29 février 2020	899	Comprimé (100 mg)	12,85	4
72553	Valproate de sodium	30 mai 2020	180	Comprimé (200 mg)	13,68	1
HPS912A	Phénytoïne sodique	30 juin 2021	180	Comprimé (100 mg)	4,16	1
QB17006.	Lotion à la calamine 15 %	30 juin 2020	127	Flacon	317,55	79

Numéro de lot	Médicament	Date de péremption	Quantité administrée après la date de péremption	Unité	Valeur (dollars É.-U.)	Nombre de patients concernés
JAZ908A	Amoxicilline et acide clavulanique (250 mg + 62,5 mg/5 ml suspension orale)	2 juillet 2021	110	Flacon	102,39	104
EF8D010	Paracétamol (120mg/5ml suspension orale)	30 décembre 2020	29	Flacon (50 ml)	6,28	21
Total			69 703		1 253, 69	1 170

Source : Système e-Health.

67. En l'absence d'informations sur l'utilisation des médicaments à l'hôpital de Qalqiliya, le Comité n'a pas pu déterminer si des médicaments périmés avaient été administrés à des patients de l'hôpital ou si les dates de péremption des médicaments avaient été reportées avec l'approbation d'un(e) pharmacien(ne).

68. L'UNRWA a déclaré que l'analyse de la situation des huit lots de médicaments périmés enregistrés à l'hôpital de Qalqiliya était toujours en cours et qu'il avait besoin de plus de temps pour déterminer ce qui s'était passé. À la fin du mois d'avril 2022, le Comité n'avait reçu aucune réponse définitive à cette question.

69. L'UNRWA a également déclaré qu'il perfectionnerait le nouveau système e-Health, notamment le module de gestion des lots, et qu'il améliorerait la gestion des données dans le système REACH. En outre, il mettrait la dernière main à l'instruction permanente qu'il était en train d'élaborer pour garantir la bonne gestion de la chaîne d'approvisionnement entre la pharmacie centrale et les centres de santé. Un membre du personnel désigné effectuerait un contrôle aléatoire du système tous les mois dans les dispensaires et ferait un état des lieux concernant certains médicaments essentiels.

70. En outre, le Comité a constaté qu'il existait des divergences entre les données du système REACH et les données effectives. Les principales raisons de ces divergences étaient les suivantes : a) le même numéro de lot avait été utilisé pour des médicaments périmés sortis des stocks et pour des médicaments non périmés transférés d'autres dispensaires ; b) certains lots de médicaments n'étaient pas périmés au moment de leur consommation, mais en raison, entre autres, de problèmes informatiques, ils avaient été enregistrés sous un numéro de lot de médicaments périmés ; c) la consommation des stocks de vaccins à Gaza avait été enregistrée manuellement dans les dispensaires à l'aide de feuilles de pointage papier. La consommation avait été enregistrée dans le système REACH sous la forme de consommation en vrac à l'aide de données d'inventaire, ce qui avait entraîné des retards dans l'enregistrement des autres dates (utilisation et saisie).

71. En outre, le Comité a noté que des systèmes décentralisés étaient utilisés pour la gestion des médicaments, notamment un système distinct pour l'hôpital en Cisjordanie et la gestion des vaccins à Gaza, qui était faite manuellement et non au moyen du système e-Health. Les données n'étaient pas chargées en temps voulu et certaines d'entre elles manquaient de précision. Il était impossible de vérifier la consommation quotidienne de médicaments à partir de données téléchargées manuellement en vrac. Au niveau du siège, il était impossible de suivre efficacement le parcours des médicaments au moyen du système REACH et du système e-Health, ce qui pouvait nuire à la sûreté et à l'utilisation des médicaments.

72. Le Comité estime que l'administration de médicaments périmés à des patients peut présenter un risque d'atteinte à la santé des réfugiés et susciter des plaintes de la

part de la communauté, ce qui pourrait nuire à la crédibilité de l'Office. En outre, à cause d'une gestion décentralisée des médicaments périmés, les données concernant les médicaments risquaient d'être enregistrées de manière inexacte et de ne pas l'être en temps voulu, ce qui pouvait augmenter le risque d'utilisation des médicaments périmés.

73. Le Comité recommande que l'UNRWA prenne des mesures pour renforcer la gestion de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en médicaments, notamment en ce qui concerne les médicaments périmés, depuis la commande jusqu'à l'administration aux patients, afin de veiller à ce que les médicaments périmés soient sortis des stocks disponibles en temps utile, de manière à éviter coûte que coûte que des médicaments périmés soient administrés à des réfugiés.

74. Le Comité recommande également que l'UNRWA intègre les stocks de vaccins et autres médicaments dans le système e-Health en vue d'une gestion standardisée et fasse figurer, en temps opportun et avec précision, dans le système REACH les données concernant l'utilisation des médicaments dans les hôpitaux afin de faciliter un suivi plus étroit et plus efficace de la consommation réelle de médicaments.

75. L'UNRWA a souscrit aux recommandations.

Gestion des médicaments périmés

76. D'après l'instruction technique du Département de la santé de l'UNRWA sur la gestion des fournitures médicales, il convient d'établir des rapports d'enquête et de tenir un registre écrit de tous les stocks de produits médicaux périmés ou endommagés et l'autorité responsable doit être informée par écrit que ces stocks vont être comptabilisés en pertes.

77. Le Comité a noté que, à la pharmacie centrale du bureau de Cisjordanie, 17 lots de médicaments d'une valeur de 71 985 dollars étaient enregistrés dans le système comme « stocks disponibles » pour une « utilisation sans restriction » alors qu'ils étaient déjà périmés. Les dates de péremption allaient du 31 décembre 2019 au 30 août 2021.

78. Le Comité a également noté que le bureau de Cisjordanie avait fourni des rapports d'enquête pour 5 lots de médicaments périmés et des documents concernant le don de 2 lots, mais aucun rapport d'enquête ou document écrit sur la comptabilisation en pertes des 10 autres lots.

79. Le bureau de Cisjordanie a expliqué que tous les médicaments périmés avaient été déplacés vers des lieux bien précis appelés « la zone noire » et fourni une liste des stocks de la zone noire contenant les 10 médicaments périmés. Ces médicaments n'avaient pas encore été détruits, l'Office n'étant pas habilité à le faire conformément aux règles gouvernementales en vigueur. Le Comité n'a pas été en mesure de vérifier les stocks physiques de la zone noire lors de l'audit à distance.

80. Le Comité estime que les médicaments périmés doivent être gérés avec beaucoup de précautions et être stockés, enregistrés, éliminés et comptabilisés en pertes dans le strict respect des règles établies.

81. Le Comité recommande que l'UNRWA veille à ce que son bureau de Cisjordanie prenne des mesures pour renforcer la gestion des médicaments périmés, en établissant des rapports d'enquête complets et en tenant des registres électroniques précis, et à ce que la comptabilisation en pertes de la valeur des médicaments détruits ou donnés à d'autres institutions se fasse rapidement.

82. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Directives en vue des audits des transferts pour raisons médicales

83. L'article XVI des instructions techniques et protocoles de gestion du Département de la santé de l'UNRWA relatifs au programme d'appui à l'hospitalisation (HD/HPP/5/2019) prévoit que chaque responsable local(e) du Département de la santé ou un membre du personnel délégué effectue régulièrement, au moins deux fois par an, un audit des transferts de personnes pour raisons médicales.

84. Le Comité a noté que rien ne permettait de savoir si les bureaux de Gaza ou de Cisjordanie avaient effectué de tels audits en 2021. En outre, lors de l'audit de l'exercice 2020, le Comité a constaté que ni le bureau de Jordanie ni celui du Liban n'avaient effectué d'audits semestriels contrairement à ce que préoyaient les instructions techniques.

85. Les bureaux de Gaza et de Cisjordanie ont expliqué qu'ils contrôlaient et passaient en revue les factures des hôpitaux sur une base quotidienne et mensuelle.

86. Le Comité a noté également que le Département de la santé n'avait pas publié de directives en vue des audits de transferts pour raisons médicales, alors que le Département avait expliqué qu'il avait travaillé en étroite collaboration avec les bureaux de secteurs à l'amélioration de cette tâche.

87. Le Comité est d'avis que les audits des transferts pour raisons médicales sont essentiels pour garantir le respect du principe de responsabilité dans le cadre du programme d'appui à l'hospitalisation de l'Office : les audits doivent être faits, les informations y relatives doivent être consignées et des rapports doivent être établis conformément à des normes standardisées.

88. Le Comité recommande que l'UNRWA publie des directives en vue de la conduite des audits des transferts pour raisons médicales et de l'établissement des rapports d'audit, l'objectif étant qu'un audit des transferts de personnes vers des services d'hospitalisation soit effectivement fait deux fois par an, que toutes les informations y relatives soient consignées et que des rapports d'audit soient établis.

89. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

5. Gestion des secours et des services sociaux

Critères d'exclusion liés à l'emploi dans le cadre du dispositif d'aide alimentaire

90. Dans la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour la période 2016-2021, il est indiqué que, dans le cadre du résultat stratégique 5, l'UNRWA ciblera en premier lieu les personnes en état de pauvreté absolue, qui ne sont pas en mesure de satisfaire leurs besoins alimentaires fondamentaux, au moyen d'une aide directe en espèces, d'une aide alimentaire et d'un traitement préférentiel s'agissant d'autres services. En outre, dans l'appel d'urgence 2021 pour le territoire palestinien occupé, il est indiqué qu'en 2021, l'UNRWA abandonnera le dispositif d'évaluation de la pauvreté, qui classait les réfugiés dans des catégories de pauvreté absolue ou abjecte, car cela nécessitait la mobilisation d'énormes moyens, au profit d'un panier alimentaire standard fourni à tous les réfugiés enregistrés qui sont physiquement présents à Gaza, certaines exclusions liées au statut professionnel s'appliquant.

91. Ayant examiné la liste du bureau de Gaza concernant la distribution de l'aide alimentaire, le Comité a noté que, à la fin du mois de septembre 2021, le bureau avait fourni un panier alimentaire universel à 1,13 million de personnes appartenant à 232 178 familles, dont 34 164 personnes employées, parmi lesquelles 34 116 étaient employées par l'autorité compétente. Les informations sur l'emploi des bénéficiaires

auprès de l'autorité compétente n'avaient pas été mises à jour et aucun critère d'exclusion clair lié à l'emploi n'était appliqué dans le cadre de l'aide alimentaire.

92. L'UNRWA a déclaré avoir pris la décision d'accorder une aide alimentaire universelle en raison du niveau de pauvreté de plus en plus élevé, qui avait atteint près de 80 % selon les évaluations des bénéficiaires effectuées par l'Office au moyen du système d'évaluation de la pauvreté. Dans ces circonstances, il n'existait aucune méthode d'évaluation de la pauvreté ni d'approche visant à cibler les bénéficiaires qui soit efficace ou efficiente. En outre, l'autorité compétente n'avait pas été en mesure de verser régulièrement les traitements de ses salariés pendant plusieurs années ; l'argent versé ne représentait qu'une partie des sommes dues au titre des traitements. L'UNRWA considérant que les informations qu'il possédait concernant l'emploi auprès de l'autorité compétente pouvaient ne pas être à jour, le nombre de bénéficiaires n'avait pas augmenté depuis l'annonce de l'aide alimentaire universelle ; l'aide alimentaire était distribuée au même nombre de bénéficiaires qu'avant, lequel reposait sur les évaluations de la pauvreté effectuées pour cibler les éventuels bénéficiaires.

93. Le Comité estime que l'absence de critères clairs d'exclusion liés à l'emploi peut entraîner le risque que des personnes ayant un emploi et ne réunissant pas les conditions pour bénéficier de l'aide alimentaire en bénéficient tout de même et que la priorité ne soit pas donnée à la sécurité alimentaire des réfugiés en état de pauvreté abjecte ou absolue, en particulier lorsque la quantité de l'aide alimentaire n'est pas suffisante.

94. Le Comité recommande que l'UNRWA s'efforce de communiquer avec l'autorité compétente afin d'obtenir des informations actualisées sur le statut professionnel des éventuels bénéficiaires et de mettre en place des critères d'exclusion liés à l'emploi dans le cadre du dispositif d'aide alimentaire.

95. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Services d'assistance téléphonique destinés aux bénéficiaires

96. Dans la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour la période 2016-2021, il est indiqué que, pour mieux honorer son engagement à respecter le principe de responsabilité vis-à-vis des populations touchées, l'Office devrait améliorer son interaction avec les réfugiés de Palestine et mieux rendre compte de leurs opinions de plusieurs manières, notamment en mettant en place un mécanisme de retour d'information qui permettrait de connaître l'avis des réfugiés.

97. Le service d'assistance téléphonique, qui a été mis en service en 2016, est destiné aux bénéficiaires de l'aide alimentaire et de l'aide en espèces. Ayant examiné les rapports de suivi établis par les bureaux à l'issue d'opérations de distribution de l'aide, le Comité a noté que : a) en ce qui concerne le bureau de Cisjordanie, 77 % des personnes interrogées n'avaient aucune connaissance de l'existence du service d'assistance téléphonique gratuit ; b) en ce qui concerne le bureau de Jordanie, environ 30 % des personnes interrogées ne savaient pas qu'il existait un service d'assistance téléphonique pour les cartes électroniques auquel elles pouvaient faire appel pour toute question relative aux modalités de distribution ; c) en ce qui concerne le bureau de République arabe syrienne, lorsqu'il s'agissait de communiquer avec l'UNRWA pour demander des éclaircissements ou poser des questions, la majorité des personnes interrogées (71 %) ont déclaré préférer se rendre dans les bureaux de l'UNRWA pour demander des éclaircissements et seulement 1 % des personnes interrogées ont dit préférer utiliser le service d'assistance téléphonique.

98. L'UNRWA a déclaré qu'il appartenait aux bénéficiaires de choisir comment communiquer avec l'Office et que beaucoup d'entre eux avaient l'habitude de

s'adresser aux travailleurs humanitaires qui suivaient leur dossier en Cisjordanie. Pendant toute la période de la pandémie de COVID-19, par exemple, l'UNRWA avait mis des brochures dans les kits d'hygiène et les paniers de nourriture qui avaient été distribués aux familles en quarantaine. En ce qui concerne les cartes électroniques, elles étaient généralement rechargées en dehors des heures de service, lorsque le service d'assistance téléphonique était fermé : c'était l'une des raisons pour lesquelles certaines personnes en Jordanie n'utilisaient pas ce service. Pour des raisons culturelles, les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne préféraient se présenter à un bureau de l'UNRWA pour obtenir des réponses à leurs questions, plutôt que de contacter le bureau par téléphone.

99. L'UNRWA a également précisé que la mesure dans laquelle le service d'assistance téléphonique était utilisé par rapport à d'autres moyens de communication dépendait des préférences des bénéficiaires. Si l'Office pouvait faire plus pour développer la communication, il ne pouvait pas garantir que le service serait davantage utilisé.

100. Le Comité trouve que le service d'assistance téléphonique est encore peu connu et utilisé, bien qu'il soit en service depuis de nombreuses années. Il importe d'en favoriser l'utilisation, par commodité, mais aussi parce que cela permet d'atténuer les risques liés à la COVID-19.

101. Le Comité recommande que l'UNRWA s'emploie à développer la communication et à faire connaître le service d'assistance téléphonique auprès des bénéficiaires, l'objectif étant que ce service soit davantage utilisé.

102. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

6. Contributions à recevoir

Suivi des contributions à recevoir

103. Au paragraphe 183 des instructions techniques financières de l'UNRWA, il est indiqué que, chaque mois, la Section du contrôle des comptes imprimera une balance chronologique et contactera les tiers (c'est-à-dire les donateurs et les autres organismes) ayant des soldes impayés. Au paragraphe 186, il est précisé que les tiers ayant des comptes en difficulté seront contactés, si les comptes ne sont toujours pas soldés, et que ces comptes seront transférés au Département juridique et qu'une provision sera établie par le Département de la gestion financière.

104. Le Comité a noté qu'il y avait six contributions à recevoir de longue date d'un autre organisme des Nations Unies, datant d'entre 2009 et 2017, qui s'élevaient au total à 445 867 dollars.

105. Le Comité a examiné les communications concernant ces créances et a noté que l'UNRWA s'était penché sur la question en novembre 2017 et en décembre 2019. Après cela, rien n'indique qu'il y ait eu d'autres communications sur les créances.

106. L'UNRWA a expliqué que, dans le cas de ces créances, les échanges se sont poursuivis jusqu'à la fin de 2019 ; cependant, en raison de la pandémie de COVID-19, le Département de la santé de l'Office et l'organisme concerné se sont pleinement consacrés à la crise sanitaire, ce qui fait que le suivi a cessé en 2020. À ce jour, rien n'indique que l'organisme ne paiera pas les factures en souffrance. L'UNRWA gardera les factures en attente et continuera d'assurer le suivi.

107. Le Comité est d'avis que les contributions à recevoir doivent faire l'objet d'un suivi plus fréquent afin que l'on puisse évaluer les possibilités de recouvrement.

108. **Le Comité recommande que l'UNRWA continue de suivre de près la question des contributions non acquittées avec l'organisme des Nations Unies concerné et règle la question dans les meilleurs délais.**

109. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

7. Gestion des ressources humaines

Enregistrement des données sur le personnel dans le système informatique

110. La meilleure pratique veut que les systèmes informatiques présentent des données cohérentes et exactes et que toute anomalie ou redondance soit évitée.

111. Le Comité a examiné les données relatives aux postes de l'UNRWA au 31 décembre 2021 dans le système REACH et a noté que, pour le bureau de Gaza, on trouvait 718 entrées indiquant que des postes étaient vacants depuis le « 1^{er} janvier 1900 », selon la colonne correspondante. Il en était de même pour 164 postes du bureau de Jordanie, 96 postes du bureau de République arabe syrienne, 35 postes du bureau de Cisjordanie, 11 postes du siège et 4 postes soumis à recrutement international. Le même problème a été constaté dans la colonne du tableau indiquant la date de validité.

112. L'UNRWA a fait savoir que l'utilisation de la date du 1^{er} janvier 1900 était due à une décision prise par les consultants SAP en coordination avec le département responsable au moment de la migration des données du système RAMCO (l'ancien système) vers le système REACH.

113. Le Comité est d'avis que l'exactitude des registres est essentielle à une bonne gestion du personnel, et que l'utilisation d'un système informatique précis était un moyen efficace de réduire les risques de non-conformité.

114. **Le Comité recommande que l'UNRWA vérifie les données enregistrées dans le système informatique et corrige rapidement toute inexactitude afin que la gestion puisse être assurée sur la base de données fiables.**

115. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Plans de formation

116. La directive A/22/Rev.5 relative au personnel de l'UNRWA recruté sur le plan régional précise que la conduite de toutes les activités de perfectionnement du personnel sera guidée par la définition des besoins institutionnels et individuels et sera axée sur les résultats, la qualité et le rapport coût-efficacité. La planification, le suivi et l'évaluation font donc partie intégrante de toutes les activités de perfectionnement du personnel. Le perfectionnement du personnel doit être géré en coordination avec le cycle de planification du travail et le cycle budgétaire des programmes, afin que l'on puisse déterminer les interventions à mener en matière de ressources humaines pour faciliter la bonne exécution des plans de mise en œuvre dans les limites des ressources financières accordées.

117. Le Comité a examiné la mise en œuvre des plans de formation du bureau de Cisjordanie en 2021 et a constaté que, sur les 130 plans de formation, 20, dont un plan de formation obligatoire, n'avaient pas été exécutés comme prévu. Il a également contrôlé 191 cours en ligne suivis par 37 personnes entre le 16 juin 2021 et le 15 octobre 2021 et a constaté que le temps de visionnage de chaque personne était inférieur à 1 % de la durée du cours.

118. En outre, le Comité a examiné la mise en œuvre d'un total de 135 plans de formation du bureau de Gaza en 2021 et a noté que, à la fin du mois d'octobre 2021, seuls 10 plans de formation avaient été achevés, soit 7 % du total. Sur les 135 plans

de formation, 60 plans obligatoires et 53 plans importants n'avaient pas été menés à bien à la fin du mois d'octobre 2021.

119. Le bureau de Cisjordanie a expliqué que les plans ne seraient pas exécutés, en raison du manque de fonds disponibles. Il a ajouté qu'il y avait environ 11 000 cours sur la plateforme LinkedIn, et que le personnel avait accès à tous ces cours, dont certains étaient obligatoires et d'autres facultatifs. L'UNRWA a fourni aux chefs de département des rapports sur le taux de participation à ces cours afin qu'ils puissent assurer le suivi de la formation de leur personnel.

120. Le bureau de Gaza a expliqué que, face la propagation de la COVID-19 et aux dernières hostilités à Gaza survenues en mai 2021, il considérait, qu'il était tout aussi important d'organiser des sessions de formation à l'intention du personnel que de permettre au personnel de prendre soin de soi. Les cours mentionnés ont été financés par les fonds réservés aux projets et le bureau continuera de suivre le plan de formation convenu.

121. Le Comité est d'avis que le fait qu'un grand nombre de projets de formation, en particulier les projets obligatoires, n'ont pas été entièrement mis en œuvre comme prévu peut entraver le renforcement des capacités du personnel.

122. Le Comité recommande que l'UNRWA veille à ce que le bureau de Cisjordanie et le bureau de Gaza élaborent des plans de formation réalisables et accélèrent leur mise en œuvre, en particulier s'agissant des plans de formation obligatoires, afin d'améliorer en permanence les capacités de leur personnel.

123. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

8. Gestion des programmes et des projets

Publication du plan opérationnel annuel et des lettres de mission des hauts fonctionnaires

124. Selon le calendrier fixé dans la directive interne n° 21 de l'UNRWA, le plan opérationnel annuel doit être approuvé et promulgué en décembre de l'année précédant sa mise en œuvre. Après l'approbation du plan opérationnel annuel, le (la) Commissaire général(e) signe un contrat de mission de haut(e) fonctionnaire avec chaque directeur(trice) pour l'année en question. En outre, il est indiqué à l'article 1.3 des instructions techniques budgétaires sur l'exécution et le suivi du budget-programme que la lettre de mission adressée chaque année à l'ensemble des directeurs et directrices de département sur le terrain et au siège mentionnera les responsabilités dont ils doivent s'acquitter.

125. Le Comité a noté que le plan opérationnel annuel de l'UNRWA pour 2021 avait été promulgué le 4 juillet 2021, que 19 lettres de mission avaient été émises le 18 juillet 2021 et que 7 lettres de mission avaient été mises en attente et n'avaient pas été envoyées à la fin de 2021.

126. En outre, le Comité a noté que les 19 lettres de mission envoyées valaient toutes pour la période allant de juillet 2021 à décembre 2022, ce qui signifie que les lettres n'étaient pas émises sur une base annuelle et ne couvraient pas le premier semestre de 2021.

127. L'UNRWA a expliqué que, dans la pratique, la publication du plan opérationnel annuel suivait l'élaboration de la version définitive du budget annuel. Le retard global dans la publication du plan opérationnel annuel et le retard qui en a résulté dans la publication des contrats de mission des hauts fonctionnaires étaient dus au retard pris dans l'élaboration du budget annuel de 2021 et des instructions administratives et opérationnelles connexes, en raison de la situation financière de l'époque. Compte

tenu du retard pris dans la publication des lettres de mission, l'Office a décidé de prolonger les contrats pour qu'ils couvrent une période de 18 mois.

128. Le Comité est d'avis que les contrats de mission des hauts fonctionnaires sont un outil de gestion important dont l'Office a besoin pour assurer la continuité de la chaîne de commandement allant du (de la) Commissaire général(e) aux directeurs, et pour tenir ces derniers responsables, et qu'ils servent de base à l'évaluation de la performance des directeurs. En outre, des directives internes sont en train d'être promulguées par le Commissaire général pour établir les pouvoirs et les devoirs des principaux bureaux de l'Office, et les activités de celui-ci devraient être évaluées et intégrées aux directives internes.

129. Le Comité recommande que l'UNRWA publie les contrats de mission des hauts fonctionnaires en temps voulu, selon un cycle annuel strict, afin de renforcer la gestion et de faciliter l'évaluation de la performance.

130. Le Comité recommande également que l'UNRWA évalue le cycle annuel de planification des opérations et mette à jour la directive interne n° 21 sur la base de cette évaluation.

131. L'UNRWA a souscrit aux recommandations.

9. Gestion des achats et des marchés

Livraison des marchandises

132. Selon les chapitres 11.2 et 13.3.2 du manuel des achats de l'UNRWA (2015), un contrat comprend, au minimum, une clause pénale, qui est généralement appliquée lorsque les retards entraînent des coûts supplémentaires ou une perte de revenus ou d'autres avantages pour l'Office.

133. Le Comité a examiné les 309 commandes de marchandises passées par le siège à la fin du mois de septembre 2021 et a constaté que les marchandises correspondant à 34 bons de commande n'avaient pas été livrées à temps, le retard maximal observé étant de 227 jours. Les contrats relatifs à ces commandes ne comportaient pas de clause pénale ; par conséquent, aucune indemnité de retard n'a été réclamée aux vendeurs dans ces cas.

134. Le Comité a également examiné la liste des commandes passées pour 2021 par le bureau de Gaza et a noté qu'au 30 septembre 2021, la livraison des marchandises était retardée pour 303 commandes en cours, ce qui représentait 54 % de la quantité totale de marchandises à recevoir. Le retard varie de 29 jours à 457 jours. En outre, à partir d'un échantillon de sept de ces commandes retardées, le Comité a constaté que les contrats ne comportaient pas de clause pénale adéquate. Le bureau de Gaza n'a pas facturé de pénalité pour les retards de livraison causés par le fournisseur.

135. De plus, le Comité a noté qu'aucune clause pénale n'était clairement énoncée dans les conditions générales des contrats d'achats de l'UNRWA.

136. L'UNRWA a expliqué que certaines commandes avaient été retardées au bureau de Gaza en raison de restrictions imposées aux ports et aux expéditions, tandis que certaines exigeaient une livraison partielle à la demande des utilisateurs finaux, indépendamment de la date d'émission indiquée.

137. Le Comité estime que la proportion élevée de livraisons retardées peut être le signe d'une lacune au niveau de la gestion et du suivi des commandes. En outre, l'absence d'une clause pénale claire ou de facturation d'indemnités en cas de retard de livraison peut affaiblir la capacité de l'UNRWA de garantir la livraison en temps voulu des articles achetés.

138. **Le Comité recommande que l'UNRWA réalise une étude de faisabilité en vue d'introduire une clause pénale claire dans les contrats d'achat de biens et de services et veille à ce que cette clause soit appliquée conformément aux dispositions du manuel des achats.**

139. **Le Comité recommande également que l'UNRWA renforce la gestion des commandes et accélère leur exécution afin de réduire les retards de livraison.**

140. L'UNRWA a souscrit aux recommandations.

Évaluation de la performance des fournisseurs au bureau de Gaza

141. Selon le paragraphe 3.3, relatif à la gestion des fournisseurs, du manuel des achats de l'UNRWA (2015), la performance des fournisseurs doit être évaluée de manière régulière et continue. L'évaluation de la performance comprend trois niveaux : a) aucun marché n'est attribué par un bureau avant que les rapports de performance ne soient reçus du Groupe de la gestion des marchés pour tous les fournisseurs potentiels ; b) la performance effective est évaluée après l'exécution du contrat ; c) tous les contrats exécutés sont notés et font l'objet d'un rapport aux fournisseurs, assorti de recommandations du Groupe de la gestion des marchés.

142. Le Comité a noté que, depuis janvier 2020, le bureau de Gaza n'avait ni soumis un rapport d'évaluation après l'exécution d'un contrat, ni noté tous les contrats exécutés, ni fait rapport aux fournisseurs.

143. Le bureau de Gaza a expliqué qu'en 2020 et en 2021, le mécanisme de suivi systématique de la performance était toujours en place. Cependant, aucune lettre officielle d'évaluation n'a été émise, en raison des retards causés par l'arrêt mondial des expéditions face à la COVID-19.

144. Le Comité est d'avis que le fait de ne pas évaluer régulièrement la performance des fournisseurs n'est pas conforme aux exigences du manuel des achats de l'UNRWA.

145. **Le Comité recommande que l'UNRWA fasse en sorte que le bureau de Gaza évalue régulièrement la performance des fournisseurs existants afin de faciliter la gestion des fournisseurs.**

146. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

10. Informatique et communications

Réunions du Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications

147. La section 3.4 de la version finale du mandat du Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications, publiée le 10 février 2019, établit que l'organe se réunira au moins tous les trimestres.

148. À cet égard, il est important de noter que l'objectif de ces réunions est de superviser la stratégie globale de gestion de l'information de l'UNRWA, y compris la gestion de l'informatique et des processus, les exigences en matière de rapports et d'analyse, l'infrastructure informatique physique et tous les logiciels nécessaires pour parvenir à une gestion efficace de l'information. Le Conseil de gouvernance est également responsable des processus couvrant l'évaluation, l'orientation et le suivi des activités relatives à l'informatique et aux communications pour l'UNRWA.

149. Le Comité a noté que la dernière réunion du Conseil de gouvernance s'était tenue le 12 décembre 2019. Les membres du Conseil qui n'étaient pas au siège à Amman à ce moment avaient participé à la réunion par Microsoft Teams. La réunion

du premier trimestre 2020 a été annulée en raison de la pandémie de COVID-19. Aucune réunion ne s'est tenue depuis 2020.

150. L'UNRWA a indiqué que les activités du Conseil de gouvernance avaient été suspendues par le Bureau du Commissaire général jusqu'à ce qu'un nouveau mandat soit rédigé afin d'intégrer le Conseil au Groupe consultatif exécutif, qui est en activité depuis la fin du mois d'octobre 2021. Le Comité a noté que le mandat avait été révisé deux fois, le 15 novembre 2020 et le 13 avril 2021, et qu'il était toujours à l'état de projet.

151. Ayant demandé le document par lequel les activités du Conseil de gouvernance avaient été suspendues, le Comité s'est vu remettre un courriel en date du 19 octobre 2020, dans lequel le Commissaire général indiquait aux membres du Comité de gestion que la Commissaire générale adjointe examinerait plus avant avec les directeurs ou les présidents concernés les changements qu'il était proposé d'apporter au Conseil.

152. Compte tenu des responsabilités importantes du Conseil de gouvernance et du fait qu'il ne s'est pas réuni depuis près de deux ans, le Comité estime qu'il serait pratique et faisable d'organiser des visioconférences pendant la pandémie, et qu'il est essentiel que l'UNRWA publie le nouveau mandat en temps utile.

153. Le Comité recommande que l'UNRWA définisse et publie le nouveau mandat du Conseil de gouvernance selon un calendrier déterminé et organise suffisamment de réunions du Conseil pour que celui-ci puisse s'acquitter de ses responsabilités en matière de gouvernance de l'informatique et des communications.

154. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Évaluation de la mise en œuvre de la stratégie d'informatique en nuage

155. Dans la section 3.4 de la stratégie d'informatique en nuage du Département de la gestion de l'information et de l'informatique pour la période 2020-2024, il est indiqué que la bonne mise en œuvre de la stratégie serait mesurée par la migration vers le nuage de la messagerie électronique et de deux applications essentielles de l'UNRWA en deux ans.

156. Le Comité a été informé que la messagerie électronique de l'Office était passée de serveurs sur site à un hébergement en nuage, conformément à la stratégie. La plateforme d'apprentissage numérique a été conçue et lancée sur le nuage. Il est également prévu de faire migrer un certain nombre d'applications vers le nuage.

157. Le Comité a noté que la stratégie relative à l'informatique en nuage n'incluait pas de marche à suivre pour faire migrer la messagerie électronique de l'UNRWA et deux applications essentielles. Depuis septembre 2021, dans le cadre de sa stratégie donnant la priorité à l'informatique en nuage, le Département met en œuvre un projet, qui n'est pas couvert par la stratégie d'informatique en nuage, visant à migrer huit systèmes vers le nuage, s'il y a lieu, avant juillet 2022, les premiers résultats devant être visibles en octobre 2021.

158. Compte tenu du fait que 138 progiciels et autres systèmes et applications, utilisant des technologies différentes, appartiennent à des référents processus métier différents, issus de différents secteurs d'activité et bureaux de l'UNRWA, le Comité estime que les résultats permettant de mesurer la bonne mise en œuvre de la stratégie sont limités et ne couvrent pas la totalité de la période de mise en œuvre, qui est de cinq ans.

159. **Le Comité recommande que l'UNRWA poursuive l'évaluation des systèmes et applications existants qui pourraient être migrés vers le nuage et mette à jour les résultats attendus de la stratégie d'informatique en nuage en établissant un plan d'action qui corresponde à la période de mise en œuvre, qui est de cinq ans.**

160. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Formation de sensibilisation à la continuité des opérations parmi les membres du personnel du Département de la gestion de l'information et de l'informatique

161. Dans la section 4.6 du plan de continuité des opérations de gestion de l'information et de l'informatique publié en novembre 2020, il est indiqué qu'une formation de sensibilisation à la continuité des opérations doit être dispensée à tous les membres du Département de la gestion de l'information et de l'informatique et intégrée aux informations contextuelles et aux exercices.

162. Afin d'examiner le déroulement de la formation de sensibilisation à la continuité des opérations, le Comité a demandé des informations sur le plan de formation et les résultats obtenus depuis la publication du plan. L'UNRWA a informé le Comité qu'aucune formation de ce type n'avait été dispensée aux membres du personnel du Département.

163. Le Comité est d'avis que la continuité des opérations doit être assurée pour que l'UNRWA reste opérationnel après un événement indésirable, car les cybermenaces se multiplient et la tolérance aux temps d'indisponibilité diminue. Une formation de sensibilisation à la continuité des opérations pourrait améliorer la capacité du personnel du Département de faire rapidement face aux urgences et réduire le risque de perte de données et d'atteinte à la réputation.

164. **Le Comité recommande que l'UNRWA mette au point et dispense une formation pour sensibiliser tous les membres du personnel du Département de la gestion de l'information et de l'informatique à l'importance de la continuité des opérations.**

165. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

11. Gestion de l'éducation

Classes de plus de 40 élèves

166. Selon la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour la période 2016-2021, la réforme du programme d'éducation de l'Office a pour objet d'aider à répondre à l'évolution des exigences du système éducatif au XXI^e siècle en permettant un changement transformateur et systémique au niveau des politiques, des stratégies et des opérations. La mise en œuvre de la réforme de l'éducation est un investissement à long terme visant à renforcer l'offre d'éducation de base proposée par l'Office afin qu'elle corresponde mieux aux besoins des élèves réfugiés de Palestine. En outre, dans le rapport d'activité annuel 2020 de l'UNRWA, le résultat stratégique 3, à savoir faire en sorte que les enfants en âge d'aller à l'école bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement, donne des indicateurs de référence pour le pourcentage de classes dépassant les seuils fixés en ce qui concerne le nombre d'élèves par classe (25 ou moins : 4,1 % ; plus de 40 : 52,7 %).

167. Le Comité a noté que le pourcentage de classes comptant plus de 40 élèves au bureau de Gaza était de 61,4 % au cours de l'année scolaire 2018/19 et de 63,9 % en 2019/20, ces deux chiffres étant supérieurs au pourcentage de référence de 52,7 %. Au cours de l'année scolaire 2020/21, ce pourcentage était de 63,3 %, ce qui n'indique aucune amélioration significative par rapport à l'année précédente.

168. Le Comité a également noté que le bureau de Gaza tentait de résoudre le problème de la taille des classes en construisant des écoles et en augmentant le nombre de classes. En 2021, quatre écoles étaient en cours de construction à Gaza en vue d'accueillir 3 400 élèves. Toutefois, selon le rapport d'avancement des travaux, la construction de ces écoles a été reportée. Les dates de fin des travaux pour deux écoles, à Zannah et Machtal, ont été décalées de début avril 2021 à fin décembre 2021.

169. Le bureau de Gaza a expliqué que le pourcentage de classes de plus de 40 élèves dépendait principalement de la taille moyenne globale des classes. Pour les années scolaires 2019/20 et 2020/21, la taille moyenne des classes était de 41,2 élèves. Cette taille est régie par les normes du siège de l'UNRWA publiées chaque année pour aider les bureaux à constituer les classes. La plupart des écoles de l'Office dépendant du bureau de Gaza sont des établissements construits à dessein. Le bureau de Gaza s'attend à ce que le pourcentage de classes de plus de 40 élèves reste élevé, même avec les écoles supplémentaires qui doivent être construites.

170. Le Comité est d'avis que le retard pris dans la construction de deux écoles a eu des répercussions sur 2 000 élèves pendant l'année scolaire 2021/22. La forte proportion de classes de plus de 40 élèves pourrait avoir une incidence sur l'offre d'une éducation de base de qualité aux enfants en âge d'aller à l'école.

171. La Commission recommande que l'UNRWA veille à ce que son bureau de Gaza accélère la construction des écoles, commence à les exploiter dès que possible et utilise des méthodes souples pour déterminer la taille des classes afin de réduire la proportion de classes comptant plus de 40 élèves.

172. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

12. Gestion du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps

Demandes de prolongation du délai contractuel d'exécution

173. L'instruction technique n° 1 du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps prévoit que les entrepreneurs doivent être encouragés à informer par écrit le (la) directeur(trice) des travaux, le plus tôt possible, de tout événement susceptible d'entraîner un retard dans l'exécution du contrat. En outre, les prorogations de délai, si elles sont justifiées, doivent être accordées immédiatement et non pas à la fin de la période contractuelle.

174. Le Comité a examiné les demandes de prolongation de délai pour les travaux de construction faites au bureau de Gaza en 2021 et a noté que 8 des 16 demandes (soit 50 %) avaient été soumises après la fin du délai d'exécution initial et approuvées après la date d'achèvement révisée.

175. L'UNRWA a expliqué que les entrepreneurs et lui-même devaient faire face à plusieurs conditions nouvelles et imprévues qui étaient cause d'incertitude, comme la pandémie de COVID-19, les guerres et les périodes fréquentes et prolongées de fermeture des frontières.

176. Le Comité est d'avis que l'approbation des demandes après la date d'achèvement révisée est une pratique qui n'est ni raisonnable ni conforme à l'instruction technique.

177. Le Comité recommande que l'UNRWA veille à ce que son bureau de Gaza examine les causes des retards, approuve en temps utile la prolongation des délais accordés aux entrepreneurs et délivre les approbations de prolongation le plus tôt possible pendant ou après les situations imprévues ou les situations d'urgence.

178. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

13. Département du microfinancement

Taux d'intérêt des produits de microfinancement

179. Dans son précédent rapport d'audit (A/76/5/Add.4), le Comité a fait remarquer que le taux d'intérêt annuel pour les trois types de prêt les plus importants (prêt aux microentreprises, prêt aux ménages ayant à leur tête une femme et prêt à la consommation) était élevé (24 %) dans quatre bureaux et a recommandé que l'UNRWA réexamine de manière régulière les taux d'intérêt applicables aux trois types de prêt susmentionnés et s'emploie à en réduire le montant.

180. L'UNRWA a informé le Comité que le Département du microfinancement avait examiné les taux d'intérêt et déterminé qu'il n'était pas possible de les réduire, étant donné que le Département n'est pas financé par le Fonds général ou les subventions des donateurs et qu'il doit être autosuffisant pour pouvoir se développer et étendre son activité à de nouvelles zones.

181. Le Comité a de nouveau examiné cette question et a noté que les taux d'intérêt appliqués par le Département du microfinancement en 2021 étaient toujours élevés. Sur la base de son analyse des résultats obtenus par le Département du microfinancement en 2021, ainsi que des chiffres des années précédentes, il a déterminé qu'en 2021, les frais de fonctionnement avaient diminué de 8,1 % par rapport à 2019, et que les traitements des hauts fonctionnaires avaient augmenté de 16,5 %.

182. Sur les trois dernières années, les traitements et autres charges connexes ont représenté en moyenne 75,7 % du total des frais de fonctionnement. Malgré la crise sanitaire et la baisse des revenus en 2020, les traitements des hauts fonctionnaires ont augmenté de 9,1 %. En 2019, la direction de l'Office comptait sept membres, contre six en 2020 et en 2021. Les traitements des hauts responsables ont néanmoins continué à augmenter.

183. L'UNRWA a expliqué que l'augmentation des traitements des hauts responsables était due à des ajustements monétaires apportés en application d'une décision de l'administration de l'Office, qui a voulu protéger les bureaux de Cisjordanie et de Gaza de la dévaluation du dollar.

184. Le Comité a noté qu'en plus des taux d'intérêt élevés pratiqués, le Département du microfinancement imposait aux réfugiés une pénalité de 1 % pour les versements mensuels en retard. De 2019 à 2021, les recettes annuelles moyennes provenant des pénalités se sont établies à 215 408 dollars, soit 2,6 % des recettes d'exploitation moyennes. Cette pénalité constitue une charge supplémentaire pour les réfugiés qui n'ont pas les moyens de rembourser à temps.

185. Le Comité a également noté que le résultat prévu pour 2021 (c'est-à-dire le nombre de clients bénéficiant de microcrédits à la fin de l'année) était initialement de 48 005 et qu'il avait été abaissé à 35 238 par le Département du microfinancement. Le nombre effectif de clients ayant reçu des microcrédits s'est élevé à 29 111, soit 83 % de l'objectif annuel ajusté. La valeur totale effective des microcrédits était de 25,42 millions de dollars, soit 86 % de l'objectif annuel ajusté. La productivité des responsables des prêts a continué de diminuer de 2019 à 2021.

186. Le Comité a réexaminé le degré d'autosuffisance opérationnelle du Département du microfinancement, pour déterminer si les recettes d'exploitation tirées du programme de microfinancement étaient suffisantes pour couvrir les dépenses totales y relatives. Il a noté que l'autosuffisance opérationnelle du Département pour les cinq années de 2017 à 2021 était respectivement de 147 %, 148 %, 136 %, 65 % et 107 %, ce qui indique que le Département était très nettement autosuffisant, malgré la COVID-19 et les autres difficultés rencontrées en 2020. En outre, il a constaté que,

depuis son adoption, la méthode de calcul du taux d'intérêt n'avait pas été revue de façon dynamique pour tenir compte de l'évolution des conditions opérationnelles.

187. L'UNRWA a expliqué que le Département du microfinancement s'attachait à revoir régulièrement ses taux d'intérêt. Les taux d'intérêt des prêts aux microentreprises et des prêts à la consommation n'ont pas diminué, mais le taux d'intérêt des prêts aux ménages ayant à leur tête une femme est passé de 26,4 % à 24 % en 2018 en Cisjordanie et de 30 % à 24 % en 2019 en République arabe syrienne.

188. Le Comité recommande de nouveau que l'UNRWA s'attache à faire baisser les taux d'intérêt pratiqués par le Département du microfinancement pour les trois principaux types de prêt, en envisageant notamment de réduire les frais de fonctionnement et d'améliorer la productivité en matière de prêts.

189. L'UNRWA n'a pas souscrit à la recommandation et a fait savoir que l'examen des taux d'intérêt faisait partie des activités en cours. Tout changement dépendra d'une multitude de facteurs.

190. Le Comité est d'avis que, compte tenu de la diminution des frais généraux de fonctionnement et de l'amélioration de l'autosuffisance opérationnelle du Département, l'UNRWA peut étudier la possibilité de réduire les taux d'intérêt des produits de microfinancement.

Offre de prêts aux jeunes réfugiés

191. Le Département du microfinancement propose huit types de prêt, qui s'adressent aux ménages ainsi qu'aux microentreprises et aux petites entreprises et visent à encourager la consommation et les investissements des familles dans l'éducation, la santé et le logement.

192. Le Comité a examiné la répartition des types de prêt et a noté qu'au total, 29 111 prêts avaient été versés à des clients en 2021. Il s'agissait principalement (à 93 %) de prêts à la consommation, de prêts aux microentreprises et de prêts accordés aux ménages ayant à leur tête une femme. Les autres types de prêt, tels que les prêts aux ménages et les « crédits plu » aux microentreprises, ne représentaient que 6 % des prêts. Aucun prêt n'a été accordé à des start-ups dirigées par des jeunes en 2020 ou en 2021.

193. L'UNRWA a expliqué que les prêts accordés aux start-ups dirigées par des jeunes avaient été supprimés en raison de la faible demande et qu'il s'efforçait de proposer des prêts aux jeunes dans le cadre des prêts aux microentreprises en fusionnant les deux produits et en précisant que l'entreprise devait avoir été créée au moins trois mois avant l'octroi du prêt. De cette manière, il atténue le risque que l'entreprise ne soit pas créée après la réception du prêt. L'idée est que lorsqu'une personne a investi une certaine somme d'argent, elle souhaite sérieusement poursuivre l'activité.

194. Dans la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour la période 2016-2021, les jeunes sont définis comme les personnes âgées de 15 à 24 ans. Le Comité a noté que les prêts accordés aux jeunes dans le cadre du crédit aux microentreprises représentaient 2,4 % du total des prêts décaissés en 2021.

195. Le Comité est d'avis qu'il est important que l'UNRWA continue de diversifier son portefeuille de produits, notamment en améliorant les prêts destinés aux jeunes réfugiés afin de répondre à leurs besoins particuliers.

196. Le Comité recommande que l'UNRWA continue d'élargir son action auprès des jeunes réfugiés.

197. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Respect des dispositions des manuels opérationnels

198. Selon le manuel opérationnel du bureau de République arabe syrienne, il est obligatoire d'avoir un(e) garant(e) pour emprunter un montant supérieur à 600 001 livres syriennes. Le manuel opérationnel du bureau de Cisjordanie fait obligation aux garants qui demandent un prêt au Département du microfinancement d'avoir eux-mêmes un ou une garant(e). En outre, il y est indiqué que, pour les prêts aux microentreprises ou les prêts à la consommation d'un montant de 200 à 400 dinars jordaniens, la période de remboursement peut atteindre au maximum 11 mois.

199. D'après les conditions générales des manuels opérationnels du Département du microfinancement, l'âge du ou de la client(e) doit être compris entre 18 et 75 ans. Le manuel opérationnel sur les prêts à la consommation du bureau de Jordanie précise que les emprunteurs doivent avoir au moins 18 ans et ne doivent pas avoir plus de 75 ans à la fin de la durée du prêt.

200. Le Comité a examiné la liste des prêts décaissés en 2021 et a noté que, en République arabe syrienne, 12 prêts de plus de 600 001 livres syriennes avaient été accordés sans qu'il y ait de garants et que, en Cisjordanie, 5 garants avaient demandé et obtenu un prêt pour eux-mêmes sans avoir de garants.

201. Le Comité a également noté que six prêts avaient été accordés à des personnes âgées de moins de 18 ans et trois à des personnes âgées de plus de 75 ans, et que six emprunteurs jordaniens auraient plus de 75 ans à la fin de la durée du prêt.

202. En outre, les périodes de remboursement de six prêts d'un montant de 200 à 400 dinars jordaniens étaient comprises entre 12 et 15 mois, ce qui dépasse les périodes de remboursement prescrites dans le manuel opérationnel du bureau de Cisjordanie.

203. L'UNRWA a fait savoir que, sur les 12 prêts sans garant accordés en République arabe syrienne, 3 avaient des garants qui n'avaient pas été saisis dans le système informatique de gestion des prêts. L'administration a également indiqué que le calcul de l'âge dans le système n'était pas limité au nombre exact de jours.

204. Le Comité estime qu'il est important que les vérifications concernant les garants obligatoires soient strictement conformes aux dispositions des manuels opérationnels et que l'âge des demandeurs de prêts soit examiné de manière approfondie conformément aux manuels.

205. Le Comité recommande que l'UNRWA renforce le respect des dispositions des manuels opérationnels et améliore les contrôles relatifs aux garants obligatoires afin que seuls les clients éligibles puissent demander des prêts.

206. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Stratégie d'investissement des excédents de trésorerie et d'équivalents de trésorerie

207. S'agissant de la mission du Département du microfinancement, le Comité a été informé que le Département s'efforçait d'améliorer la qualité de vie des propriétaires de petites entreprises, des microentrepreneurs et des ménages pauvres en proposant des prêts et d'autres services financiers qui ont pour effet de soutenir l'emploi, de réduire le chômage et la pauvreté, d'accroître l'autonomie économique des femmes et des jeunes et d'offrir aux réfugiés de Palestine et à d'autres groupes vulnérables et marginalisés des possibilités de générer des revenus et de se constituer un capital.

208. Le Comité a noté que les soldes de trésorerie et d'équivalents de trésorerie s'élevaient à 27,29 millions de dollars à la fin de 2021 et à 29,24 millions de dollars au 31 décembre 2020. En Jordanie, les prêts à court et à long terme s'élevaient à 6,29 millions de dollars, tandis que le montant de la trésorerie et des équivalents de

trésorerie était de 12,30 millions de dollars, soit presque le double du montant des prêts.

209. Le Comité a également noté que les recettes provenant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'établissaient à 807 382 dollars en 2021 et à 900 291 dollars en 2020. Les taux d'intérêt sur les dépôts bancaires détenus en dollar des États-Unis étaient compris entre 2,25 % et 3,25 % et ceux sur les dépôts bancaires détenus en dinar jordanien entre 1,5 % et 5,50 %. Les taux d'intérêt ont été négociés avec les banques pour obtenir le meilleur prix. Aucune stratégie d'investissement indépendante n'a été appliquée aux espèces en caisse.

210. L'UNRWA a informé le Comité que le solde de trésorerie était élevé en raison du fort ralentissement des opérations face à la crise sanitaire. En 2021, le Département du microfinancement n'a effectué que des décaissements qu'il jugeait prudents ; en 2022, il réduira le montant qu'il investit sur le marché. Le fonds autorenouvelable est destiné à être investi dans le portefeuille de prêts. À la fin de l'année 2021, son solde s'élevait à 35,15 millions de dollars.

211. Le Comité est d'avis que le grand volume de liquidités pourrait avoir une incidence sur l'efficacité de l'utilisation des fonds et la prestation de services de crédit aux réfugiés de Palestine.

212. Le Comité recommande que l'UNRWA élabore une stratégie pour investir l'excédent de liquidités du Département du microfinancement afin que les fonds soient utilisés de façon plus efficace.

213. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Intégration de l'outil de calcul des pertes sur crédit attendues dans le système informatique de gestion des prêts

214. Les instructions techniques financières du Département du microfinancement prévoient que la provision pour pertes sur crédit relative à tous les actifs financiers soit comptabilisée en utilisant la méthode de la perte sur crédit attendue selon la Norme internationale d'information financière 9 et soit calculée dans le système informatique de gestion des prêts et téléchargée dans le système de gestion financière (SAP).

215. Le Comité a noté que les défaillances de paiement et la constitution de provisions signalées aux fins du calcul de la perte sur crédit attendue pour les portefeuilles de prêts en cours n'étaient pas intégrées dans le système informatique de gestion des prêts, et que la perte sur crédit attendue était calculée manuellement.

216. L'UNRWA a fait savoir qu'au moment de l'audit, il n'y avait aucune association entre le système informatique de gestion des prêts et la constitution de provisions pour pertes et les calculs selon la Norme internationale d'information financière 9 qui figuraient dans la balance des comptes SAP. Il s'agit d'un projet mené actuellement avec le prestataire de services informatiques. Le Département du microfinancement a choisi d'utiliser une feuille de calcul Excel sur la base d'une décision de l'administration et d'une analyse minutieuse, comme c'est le cas pour toutes les autres instructions de microfinancement relatives à la Palestine établies jusqu'à présent. Toutefois, l'automatisation et l'intégration de l'outil de calcul de la Norme internationale d'information financière 9 sont prévues pour 2022.

217. Le Comité considère que le calcul de la perte sur crédit attendue est complexe et qu'il fait intervenir des processus dynamiques fondés sur le risque de crédit croissant, décelé en trois étapes, d'un portefeuille de prêts en cours. Le calcul manuel de la perte sur crédit attendue à l'aide d'une feuille de calcul Excel pourrait augmenter le risque d'inexactitudes et d'ajustements manuels.

218. Le Comité recommande que l'UNRWA automatise et intègre le calcul des pertes sur crédit attendues dans le système informatique de gestion des prêts afin d'éviter les erreurs faites en raison de méthodes manuelles et d'accroître l'efficacité.

219. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

C. Informations communiquées par l'administration

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

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

221. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'UNRWA a informé le Comité qu'il avait enregistré des pertes et comptabilisations en pertes d'un montant de 2,71 millions de dollars pour l'année, qui se décompose comme suit : 1,71 million de dollars de pertes sur prêts ; 0,16 million de dollars de pertes sur créances ; 0,69 million de dollars de pertes sur stocks, détectées lors de l'évaluation des stocks ; 0,15 million de dollars de pertes sur immobilisations ; 1 dollar de pertes en trésorerie (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

222. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'UNRWA a indiqué avoir procédé à des versements à titre gracieux d'un montant de 55 321,75 dollars en 2021, principalement aux bénéficiaires des jugements du Tribunal du contentieux administratif de l'Office relatifs aux congés spéciaux sans solde et aux préjudices corporels.

3. Cas de fraude ou de présomption de fraude

223. Conformément à la Norme internationale d'audit 240, le Comité planifie ses audits des états financiers de manière à pouvoir raisonnablement s'attendre à repérer les inexactitudes et irrégularités significatives, y compris celles qui résultent de la fraude. On ne peut cependant pas compter sur notre audit pour relever toutes les inexactitudes ou irrégularités. C'est à l'administration qu'incombe au premier chef la responsabilité de prévenir et de détecter la fraude.

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

225. Au cours de l'année considérée, le Comité n'a décelé aucun cas de fraude, hormis les cas de fraude et de présomption de fraude déjà signalés par l'Office et communiqués dans le présent rapport. Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et à l'annexe y relative, l'UNRWA a signalé au Comité 47 cas de fraude avérée ou présumée en 2021. Pour 20 de ces cas (43 %), une enquête a été classée au cours de l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 3 705,61 dollars. Les 27 autres

cas (57 %) font toujours l'objet d'une enquête. Au 31 décembre 2021, le nombre cumulé de cas faisant toujours l'objet d'une enquête se décomposait comme suit : 2 cas au titre de 2018, 5 au titre de 2019, 11 au titre de 2020 et 27 au titre de 2021. Le Comité encourage le Département des services de contrôle interne à continuer d'accélérer le rythme des enquêtes en cours. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des cas de fraude avérée ou présumée.

D. Remerciements

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

Le Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Jorge **Bermúdez**

L'Auditeur général de la Cour des comptes
de la République populaire de Chine
(Auditeur principal)
(Signé) **Hou Kai**

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

Le 21 juillet 2022

Annexe I

État d'application des recommandations jusqu'à l'année financière terminée le 31 décembre 2020

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
1	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 31	L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, a) d'accélérer l'attribution d'un numéro d'inventaire physique pour chaque actif inscrit dans le registre des immobilisations géré par le système REACH aux fins d'un meilleur suivi et d'une surveillance plus aisée des actifs ; b) de concevoir un dispositif d'identification unique afin de relier le système REACH aux autres systèmes utilisés pour enregistrer les actifs fixes ; c) d'accélérer le rapprochement entre le nombre de véhicules inscrits dans le système REACH et celui des véhicules repris dans le système de gestion du parc.	Le système de code-barres aura été déployé dans tous les bureaux de secteur avant la fin du deuxième trimestre de 2022. La procédure de recrutement de la personne qui sera à la tête de la Division des achats et de la logistique pour le Liban, Gaza et la Cisjordanie est en cours et va s'accélérer.	Le Comité a examiné les informations fournies par l'Office et considère, compte tenu des progrès réalisés jusqu'à présent, que la recommandation est en cours d'application.		X		
2	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 123	Le Comité recommande que l'Office achève sans tarder les plans de continuité des opérations pour le siège et les bureaux de secteur afin d'assurer la continuité des services et de renforcer la sécurité des ressources de l'Office en cas d'incident majeur.	Une série de documents portant sur les plans de continuité des opérations du siège et des bureaux de secteur, y compris des documents relatifs à la COVID-19, a été fournie par l'administration. Cette dernière a indiqué que les dispositions y figurant étaient déjà appliquées et que ces documents seraient continuellement mis à jour.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et de la pertinence des documents fournis, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
3	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 49	Le Comité recommande à l'Office : a) de mettre à jour son organigramme et sa directive interne n° 3, de manière à y faire figurer les nouveaux départements et divisions ; b) de faire connaître son effectif réel dans ses demandes et rapports au Siège de l'ONU concernant les avances imputées sur le budget ordinaire pour financer les postes de fonctionnaire international.	S'agissant de la partie a) de la recommandation, une nouvelle directive interne, à savoir la directive n° 2, est entrée en vigueur le 24 août 2021. L'information a été diffusée à l'échelle de l'Office le 15 septembre 2021 et une version à jour de la directive est disponible sur l'intranet de l'Office. La partie b) est quant à elle déjà considérée comme appliquée.	Le Comité a demandé et obtenu une copie de la nouvelle version de la directive interne et considère que cette recommandation a été appliquée.	X			
4	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 138	L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire des démarches assidues auprès des garants des débiteurs défaillants pour recouvrer les sommes dues depuis longtemps et de consulter le Bureau des affaires juridiques, notamment au sujet des actions qui pourraient être intentées à l'encontre des garants ; b) de procéder à des analyses d'admissibilité avant d'accorder des prêts et d'éviter d'en accorder à des clients dont les garants refusent de justifier de leurs revenus mensuels, afin de réduire les risques de recouvrabilité en cas de défaillance ; c) de modifier les directives de 2012 relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit de sorte que les	L'Office a fait savoir qu'il n'accordait pour l'instant pas de prêts en raison de la crise économique et financière qui frappait le pays, indiquant toutefois que le point b) de la recommandation serait pleinement appliqué à la reprise de cette activité. L'échéance a été fixée au troisième trimestre de 2022.	Après examen des mesures prises et des informations communiquées par l'Office, le Comité estime que les parties a) et c) de la recommandation ont été appliquées, la partie b) étant par contre considérée comme en cours d'application. Dans son ensemble, la recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
5	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 142	pénalités de retard passent de 5 % à 2 %. Le bureau de l'UNRWA au Liban a accepté, comme le Comité le recommandait, de veiller à ce que la configuration dans le système d'information de gestion des prêts de tous les rapports importants mentionnés dans le contrat permette une meilleure gestion du portefeuille de prêts relevant du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit.	En raison de la pandémie de COVID-19 et des restrictions de voyage en découlant, les opérations visant à réviser le programme dans son ensemble ont été suspendues. L'Office a annoncé la création d'un poste de consultant, dont le (la) titulaire sera chargé de commencer à travailler sur la restructuration de l'ensemble du programme, en vue notamment de l'améliorer. L'échéance a été fixée au troisième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et du fait que l'échéance ait été fixée au troisième trimestre de 2022, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
6	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 74	Le Comité recommande à l'Office d'appliquer des critères unifiés en ce qui concerne les délais de présentation des demandes d'indemnisation en cas de préjudice corporel, en harmonisant la règle correspondante du règlement du personnel recruté sur le plan régional avec la directive à l'intention du personnel et de maintenir une distinction appropriée entre le délai plus court nécessaire pour la notification initiale et celui plus long requis pour la présentation des demandes d'indemnisation.	L'Office a examiné l'approche suivie, au regard des observations formulées par le Comité, et déterminé que celle-ci n'était en effet pas conforme aux paragraphes 5 et 6 de la règle 106.4 du règlement du personnel recruté sur le plan régional. Le 1 ^{er} mars 2022, il a fourni au Comité un tableau résumant les problèmes de décalage constatés et les solutions proposées par le Département des ressources humaines pour y remédier.	Le Comité a examiné le document fourni par l'Office et noté que des critères unifiés concernant les délais de présentation des demandes d'indemnisation en cas de préjudice corporel avaient été définis. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
7	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 84	Le Comité recommande à l'Office de prendre des mesures pour diminuer la proportion de congés annuels ou d'avances de congés annuels commençant	Le Département des ressources humaines a pris de multiples mesures en 2021 et en 2022 pour que davantage de membres du personnel se	Compte tenu des mesures prises par l'Office et des informations que celui-ci lui a communiquées et au vu de l'examen qu'il a lui-même		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			avant qu'ils ne soient approuvés et de ne réserver cette possibilité qu'à des cas particuliers, afin de satisfaire aux dispositions de la partie I de l'article 1.1 de la directive n° 5/Rev.7 applicable au personnel recruté sur le plan régional, et de publier des circulaires ou des notes en conséquence.	conformement aux directives relatives à l'approbation préalable des congés annuels et avances de congés annuels. La proportion de congés annuels ou d'avances de congés annuels commençant avant d'avoir été approuvés est ainsi passée de 76 % au troisième trimestre de 2021 à 59 % au premier trimestre de 2022.	réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.				
8	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 104	Le Comité recommande que l'UNRWA examine toutes les instructions administratives et fasse en sorte qu'elles soient actualisées et harmonisées avec le manuel des achats.	Le nouveau manuel des achats et la directive interne n° 10 ont été approuvés et promulgués, avec une date d'entrée en vigueur au 1 ^{er} novembre 2021.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
9	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 129	Le Comité recommande à l'UNRWA de définir, dans un manuel ou dans des instructions, les conditions, restrictions et critères qui régissent le blocage et le déblocage d'un fournisseur.	Le nouveau manuel des achats a été approuvé et promulgué, avec une date d'entrée en vigueur au 1 ^{er} novembre 2021. Une instruction permanente sur l'agrément des fournisseurs a par ailleurs été mise en place le 21 mai 2021.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
10	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 182	Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'Office mette en place un système indépendant permettant de confirmer directement aux emprunteurs les versements effectués et les montants restant dus. Ce système pourrait être automatisé pour que les emprunteurs reçoivent régulièrement des messages	Un service de communication par SMS a été lancé en Jordanie le 23 septembre 2021. En République arabe syrienne, la situation est compliquée en raison de l'absence de prestataires de services capables de répondre aux exigences techniques imposées par le Département du microfinancement de l'Office.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
11	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 37	leur confirmant les versements reçus et le solde du prêt. Le Comité recommande que l'UNRWA prenne des mesures visant à améliorer l'examen des actifs pendant la comptabilisation, notamment la publication d'instructions à l'intention des utilisateurs qui présentent des demandes d'achat et du personnel du Département des achats et de la logistique qui traite les demandes d'achat et les commandes correspondantes.	Le bureau de Cisjordanie s'emploie activement à fournir des formations et un soutien opportuns aux parties concernées afin de veiller à ce que les bons codes soient sélectionnés. Il continue en outre de surveiller ce processus de sélection, tout en guidant et en appuyant le respect des directives.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et au vu des résultats obtenus dans le cadre des contrôles aléatoires effectués au sujet des informations relatives aux actifs figurant dans les bons de commande, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.		X		
12	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 47	Le Comité recommande que l'UNRWA examine la liste de tous les utilisateurs autorisés à approuver les notifications administratives et modifie les autorisations de manière à assurer une séparation appropriée des fonctions.	Un dispositif de séparation des droits d'accès, qui consiste à ajouter une étape de validation empêchant le chevauchement des droits relatifs à la gestion des ressources humaines lors du traitement d'un même dossier, a été déployé sur le serveur de production et testé avec succès.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.		X		
13	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 64	Le Comité recommande que l'UNRWA examine les fonctions actuellement attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés afin de s'assurer qu'elles sont claires et adaptées aux besoins de l'entité concernée et qu'il n'existe pas de conflit entre les fonctions attribuées aux utilisateurs.	L'examen des fonctions attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés est en cours de validation dans le cadre d'un atelier organisé avec le personnel d'enregistrement sur le terrain et s'achèvera d'ici au deuxième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
14	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 65	Le Comité recommande que l'UNRWA élabore une matrice des fonctions attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés sur la base des postes qu'ils occupent ou des tâches qui leur sont confiées afin de mieux contrôler ces fonctions.	L'examen de la matrice des fonctions attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés est en cours de validation dans le cadre d'un atelier organisé avec le personnel d'enregistrement sur le terrain et s'achèvera d'ici au deuxième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
15	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 126	Le Comité recommande que le bureau de Jordanie de l'UNRWA fasse le nécessaire pour utiliser des informations actualisées pour établir le coût de remplacement de ses stocks, dans le plein respect des normes IPSAS.	L'Office n'a pas accepté cette recommandation (voir les paragraphes 127 et 128 du document A/75/5/Add.4 , chap. II). Il est d'avis que le Comité ne s'est pas adressé au département compétent pour obtenir les détails voulus. Celui-ci n'a par ailleurs pas été en mesure d'évaluer correctement le scénario, ce qui a abouti à une recommandation non valable. L'Office invite le Comité à examiner la méthode utilisée pour établir le coût de remplacement afin de vérifier l'adéquation de la recommandation.	Compte tenu des pièces justificatives fournies par l'Office, des informations retirées du système REACH et de la position de l'Office sur cette question, le Comité considère que la recommandation est devenue caduque.				X
16	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 136	Le Comité recommande que l'UNRWA améliore ses contrôles de façon à assurer l'efficacité et la traçabilité du processus de distribution en faisant en sorte que les lots les plus anciens soient distribués en premier et qu'il tienne un registre des lieux où les lots sont distribués.	L'administration a déclaré que la pharmacie centrale avait fini de contrôler les numéros de lots de tous les articles disponibles, ainsi que ceux des nouveaux stocks arrivés dans les entrepôts de la pharmacie centrale.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et des résultats de l'examen réalisé sur un échantillon d'article, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
17	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 162	Le Comité recommande que l'UNRWA applique les paramètres relatifs aux mots de passe énoncés dans ses directives concernant le contrôle des accès pour tous les utilisateurs de l'ensemble de l'organisation.	Le projet est en cours d'exécution et s'achèvera à la fin du quatrième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			
18	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 186	Le Comité recommande que l'UNRWA évalue tous les rôles individuels attribués aux utilisateurs dans REACH et qu'il supprime ces rôles ou fixe par écrit les cas dans lesquels ceux-ci peuvent être approuvés.	Les rôles individuels ayant trait à la chaîne d'approvisionnement et aux finances ont été examinés et font actuellement l'objet de mises à jour visant à garantir que ceux-ci ne soient pas directement attribués aux utilisateurs. L'examen des rôles individuels se rapportant aux ressources humaines et des rôles individuels consacrés à deux modules ou plus, étape finale, est quant à lui en cours et s'achèvera au troisième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'analyse réalisée à leur sujet, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
19	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 201	Le Comité recommande que l'UNRWA mette à jour ses directives relatives au classement et à l'élimination des archives et fixe une méthode et un calendrier d'élimination de façon à gérer et à protéger les informations, en particulier les informations confidentielles, conformément aux normes en vigueur.	Des directives relatives à la gestion du cycle de vie de l'information ont été élaborées. Celles-ci n'ont toutefois pas été soumises au Comité exécutif, leur mise en œuvre exigeant des ressources supplémentaires. Compte tenu de la situation financière de l'Office, ce projet est actuellement en suspens et la date butoir a été fixée au premier trimestre 2023.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
20	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 202	Le Comité recommande que l'UNRWA harmonise les règles	Des directives relatives à la gestion du cycle de vie de l'information ont été élaborées,	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'examen qu'il		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			applicables au siège et aux différents bureaux de secteur.	mais elles n'ont pas été soumises au Comité exécutif, comme cela avait été demandé. Compte tenu de la situation financière de l'Office, ce projet est actuellement en suspens et la date butoir a été fixée au premier trimestre 2023.	a lui-même réalisé, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.				
21	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 29	Le Comité recommande à l'UNRWA d'analyser les données historiques et d'accélérer l'apurement des soldes de provisions, conformément à ses instructions techniques financières.	Les cas les plus anciens ont été comptabilisés en pertes. Les consignes actuellement en vigueur permettront de renforcer considérablement le contrôle et le suivi des opérations et, partant, d'éviter que de tels cas se reproduisent à l'avenir. Il est en outre prévu, conformément à la procédure de cessation de service, que l'Office attende de recevoir l'autorisation du Département de la gestion financière avant d'effectuer les versements visés.	Sur la base de son examen des preuves de comptabilisation en pertes et des informations figurant dans le système REACH, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.		X		
22	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 35	Le Comité recommande à l'Office de prêter une attention particulière aux indicateurs clés du cadre de suivi de la stratégie de mobilisation des ressources et de redoubler d'efforts pour atteindre les objectifs annuels qu'il s'est fixés.	Divers facteurs, tels que la préférence des donateurs pour les contributions préaffectées, la politique régionale et la situation économique des pays donateurs dans le contexte de la pandémie de COVID-19, peuvent limiter les résultats obtenus dans certains domaines. On trouve dans le plan de travail annuel du Département des relations extérieures des directives concernant la ligne de conduite que doit adopter l'Office – à la	Compte tenu des déclarations de l'Office et de l'analyse des informations fournies au sujet du plan de travail annuel, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
23	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 41	Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer et de tenir à jour un registre des enseignements tirés, conformément au manuel des procédures relatives aux projets de l'UNRWA, et d'accélérer la mise en place du groupe qui en sera chargé.	lumières du contexte, en constante évolution, de la collecte de fonds – pour atteindre les objectifs fixés dans la stratégie de mobilisation des ressources. L'Office ajuste sans cesse ses pratiques afin de minimiser les effets de ces facteurs et de garantir des résultats optimaux, au vu des circonstances.	Le recrutement d'un(e) chef pour le Bureau de gestion des projets stratégiques est en cours. À cet égard, il a été décidé, afin d'élargir le vivier de candidates et candidats, de reposter l'avis de vacance de poste du 16 novembre au 6 décembre 2021. La deuxième épreuve écrite des tests de recrutement est actuellement évaluée, et les entretiens devraient être programmés en avril 2022. L'Office souligne que la procédure de recrutement pour le poste en question est presque terminée et que les démarches administratives prendront bientôt fin.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X		
24	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 47	Le Comité recommande à l'UNRWA de reprendre la rédaction du manuel d'intervention d'urgence et d'en accélérer le déploiement.	Des progrès ont été réalisés dans la rédaction du manuel d'intervention d'urgence, grâce notamment à une analyse du retour d'expérience réalisée dans le sillage du conflit survenu à Gaza en mai 2021. Le Département de la	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
25	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 53	Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer un plan pluriannuel pour le déploiement progressif de la plateforme d'approvisionnement en ligne dans les bureaux de secteur.	planification entend s'atteler encore une fois à mobiliser des capacités supplémentaires en faisant appel à des Volontaires des Nations Unies pour poursuivre l'élaboration du manuel. Le déploiement du système d'approvisionnement en ligne dans les bureaux de secteur de l'UNRWA s'effectue en fonction des besoins. L'Office s'attelle à renforcer progressivement la capacité des entreprises locales à promouvoir les appels d'offres électroniques et entend déployer l'outil visé de manière échelonnée, en fonction de l'état de préparation et de la maturité du marché local, afin de ne pas limiter la concurrence. La Division des services centraux d'appui continuera donc de renforcer les capacités des entreprises locales. Il est prévu que le système d'approvisionnement en ligne soit pleinement déployé au premier trimestre de 2023.	Le Comité est conscient des efforts déployés par l'UNRWA et des progrès déjà réalisés. Il estime cependant que des mesures supplémentaires devront être adoptées pour veiller à ce que le système d'appels d'offres électroniques soit opérationnel à l'échelle de l'Office d'ici au premier trimestre de 2023. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
26	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 59	Le Comité recommande à l'UNRWA de fixer un calendrier pour le renouvellement des instructions relatives aux achats et de mettre à jour celles-ci en temps voulu afin de mieux orienter les activités d'achat.	Le nouveau manuel des achats et la directive interne n° 10 ont été approuvés et promulgués, avec une date d'entrée en vigueur au 1 ^{er} novembre 2021.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et de la documentation lui ayant été transmise, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
27	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 65	Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer un plan directeur annuel pour les principales activités d'achat.	Le plan d'approvisionnement en question a été élaboré par l'UNRWA en 2021.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et des documents analysés, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			
28	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 72	Le Comité recommande à l'UNRWA de revoir la procédure de classement des actifs et de renforcer ses contrôles afin d'éviter tout classement inapproprié et de garantir ainsi un calcul précis de la durée d'amortissement.	L'Office a mis à jour la procédure suivie et communiqué avec les différentes parties pour veiller à ce que celle-ci soit respectée.	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et des documents justificatifs fournis, le Comité considère que cette recommandation a été appliquée.	X			
29	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 79	Le Comité recommande à l'UNRWA de mettre au point des plans et des procédures globales pour faire en sorte que soit respecté le délai maximum fixé pour la procédure de sélection.	L'UNRWA a révisé et mis en œuvre la politique de sélection du personnel recruté sur le plan international et celle de sélection du personnel recruté sur le plan régional, ce qui a permis de rationaliser le processus de recrutement. En 2021 et en 2022, il a été demandé au Département des ressources humaines de recruter du personnel pour pourvoir 31 postes soumis à un recrutement international. En moyenne, la procédure de recrutement pour ces postes a pris moins de 70 jours, soit une durée bien en deçà des 120 jours prévus au titre de l'indicateur clé de performance. Les résultats obtenus sont la preuve de la volonté de l'Office de mener à bien toutes les	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
30	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 86	Le Comité recommande à l'UNRWA de veiller à la conformité des évaluations de la performance des membres du personnel non enseignant et enseignant au niveau du siège et des bureaux de secteur, respectivement, et de lier le système e-performance à un système de récompenses pour garantir la réalisation des objectifs fixés.	procédures de recrutement dans les délais prévus. Afin d'accroître le taux de conformité des évaluations de la performance, l'UNRWA a pris de nombreuses mesures ayant conduit à une augmentation significative du nombre d'évaluations menées à bien dans le système e-performance en 2021. Les taux d'achèvement pour 2021 étaient les suivants : 98,81 % pour le bureau de Gaza ; 99,16 % pour le bureau de Jordanie ; 86,54 % pour le bureau du Liban ; 99,63 % pour le bureau de République arabe syrienne ; 80,84 % pour le bureau de Cisjordanie ; 95,09 % pour l'Office dans son ensemble.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.		X		
31	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 93	Le Comité recommande à l'UNRWA de réduire encore le taux de divergence entre REACH et le Système d'information sur la gestion de l'éducation et de renforcer l'intégration des deux systèmes afin de garantir la cohérence de toutes les données relatives aux ressources humaines qui y figurent.	Au 16 juin 2021, l'Office était parvenu à abaisser les taux de divergence à 0,5 % pour le Système d'information sur la gestion de l'éducation et à 1,24 % pour le système REACH, des résultats qui ont depuis lors été maintenus. Cinq mesures supplémentaires ont été adoptées pour réduire encore le taux d'erreur. L'Office continue d'œuvrer à la prise de dispositions visant à garantir le maintien d'un faible taux de divergence.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.		X		
32	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 100	Le Comité recommande à l'UNRWA de procéder à des vérifications afin d'ajouter en	La liste du personnel repris dans le système e-performance a été comparée au tableau des	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			temps utile les membres du personnel manquants dans le système e-performance et de mieux associer ce système à REACH.	effectifs figurant dans le système REACH à deux reprises au cours de l'année 2021 afin d'en vérifier l'exactitude et de veiller à pouvoir gérer les évaluations de chaque membre du personnel. Un rapport a été généré pour vérifier que des lignes hiérarchiques précises avaient été définies pour tous les membres du personnel et que chacune de ces personnes était supervisée. L'association des deux systèmes a par ailleurs déjà été menée à bien, et des formulaires sont automatiquement créés dans le système e-performance au début des périodes d'évaluation. De plus, le Département des ressources humaines a lancé un projet de réforme du système d'e-performance pour simplifier le processus d'évaluation.	qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.				
33	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 106	Le Comité recommande à l'UNRWA de nommer les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels en veillant à l'égalité des genres, dans le respect de ses propres règles et procédures.	L'Office a expliqué qu'il se trouvait actuellement dans une période de transition, puisqu'il prenait des mesures pour changer la politique et prévoyait de modifier les critères concernant les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, et qu'il réglerait la question de la représentation des genres au moyen de nouvelles procédures sur l'exploitation et les abus	Le Comité a pris en considération les déclarations de l'Office et examiné les documents que celui-ci lui avait fournis. Les politiques et procédures relatives aux personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels ayant été mises à jour, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
34	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 112	Le Comité recommande que le bureau du Liban collabore avec le siège pour évaluer l'incidence possible de l'absence du contrat de mission et qu'il publie ce dernier en 2021.	sexuels au début de 2021. La circulaire n° 07/2010 relative au personnel serait révisée au cours du deuxième trimestre de 2021, une fois obtenues les ressources nécessaires à cette fin. Le contrat de mission a été signé par le Directeur aux affaires de l'UNRWA au Liban le 9 août 2021.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
35	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 118	Le Comité recommande à l'Office d'actualiser en temps voulu la directive n° 26 et sa politique de sécurité de l'information afin de tenir compte de l'environnement informatique actuel.	Les deux documents ont été révisés et leur version mise à jour a été présentée pour approbation. L'échéance a été fixée au deuxième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et des progrès réalisés dans la mise à jour des documents visés, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
36	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 124	Le Comité recommande à l'UNWRA de mettre à jour les plans de reprise après sinistre, afin de les mettre en conformité avec la structure organisationnelle et les services les plus récents, et de revoir périodiquement ces plans pour les adapter à l'évolution constante de l'environnement informatique.	Un document sur la reprise après sinistre est en cours de révision et devrait être publié d'ici à la fin du premier trimestre de 2022. Une fois disponible, celui-ci servira à mettre à jour les plans de reprise après sinistre, dont une version actualisée devrait sortir d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.		X		
37	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 131	Le Comité recommande à l'UNRWA de prendre des mesures concrètes pour procéder à un exercice de vérification du plan de reprise après sinistre du système	L'UNRWA a mené à bonne fin l'exercice de vérification du plan de reprise après sinistre du système REACH le 25 septembre 2021. Le raccordement au site de reprise	Après examen du rapport sur l'exercice de vérification du plan de reprise après sinistre, le Comité considère que la	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			REACH, comme l'exige la politique dans ce domaine.	s'est quant à lui achevé le 14 septembre 2021. Des documents sur l'exercice de vérification ont été fournis.	recommandation a été appliquée.				
38	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 137	Le Comité recommande à l'UNRWA de paramétrer les codes de société dans le système d'exploitation REACH de façon à ce qu'ils soient actifs, afin de garantir l'intégrité des données et d'éviter leur perte accidentelle.	La recommandation a été appliquée dans son intégralité. L'UNRWA demande qu'elle soit classée.	Le Comité a examiné les documents justificatifs fournis et vérifié les paramètres retenus dans le système d'exploitation REACH et constaté que les codes de société étaient actifs. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
39	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 143	Le Comité recommande que le bureau du Liban consigne les opérations de sauvegarde dans le journal de bord annuel des sauvegardes, comme le prévoit l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information.	La recommandation a été appliquée dans son intégralité. L'UNRWA en demande le classement.	Après examen du journal de bord annuel des sauvegardes, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
40	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 149	Le Comité recommande que le bureau du Liban procède à une opération de vérification des fonctions de restauration et de sauvegarde et consigne cette opération de manière appropriée dans le journal de bord, à la fin des deuxième et quatrième trimestres de chaque année, conformément à l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information.	Des opérations de vérification des fonctions de restauration et de sauvegarde ont été effectuées à la fin des deuxième et quatrième trimestres et les résultats consignés de manière appropriée dans le journal de bord. La recommandation a été appliquée dans son intégralité. L'UNRWA demande qu'elle soit classée.	Le Comité a examiné le journal de bord et noté que des opérations de vérification des fonctions de restauration et de sauvegarde avaient été effectuées à la fin des deuxième et quatrième trimestres. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
41	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 156	Le Comité recommande que l'UNRWA actualise ses directives en matière d'achat et de livraison de fournitures pour	Les directives visées ont été actualisées et sont prêtes à être diffusées à large échelle une fois que le concepteur du	Compte tenu des déclarations faites par l'Office et des documents justificatifs fournis, le	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			les centres de santé afin qu'elles soient adaptées à la structure organisationnelle actuelle et aux systèmes informatiques tels que modifiés.	Département de la santé, personne responsable d'en vérifier la conformité avec les normes de l'Office, les aura validées.	Comité considère que cette recommandation a été appliquée.				
42	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 163	Le Comité recommande que l'UNRWA prenne les dispositions voulues pour intégrer la fonction de gestion des hospitalisations dans REACH et e-Health.	Des activités sont en cours et le système de gestion des hospitalisations devrait être associé d'abord à e-Health, puis, à REACH, d'ici à la fin du quatrième trimestre de 2023.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
43	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 172	Le Comité recommande que les bureaux de secteur de Jordanie et du Liban réexaminent le modèle opérationnel applicable au programme d'appui à l'hospitalisation et accélèrent l'élaboration d'une circulaire technique adaptée à la situation actuelle sur le terrain.	Les bureaux de secteur élaboreront une circulaire actualisée, avec une échéance fixée à la fin du quatrième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
44	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 178	Le Comité recommande que les bureaux de secteur de Jordanie et du Liban procèdent régulièrement à l'audit des transferts pour raisons médicales, et traitent et analysent les résultats de ces audits dans un délai raisonnable, pour s'assurer que tous les transferts sont justifiés et que les soins médicaux dispensés par les hôpitaux sont de qualité.	Une fois appliquée la circulaire technique adaptée à la situation actuelle sur le terrain, d'ici au quatrième trimestre de 2021, des audits des transferts pour raisons médicales seront organisés jusqu'au quatrième trimestre de 2022.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
45	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 186	Le Comité recommande que l'UNRWA prenne des mesures correctives, le cas échéant, pour recouvrer les sommes versées au titre du programme de	Les sommes qui avaient été versées au titre du programme de protection sociale à des membres du personnel de l'UNRWA n'ont pas pu être	Bien que les vérifications aient été renforcées, compte tenu de l'impossibilité de recouvrer les sommes versées aux employés de		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
			protection sociale à des membres du personnel, renforce les vérifications au stade de l'inscription des réfugié(e)s et exclue celles et ceux qui ne remplissent pas les conditions requises, pour faire en sorte que les réfugié(e)s ayant vraiment besoin d'une assistance la reçoivent.	recouvrées en raison des grandes difficultés rencontrées en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, telles que la détérioration de l'environnement économique et l'élévation des taux d'inflation. Nul employé de l'UNRWA n'est éligible au dispositif d'aide alimentaire universelle déployé en 2021. Ainsi, l'Office continue d'appliquer la politique selon laquelle aucun de ses fonctionnaires ne peut bénéficier d'une assistance.	l'UNRWA, le Comité considère que cette recommandation est en cours d'application.				
46	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 195	Le Comité recommande que l'UNRWA actualise le système informatique d'enregistrement des réfugié(e)s pour repérer et supprimer les données erronées ou illogiques et garantir la précision, l'intégrité et l'exhaustivité des données figurant dans le système.	L'UNRWA se penche actuellement sur une autre méthode de vérification de l'identité numérique. Les données relatives à des personnes nées il y a plus de 100 ans sont par ailleurs régulièrement effacées des registres. La recommandation a été appliquée et l'UNRWA en demande le classement.	La nouvelle méthode de vérification de l'identité numérique n'étant pas encore opérationnelle, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
47	2020	A/76/5/Add.4, chap. II, par. 200	Le Comité recommande que le bureau de secteur du Liban fasse en sorte que le comité de recours puisse se réunir régulièrement, conformément aux règles et à la réglementation applicables.	En raison du climat socioéconomique houleux et des tensions agitant la communauté palestinienne, les négociations n'ont pas encore commencé. Celles-ci pourraient avoir lieu après la tenue de l'enquête socioéconomique qu'il est prévu de mener au Liban. Compte tenu du résultat et de la nouvelle mise à jour du programme de protection sociale, cette recommandation	Au vu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recommen- dation en cours d'application	Recommen- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
48	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 206	Le Comité recommande que l'UNRWA réexamine la redevance administrative prélevée au titre du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit sur une base régulière, conformément aux directives relatives au programme.	pourrait être mise en œuvre durant le premier ou le deuxième trimestre de 2023. Le recrutement d'un(e) consultant(e) est en cours et s'achèvera en juillet 2022, moment auquel la personne sélectionnée entamera l'examen voulu.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'échéance fixée, à savoir le mois de juillet 2022, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
49	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 211	Le Comité recommande que l'UNRWA procède à une analyse exhaustive qui permette d'établir que les personnes qui sollicitent des prêts et les entités qui les garantissent remplissent toutes les conditions requises, et que l'Office s'emploie à réduire le volume de son portefeuille à risque.	Au 31 décembre 2021, le portefeuille à risque avait été ramené de 22,14 % à 5,99 %.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
50	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 218	Le Comité recommande que l'UNRWA consente davantage d'efforts pour accroître la proportion de prêts octroyés aux réfugié(e)s palestinien(ne)s.	Au 31 décembre 2021, tant le nombre que le pourcentage de prêts octroyés aux réfugié(e)s avaient augmenté.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
51	2020	A/76/5/Add.4 , chap. II, par. 227	Le Comité recommande que l'UNRWA réexamine de manière régulière les taux d'intérêt applicables aux trois types de prêt susmentionnés et s'emploie à en réduire le montant.	Un examen a été mené à bien pour 2021. Il en est ressorti que le Département du microfinancement ne pouvait pas réduire les taux d'intérêt applicables aux trois types de prêt visés pour cette année-là.	Compte tenu des informations communiquées par l'Office et de l'examen qu'il a lui-même réalisé, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommen- dation appliquée	Recomman- dation en cours d'application	Recomman- dation non appliquée	Recommen- dation devenue caduque
Nombre total de recommandations						29	21	0	1
Pourcentage du nombre total de recommandations						57	41	0	2

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>Augmentation/(diminution)</i>
Trésorerie	1	4	(3)
Stocks	692 399	298 294	394 105
Biens	146 636	31 235	115 401
Contributions non acquittées		1 265 096	(1 265 096)
Créances non acquittées	164 313	342 469	(178 156)
Encours des prêts	1 708 594	1 024 690	683 904
Total	2 711 943	2 961 788	(249 845)

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

Annexe III

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2021

<i>Année/ numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
21/01	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) employé(e) aurait volé 3 ou 4 kits de fournitures dans l'école où il (elle) travaillait	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/02	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) enseignant(e) de l'UNRWA aurait utilisé un faux diplôme universitaire lors de son affectation à l'Office	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/03	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) membre du personnel de l'UNRWA aurait utilisé un faux diplôme universitaire lors de son affectation à l'Office	Les allégations sont indiquées à titre d'information
21/04	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Allégations de consommation injustifiée de carburant	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/05	Bureau de secteur	Corruption	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) membre du personnel n'aurait pas vérifié comme il le fallait les registres de déplacements des véhicules afin d'y repérer les frais liés aux déplacements de type domicile-bureau-domicile	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/06	Bureau de secteur	Fraude	0	Allégations selon lesquelles un(e) membre du personnel aurait présenté un faux certificat de non-emploi à l'Office et se serait livré(e) sans autorisation à des activités extérieures	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/07	Bureau de secteur	Corruption, pratique des pots-de-vin	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) membre du personnel aurait participé à des actes de corruption et de truquage d'offres	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/08	Bureau de secteur	Fraude	3 426,55	Allégations selon lesquelles un(e) chauffeur(se) de l'UNRWA aurait volé du carburant	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/09	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Allégations selon lesquelles une personne aurait fourni à l'Office un document falsifié afin d'obtenir une indemnité pour charges de famille pour un fils d'âge adulte	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/10	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Allégations selon lesquelles un(e) membre du personnel aurait menti sur ses titres universitaires pour postuler à une offre d'emploi	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/11	Bureau de secteur	Fraude	0	Allégations selon lesquelles un(e) travailleur(euse) journalier(ère) aurait menti sur ses titres	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées

<i>Année/ numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
				universitaires pour postuler à une offre d'emploi	
21/12	Bureau de secteur	Fraude	0	Allégations de fraude à l'assurance par des enseignant(e)s de l'UNRWA	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/13	Bureau de secteur	Vol	279,06	Détection, grâce à un comptage de caisse, d'une différence entre le solde du compte d'avances temporaires et le solde de trésorerie	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/14	Bureau de secteur	Vol	0	Allégations selon lesquelles un(e) employé(e) se serait emparé de 6 000 livres de l'école dans laquelle il (elle) travaillait sans en informer l'administration scolaire	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/15	Bureau de secteur	Fraude	0	Utilisation, par un(e) membre du personnel, d'un faux diplôme en vue de l'obtention d'un poste	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/16	Bureau de secteur	Fraude	0	Allégations de fausses déclarations concernant des titres universitaires	Les allégations sont indiquées à titre d'information
21/17	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Vol de toilettes dans le camp de Chatila	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
21/18	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Vol de matériaux sur le site d'un projet de reconstruction	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/19	Bureau de secteur	Corruption	0	Attribution partielle d'abris temporaires en échange de sommes d'argent	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
21/20	Bureau de secteur	Corruption	0	Facturation aux bénéficiaires d'une commission illégale en échange du téléchargement de leurs documents dans le système	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
Total			3 705,61		

Source : Département des services de contrôle interne de l'UNRWA.

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2022, adressée au Président du Comité des commissaires aux comptes par le Directeur du Département de la gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.4 et 12.2 du Règlement financier, de vous transmettre ci-joint les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2021.

Je certifie que toutes les opérations ont été dûment comptabilisées, que les états financiers ci-joints en rendent bien compte, que ceux-ci sont corrects et qu'ils donnent une image fidèle des activités et de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2021.

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

Chapitre IV

Rapport pour l'année terminée le 31 décembre 2021

A. Introduction

Déclaration du Commissaire général

1. J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), de présenter les états financiers de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2021, que j'approuve par la présente. Les états financiers ont été établis et certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

B. Analyse de la situation financière et du budget

Résumé

2. Bien que les problèmes de trésorerie persistants de l'Office aient été amplifiés en 2021 en raison de la poursuite de la pandémie de coronavirus (COVID-19), l'Office a rempli son mandat avec succès et joué un rôle essentiel en fournissant à plus de 5,7 millions de réfugiés de Palestine enregistrés des services vitaux destinés à assurer leur bien-être, leur développement humain et leur protection et à améliorer leur situation éprouvante, dans l'attente d'un règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine.

3. Tout au long de l'année 2021, l'Office a continué de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans ses cinq secteurs d'activité, et ce, malgré les difficultés créées par la COVID-19, les problèmes de trésorerie, la situation politique et les conditions de sécurité, en particulier les obstacles entravant l'accès à la Cisjordanie, le blocus prolongé de la bande de Gaza, les hostilités de mai 2021, le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne, l'instabilité politique et sociale au Liban et le climat d'insécurité permanent.

4. Les donateurs ont continué d'appuyer les activités de l'Office en lui versant des contributions d'un montant de 1 228,2 millions de dollars, ce qui lui a permis de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires, de faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne et de s'attaquer aux problèmes engendrés par la COVID-19 dans tous ses domaines d'activité. Grâce au rétablissement du financement d'un donateur de premier plan, qui avait suspendu ses contributions au budget-programme en 2018, l'Office a été en mesure de s'acquitter de son mandat en 2021, quoique le déficit accumulé ces dernières années ait entravé la bonne marche de ses opérations.

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

6. Le budget biennal pour 2020-2021 a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Cette méthode étant différente de celle appliquée pour établir les états financiers, une comparaison du budget et de l'état des flux de trésorerie a été effectuée, comme le prévoit la norme IPSAS 24 (Présentation de l'information budgétaire dans les états financiers).

Résultats financiers pour 2021

7. En 2021, le total des produits de l'Office s'est établi à 1 283,7 millions de dollars et celui des charges, à 1 206,7 millions de dollars, ce qui fait apparaître un excédent net de 77,0 millions de dollars pour l'année.

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

Tableau IV.1

Récapitulatif des résultats financiers par fonds pour la période terminée le 31 décembre 2021

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Total des produits	725,6	24,4	7,8	433,4	130,4	(37,9)	1 283,7
Total des charges	816,9	24,3	8,5	324,6	69,7	(37,3)	1 206,7
Excédent/(déficit) pour l'année	(91,3)	0,1	(0,7)	108,8	60,6	(0,6)	77,0

9. Le budget-programme et les appels d'urgence ont enregistré, respectivement, un déficit de 91,3 millions de dollars et un excédent de 108,8 millions de dollars. Le déficit du budget-programme s'explique principalement par le coût des prestations dues à la cessation de service, qui s'est établi à 82,7 millions de dollars en 2021 après comptabilisation (coût financier : 23,6 millions de dollars ; coût des services rendus : 59,1 millions ; gains actuariels : 34,9 millions). Ce déficit est aggravé par le fait que les donateurs préfèrent contribuer à des fonds préaffectés, plutôt qu'au budget-programme. L'excédent au titre des appels d'urgence tient à la réception de fonds vers la fin de l'année, lesquels seront utilisés au cours d'exercices ultérieurs.

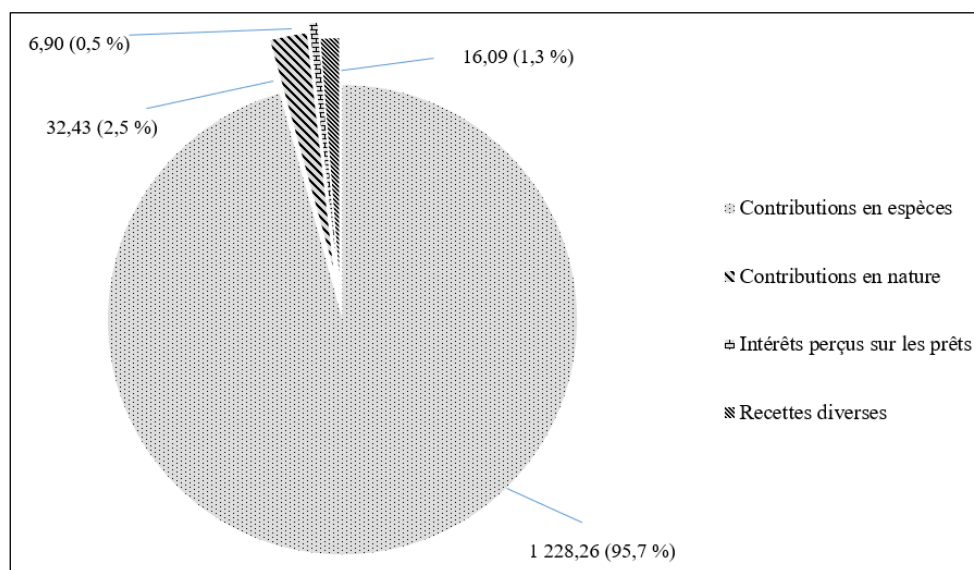
10. Les fonds réservés à des fins particulières et les fonds destinés aux projets ont enregistré des excédents de 0,1 million de dollars et de 60,6 millions de dollars, respectivement, ce qui tient principalement au fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront engagées au cours d'une période ultérieure. Le Département du microfinancement a enregistré un déficit de 0,7 million de dollars, en raison de l'activité réduite sur les marchés financiers due à l'incidence de la COVID-19.

Analyse des produits

11. Les produits de l'Office se composent essentiellement de contributions en espèces (1 228,2 millions de dollars, soit environ 96 % des produits) (voir la figure IV.I). Le montant des contributions en nature préaffectées (fonds réservés à des fins particulières, contributions aux appels d'urgence et fonds destinés aux projets), constaté conformément aux normes IPSAS, a été évalué à 32,4 millions de dollars. Ces contributions sont importantes pour l'Office en ce qu'elles lui permettent de mener à bien ses activités. Elles prennent la forme de vivres, de fournitures médicales, de manuels scolaires, de services aux consultants et au personnel des projets et de droits d'usage de terrains pour la mise en place d'installations telles que des écoles et des dispensaires.

Figure IV.I
Produits et recettes

(En millions de dollars des États-Unis)



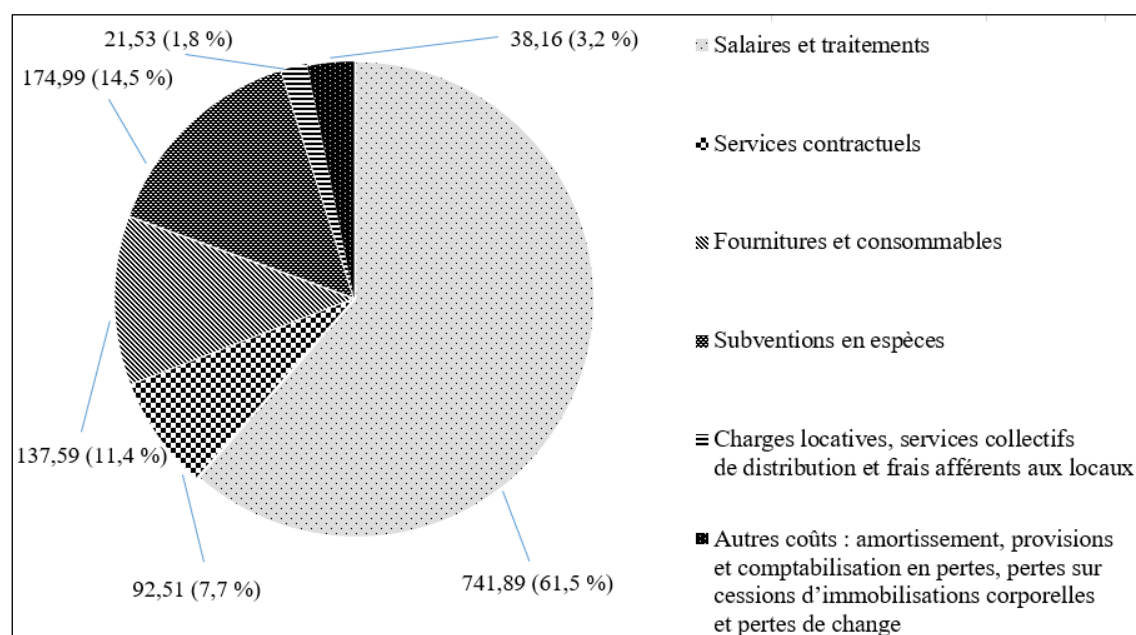
12. Le mandat de l'Office est défini, entre autres, dans les résolutions de l'Assemblée générale pertinentes, notamment la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949, qui porte création de l'Office, et les résolutions adoptées chaque année par la suite, en particulier celles qui concernent l'aide aux réfugiés de Palestine (dont la plus récente est la résolution 76/77), les personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (dont la plus récente est la résolution 74/84) et les opérations de l'Office (dont la plus récente est la résolution 76/78). À sa soixante-quatorzième session, l'Assemblée a décidé de proroger le mandat de l'Office jusqu'au 30 juin 2023 (voir résolution 74/83). La Commission consultative de l'Office, qui se compose de 29 membres et de 4 observateurs, est chargée d'aider le Commissaire général à exécuter le mandat de l'Office et de lui fournir des conseils en la matière. Par ailleurs, l'Office s'efforce de trouver de nouveaux donateurs partout dans le monde, en particulier au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à mobiliser des fonds auprès du secteur privé.

Analyse de la nature des charges

13. En 2021, les charges de l'Office se sont élevées à 1 206,7 millions de dollars, dont 741,9 millions (61 %) étaient des dépenses de personnel. Comme cela a déjà été souligné, selon la méthode de la comptabilité d'exercice, les avantages postérieurs à l'emploi et les autres avantages à long terme du personnel doivent être comptabilisés au moment où les droits à prestations sont acquis par le personnel et non au moment où ils sont réglés. Cette méthode permet à l'Office de mieux rendre compte du coût réel de son personnel pour une année.

Figure IV.II
Analyse des charges par catégorie

(En millions de dollars des États-Unis)



14. Comme le montre la figure IV.II, les charges afférentes aux services contractuels, qui correspondent aux dépenses liées aux tiers que l'Office a engagés pour effectuer des travaux pour son compte, se sont élevées à 92,5 millions de dollars. Sur ce montant, 18,9 millions de dollars se rapportaient à du matériel et à des éléments de construction, notamment des abris et des biens distribués aux bénéficiaires, qui ont été passés en charges, et à du matériel mineur réservé à l'usage de l'Office, dont le montant est inférieur au seuil d'immobilisation des actifs corporels. Les charges afférentes aux services contractuels comprennent également un montant de 29,0 millions de dollars relatif aux services hospitaliers fournis aux réfugiés.

15. Les charges constatées au titre des fournitures et consommables se sont chiffrées à 137,6 millions de dollars, dont 83,5 millions se rapportaient à des produits de première nécessité et 0,9 million à des produits frais. Les fournitures médicales ont compté pour 27,1 millions de dollars, les manuels scolaires et livres de bibliothèque, pour 7,6 millions de dollars et les fournitures liées aux transports, pour 5,5 millions de dollars.

16. Les subventions se sont élevées à 175,0 millions de dollars, dont 149,5 millions versés aux bénéficiaires qui fournissent une assistance pécuniaire (subventions alimentaires ou allocation logement) aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne. Les subventions octroyées pour la construction et la réparation d'abris se sont établies à 14,6 millions de dollars et celles versées aux patients, à 5,8 millions de dollars.

17. En 2021, le total des charges locatives et des charges liées aux services publics de distribution s'est élevé à 21,5 millions de dollars. Le reste des charges, d'un montant de 38,2 millions de dollars, se rapportait aux amortissements, aux provisions et aux comptabilisations en pertes, ainsi qu'aux pertes sur cession.

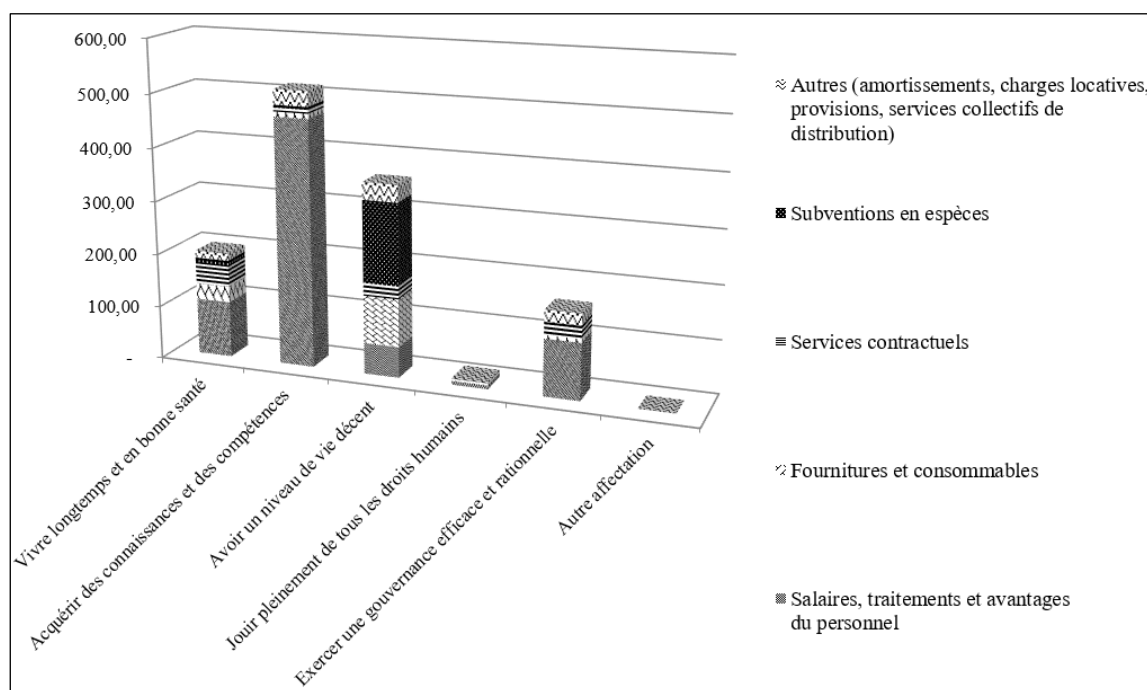
Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

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

Figure IV.III

Analyse des charges par objectif de développement humain^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des éliminations intersectorielles (37,3 millions de dollars).

19. Les activités de l'Office, qui consistent à fournir des services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre cinq grands programmes mis en œuvre sous la conduite de la direction exécutive avec le concours des départements d'appui. La figure IV.IV présente, pour 2021, le montant des charges liées à chaque programme ainsi qu'à la direction exécutive et aux départements d'appui. La répartition des charges par programme coïncide avec la répartition par objectif de développement humain.

20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer l'accès de toutes et tous à des soins de santé primaires complets et de qualité, à préserver et favoriser la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. L'Office a consacré 199,4 millions de dollars (16 % des charges) à la réalisation de cet objectif, qui relève du programme de santé (164,0 millions de dollars), dont 86,0 millions de dollars (environ 52 %) au titre des salaires et traitements, 28,6 millions de dollars (17 %) au titre des fournitures médicales et des consommables, 32,6 millions de dollars (20 %) au titre des services contractuels visant à permettre aux réfugiés de

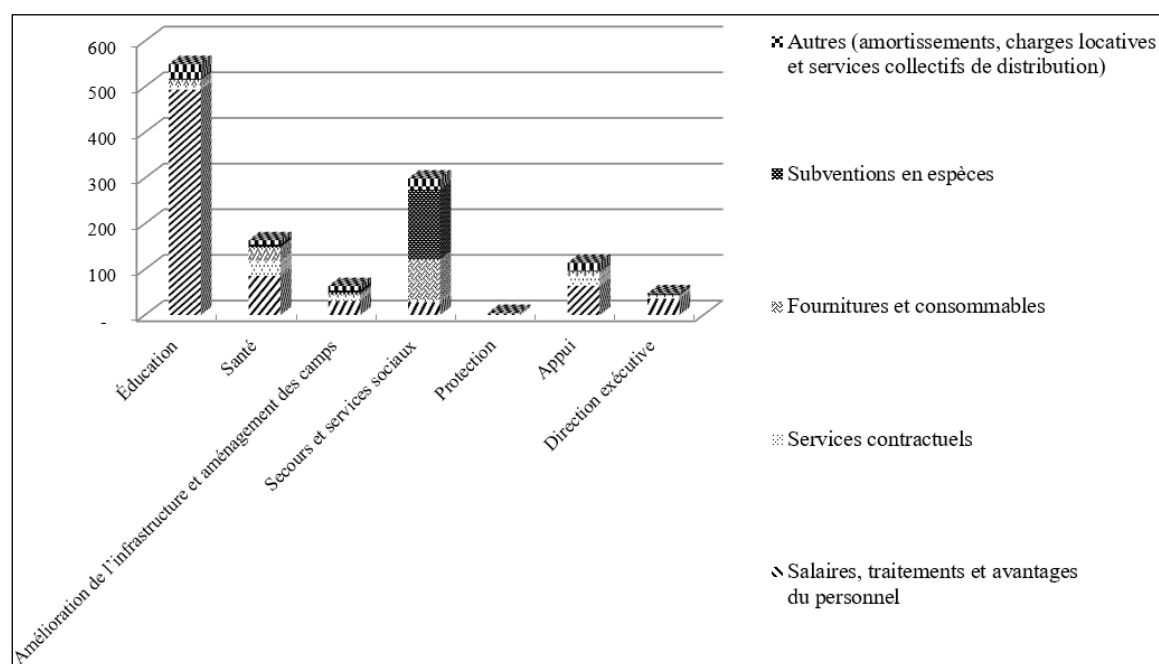
Palestine d'accéder aux services de santé et à appuyer l'exécution du sous-programme relatif à la salubrité de l'environnement, et 6,9 millions de dollars (4 %) au titre des subventions en espèces destinées à améliorer l'accès des réfugiés de Palestine aux services de santé secondaires et tertiaires.

21. En 2021, l'Office a consacré 513,8 millions de dollars (41 % des charges) à la réalisation du principal objectif, à savoir « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme d'éducation (549,8 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de toutes et tous à un enseignement de base, à améliorer la qualité de l'enseignement dispensé et les résultats obtenus en tenant compte des normes édictées et à favoriser l'accès à l'éducation des personnes ayant des besoins particuliers. Le programme d'éducation prévoit également l'organisation de stages de formation professionnelle et technique et l'octroi de bourses en vue d'encourager la poursuite d'études supérieures. Du fait de la nature du programme et de l'objectif, la grande majorité des charges y relatives se rapportaient aux salaires et traitements du personnel enseignant.

Figure IV.IV

Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des éliminations intersectorielles (37,3 millions de dollars).

22. L'Office a consacré 358,0 millions de dollars (29 % des charges) à la réalisation de l'objectif de développement humain « Avoir un niveau de vie décent », qui relève principalement du programme de secours et de services sociaux (299,1 millions de dollars) et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps (63,8 millions de dollars). Cet objectif consiste à réduire l'extrême misère, à atténuer les répercussions des situations d'urgence sur les populations, à fournir des services financiers inclusifs et à élargir l'accès aux structures de crédit et d'épargne, à accroître les perspectives d'emploi et à améliorer l'environnement urbain. Les fournitures et consommables, notamment l'aide alimentaire apportée aux réfugiés de Palestine, représentaient 25 % des charges liées à la poursuite de cet objectif

(90,1 millions de dollars). Un montant supplémentaire de 153,3 millions de dollars a été fourni sous forme de subventions en espèces.

23. En 2021, l'Office a consacré 159,6 millions de dollars (13 % des charges) à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle, propre à favoriser la réalisation des quatre objectifs de développement humain. La direction exécutive gère tous les aspects des travaux que l'Office mène pour s'acquitter efficacement de son mandat, qui consiste à fournir des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et, à titre exceptionnel, à des personnes n'ayant pas le statut de réfugié, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion des activités de contrôle, d'aide judiciaire, de mobilisation des fonds, de sensibilisation et de communication avec des interlocuteurs extérieurs.

24. Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office et s'occupent de la gestion des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne. Les charges afférentes à la direction exécutive et aux départements d'appui se sont élevées à 47,7 millions de dollars et à 114,6 millions de dollars, respectivement. Les salaires et les traitements représentaient 106,8 % des charges liées à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle (67 millions de dollars).

25. L'Office a consacré 13,2 millions de dollars à la réalisation de l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits humains ». Cet objectif consiste à veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; à veiller à ce que l'enregistrement des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes. Les activités menées en vue de la réalisation de cet objectif relèvent majoritairement du programme de secours et de services sociaux et, dans une moindre mesure, des programmes d'éducation, de santé et d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, au même titre que les activités visant la réalisation de l'objectif « Avoir un niveau de vie décent ». La Division de la protection a été créée pour assurer la direction et la coordination stratégiques des diverses activités de protection menées par l'Office. Ses experts thématiques se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre les violences sexuelles et fondées sur le genre, la protection des personnes handicapées et la protection internationale. Les charges afférentes à la Division se sont élevées en tout à 4,9 millions de dollars.

Analyse des charges par zone géographique

26. Bien que la réalisation des objectifs et la prestation des services s'inscrivent le plus souvent dans le cadre d'un programme, les opérations de l'Office sont gérées par secteur. L'Office est présent dans cinq secteurs : la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le Territoire palestinien occupé (qui comprend la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza). Les services fournis sont similaires dans tous les secteurs, mais ils diffèrent quelque peu d'un secteur à l'autre en fonction de la situation politique, humanitaire et économique et du statut et des droits des réfugiés de Palestine. La figure IV.V présente le coût des services de l'Office par réfugié(e) pour chaque secteur. Les montants plus ou moins élevés donnent une idée de la situation dans chacun d'entre eux.

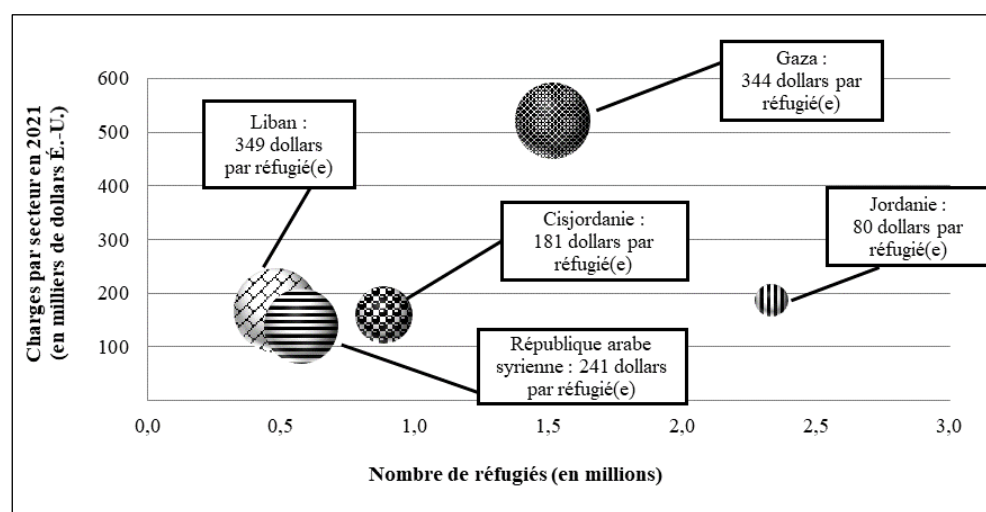
27. Pour le bureau de Gaza, en 2021, le montant des charges par réfugié(e) s'élevait en moyenne à 344 dollars. La bande de Gaza compte 1 516 258 réfugiés de Palestine enregistrés. Les travaux de reconstruction faisant suite aux conflits périodiques,

notamment aux hostilités de mai 2021, se sont poursuivis, bien qu'ils aient été ralentis par les restrictions imposées par Israël sur les importations de ciment, les équipements, l'acier, les pompes à eau et les monte-charges. De plus, les coûts directement liés au blocus, comme les dépenses de personnel, les frais de transit et les coûts logistiques supplémentaires découlant des exigences posées par Israël concernant le passage et le contrôle des biens importés par l'Office dans la bande de Gaza, ont continué de peser sur les opérations menées dans ce secteur. La lenteur des progrès accomplis dans l'exécution de plusieurs projets de reconstruction s'explique également par un manque de fonds. L'Office continue de fournir des services de secours, d'enseignement et de santé et d'autres services de développement humain pour faire face aux conséquences des hostilités, de la dégradation de la situation socioéconomique et de près de 15 années de blocus. Le bureau de Gaza offre un appui à 8 camps, 278 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins de santé primaires, 7 centres de réadaptation locaux et 7 centres d'activité pour femmes.

28. Le bureau du Liban est le secteur qui compte le moins de réfugiés enregistrés, à savoir un peu plus de 482 676, et le montant des charges y était de 349 dollars en moyenne par réfugié(e) en 2021. Dans ce secteur, les réfugiés de Palestine rencontrent des difficultés d'accès aux services et leur droit d'exercer certaines professions est restreint. Nombre d'entre eux vivent dans des camps de réfugiés installés par l'Office. Le bureau de secteur offre un appui à 12 camps, 65 écoles, 1 centre de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins de santé primaires et 8 centres d'activité pour femmes. La moyenne des charges par réfugié(e) au Liban est supérieure, car les coûts d'hospitalisation et les frais scolaires y sont plus élevés.

Figure IV.V

Moyenne des charges par réfugié(e) enregistré(e), par secteur, en 2021^a



^a Compte non tenu des charges du siège (69,3 millions de dollars) et des éliminations intersectorielles (37,3 millions de dollars).

29. Plus de 883 950 réfugiés de Palestine sont enregistrés auprès du bureau de Cisjordanie, un quart d'entre eux vivant dans 19 camps de réfugiés. Les réfugiés de Palestine dans ce secteur continuent de rencontrer diverses difficultés socioéconomiques et des problèmes de protection, et demeurent préoccupés par la poursuite de l'occupation israélienne. En 2021, pour ce secteur, le montant des charges était de 181 dollars en moyenne par réfugié(e) de Palestine enregistré(e). Outre les 19 camps susmentionnés, le bureau de Cisjordanie offre un appui à 96 écoles, 2 centres

de formation technique et professionnelle, 43 centres de soins de santé primaires, 15 centres de réadaptation locaux et 19 centres d'activité pour femmes.

30. Le bureau de la République arabe syrienne est chargé de fournir des services aux quelque 575 234 réfugiés de Palestine enregistrés qui vivent dans les camps officiels et les trois camps non officiels situés en République arabe syrienne. En 2021, pour ce secteur, le montant des charges était de 241 dollars en moyenne par réfugié(e) enregistré(e). Le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne a, entre autres, durement frappé l'économie, entraînant des répercussions sur la situation socioéconomique des réfugiés de Palestine. Le bureau de la République arabe syrienne fournit un appui au Centre de formation de Damas ainsi qu'à 9 camps, 102 écoles, 23 centres de soins de santé primaires, 9 centres de réadaptation locaux et 12 centres d'activité pour femmes.

31. Plus de 2 334 789 réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. La plupart d'entre eux jouiraient des droits inhérents à la citoyenneté, à l'exception des quelque 185 512 personnes originaires de Gaza qui ont été déplacées à la suite des violences de 1967 et de leurs descendants, qui n'ont pas la nationalité jordanienne et, par conséquent, éprouvent des difficultés à bénéficier de certains services publics et ont des droits restreints en matière de propriété foncière et de participation politique. En 2021, la moyenne des charges par réfugié(e) était de 80 dollars, soit le montant le plus faible de tous les secteurs, ce qui donne une idée de la situation des réfugiés de Palestine en Jordanie. Le bureau de secteur offre un appui à 10 camps, 169 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 25 centres de soins de santé primaires, 10 centres de réadaptation locaux et 14 centres d'activité pour femmes.

32. Le siège de l'Office est réparti sur trois sites : la bande de Gaza, Jérusalem-Est et Amman. Il se compose du Département de la planification, du Département de l'appui administratif, du Département des services de contrôle interne, du Département des ressources humaines, du Département des affaires juridiques, du Bureau du Commissaire général, du Département de la gestion financière, du Département de la gestion de l'information et de l'informatique, du Département des relations extérieures et de la communication et de la Division de la protection ainsi que des départements de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux, de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et du microfinancement. Il compte également des bureaux de représentation à New York, à Washington et à Bruxelles et un bureau de liaison au Caire. Les charges du siège se rapportent essentiellement aux salaires et traitements (40,4 millions de dollars), aux services contractuels (17,0 millions de dollars) et aux provisions et aux comptabilisations en pertes (5,7 millions de dollars), la gestion des montants à recevoir au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et des contributions étant assurée par les bureaux du siège de la bande de Gaza et d'Amman.

Situation financière à la fin de 2021

33. La situation nette de l'Office s'est améliorée, passant d'un montant négatif de 217,9 millions de dollars au 31 décembre 2020 à un montant négatif de 101,5 millions de dollars au 31 décembre 2021, en raison principalement de l'excédent enregistré pour l'année (77,0 millions de dollars) et des gains actuariels sur les engagements au titre des prestations de fin de service (39,4 millions de dollars).

34. Les résultats financiers des différents fonds sont présentés de façon détaillée dans la note 33 relative aux états financiers et de manière synthétique dans le tableau IV.2.

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière par fonds au 31 décembre 2021

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					<i>Total</i>
		<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	
Actifs courants	62,6	16,5	43,8	213,3	182,9	(18,3)	500,9
Actifs non courants	459,3	0,6	1,7	1,0	8,2	–	470,7
Total de l'actif	521,9	17,1	45,5	214,3	191,1	(18,3)	971,6
Passifs courants	194,9	0,8	1,6	12,4	21,0	(18,4)	212,3
Passifs non courants	855,5	–	5,3	–	–	–	860,9
Total du passif	1 050,4	0,8	6,9	12,4	21,0	(18,4)	1 073,1
Actif net/situation nette	(528,5)	16,3	38,6	202,0	170,1	– (101,5)	

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

36. Le solde de l'actif net/de la situation nette du fonds destiné aux projets s'est établi à 170,1 millions de dollars, ce qui est dû en grande partie aux contributions reçues ou annoncées au titre de projets pour lesquels les charges ne seront générées qu'au cours d'exercices ultérieurs.

37. L'actif net/la situation nette s'explique comme suit : un déficit cumulé de 57,7 millions de dollars et des réserves accusant un déficit de 43,8 millions de dollars.

38. Le solde net des passifs courants du budget-programme (actifs courants moins passifs courants) était de 132,2 millions de dollars et l'actif net à court terme de l'Office (actifs courants moins passifs courants) s'élevait à 288,6 millions de dollars au 31 décembre 2021 (contre 168,5 millions de dollars au 31 décembre 2020), ce qui témoigne d'une augmentation des liquidités à court terme. Les actifs courants représentent 51,6 % du total de l'actif et les passifs courants, 19,8 % du total du passif.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Le solde de la trésorerie au 31 décembre 2021 s'élevait à 357,0 millions de dollars ; une faible proportion relevait du budget-programme (1,8 %) – ce qui a entraîné des difficultés importantes dans la gestion du flux de trésorerie du budget-programme – et des fonds réservés à des fins particulières (2,5 %), la majorité relevant des appels d'urgence et des fonds destinés aux projets (47,6 % et 40,5 %, respectivement). Les excédents de trésorerie générés par les placements à court terme de l'Office (notamment les dépôts bancaires), qui s'élevaient à 352,3 millions de dollars, sont considérés comme de la trésorerie et des équivalents de trésorerie.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions qui ont été confirmées mais non encore versées par les donateurs et qui devraient être reçues dans les 12 mois. Leur montant, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et pour créances douteuses, a été évalué à 28,1 millions de dollars au 31 décembre 2021, le budget-programme comptant pour 9,4 millions, les projets, pour 14,0 millions et les appels d'urgence, pour 4,7 millions.

41. Les créances, déduction faite des provisions, étaient évaluées à 11,4 millions de dollars au 31 décembre 2021. Il s'agit essentiellement des sommes considérables qui restent à rembourser à l'Office au titre de la taxe sur la valeur ajoutée appliquée aux biens et services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza (108,7 millions de dollars avant provision) et au titre des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (2,6 millions de dollars). Le montant des prêts, déduction faite des provisions, a été évalué à 19,1 millions de dollars ; il se rapporte aux prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit. Sur ce montant, 16,9 millions de dollars correspondent à des prêts à court terme.

Stocks

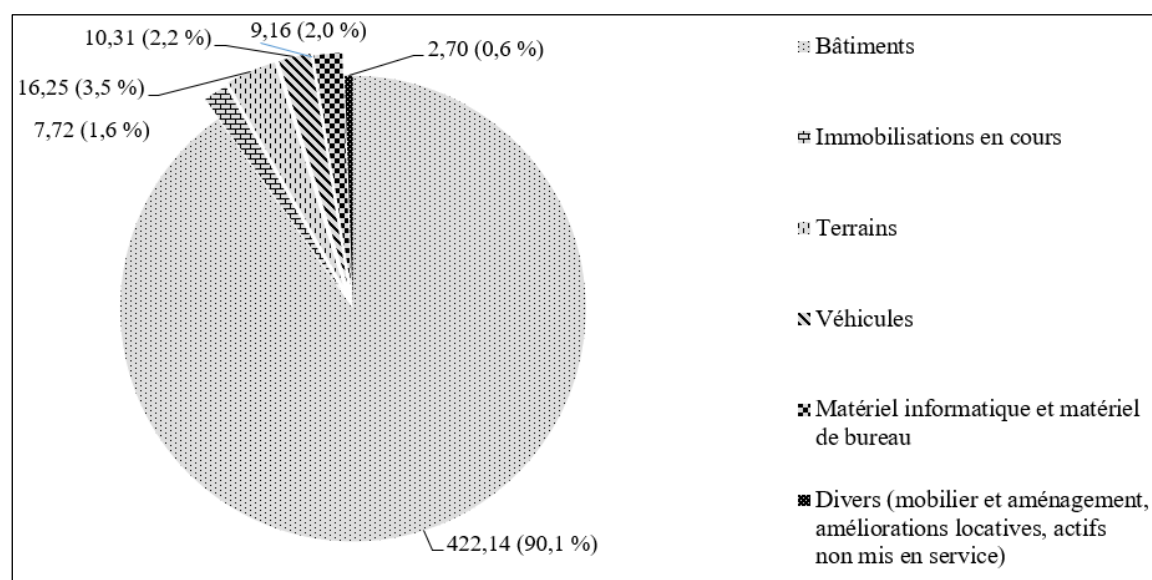
42. À la fin de l'année 2021, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 83,9 millions de dollars, soit 6,0 millions de dollars de plus qu'au 31 décembre 2020, ce qui s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'abris en construction. Les stocks se composaient d'abris en construction (15,0 millions de dollars), d'installations n'appartenant pas à l'Office (3,8 millions de dollars) et de stocks en entrepôt (44,2 millions de dollars) ainsi que de stocks en transit (0,6 million de dollars), à savoir des fournitures médicales, des vivres, des éléments transport motorisés et des fournitures générales destinés aux réfugiés de Palestine. La valeur des stocks de pharmacie ou de dispensaire était évaluée à 20,2 millions de dollars et celle des stocks de l'unité de production de l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza, à 0,1 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2021, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles s'élevait à 468,3 millions de dollars, soit 48,2 % du total de l'actif. Cet élément d'actif se composait principalement des bâtiments utilisés pour fournir des services aux bénéficiaires de l'Office (voir la figure IV.VI).

Figure IV.VI
Immobilisations corporelles

(En millions de dollars des États-Unis)



44. Au 31 décembre 2021, la valeur des immobilisations en cours s'élevait à 7,7 millions de dollars. Il s'agissait en grande partie de travaux financés au moyen des fonds réservés à des fins particulières et des fonds destinés aux projets. Lorsque des projets d'équipement financés au moyen de fonds préaffectés sont achevés, leur valeur est portée au budget-programme étant donné que les actifs correspondants sont alors utilisés par l'Office pour fournir des services de base aux réfugiés de Palestine.

45. La valeur des terrains était estimée à 16,3 millions de dollars au 31 décembre 2021. Ce montant relativement peu élevé s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives mettent des terrains à la disposition de l'Office à titre gracieux ou pour un loyer symbolique, dans l'intérêt des réfugiés de Palestine. Les baux de ces terrains étant considérés comme des contrats de location simple, leur valeur n'a pas été portée au bilan de l'Office.

Avantages du personnel

46. Les engagements de l'Office au titre des avantages postérieurs à l'emploi et des autres avantages à long terme du personnel sont considérables. À la fin de 2021, ils s'élevaient à 952,5 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,5 million de dollars sur l'année. Ils constituent 88,7 % du total du passif de l'Office et se composent de passifs courants (91,7 millions de dollars) et de passifs non courants (860,9 millions de dollars). Les montants dus au titre des indemnités de fin de contrat de travail, des indemnités en cas d'invalidité ou de décès en cours d'emploi, des jours de congé accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement ont été établis au moyen d'évaluations actuarielles. L'augmentation enregistrée sur l'année est imputable à la modification du taux d'actualisation (qui est passé de 2,57 % à 2,89 %), conjuguée à la hausse des taux d'intérêt (gain de 34,9 millions de dollars), aux versements effectués (45,0 millions de dollars) et aux gains actuariels (4,6 millions de dollars), au coût financier (23,6 millions de dollars) et au coût des services rendus (59,1 millions de dollars).

Analyse budgétaire

Conventions budgétaires

47. Les chiffres du budget de l'Office présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) et établis selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée correspondent à ceux du budget initial qui découle du budget-programme 2020-2021. Le budget se compose des ressources de base inscrites au budget-programme, qui ont été approuvées par l'Assemblée générale et au titre desquelles toute demande supplémentaire doit être adressée à celle-ci, de dons en nature et des ressources destinées aux projets, dont le montant est fonction des donateurs.

Explication des écarts significatifs

48. En 2021, le total des ressources inscrites au budget-programme, des ressources destinées aux projets et des dons en nature s'est élevé à 1 080,9 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2020-2021. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Le budget définitif pour 2021, qui est également présenté dans l'état V (dans la colonne qui lui est consacrée), s'est établi à 1 033,1 millions de dollars. La diminution de 47,9 millions de dollars (4,4 %) s'explique principalement par le fait que le montant définitif du budget-programme a été inférieur au montant initial.

C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité

49. Selon les dispositions de l'article 5.2 du Règlement financier de l'Office, le Commissaire général est tenu d'appliquer un dispositif de contrôle interne qui permette d'examiner et de vérifier les opérations financières au jour le jour, l'objectif étant de garantir que les ressources de l'Office sont encaissées, gardées et utilisées conformément aux règles établies, de faire en sorte que toutes les dépenses soient effectuées dans le respect du Règlement financier et de détecter toute utilisation des ressources contrevenant au principe d'économie.

50. L'Office a mis en place un dispositif de contrôle interne afin de protéger ses actifs, de garantir le respect des règles et règlements, y compris les directives et procédures de gestion, et de prévenir la fraude. La plupart des responsabilités et décisions administratives de haut niveau sont collégiales, ce qui permet d'améliorer la transparence, de renforcer les contrôles et de faire en sorte qu'aucun individu n'ait à lui seul compétence pour arrêter des choix définitifs. L'Office a établi des instructions et des procédures détaillées pour garantir l'efficacité de la gestion financière et le respect du principe d'économie. En outre, des directives internes régissent le fonctionnement quotidien de l'Office et garantissent le respect des procédures de contrôle interne.

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

52. Par ailleurs, des rapports financiers mensuels sont distribués aux membres du Comité de gestion de l'Office et aux principaux donateurs, ce qui permet d'assurer la transparence au sein de l'Office comme à l'extérieur. Les rapports adressés à l'équipe de direction lui permettent de se concentrer sur les risques financiers connus.

D. Gestion des risques d'ordre institutionnel et financier

Gestion du risque institutionnel

53. Une grande variété de risques pèsent sur l'existence et les opérations de l'Office. Ces risques sont essentiellement d'ordre opérationnel, environnemental et financier. La gestion des risques a pour objet de réduire l'exposition de l'Office à diverses formes de préjudice et, surtout, d'éviter qu'il ne se retrouve dans l'incapacité d'offrir aux réfugiés de Palestine des services relatifs à l'éducation, à la santé, aux secours et à l'assistance sociale et à l'amélioration des infrastructures et à l'aménagement des camps.

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

55. Le risque opérationnel est également géré au niveau des secteurs. En effet, comme les cinq bureaux de secteur présentent des similitudes, mais également des différences, il a été décidé de leur confier la responsabilité de la prestation des services aux bénéficiaires de l'Office. Ce transfert de responsabilité, qui obéit aux objectifs et programmes de l'Office en matière de services prioritaires, a doté les bureaux de secteur d'une plus grande marge de manœuvre, leur permettant de fournir des services répondant aux besoins locaux, compte tenu des réalités sur le terrain et des ressources dont ils disposent. Cette mesure, associée à une direction centralisée et à un contrôle régulier des résultats obtenus, contribue à améliorer la gestion du risque opérationnel de l'Office.

56. Le « risque environnemental » est le risque inhérent à l'instabilité de l'environnement dans lequel l'Office mène ses activités. Pour gérer ce risque, il faut prendre en considération les dangers potentiels, les troubles politiques et les problèmes de sécurité résultant des conflits qui touchent l'ensemble du Moyen-Orient, notamment les zones où l'Office est présent : la Jordanie, la République arabe syrienne, le Liban, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza. Les niveaux d'alerte sont déterminés en fonction de la situation, et tous les mécanismes d'atténuation des risques sont en place et font l'objet d'un suivi permanent.

Gestion des risques financiers

57. L'Office est exposé à divers types de risques financiers, le plus important étant le risque de ne pas disposer de fonds suffisants pour atteindre les objectifs fixés et exécuter les activités prévues. Les opérations que l'Office mène pour atteindre ses objectifs et répondre aux besoins des réfugiés sont financées en grande partie par les contributions volontaires de donateurs. L'incertitude quant aux dates des versements et au montant effectif des contributions volontaires constitue également un risque financier, car elle complique l'établissement de prévisions. L'Office gère ce risque du mieux qu'il peut, en analysant les informations dont il dispose et en gérant les apports de fonds avec la plus grande prudence.

58. Du fait de ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, notamment le risque de change, étant donné que la plupart des contributions qu'il reçoit sont libellées dans des monnaies autres que le dollar des États-Unis, qui est sa monnaie de présentation de l'information financière. Par conséquent, il accorde une grande importance, dans ses stratégies de gestion des risques financiers, au caractère imprévisible des variations des taux de change et cherche à limiter les effets défavorables de celles-ci sur ses résultats, dans la mesure du possible. La gestion des

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

59. Au 31 décembre 2021, le montant des engagements au titre des avantages du personnel s'élevait à 952,5 millions de dollars. L'Office a demandé conseil à des actuaires indépendants pour établir la valeur de ces passifs, dont le financement continue de représenter, pour lui, un risque à long terme. Il applique la méthode de la comptabilisation au décaissement et estime et budgétise les montants à verser pour l'année à venir. Pour ce qui est des engagements à long terme, la question est étroitement liée à la nature même de l'Office et au caractère temporaire de son mandat. L'Office compte qu'une solution politique durable au problème du déplacement des réfugiés de Palestine règlera également les questions du devenir des activités de l'Office et de ses actifs et passifs.

60. L'Office dépend des contributions de ses divers donateurs, qu'il gère au moyen d'un vaste programme de mobilisation. Il s'efforce en outre de trouver de nouveaux donateurs, en particulier au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Il s'emploie parallèlement à mobiliser des fonds auprès du secteur privé pour être en mesure de gérer les risques financiers.

E. Responsabilité

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

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2021

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

I. État de la situation financière au 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

		Complément d'information	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Actif				
Actifs courants				
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 4		356 967	260 686
Prêts à court terme	Note 5		16 931	15 630
Contributions à recevoir	Note 6		28 119	11 365
Créances	Note 7		11 397	9 444
Autres actifs courants	Note 8		3 609	3 904
Stocks	Note 9		83 872	77 915
Actifs non courants				
Prêts à long terme	Note 5		2 166	2 065
Immobilisations corporelles	Note 11		468 281	479 344
Immobilisations incorporelles	Note 12		296	2 047
Total de l'actif			971 638	862 400
Passif				
Passifs courants				
Dettes et charges à payer	Note 13		108 999	126 183
Avantages du personnel	Notes 14 et 15		91 678	81 275
Autres passifs courants	Note 16		838	1 675
Contributions reçues d'avance	Note 17		10 747	1 312
Passifs non courants				
Avantages du personnel	Notes 14 et 15		860 863	869 784
Autres passifs non courants	Note 16		—	69
Total du passif			1 073 125	1 080 298
Actif net			(101 487)	(217 898)
Actif net/situation nette				
Réserve de réévaluation et autres réserves			(82 270)	(121 681)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	Note 19		38 487	38 485
Excédent cumulé			(57 704)	(134 702)
Total de l'actif net/de la situation nette			(101 487)	(217 898)

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

II. État des résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>
Produits			
Contributions en espèces	Note 20	1 228 256	929 735
Contributions en nature	Note 21	32 428	27 974
Intérêts perçus sur les prêts	Note 22	6 902	7 059
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	Note 23	1 691	2 574
Produits divers			
Gains de change	Note 24	5 510	7 655
Recouvrement des coûts d'appui indirects	Note 25	134	156
Produits accessoires	Note 26	8 755	7 363
Total des produits		1 283 676	982 516
Charges			
Traitements, salaires et avantages du personnel	Note 27	741 890	708 705
Fournitures et consommables	Note 28	137 594	111 568
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	Note 29	21 531	16 827
Services contractuels	Note 30	92 508	90 646
Subventions	Note 31	174 994	158 419
Amortissement	Notes 11 et 12	31 350	35 981
Provisions et comptabilisations en pertes	Note 32	6 663	5 448
Pertes sur cession	Note 11	147	25
Total des charges		1 206 677	1 127 619
Excédent/(déficit) pour l'année		76 999	(145 103)

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

III. État des variations de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Réserve de réévaluation et autres réserves ^a	Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement) ^b	Excédents/(déficits) cumulés – fonds non réservés à des fins particulières	Excédents/(déficits) cumulés – fonds réservés à des fins particulières	Total
Solde au 1^{er} janvier 2021	(121 681)	38 485	(385 667)	250 965	(217 898)
Reclassement de fonds	–	–	31 885	(31 885)	–
Excédent/(déficit) pour l'année	–	–	(91 300)	168 298	76 999
Variations de la réserve de réévaluation des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement) en 2021	–	2	–	–	2
Engagements au titre des prestations payables à la cessation de service : gains/(pertes) actuariel(le)s ^c	39 411	–	–	–	39 411
Total de l'actif net/de la situation nette	(82 270)	38 487	(445 082)	387 378	(101 487)

^a Voir note 33.

^b Voir note 19.

^c Voir note 15.11.

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

IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent/(déficit) pour l'année	76 999	(145 103)
Ajustement : éléments autres que la trésorerie		
Amortissement	31 350	35 981
Pertes sur cession	106	21
Engagements au titre des avantages du personnel : gains/(pertes) actuariel(le)s	39 411	(71 602)
(Diminution)/augmentation de la provision pour créances douteuses	3 309	621
Diminution/(augmentation) des stocks	(5 956)	(3 514)
Diminution/(augmentation) des contributions à recevoir	(21 930)	40 385
Diminution/(augmentation) des créances	(953)	2 767
Diminution/(augmentation) des prêts	(537)	6 807
Diminution/(augmentation) des autres éléments d'actif	295	955
(Diminution)/augmentation des dettes et charges à payer	(17 184)	43 517
(Diminution)/augmentation des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	1 481	107 490
(Diminution)/augmentation des autres éléments de passif	(906)	(5 856)
(Diminution)/augmentation des contributions reçues d'avance	9 435	107
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	114 920	12 576
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	41	10
Achat d'immobilisations corporelles et ajustements	(18 506)	(20 004)
Achat d'immobilisations incorporelles	(176)	—
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement	(18 641)	(19 994)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation/(diminution) des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement	2	(418)
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	2	(418)
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie	96 281	(7 836)
Trésorerie en début d'année	260 686	268 522
Trésorerie en fin d'année	356 967	260 686

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

V. État comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs pour l'année terminée le 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>Montants inscrits au budget</i>		<i>Dépenses effectives calculées sur une base comparable</i>	<i>Différence entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs</i>
		<i>Budget initial</i>	<i>Budget définitif</i>		
Personnel recruté sur le plan international		37 252	47 394	38 985	8 409
Dépenses de personnel					
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitement de base		497 756	429 441	404 221	25 220
Prime de risque et éléments spéciaux		—	261	631	(370)
Cotisation de l'Office à la Caisse de prévoyance		57 244	59 294	61 227	(1 933)
Indemnité professionnelle spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur, indemnité professionnelle spéciale et autres indemnités		8 690	12 452	12 893	(441)
Supplément pour les heures supplémentaires		—	767	678	89
Coefficient d'ajustement monétaire		—	61	14 622	(14 561)
Allocation spéciale		25 386	25 483	27 856	(2 373)
Dépenses de santé		15 107	10 493	11 191	(698)
Dépenses de personnel diverses		—	213	48	165
Indemnités de départ		70 285	41 296	40 533	763
Engagements de durée limitée		755	4 776	2 325	2 451
Personnel temporaire		17 303	27 381	26 344	1 037
Total des dépenses de personnel (A)	Note 34	729 778	659 312	641 554	17 758
Dépenses autres que les dépenses de personnel					
Fournitures		83 994	42 772	37 656	5 116
Services collectifs de distribution		5 515	5 411	5 365	46
Entretien des locaux		20 152	13 729	11 688	2 041
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		147 402	87 755	50 740	37 015
Formation		4 313	1 770	1 214	556
Voyages		1 365	1 342	815	527
Services d'appui administratif		3 526	3 578	3 246	332
Services de conseil		3 395	11 430	8 853	2 577
Services hospitaliers		28 967	20 781	20 641	140
Services divers		16 023	14 120	11 115	3 005
Subventions aux personnes en détresse		26 891	44 684	39 140	5 544
Subventions aux patients		6 161	3 652	3 565	87
Subventions à des tiers		1 764	5 052	5 029	23
Autres subventions		209	6 656	2 970	3 686
Recouvrement des coûts		(2 891)	5 952	6 474	(522)
Réserves		4 364	105 057	—	105 057
Ajustements sur années antérieures		—	2	(24)	26
Total des dépenses autres que les dépenses de personnel (B)	Note 34	351 150	373 743	208 487	165 256
Total des dépenses (A+B)	Note 34	1 080 928	1 033 055	850 041	183 014

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

Notes relatives aux états financiers de 2021

Note 1

Énoncé de la mission

1.1 L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA ou l'Office) a été créé par l'Assemblée générale en 1949 afin d'aider et de protéger les plus de 5,7 millions de réfugiés de Palestine enregistrés. Il a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain dans l'attente d'une solution juste à leur situation difficile. Ses activités ont trait à l'éducation, aux soins de santé, aux secours et aux services sociaux, à l'infrastructure et à l'amélioration des camps, au microfinancement et à l'aide d'urgence. Il est financé presque intégralement par des contributions volontaires.

Note 2

Récapitulatif des principales méthodes comptables

a) Base de présentation des états financiers

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

2.2 Le Conseil des normes comptables internationales pour le secteur public a publié deux nouvelles normes comptables : la norme IPSAS 41 (Instruments financiers), qui remplace la norme IPSAS 29 (Instruments financiers : comptabilisation et évaluation), et la norme IPSAS 42 (Avantages sociaux), qui devaient toutes deux entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2022 (une application anticipée étant encouragée), avant que leur date d'entrée en vigueur ne soit reportée au 1^{er} janvier 2023 en raison de la COVID-19. La date d'entrée en vigueur a également été retardée en raison des modifications apportées aux normes IPSAS 36 (Participations dans des entreprises associées et des coentreprises), IPSAS 41 (Clauses de remboursement anticipé prévoyant une compensation négative) et IPSAS 19 (Services collectifs et individuels), ainsi que des améliorations apportées aux normes IPSAS en 2019. L'incidence de ces nouvelles normes est en cours d'évaluation par l'Office.

b) Convention comptable

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

c) Monnaie de fonctionnement et conversion des montants exprimés dans d'autres monnaies

Monnaie de fonctionnement et de présentation de l'information financière

2.4 Les états financiers sont présentés en dollars des États-Unis et les montants indiqués sont arrondis au millier le plus proche. Le dollar des États-Unis est la monnaie de fonctionnement de l'Office. Le Département du microfinancement fait

exception : il utilise la livre syrienne en République arabe syrienne et le dinar jordanien en Cisjordanie et en Jordanie.

Opérations et soldes

2.5 Les montants des opérations effectuées dans des monnaies étrangères sont convertis en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui est proche du taux de change en vigueur à la date de l'opération. Le taux de change opérationnel de l'ONU est fixé deux fois par mois pour toutes les monnaies.

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

2.7 Les écarts de change, réalisés ou non, qui résultent du règlement d'opérations en devises et de la conversion en dollars, au taux de change en vigueur à la date de clôture des comptes, de la valeur des actifs et passifs détenus dans d'autres monnaies sont comptabilisés en résultat.

Gestion des risques de change

2.8 La stratégie adoptée par l'Office pour gérer ses risques de change vise avant tout à maintenir la valeur de ses ressources financières en dollars des États-Unis. La baisse de la valeur des contributions à recevoir, libellées en dollars des États-Unis, et des liquidités libellées dans d'autres monnaies à la suite de l'appréciation du dollar constitue le principal risque de change auquel l'Office s'expose. Ce risque apparaît dès le moment où les contributions sont annoncées. Afin de protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office s'efforce de réduire le plus possible son exposition aux risques de change en appliquant une méthode prudente de gestion des risques, notamment en procédant à des opérations de couverture. Dans le cadre de ces opérations, l'Office peut conclure des contrats à terme de gré à gré portant sur les contributions au budget-programme attendues et libellées en monnaies autres que le dollar des États-Unis (voir note 10).

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

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

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

2.11 L'importance relative est un principe essentiel qui régit la conception des méthodes comptables et l'établissement des états financiers.

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

e) Principales méthodes comptables

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

Produits

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

Produits d'opérations sans contrepartie directe

2.15 Les contributions non assorties de conditions sont comptabilisées une fois que les donateurs les ont confirmées par écrit. En revanche, si elles sont assorties de conditions imposant une certaine obligation de performance et la restitution des soldes inutilisés, les produits ne sont constatés qu'une fois les biens et services fournis. Les contributions qui n'ont pas été utilisées avant la fin d'un projet seront inscrites dans l'état de la situation financière, ainsi que comme produits (charges) divers dans l'état des résultats financiers, conformément à l'accord conclu avec les donateurs. Les contributions reçues d'avance sont comptabilisées dans l'état de la situation financière en tant qu'éléments de passif divers (voir note 17) jusqu'à ce que les conditions soient remplies pour qu'elles soient constatées en produits (voir notes 20 et 21).

Produits des opérations avec contrepartie directe

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

Contributions à recevoir

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

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

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

Créances

2.20 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.21 Les provisions pour créances douteuses sont constatées lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation d'une créance, compte tenu, en particulier, des difficultés de recouvrement rencontrées par le passé. Les dépréciations sont constatées dans l'état des résultats financiers.

Prêts et provisions pour prêts irrécouvrables

Prêts

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

Provisions pour dépréciation de prêts

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

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

Prêts entre parties liées (prêts internes)

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

Intérêts courus sur prêts

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

Recouvrements

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

Instruments financiers

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

2.29 Les prêts, créances et sommes dues sont des instruments financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables non cotés sur des marchés actifs. Il s'agit des contributions à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme du Département du microfinancement, des créances diverses, des avoirs en banque et

des comptes créditeurs. Ces instruments financiers non dérivés sont comptabilisés dans l'état de la situation financière à leur juste valeur. La valeur nominale des créances et des dettes est une approximation de la juste valeur de l'opération.

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

Gestion des risques financiers

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

Avances et paiements anticipés

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

Stocks

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

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

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

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

Immobilisations corporelles

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

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

2.39 Les coûts ultérieurs ne sont intégrés à la valeur comptable de l'actif ou constatés en tant qu'actif distinct que s'il est probable que l'Office sera le bénéficiaire des avantages économiques futurs ou du potentiel de service associés à ce bien et si le coût du bien peut être évalué de façon fiable. Tous les frais de réparation et de maintenance sont comptabilisés dans les charges de l'année financière pendant laquelle ils ont été engagés.

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

(En pourcentage)

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

Immobilisations en cours

2.41 Toutes les dépenses d'équipement relatives à des travaux de construction sont inscrites dans un compte distinct à la rubrique des immobilisations corporelles. À la fin des travaux, leur montant cumulé est transféré au compte des immobilisations corporelles et amorti par application des taux susmentionnés à compter de la date à laquelle l'actif en question est mis en service.

Immobilisations incorporelles

2.42 Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, minoré des amortissements cumulés et de toute dépréciation. Pour les dons, le coût historique correspond à la juste valeur à la date de l'acquisition. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

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

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

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

Acquisition et développement de logiciels

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

Dépréciation

2.46 Les actifs amortissables font chaque année l'objet d'une évaluation visant à déterminer s'ils se sont dépréciés, l'objectif étant de vérifier que leur valeur comptable correspond toujours à leur valeur recouvrable. Une dépréciation se produit en cas de perte totale, de dommage important ou d'obsolescence d'un actif. En cas de

perte totale, on comptabilise une dépréciation totale. Cette dépréciation peut être reprise lors des périodes suivantes jusqu'à concurrence du montant de la dépréciation.

Contrats de location-financement

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

Contrats de location simple

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

Dettes et charges à payer

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

Avantages du personnel

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

- a) Les avantages du personnel payables à court terme, c'est-à-dire dans les 12 mois qui suivent la fin de l'année financière pendant laquelle les membres du personnel ont fourni les services y ouvrant droit ;
- b) Avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) Autres avantages à long terme du personnel ;
- d) Indemnités de fin de contrat de travail.

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

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

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

Provisions et passifs éventuels

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

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

Intérêts créditeurs

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

Recouvrement des coûts d'appui indirects

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

Comptabilité par fonds et information sectorielle

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

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

- a) Les activités financées au moyen de contributions non préaffectées, notamment les activités menées au titre du budget-programme ;
- b) Les activités financées au moyen de contributions préaffectées, soit :
 - i) Les activités soumises à restriction : des activités périodiques menées pour atteindre des objectifs clairement définis dans un délai donné et selon un budget déterminé. Il s'agit d'activités financées au moyen de contributions au budget ordinaire, en espèces comme en nature ;
 - ii) Les appels d'urgence : des opérations d'urgence faisant l'objet d'une demande de financement externe, menées pour faire face à une crise brève ou à une crise humanitaire prolongée ;

iii) Les projets : des activités menées pour améliorer ou compléter des programmes et systèmes afin de répondre aux besoins en matière d'équipement ou de développement ;

iv) Le microfinancement : des activités consistant à octroyer des prêts aux ménages (crédits à la consommation et crédits immobiliers) et aux petits entrepreneurs en vue d'améliorer leur qualité de vie, de préserver les emplois, de réduire la pauvreté, de favoriser l'avancement des femmes et de créer des possibilités de revenus pour les réfugiés de Palestine.

Note 3

Comparaison avec le budget

3.1 Le budget de l'exercice biennal 2020-2021 a été soumis à l'Assemblée générale, qui l'a examiné. L'allocation des ressources et l'ouverture des crédits ont ensuite été exécutées par délégation de pouvoir.

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

3.3 L'état comparatif comprend les montants initial et définitif inscrits au budget, les montants effectifs calculés sur la même base que les prévisions budgétaires et une explication des écarts significatifs entre les montants inscrits au budget et les montants effectifs.

3.4 La note 34 contient le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget, et des montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie nets provenant des activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, et indique les différences liées aux méthodes comptables utilisées, aux périodes couvertes et aux périmètres des entités visées.

Note 4

Trésorerie et équivalents de trésorerie

4.1 La trésorerie est détenue essentiellement dans des comptes bancaires libellés en dollars des États-Unis. Elle est composée des éléments présentés dans le tableau suivant.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Fonds en caisse	4 685	4 721
Fonds en banque	352 282	255 965
Total	356 967	260 686

4.2 Les fonds en banque ont augmenté d'environ 96,317 millions de dollars par rapport à 2020, en raison d'une hausse des contributions annoncées en fin d'année pour répondre aux appels d'urgence. Au 31 décembre 2021, le montant des soldes correspondant aux appels d'urgence s'élevait à 169,998 millions de dollars (contre 70,927 millions de dollars en 2020).

4.3 Au 31 décembre 2021, l'Office détenait des fonds destinés à d'autres entités des Nations Unies, d'un montant de 0,154 million de dollars (contre 0,024 million de dollars au 31 décembre 2020).

4.4 Au 31 décembre 2021, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie détenus en banque étaient libellés dans les monnaies indiquées ci-dessous. Les montants libellés dans ces monnaies ont été convertis au taux de change officiel de l'ONU en vigueur au 1^{er} janvier 2022.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2021			Solde au 31 décembre 2020		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis
Dollar australien	1 432	1,380	1 038	15	1,313	11
Dollar canadien	869	1,281	678	5 002	1,278	3 914
Franc suisse	19 762	0,915	21 598	696	0,883	788
Couronne danoise	11 504	6,552	1 756	750	6,059	124
Livre égyptienne	18 311	15,668	1 169	11 361	15,720	723
Euro	134 833	0,881	153 045	1 744	0,815	2 139
Livre sterling	14 897	0,742	20 076	414	0,740	559
Dinar jordanien	20 160	0,708	28 474	40 399	0,708	57 061
Yen	1 405 233	114,810	12 239	16 118	103,530	156
Livre libanaise	11 506 761	1 507,500	7 633	5 698 218	1 507,500	3 780
Nouveau shekel	8 174	3,108	2 630	8 469	3,209	2 639
Couronne norvégienne	810	8,794	92	4 789	8,587	558
Couronne suédoise	345 847	9,035	38 279	1 022	8,179	125
Livre syrienne	332 524	2 500,000	133	321 185	1 250,000	257
Dollar des États-Unis	63 395	1,000	63 395	183 112	1,000	183 112
Dirham émirati	18	3,672	5	22	3,673	6
Ringgit	174	4,180	42	54	4,046	13
Total			352 282			255 965

Note 5 Prêts

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021			31 décembre 2020		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Prêts courants	16 104	827	16 931	14 523	1 107	15 630
Prêts non courants	1 626	540	2 166	1 258	807	2 065
Total	17 730	1 367	19 097	15 781	1 914	17 695

Provision au titre des prêts

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021			2020		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Solde d'ouverture	(1 539)	(32)	(1 571)	(1 157)	(35)	(1 192)
Entrées	(839)	(4)	(843)	(1 401)	(3)	(1 404)
À déduire :						
comptabilisations						
en pertes/ajustements	1 701	7	1 708	1 019	6	1 025
Solde de clôture	(677)	(29)	(706)	(1 539)	(32)	(1 571)

5.4 En 2021, le montant des prêts comptabilisés en pertes a augmenté par rapport aux périodes précédentes en raison de la stagnation économique et de la fermeture de petites entreprises pendant la pandémie. Par la suite, l'augmentation des taux de remboursement et l'amélioration de la qualité du portefeuille de prêts, grâce à la reprise des entreprises, ont permis d'améliorer la réserve de provisions pour pertes sur prêts.

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

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

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

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision générale (pourcentage)</i>
Paiements à jour	1
De 1 à 30 jours	5
De 31 à 60 jours	10
De 61 à 90 jours	25
De 91 à 150 jours	50
De 151 à 180 jours	75
De 181 à 360 jours	100

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

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision pour dépréciation spéciale (pourcentage)</i>
De 1 à 30 jours	95
De 31 à 60 jours	90
De 61 à 90 jours	75
De 91 à 150 jours	50
De 151 à 180 jours	25
De 181 à 360 jours	0

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

Note 6

Contributions à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
À recevoir de gouvernements	25 665	4 196
À recevoir d'organisations intergouvernementales	7 007	6 785
À recevoir d'organisations non gouvernementales	7 177	7 450
À recevoir d'organismes des Nations Unies	1 209	698
Provision pour contributions volontaires à recevoir	(12 939)	(7 764)
Total des contributions à recevoir	28 119	11 365

6.2 Le montant des contributions à recevoir a augmenté de 16,754 millions de dollars du fait des accords signés vers la fin de 2021 et des contributions non versées.

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

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Solde d'ouverture	(7 764)	(9 014)
Réduction/ajustement des provisions	27	(15)
Nouvelles provisions au cours de la période	(5 202)	(2)
À déduire : comptabilisations en pertes	—	1 267
Solde de clôture	(12 939)	(7 764)

6.6 L'augmentation de la provision en 2021 tient à une nouvelle provision relative à des factures en souffrance depuis longtemps.

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

(En pourcentage)

Gouvernements	Moins de 2 ans	0
	De 2 ans à moins de 3 ans	50
	3 ans et plus	100
Organisations intergouvernementales, organisations non gouvernementales et donateurs divers	Plus d'un an	100

6.8 Au-delà de six ans pour les gouvernements et de trois ans pour les autres donateurs, une fois que toutes les mesures de recouvrement ont été épuisées, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière pour approbation.

Note 7 Créances

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2021	31 décembre 2020
TVA à recevoir	7.2	108 698	109 182
Créances diverses	7.4	7 914	6 478
À déduire : provisions	7.6	(105 215)	(106 216)
Créances (déduction faite des provisions)		11 397	9 444

TVA à recevoir

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
À recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 562	100 883
À recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	6 607	7 392
À recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	1 529	907
Total	108 698	109 182

7.3 L'augmentation des sommes à recevoir du gouvernement libanais au titre de la TVA est due à la volatilité de la situation économique. La diminution des sommes à recevoir du gouvernement israélien au titre de la TVA tient aux efforts majeurs déployés par l'Office pour percevoir les remboursements de la TVA israélienne au cours de l'année.

Créances diverses

7.4 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Créances accessoires	5 098	3 580
Comptes personnels de fonctionnaires	2 629	2 611
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	187	162

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Sommes dues au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional ^a	—	125
Total	7 914	6 478

^a Voir note 14.1.

7.5 Les créances accessoires ont augmenté à la fin de l'année en raison de l'augmentation des charges constatées d'avance.

Provisions et comptabilisation en pertes

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021				31 décembre 2020			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(105 317)	(770)	(129)	(106 216)	(103 640)	(969)	(115)	(104 724)
Entrées	(516)	(1)	(7)	(524)	(1 677)	(11)	(14)	(1 702)
Réduction/ajustement des provisions	1 432	5	—	1 437	—	44	—	44
À déduire : comptabilisations en pertes	—	88	—	88	—	166	—	166
Solde de clôture	(104 401)	(678)	(136)	(105 215)	(105 317)	(770)	(129)	(106 216)

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

(En pourcentage)

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

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

7.9 Le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.6) a enregistré une augmentation nette de 0,524 million de dollars (contre 1,702 million

de dollars en 2020). Les provisions constituées au titre de la TVA ont diminué en raison des remboursements effectués par l'Autorité palestinienne et le Gouvernement israélien.

Note 8

Autres éléments d'actif

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs sont imputées aux autres actifs. Elles s'élevaient à 3,609 millions de dollars au 31 décembre 2021 (contre 3,904 millions de dollars en 2020). Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,026 million de dollars au 31 décembre 2021 (contre 0,045 million de dollars en 2020).

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2021 est détaillée dans le tableau ci-dessous. Les actifs non courants correspondent uniquement à des avances aux fournisseurs.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Actifs courants		
Avances aux fournisseurs	3 583	3 859
Charges payées d'avance au personnel	26	45
Total	3 609	3 904

Note 9

Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Entrepôt	44 180	44 435
Pharmacie ou dispensaire	20 162	22 291
Produits en transit	607	1 385
Groupe de la production	126	152
Abris en construction	15 011	8 072
Installations d'autres organismes	3 786	1 580
Total	83 872	77 915

9.2 Les stocks en entrepôt se répartissent en quatre grandes catégories d'articles qui sont distribués aux réfugiés ou utilisés pour leur fournir des services : fournitures médicales, fournitures générales, nourriture et transport motorisé. Les stocks en entrepôt ont légèrement diminué, principalement en raison de la réduction des stocks consécutive à l'ajustement du coût de remplacement.

9.3 Les stocks de pharmacie ou de dispensaire sont des fournitures médicales sorties des entrepôts et conservées dans les pharmacies et dispensaires respectifs des cinq secteurs. La réduction des stocks de ce type est essentiellement imputable à la

diminution des achats de médicaments et de fournitures pharmaceutiques destinés au bureau de Gaza par rapport à l'année précédente.

9.4 En 2021, les stocks de produits en transit ont diminué en raison du calendrier des livraisons.

9.5 Les stocks d'abris en construction ont augmenté de 6,939 millions de dollars en raison de la construction d'abris actuellement en cours dans différentes régions.

9.6 Les stocks d'installations d'autres organismes ont augmenté de 2,206 millions de dollars, principalement en raison des travaux en cours à Gaza et en Cisjordanie. Lesdites installations seront remises aux populations locales une fois achevées.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Matières premières	51	70
Produits en cours de fabrication	4	1
Produits finis	71	81
Total	126	152

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

Note 10

Instruments financiers dérivés

Nature des instruments financiers

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

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

Produits financiers dérivés

10.3 Les contrats à terme de gré à gré, s'ils figurent dans une année donnée, sont réévalués au cours de l'année considérée. Ces produits financiers n'ont pas eu d'incidence sur la situation financière et sur les résultats financiers en 2021.

10.4 L'Office n'a conclu aucun contrat de couverture en 2021 en raison de l'incertitude quant aux dates de réception des contributions par rapport au calendrier prévu au budget, de la forte volatilité des fluctuations des changes et des taux de change défavorables sur le marché.

10.5 Il n'y avait aucun contrat à terme de gré à gré en cours au 31 décembre 2021.

Risque de crédit

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

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

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

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

10.9 Il ne semble pas y avoir de risque que les créances et les dettes ne puissent pas être réglées lorsqu'elles arriveront à échéance.

Risque de taux d'intérêt

10.10 L'Office dépose ses fonds sur des comptes à taux d'intérêt fixes à court terme, qui par nature ne présentent pas de risque élevé. Pour certaines monnaies autres que le dollar des États-Unis, les banques fixent elles-mêmes des plafonds spécifiques au-delà desquels des taux d'intérêt sont appliqués. Les intérêts sont calculés sur la base des soldes moyens détenus auprès des banques et facturés mensuellement.

Risque de change

10.11 L'Office reçoit des contributions de donateurs en monnaies autres que le dollar des États-Unis, qui est la devise dans laquelle il effectue la majorité de ses dépenses. En 2021, 39 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 61 % dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars jordaniens en Jordanie et en Cisjordanie et en livres syriennes en République arabe syrienne.

10.12 Par ailleurs, certaines dépenses des bureaux de secteur sont effectuées dans des monnaies autres que le dollar des États-Unis. L'Office est donc exposé au risque qui découle des fluctuations des taux de change.

10.13 Afin de protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office s'efforce de réduire le plus possible son exposition aux risques de change en appliquant une méthode prudente de gestion des risques, notamment en procédant à des opérations de couverture. À cette fin, il peut conclure des contrats à terme de gré à gré pour éliminer le risque d'une hausse de la valeur du dollar et s'assurer des recettes d'un montant connu.

10.14 Au 31 décembre 2021, 18 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars, 6 % étaient libellés en monnaies locales et servaient à financer les opérations des bureaux des secteurs et le reste était libellé dans d'autres monnaies. La répartition détaillée des avoirs en banque libellés dans des monnaies autres que le dollar est présentée dans la note 4.

Note 11

Immobilisations corporelles

Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2021.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2021								2020	
	Terrains	Bâtiments	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel	Véhicules à moteur	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Coût										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	623 931	675	5 688	55 374	39 737	21 907	5	763 567	745 492
+ Ajouts	–	27 831	–	484	3 642	650	(14 190)	89	18 506	20 004
(-) Cessions et ajustements ^a	–	198	–	–	1 422	1 841	–	–	3 461	1 929
(A) Solde au 31 décembre	16 250	651 564	675	6 172	57 594	38 546	7 717	94	778 612	763 567
Amortissements										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	200 225	675	2 763	46 255	28 039	–	–	277 957	250 323
+ Amortissements	–	23 032	–	803	3 557	2 031	–	–	29 423	29 532
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	94	–	–	1 380	1 840	–	–	3 314	1 898
(B) Solde au 31 décembre	–	223 163	675	3 566	48 432	28 230	–	–	304 066	277 957
Dépréciation										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	6 257	–	–	1	7	–	–	6 265	6 265
+ Dépréciation	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cessions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
(C) Solde au 31 décembre	–	6 257	–	–	1	7	–	–	6 265	6 265
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B) – (C)	16 250	422 144	–	2 606	9 161	10 309	7 717	94	468 281	479 344

^a Voir note 11.2.

11.2 La valeur nette des actifs cédés s'élève à 0,147 million de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Valeur initiale des actifs cédés	3 461	1 929
Cumul des amortissements	(3 314)	(1 898)
Cumul des dépréciations	—	—
Valeur nette des actifs cédés (note 11.1)	147	31

11.3 La présentation des produits de la vente d'éléments d'actif et de la valeur nette des actifs cédés a été modifiée par rapport à l'année précédente afin de mieux refléter le résultat des cessions :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Valeur nette des actifs cédés	147	31
Produits de la vente d'éléments d'actif	(41)	(10)
Valeur nette des cessions et ajustements	106	21

11.4 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 468,281 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 76,057 millions de dollars. Les gains de la vente d'actifs sont comptabilisés sous les produits accessoires dans l'état des résultats financiers, tandis que la valeur nette des actifs cédés est indiquée dans le tableau des flux de trésorerie.

11.5 La valeur nette comptable des actifs à la fin de l'année a diminué de 11,063 millions de dollars en raison de la diminution des entrées par rapport à la dotation aux amortissements durant l'année.

Note 12

Immobilisations incorporelles

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2021			2020	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
Coût					
Au 1 ^{er} janvier	3 408	38 396	528	42 332	42 332
+ Ajouts	76	—	100	176	—
(-)/+ Cessions et ajustements	—	—	—	—	—
(A) Solde au 31 décembre	3 484	38 396	628	42 508	42 332

Description	2021				2020
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
Amortissements et dépréciations					
Solde au 1 ^{er} janvier	3 381	36 376	528	40 285	33 836
Amortissements	9	1 918	—	1 927	6 449
(-)/+ Amortissements sur cessions et ajustements	—	—	—	—	—
(B) Solde au 31 décembre	3 390	38 294	528	42 212	40 285
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B)	94	102	100	296	2 047

12.2 Il y a eu des ajouts mineurs dans les immobilisations incorporelles en 2021. La diminution de la valeur nette comptable est due à l'amortissement du progiciel de gestion intégré de l'UNRWA.

Note 13

Dettes et charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Sommes dues aux fournisseurs	Note 13.2	44 417	28 788
Charges à payer	Note 13.3	16 943	58 283
Dettes diverses	Note 13.5	44 216	37 648
Provisions diverses	Note 13.7	3 423	1 464
Total		108 999	126 183

13.2 Les sommes dues aux fournisseurs représentent les montants à payer aux fournisseurs pour les biens et services reçus. Les montants atteints étaient plus élevés à la fin de 2021 qu'en 2020 en raison des mesures prises pour faire face aux contraintes budgétaires, en particulier le report des paiements dus aux fournisseurs et au personnel.

Charges à payer

13.3 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Services collectifs de distribution et autres services	10 347	13 741
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	669	236
Traitements, salaires et autres charges	113	135
Autres charges liées aux traitements	5 380	43 611

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	434	560
Total	16 943	58 283

13.4 Les autres charges liées aux traitements ont diminué en 2021 en raison du versement de salaires dus pour l'année précédente. La diminution des charges à payer s'explique par des décalages temporels dans la réception de produits de première nécessité.

Dettes diverses

13.5 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Dépôts reçus	121	87
Approvisionnement en eau : Cisjordanie (Autorité palestinienne)	587	518
Fonds détenus pour d'autres entités, y compris des organismes des Nations Unies	1 395	184
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 140	1 078
Dettes accessoires	1 345	984
Fonds central pour les interventions d'urgence	28 000	30 000
Prestations dues au personnel	11 225	4 821
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	403	(24)
Total	44 216	37 648

13.6 L'augmentation des prestations dues au personnel s'explique par l'existence de sommes devant encore être versées à des membres du personnel retraité au 31 décembre 2021.

Provisions diverses

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

Note 14

Pensions du personnel

Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional

14.1 La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, créée en application de l'article XIII du Règlement financier de l'Office, est un régime de retraite auquel adhèrent tous les membres du personnel recrutés sur le plan régional et dont les droits sont acquis à partir de six mois de service. L'Office l'a traité comme s'il s'agissait d'un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39. Les cotisations versées par l'Office à la Caisse pendant l'exercice sont constatées en charges dans l'état des résultats financiers.

14.2 Les paiements en 2021 se sont élevés à 96,219 millions de dollars (contre 97,432 millions de dollars en 2020) et devraient atteindre 101,030 millions de dollars en 2022, compte tenu des augmentations prévues des cotisations du personnel et de l'Office. Les soldes des comptes de la Caisse de prévoyance arrêtés au 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020 sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Solde d'ouverture	(124)	(5 189)
Cotisations des adhérents et remboursements de retraits	70 408	66 980
Cotisations de l'Office	63 841	64 627
Retraits	(110 672)	(82 224)
Prêts consentis au personnel	(37 665)	(34 932)
Commissions sur les prêts	148	142
Compte courant	24 681	(9 528)
Total	10 617	(124)

14.3 L'augmentation du passif de la Caisse de prévoyance est due à l'existence de soldes non réglés à la fin de l'année en raison de contraintes budgétaires.

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

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

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

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

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

14.8 L'évaluation actuarielle la plus récente a été arrêtée au 31 décembre 2019 et il est actuellement procédé à l'évaluation au 31 décembre 2021. Aux fins de l'établissement des états financiers de 2020, la Caisse a considéré que les données sur la participation arrêtées au 31 décembre 2019 s'appliquaient au 31 décembre 2020.

14.9 L'évaluation actuarielle au 31 décembre 2019 a donné un taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, de 144,4 %. Une fois le système actuel d'ajustement des pensions pris en considération, le taux de couverture était de 107,1 %.

14.10 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu qu'il n'était pas nécessaire, au 31 décembre 2019, d'effectuer les versements prévus en cas de déficit à l'article 26 des Statuts de la Caisse, car la valeur actuarielle des avoirs était supérieure à celle de la totalité des obligations de la Caisse. Qui plus est, la valeur de marché des actifs était elle aussi supérieure à la valeur actuarielle de la totalité du passif à la date de l'évaluation. Au moment de l'établissement du présent rapport, l'Assemblée générale n'avait pas invoqué les dispositions de l'article 26.

14.11 Si l'article 26 devait être invoqué en raison d'un déficit actuariel constaté soit lors de l'évaluation en cours, soit du fait de la liquidation du régime de pensions de la Caisse, le montant que chaque organisation affiliée devrait verser pour combler le déficit actuariel serait calculé en proportion de ses cotisations par rapport au total des cotisations versées à la Caisse pendant les trois années précédant l'évaluation. Le montant total des cotisations versées à la Caisse pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle (2018, 2019 et 2020) s'élevait à 7 993,15 millions de dollars, dont 0,29 % provenant de l'Office.

14.12 En 2021, le montant des cotisations versées à la Caisse s'élevait à 7,816 millions de dollars (contre 7,675 millions de dollars en 2020). En 2022, elles devraient atteindre environ 9,865 millions de dollars.

14.13 Il peut être mis fin à l'affiliation d'une organisation par décision de l'Assemblée générale, prise sur recommandation en ce sens du Comité mixte. Une part proportionnelle des avoirs de la Caisse à la date où l'affiliation prend fin est versée à ladite organisation pour être utilisée au bénéfice exclusif de ses fonctionnaires qui étaient participants à la Caisse, selon des modalités arrêtées d'un commun accord entre l'organisation et la Caisse. Le montant de cette part proportionnelle est fixé par le Comité mixte après une évaluation actuarielle des avoirs et des engagements de la Caisse à la date où l'affiliation prend fin ; toutefois, ladite part ne comprend aucune fraction de l'excédent des avoirs sur les engagements.

14.14 Le Comité des commissaires aux comptes effectue chaque année un audit de la Caisse et en rend compte au Comité mixte et à l'Assemblée générale. La Caisse publie des rapports trimestriels sur ses investissements, qui peuvent être consultés sur son site Web (<http://www.unjsof.org/fr/>).

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

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

- a) Les avantages du personnel payables à court terme, c'est-à-dire dans les 12 mois qui suivent la fin de l'année financière pendant laquelle les membres du personnel ont fourni les services y ouvrant droit ;
- b) Les avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) Les autres avantages à long terme du personnel ;
- d) Les indemnités de fin de contrat de travail.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Passifs courants	91 678	81 275
Passifs non courants	860 863	869 784
Total	952 541	951 059

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	41 733	38 634
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	908 875	910 615
Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan international non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	1 162	1 021
Avantages à long terme du personnel recruté sur le plan international non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	771	789
Total	952 541	951 059

Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan régional

15.2 Les avantages à court terme correspondent aux congés annuels du personnel recruté sur le plan régional. Le montant des prestations dues à ce titre est calculé à partir du relevé des jours de congé accumulés au 31 décembre 2021, qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2021, il s'élevait à 41,733 millions de dollars (contre 38,634 millions de dollars au 31 décembre 2020).

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

15.3 Les prestations dues à la cessation de service sont déterminées par des actuaires professionnels ou calculées par l'Office à partir des données relatives au personnel et des paiements effectués par le passé. Au 31 décembre 2021, leur montant total était de 908,875 millions de dollars (contre 910,615 millions de dollars au 31 décembre 2020). Aucune provision n'est constituée pour ces prestations, mais l'Office alloue

chaque année à ce titre des fonds d'un montant équivalent aux décaissements effectués pour l'année en question.

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

Pensions normales et pensions de retraite anticipée

15.5 Conformément à la disposition 109.2 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service sous la forme d'une pension normale ou d'une pension de retraite anticipée. Le montant de cette pension est calculé selon la méthode actuarielle prescrite par les normes IPSAS, sur la base des critères et hypothèses suivants :

a) Tous les fonctionnaires recrutés sur le plan régional, y compris le personnel à temps partiel mais pas les employés en contrat à durée déterminée, ont droit à ces prestations s'ils justifient d'une ancienneté minimum de 10 ans, et l'âge normal de départ à la retraite est de 60 ans ;

b) La possibilité de reporter le départ à la retraite de 60 ans à 62 ans, retirée en 2018, avait été rétablie en 2020 ; en 2021, l'âge du départ à la retraite a été ramené à 60 ans, une prolongation étant possible sur autorisation exceptionnelle ; l'hypothèse actuelle aux fins de l'évaluation est de 92 % à 60 ans, 50 % à 61 ans et 100 % à 62 ans ;

c) Le montant de la pension correspond au traitement de base multiplié par 11 % et par le nombre d'années de service au 1^{er} janvier 2015, additionné du traitement de base multiplié par 12 % et par le nombre d'années de service après le 1^{er} janvier 2015. À partir de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmente progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024). Pour les besoins du calcul, on suppose que le financement est disponible au début de l'année ;

d) La période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ;

e) Le traitement de base s'entend hors indemnités et primes, sauf en Cisjordanie et en Jordanie, où il est ajusté en fonction des fluctuations de la monnaie locale par rapport au dollar des États-Unis ;

f) Pour le personnel sanitaire, le traitement pris en compte pour la période de service allant jusqu'au 31 décembre 2016 est celui établi le 31 décembre 2016, qui est gelé à cette date, tandis que le traitement pris en compte pour la période ultérieure au 31 décembre 2016 est déterminé en fonction du nouveau barème de traitement appliqué au personnel sanitaire, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

15.6 Les prestations dues à la cessation de service sont également versées en cas de retraite anticipée volontaire, à laquelle peuvent prétendre les fonctionnaires qui remplissent une des conditions ci-après, en ordre décroissant, dans les limites d'un budget annuel fixé par l'Office : a) être âgé de 50 à 59 ans et justifier d'au moins

10 années de service ; b) être âgé de 60 ans ou plus et justifier d'au moins 10 années de service pour les membres du personnel dont la période de service a été prolongée, à leur demande et avec l'accord de l'Office, au-delà de l'âge officiel de départ à la retraite ; c) justifier d'au moins 25 années de service ; d) être âgé de 45 à 49 ans et justifier d'au moins 10 années de service ; e) justifier de 20 à 24 années de service. Les critères d'admissibilité au bénéfice de la retraite anticipée visés ci-dessus sont énumérés par ordre décroissant et sont appliqués sous la contrainte d'un budget annuel fixé par l'Office.

Cessation de service dans l'intérêt de l'Office

15.7 Conformément à la disposition 109.9 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service si celle-ci intervient en application de la disposition 109.1 dudit règlement et est dictée par les intérêts de l'Office, sur la base des critères suivants : a) le fonctionnaire doit compter au moins un an d'ancienneté et être âgé de moins de 60 ans ; b) la prestation accordée au fonctionnaire est déterminée au moyen d'une des deux formules indiquées ci-après, le montant et les modalités du versement variant selon le nombre d'années de service et l'âge de l'intéressé :

<i>Années de service ouvrant droit à la prime</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
0	0
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 et plus	8

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

c) la prestation n'est pas due si la cessation de service se fait à l'initiative du fonctionnaire (par exemple dans le cas d'une démission) ; d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ; e) le traitement de base

s'entend hors indemnités et primes, sauf en Cisjordanie et en Jordanie, où il est ajusté en fonction des fluctuations de la monnaie locale par rapport au dollar des États-Unis.

Capital-décès

15.8 Une indemnisation est accordée en cas de décès d'un fonctionnaire recruté sur le plan régional, conformément à la disposition 109.8 du Règlement du personnel de l'Office. Dans le cas où la cessation de service résulte du décès du fonctionnaire, l'Office verse un capital-décès au(x) bénéficiaire(s) que celui-ci a désigné(s). Ce capital-décès est calculé de l'une des deux façons ci-après, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès pour chaque année de service ouvrant droit à prestations au 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015, plus une indemnité égale à 50 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès – à compter de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmente progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024) ; ou b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès.

Pensions d'invalidité

15.9 Conformément à la disposition 109.7 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ceux-ci perçoivent des prestations dans le cas où la cessation de service est due au fait que, pour des raisons de santé, ils se retrouvent dans l'incapacité de continuer de travailler pour l'Office. Si cette incapacité est survenue le 1^{er} septembre 1987 ou après, et sous réserve des dispositions des paragraphes 3 à 6 de la disposition susmentionnée, l'intéressé a droit à une pension d'invalidité calculée de l'une des deux façons suivantes, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date de la cessation de service et avant le 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015 – à compter de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmente progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024) ; ou b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès.

Rapprochement des prestations dues à la cessation de service

15.10 Le coût financier et le coût des services rendus pendant l'année considérée ont été comptabilisés directement dans l'état des résultats financiers. Les montants comptabilisés au titre du coût financier, du coût des services afférents à l'année considérée et du coût des prestations au titre des services passés sont indiqués dans le tableau de la note 15.14.

15.11 Le montant des gains actuariels présenté dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette est de 39,411 millions de dollars, ce qui tient compte de l'incidence de la modification du taux d'actualisation et des gains liés à l'expérience.

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 82,695 millions de dollars au 31 décembre 2021 (contre 78,032 millions de dollars en 2020). Les gains/(pertes) actuariel(le)s ont été inscrit(e)s directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette. Lors de l'évaluation des prestations dues à la cessation de service pour 2021, il a été constaté que des gains actuariels, d'un montant de 4,557 millions de dollars, résultaient d'ajustements liés à l'expérience, et que des gains actuariels, d'un montant réévalué à 34,854 millions de dollars, étaient dus aux modifications du taux d'actualisation au cours de l'année.

15.13 L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2021 a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses démographiques et financières que l'évaluation pour 2020. Le taux d'actualisation est passé de 2,57 % à 2,89 % entre 2020 et 2021, tandis que les autres hypothèses financières sont restées les mêmes. Le total des gains actuariels liés à l'expérience et à la modification du taux d'actualisation s'élève à 39,411 millions de dollars.

15.14 Le rapprochement des soldes d'ouverture et de clôture des prestations dues à la cessation de service des membres du personnel recrutés sur le plan régional est présenté ci-dessous :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	910 615	799 668
Coût financier pour l'année	23 574	25 447
Coût des services rendus au cours de l'année	59 121	52 585
Coût des prestations au titre des services passés	—	—
Réévaluations financières ^a	(34 854)	35 047
Versements effectués pendant l'année	(45 024)	(38 687)
(Gains)/pertes actuariel(le)s	(4 557)	36 555
Total	908 875	910 615

^a Pour 2021, la modification du taux d'actualisation (réévaluations financières), qui est passé de 2,57 % à 2,89 %, est prise en compte dans le calcul des gains/(pertes) actuariel(le)s figurant dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette.

Hypothèses relatives au personnel recruté sur le plan régional

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

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

(En pourcentage)

Bureaux de secteur	Monnaie	Protection de change	Taux d'actualisation	Augmentation future à compter de 2022
Gaza	Dollar des États-Unis	Non	2,89	2,50
Siège de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	2,89	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,89	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,89	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,89	2,50
Liban	Dollar des États-Unis	Non	2,89	2,50
République arabe syrienne	Dollar des États-Unis	Non	2,89	2,50

15.17 Le taux d'actualisation est calculé sur la base de l'indice United Nations AA Corporate Bonds Yield Curves for United States, mis au point par Aon, qui a une duration de 15 ans, conforme en cela à celle des engagements de l'Office au titre des prestations liées à la cessation de service (15 ans). C'est également cet indice de référence qui avait été utilisé pour calculer le taux d'actualisation de l'année précédente. En 2021, le taux d'actualisation a augmenté et atteint 2,89 %, contre 2,57 % en 2020.

15.18 Cette hausse du taux d'actualisation et des gains dus à l'expérience a entraîné un gain actuariel de 39,411 millions de dollars en 2021 (contre une perte de 71,602 millions de dollars en 2020), ce qui représente 4,3 % du solde d'ouverture de la provision.

Augmentations périodiques de traitement

15.19 Conformément aux barèmes en vigueur à l'Office, les augmentations périodiques de traitement peuvent s'exprimer sous la forme d'un montant ou d'un pourcentage. Sous réserve d'un comportement professionnel satisfaisant, chaque fonctionnaire bénéficie d'un avancement d'échelon une fois par an jusqu'à ce qu'il atteigne le vingtième échelon, puis une fois tous les deux ans jusqu'à ce qu'il atteigne le vingt-quatrième et dernier échelon. Les membres du personnel sanitaire recrutés sur le plan régional bénéficient de deux avancements d'échelon supplémentaires, appliqués une fois tous les deux ans jusqu'à ce que ces personnes atteignent le vingt-sixième échelon.

Taux de change au 31 décembre 2021

15.20 Les taux de change utilisés pour convertir les montants en monnaies locales en dollars des États-Unis sont alignés sur ceux pratiqués pour les opérations de l'ONU, à savoir 1,000 pour le dollar des États-Unis, 0,708 pour le dinar jordanien, 1 507,500 pour la livre libanaise et 2 500,000 pour la livre syrienne.

Taux de démission

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

Taux de retraite anticipée

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

(En pourcentage)

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

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

Mortalité

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

Handicap

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

Taux d'invalidité

(Sur mille)

<i>Âge</i>	<i>Hommes</i>	<i>Femmes</i>
Moins de 45 ans	0,50	0,75
45 à 54 ans	1,00	1,50
55 à 62 ans	1,50	2,25

Analyse de sensibilité

15.26 Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des résultats aux hypothèses de base, à savoir un taux d'actualisation de 2,89 %, une augmentation des traitements de 2,50 % et une provision de 908,875 millions de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Objet</i>	<i>Écart</i>	<i>Écart cumulé</i>	<i>Écart total</i>
Taux d'actualisation	+1 %	-10.49 %	813 666
	-1 %	+12.45 %	1 022 138
Taux de hausse des traitements	+1 %	+12.72 %	1 024 584
	-1 %	-10.88 %	810 093
Retraite volontaire anticipée	+1 %	-0.46 %	904 850
	-1 %	+0.22 %	911 022
Taux de démission	+1 %	-0.68 %	902 776
	-1 %	+0.72 %	915 511
Mortalité	120 %	+0.12 %	910 068
	80 %	-0.12 %	907 904
Handicap	120 %	+0.01 %	909 902
	80 %	-0.01 %	908 902

Profil des échéances des engagements au titre des régimes à prestations définies

15.27 Le profil des échéances représente les flux de trésorerie futurs attendus pour l'évaluation des prestations dues à la cessation de service au cours des années suivant la date d'évaluation. Les paiements attendus comprennent tous les modes de cessation de service et sont calculés sur la base des hypothèses utilisées pour l'évaluation.

L'analyse des échéances des prestations et la durée moyenne des prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Année 1	43 824	39 860
Année 2	46 892	48 214
Année 3	55 039	49 191
Année 4	57 937	56 155
Année 5	62 453	59 595
Années 6 à 10	331 853	328 008
Plus de 10 ans	2 154 829	2 192 411
Durée	15 ans	16 ans

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

15.28 Les coûts liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan international à des postes financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU (158 postes au 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020) sont imputés sur ce budget ; aucune provision n'est constituée à ce titre dans les états financiers de l'Office du fait que l'engagement sera à la charge de l'Organisation. Aucun montant n'est donc inscrit dans les états financiers de l'Office au titre de l'assurance maladie après la cessation de service, de la prime de rapatriement ou du paiement des jours de congé non pris. Ces prestations dues au personnel recruté sur le plan international doivent être constatées dans les états financiers figurant dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l'Organisation.

15.29 Dans le cadre de l'application des normes IPSAS, l'Office a chargé un cabinet d'actuaire de calculer le montant des prestations dues aux fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU. Le résultat de ces calculs est indiqué ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Prestation	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Prime de rapatriement	289	216
Déménagements	398	396
Voyages	87	96
Assurance maladie après la cessation de service	771	788
Paiement des jours de congé non pris	388	313
Total	1 933	1 809

Hypothèses relatives au personnel recruté sur le plan international

15.30 Les prestations ont été calculées sur la base d'un taux d'actualisation de 2,89 %, d'une hausse des traitements de 3 % et d'un taux d'inflation générale de 2 % (pour les voyages et les déménagements). On estime que la prime d'assurance maladie après la

cessation de service augmentera de 6 % par an pour les ressortissants des États-Unis et de 4 % pour les autres. On estime que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de 30 ans ; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans ; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans ; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus. On suppose que les taux de mortalité des bénéficiaires de l'assurance maladie après la cessation de service refléteront les chiffres de 2017 pour les hommes et les femmes.

15.31 Sous réserve de remplir les conditions requises, les anciens membres du personnel recrutés sur le plan international au titre des projets et les personnes à leur charge ont la possibilité de souscrire à l'assurance maladie après la cessation de service. L'Office couvre 50 % des primes correspondantes, l'autre moitié étant à la charge de l'ancien fonctionnaire. Différents taux de primes ont été utilisés pour les fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU, selon qu'ils possèdent la citoyenneté américaine ou d'autres nationalités, selon le cas pour la région. Il convient de noter que cinq fonctionnaires seulement devraient remplir les conditions requises pour bénéficier de cette prestation, si leur contrat n'est pas prorogé.

Analyse de sensibilité

15.32 Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des résultats à la provision de base de 1,933 million de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Objet</i>	<i>Écart</i>	<i>Écart cumulé</i>	<i>Écart total</i>
Taux d'actualisation	+1 %	-5.88 %	1 820
	-1 %	+7.39 %	2 076
Taux de hausse des traitements	+1 %	+0.14 %	1 936
	-1 %	-0.14 %	1 930
Tous taux d'inflation	+1 %	+7.51 %	2 079
	-1 %	-6.12 %	1 815
Taux de démission	+1 %	—	1 933
	-1 %	—	1 933
Mortalité	120 %	-2.99 %	1 876
	80 %	+3.91 %	2 009

Note 16

Autres passifs courants

16.1 La composition des autres passifs courants est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2021</i>	<i>31 décembre 2020</i>
Marchandises en transit	765	1 385
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	4	15
Engagements au titre de contrats de location-financement	69	275
Total	838	1 675

16.2 Les passifs au titre des marchandises en transit ont diminué, en raison surtout du calendrier des livraisons.

16.3 La composition des autres éléments de passif est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Passifs courants	838	1 675
Passifs non courants	0	69
Total	838	1 744

Autres passifs non courants

16.4 La composition des autres passifs non courants est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Engagements au titre de contrats de location-financement	—	69
Total	—	69

Note 17

Contributions reçues d'avance

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Sommes reçues de gouvernements	616	1 312
Sommes reçues d'organisations intergouvernementales	10 000	—
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	131	—
Total	10 747	1 312

17.2 Les contributions reçues d'avance de gouvernements ont diminué, tandis que les sommes reçues d'organisations intergouvernementales ont augmenté, grâce à un donateur.

Note 18

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

Passifs éventuels

18.1 Au 31 décembre 2021, les passifs éventuels de l'Office se divisaient en deux catégories principales : ceux qui se rapportaient à la gestion du personnel et à des réclamations, litiges ou arbitrages importants et ceux qui découlaient de problèmes d'ordre contractuel. Dans ce dernier cas, il s'agissait principalement de réclamations

relatives à des passations de marchés (contrats d'achat de biens et de services et contrats liés aux travaux de construction) et de réclamations déposées par des propriétaires de locaux loués par l'Office.

18.2 Plusieurs membres du personnel ayant formé des recours auprès du Tribunal du contentieux administratif de l'Office et du Tribunal d'appel des Nations Unies, il se pourrait que des rémunérations et des prestations diverses ou des dommages-intérêts doivent être versés. Au 31 décembre 2021, le montant des passifs éventuels liés à ces recours était estimé à 0,527 million de dollars, contre 0,506 million de dollars au 31 décembre 2020.

18.3 Les passifs éventuels liés à des contrats commerciaux s'élevaient à environ 13,670 millions de dollars au 31 décembre 2021, contre 14,037 millions de dollars au 31 décembre 2020.

Actifs éventuels

18.4 Les actifs éventuels de l'Office représentent des contributions annoncées qui ont fait l'objet d'accords signés avec les donateurs mais ne répondaient pas aux critères de comptabilisation des produits. Au 31 décembre 2021, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 410,303 millions de dollars, contre 498,297 millions de dollars au 31 décembre 2020.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,135 millions de dollars en 2021 (contre 3,292 millions de dollars en 2020), comptabilisés comme charges courues au titre de contrats de location simple. Ce montant comprend les paiements minimaux exigibles au titre de la location. Il n'a pas été effectué de paiements au titre de loyers éventuels.

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Paiements exigibles à moins d'un an	58	52
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	216	226
Total	274	278

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

18.8 Les gouvernements des pays hôtes et certaines associations caritatives travaillant dans les domaines d'activité de l'Office mettent des terrains à la disposition de celui-ci gratuitement ou moyennant un loyer symbolique au profit des réfugiés de Palestine. Les terrains sont utilisés pour la construction d'écoles, de

centres de santé ou de locaux destinés à des usages divers, qui sont administrés par l'Office ou dans lesquels celui-ci fournit des services.

18.9 Ces dons en nature reçus sous la forme de terrains mis à disposition ont été évalués à une juste valeur de 4,086 millions de dollars en 2021, contre 3,902 millions de dollars en 2020, et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme base de référence des baux commerciaux que l'Office a négociés récemment pour des terrains. Le rendement locatif moyen des terrains faisant l'objet de baux commerciaux a été appliqué aux terrains susmentionnés mis à la disposition de l'Office, dont la valeur a été évaluée par des experts externes.

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 1,174 million de dollars au titre des sous-locations en 2021, contre 1,096 million de dollars en 2020. Les contrats de sous-location sont tous résiliables et ne prévoient pas de loyers conditionnels.

Engagements au titre de contrats de location-financement

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

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021		2020	
	Valeur actuelle	Valeur future	Valeur actuelle	Valeur future
Paiements exigibles à moins d'un an	69	70	275	278
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	—	—	69	70
Solde de clôture	69	70	344	348

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

Note 19

Fonds de crédit renouvelable

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

19.2 Au 31 décembre 2021 et au 31 décembre 2020, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2021	31 décembre 2020
Département du microfinancement	35 146	35 146
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	3 341	3 339
Total	38 487	38 485

Note 20

Produit des contributions en espèces

20.1 Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2021 et en 2020 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Gouvernements	1 007 152	686 846
Organisations intergouvernementales	151 370	149 390
Organisations non gouvernementales et autres entités	18 245	12 227
Organismes des Nations Unies	45 202	76 954
Autres	6 287	4 318
Total	1 228 256	929 735

20.2 La hausse de 320,306 millions de dollars du montant des contributions des gouvernements s'explique par la reprise des contributions de l'un des principaux donateurs, tandis que la diminution de 31,752 millions de dollars du montant des contributions des organismes des Nations Unies en 2021 tient principalement au fait que des contributions avaient été reçues au titre des dons à des fins spéciales l'année précédente.

Note 21

Produit des contributions en nature

21.1 Le montant total du produit des contributions en nature perçues en 2021 et en 2020 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Gouvernements	27 437	22 114
Organisations non gouvernementales et autres entités	3 636	4 668
Organismes des Nations Unies	1 355	1 192
Total	32 428	27 974

Note 22

Intérêts perçus sur les prêts

22.1 Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit dans les cinq secteurs d'activité de l'Office. La composition des intérêts sur les prêts en 2021 et 2020 a été la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Département du microfinancement	6 795	6 961
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	107	98
Total	6 902	7 059

Note 23

Intérêts créditeurs

23.1 Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'est élevé à 1,691 millions de dollars en 2021, contre 2,574 millions de dollars en 2020.

23.2 Cette diminution est imputable à la baisse des taux d'intérêt à court terme qui s'appliquent aux dépôts en dollars des États-Unis et en monnaie locale par rapport à l'année précédente.

Note 24

Gains/(pertes) de change

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Gains de change réalisés	20 447	10 385
(Pertes) de change non réalisées	(12 341)	(2 477)
(Pertes) de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir	(2 596)	(253)
Total	5 510	7 655

24.2 La hausse des gains de change réalisés tient essentiellement au taux de change préférentiel de la livre libanaise par rapport au dollar des États-Unis qui a été fixé par la Banque du Liban.

24.3 Les pertes de change non réalisées ont été importantes en 2021, principalement en raison de l'appréciation du dollar des États-Unis par rapport à d'autres devises et du montant élevé des contributions reçues dans des devises autres que le dollar des États-Unis au cours du dernier trimestre de 2021 qui n'avaient pas été vendues à la fin de l'année.

24.4 Les gains ou pertes de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir tiennent à l'évolution des taux de change entre les dates de facturation et de réception au cours de l'année. Les pertes ont été plus élevées en 2021 en raison de l'appréciation du dollar des États-Unis par rapport à d'autres devises.

Note 25

Recouvrement des coûts d'appui indirects

25.1 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office recouvre un certain pourcentage des dépenses engagées dans le cadre de divers projets et des appels d'urgence. Ces prélèvements, comptabilisés comme produits du budget-programme, représentent les montants facturés au titre des frais généraux engagés par l'Office pour mettre en œuvre les projets considérés.

25.2 Le montant total des coûts d'appui indirects recouvrés au titre des projets et des appels d'urgence s'est élevé à 37,869 millions de dollars en 2021, contre 26,597 millions de dollars en 2020. En ce qui concerne le Programme des administrateurs auxiliaires relevant du budget-programme, le montant total des coûts d'appui indirects recouvrés s'est établi à 0,134 million de dollars en 2021, contre 0,156 million de dollars en 2020.

Note 26

Produits accessoires

26.1 Les produits accessoires sont répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Produit des cantines	1 174	1 096
Divers	6 577	5 635
Revenu net sur activités productrices de recettes	24	60
Produits des provisions remboursées	1 487	669
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	77	32
Remboursements aux donateurs	(584)	(129)
Total	8 755	7 363

26.2 Les produits provenant de remboursements qui avaient fait l'objet d'une provision au cours d'années antérieures correspondent aux montants de la TVA qui ont été remboursés en 2021 par les autorités israéliennes et palestiniennes.

26.3 Le montant des produits divers a augmenté en 2021 du fait de la hausse du montant perçu en échange des services fournis à d'autres organismes.

26.4 Les remboursements aux donateurs correspondent à des sommes qui ont été comptabilisées en produits mais doivent être remboursées en application des accords signés avec les donateurs. La hausse de ces sommes en 2021 tient au fait que des projets n'ont pu être achevés dans les délais impartis en raison des restrictions liées à la COVID-19.

Note 27

Traitements, salaires et avantages du personnel

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Personnel recruté sur le plan international	42 058	41 910
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	624 693	591 005
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	63 760	64 612
Dépenses de santé	11 379	11 178
Total	741 890	708 705

27.2 Les traitements de base et les indemnités du personnel recruté sur le plan régional ont augmenté en 2021, principalement en raison des coûts liés à un ajustement de change et de l'augmentation des dépenses de personnel afférentes aux personnes rémunérées à la journée et au personnel temporaire, qui résulte de la reprise des activités en présentiel après l'assouplissement des restrictions liées à la COVID-19.

Note 28**Fournitures et consommables**

28.1 En 2021 et 2020, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Produits de première nécessité	83 461	65 399
Vêtements	800	506
Denrées alimentaires fraîches	944	1 352
Fournitures médicales	27 050	26 002
Fournitures diverses	12 049	10 312
Articles de sport	187	131
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	7 598	4 463
Fournitures pour les transports	5 505	3 40
Total	137 594	111 568

28.2 L'augmentation des charges relatives aux produits de première nécessité en 2021 s'explique par la hausse du prix de ces produits et des frais d'expédition ainsi que par la distribution d'autres produits sur le terrain en République arabe syrienne.

28.3 L'augmentation des charges relatives aux manuels scolaires et aux livres de bibliothèque en 2021 tient à la distribution de manuels supplémentaires dans les écoles après la reprise de l'enseignement en présentiel.

28.4 L'augmentation des charges relatives aux fournitures pour les transports en 2021 est due à la hausse des dépenses de carburant, compte tenu du retour du personnel au bureau et de l'utilisation des installations de l'Office comme abris pour les réfugiés touchés par le conflit de Gaza.

Note 29

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

29.1 Les charges comptabilisées en 2021 et 2020 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Location de locaux	7 504	7 476
Entretien des locaux	8 980	4 070
Services collectifs de distribution	5 047	5 281
Total	21 531	16 827

29.2 L'augmentation des charges d'entretien des locaux en 2021 s'explique par les travaux de réparation supplémentaires réalisés en raison du conflit de Gaza.

Note 30

Services contractuels

30.1 En 2021 et 2020, les charges relatives aux services étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Travaux de construction et matériel	18 869	24 806
Dépenses contractuelles	10 305	10 856
Frais d'hôpital	28 987	23 724
Frais divers, dont charges à payer	4 206	1 162
Services de consultants	14 099	13 515
Surestaries et droits de port	13 022	14 338
Frais de formation	1 669	1 110
Voyages	1 351	1 135
Total	92 508	90 646

30.2 La diminution des charges relatives aux travaux de construction et au matériel en 2021 s'explique par la baisse des contributions des donateurs aux projets de construction.

30.3 L'augmentation des frais d'hospitalisation est due à la progression de ces frais et à la hausse du nombre de patients dans certaines régions en raison de la COVID-19.

Note 31

Subventions

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	149 499	136 969
Subventions pour soins médicaux	5 817	4 323
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	14 570	9 158
Subventions versées à des tiers	5 108	7 969
Total	174 994	158 419

31.2 Les subventions en espèces sont versées aux bénéficiaires afin de fournir une aide pécuniaire sélective aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans tous les domaines de la sécurité alimentaire et de l'aide au logement locatif. La hausse de ces subventions en 2021 tient essentiellement à l'augmentation des ressources allouées au programme de création d'emplois.

31.3 Les subventions pour la construction et la réparation d'abris ont augmenté en 2021, principalement en raison de l'aide accordée pour la réparation des bâtiments endommagés par le conflit de Gaza et de la hausse du prix des matériaux de construction.

31.4 Les subventions versées à des tiers correspondent aux sommes en espèces versées par l'Office aux collectivités et à d'autres parties pour financer des activités visant à améliorer les conditions de vie des réfugiés. La diminution de ces subventions en 2021 s'explique par la baisse des contributions des donateurs.

Note 32

Provisions et comptabilisation en pertes

32.1 Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2021 et 2020 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2021	2020
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	524	1 702
Provisions et comptabilisation en pertes pour contributions à recevoir	5 202	2
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	843	1 394
Comptabilisation en pertes des créances surestimées et autres	94	2 350
Total	6 663	5 448

32.2 L'augmentation des provisions en 2021 tient à une nouvelle provision relative à des factures en souffrance depuis longtemps.

Note 33

Information sectorielle

33.1 Un secteur est une activité ou un groupe d'activités pour laquelle ou lesquelles il convient de présenter séparément l'information financière dans les états financiers. Les informations sectorielles ont été organisées selon plusieurs schémas afin

d'assurer une présentation adaptée aux objectifs et aux activités de l'Office. Une information sectorielle complète est fournie pour les différentes sources de financement ; les charges sectorielles font l'objet de comptes rendus pour les objectifs de développement humain, les programmes et les implantations géographiques.

a) Sources de financement

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

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

33.4 Les ressources non préaffectées, qui contribuent à alimenter le budget-programme de l'Office, constituent le principal instrument de financement des activités régulières de cet organisme. Ces ressources permettent à l'Office de faire face à ses engagements de dépenses découlant des ouvertures de crédits approuvées et sont constituées essentiellement par des contributions volontaires et des contributions en nature provenant de gouvernements, d'organismes intergouvernementaux et non gouvernementaux et d'autorités des pays hôtes.

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

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

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

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

b) Objectifs de développement humain

33.9 L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il a défini quatre objectifs en matière de développement humain pour le guider dans l'accomplissement de sa mission, qui est d'aider les réfugiés de Palestine, en appliquant une gouvernance efficace et rationnelle. Ces quatre objectifs se décomposent en 15 objectifs stratégiques qui orientent les activités de base de l'Office, comme indiqué ci-après :

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

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

c) Avoir un niveau de vie décent : i) réduire l'extrême misère ; ii) atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence pour les personnes (situations d'urgence familiale de portée limitée et crises nationales) ; iii) proposer des services financiers ouverts à toutes et à tous et un meilleur accès aux instruments de crédit et d'épargne, particulièrement pour les groupes vulnérables, tels que les femmes, les jeunes et les pauvres ; iv) améliorer les chances de trouver un emploi ; v) améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer ;

d) Exercice des droits humains dans toute la mesure possible : i) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables ; ii) défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits humains, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés ; iii) aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; iv) veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes ;

e) Outre les objectifs susmentionnés, l'Office vise une gouvernance efficace et rationnelle, qui consiste à assurer la direction générale et son encadrement et à veiller à une gestion efficace des opérations, des ressources financières et des risques.

c) Programme

33.10 Les activités de l'Office, qui consistent à fournir des services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre quatre grands programmes mis en œuvre sous la conduite de la direction exécutive avec le concours des départements d'appui :

a) Le programme d'éducation assure l'accès des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers à un enseignement élémentaire et secondaire, ainsi qu'à une formation professionnelle et technique. Ce programme dispose de 10 centres de formation professionnelle, qui dispensent des formations dans des domaines tels que la pharmacie, la plomberie, la menuiserie, le commerce et l'informatique. Il propose des cours de formation et de perfectionnement aux enseignants en poste pour développer leurs qualifications professionnelles et des formations pédagogiques aux nouveaux enseignants. Il favorise également l'accès des élèves aux études supérieures grâce à l'octroi de bourses ;

b) Le programme de santé s'appuie sur un réseau d'établissements de soins de santé primaires et de dispensaires ambulants qui offrent des services de soins préventifs, de médecine générale et de soins spécialisés adaptés à chaque étape de la vie. Bien qu'il soit axé principalement sur les soins de santé primaires, ce programme facilite également l'accès des réfugiés de Palestine aux soins de santé secondaires et tertiaires. Le sous-programme relatif à l'hygiène du milieu assure un contrôle de la qualité de l'eau potable, l'assainissement et la fourniture de services de dératisation et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés ;

c) Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a pour but de remédier à la détérioration des conditions de vie des réfugiés de Palestine dans les camps. Il encourage les initiatives qui visent à rendre les quartiers écologiquement et socialement viables. Dans ce contexte, l'Office répare des logements et, agissant en coordination avec les gouvernements des pays hôtes, planifie des projets de relogement et de reconstruction après les démolitions causées par des conflits armés ou d'autres situations d'urgence. Le programme couvre la construction et l'entretien de l'ensemble des locaux et installations de l'Office ;

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

e) La direction exécutive gère tous les aspects des travaux que l'Office mène pour s'acquitter efficacement de son mandat, qui consiste à fournir des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et aux autres personnes désignées par les résolutions de l'Assemblée générale, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion des activités de contrôle, d'aide judiciaire, de mobilisation des fonds, de sensibilisation et de communication avec des interlocuteurs extérieurs ;

f) Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office et s'occupent de la gestion des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne ;

g) La Division de la protection a été créée au siège de l'Office, à Amman, pour assurer la direction et la coordination stratégiques des diverses activités de protection menées par l'Office. Conformément à son mandat, l'UNRWA mène des activités dont l'objet est de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine en matière de protection alors que la région est en proie à un conflit de plus en plus grave et que le nombre de déplacés ne cesse de croître. L'Office poursuit une approche holistique de la protection, qui comprend notamment un volet « interne », axé sur la réalisation des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre des programmes de fourniture de

services, et un volet « externe » consistant à faire participer les débiteurs de l'obligation concernés afin que les droits des réfugiés de Palestine soient respectés. Les experts thématiques de la Division de la protection se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre les violences sexuelles et fondées sur le genre, la protection des personnes handicapées et la protection internationale.

d) Implantations géographiques

33.11 Bien que la réalisation des objectifs et la prestation des services s'inscrivent le plus souvent dans le cadre d'un programme, les opérations de l'Office sont gérées par secteur. Conformément au mandat défini par l'Assemblée générale, organe parent de l'Office, ce dernier est présent dans cinq secteurs : Jordanie, Liban, République arabe syrienne, bande de Gaza et Cisjordanie. Les services fournis sont similaires dans tous les secteurs, mais ils diffèrent quelque peu d'un secteur à l'autre en fonction de la situation politique, humanitaire et économique et du statut et des droits des réfugiés de Palestine.

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

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

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

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

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées	Activités financées au moyen de contributions préaffectées					Total
	Budget- programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6 390	8 810	27 290	169 998	144 451	28	356 967
Prêts à court terme	—	827	16 104	—	—	—	16 931
Contributions à recevoir	9 365	—	—	4 730	14 024	—	28 119

	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées	Activités financées au moyen de contributions préaffectées					
	Budget- programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	Total
Créances	26 563	1 994	62	465	121	(17 808)	11 397
Autres actifs courants	3 029	4	390	42	144	—	3 609
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	—	566	—	—	—	(566)	—
Stocks	17 302	4 339	—	38 061	24 170	—	83 872
Actifs non courants							
Autres actifs non courants							
Prêts à long terme	—	540	1 626	—	—	—	2 166
Immobilisations corporelles	459 190	21	19	861	8 190	—	468 281
Immobilisations incorporelles	104	—	15	177	—	—	296
Total de l'actif	521 943	17 101	45 506	214 334	191 100	(18 346)	971 638
Passif							
Passifs courants							
Dettes et charges à payer	92 076	793	610	12 262	21 045	(17 787)	108 999
Avantages du personnel	91 285	—	393	—	—	—	91 678
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	—	—	566	—	—	(566)	—
Autres passifs courants	746	—	—	90	2	—	838
Contributions reçues d'avance	10 768	—	—	—	—	(21)	10 747
Passifs non courants							
Avantages du personnel	855 539	—	5 324	—	—	—	860 863
Autres passifs non courants	—	—	—	—	—	—	—
Total du passif	1 050 414	793	6 893	12 352	21 047	(18 374)	1 073 125
Actif net/situation nette	(528 471)	16 308	38 613	201 982	170 053	28	(101 487)
Réserve de réévaluation et autres réserves	(83 390)	—	—	—	—	1 120	(82 270)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	—	3 341	35 146	—	—	—	38 487
Excédent/(déficit) cumulé	(445 081)	12 967	3 467	201 982	170 053	(1 092)	(57 704)
Total de l'actif net/de la situation nette	(528 471)	16 308	38 613	201 982	170 053	28	(101 487)

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					<i>Total</i>
		<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>
Produits							
Contributions en espèces	677 426	—	—	422 118	128 712	—	1 228 256
Contributions en nature	—	17 697	—	12 407	2 324	—	32 428
Intérêts perçus sur les prêts	—	107	6 795	—	—	—	6 902
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	787	2	807	84	11	—	1 691
Produits divers							
Gains de change	5 403	2 236	(681)	(1 204)	(244)	—	5 510
Recouvrement des coûts d'appui indirects	37 999	4	—	—	—	(37 869)	134
Produits accessoires	3 965	4 356	883	(9)	(450)	10	8 755
Total des produits	725 580	24 402	7 804	433 396	130 353	(37 859)	1 283 676
Charges							
Traitements, salaires et avantages du personnel	669 985	3 637	5 943	46 121	15 649	555	741 890
Fournitures et consommables	29 688	12 607	269	91 952	3 078	—	137 594
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	8 034	4 164	348	3 144	5 841	—	21 531
Services contractuels	37 471	3 095	1 088	30 147	20 696	11	92 508
Coûts d'appui indirects	—	67	25	29 741	8 036	(37 869)	—
Subventions	34 417	709	—	123 458	16 410	—	174 994
Amortissement	31 325	—	25	—	—	—	31 350
Provisions et comptabilisation en pertes	5 813	4	846	—	—	—	6 663
Pertes sur cession	147	—	—	—	—	—	147
Total des charges	816 880	24 283	8 544	324 563	69 710	(37 303)	1 206 677
Excédent/(déficit) pour l'année	(91 300)	119	(740)	108 833	60 643	(556)	76 999

Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain : charges constatées au 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Vivre longtemps et en bonne santé</i>	<i>Acquérir des connaissances et des compétences</i>	<i>Avoir un niveau de vie décent</i>	<i>Jouir pleinement de tous les droits humains</i>	<i>Gouvernance efficace et rationnelle et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Solides interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, salaires et avantages du personnel	105 817	463 513	58 233	7 020	106 752	—	555	741 890
Fournitures et consommables	30 427	9 715	90 117	601	6 734	—	—	137 594
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	2 272	7 982	3 517	199	7 561	—	—	21 531
Services contractuels	38 438	6 928	23 824	3 714	19 593	—	11	92 508
Coûts d'appui indirects	4 487	3 999	26 100	588	2 695	—	(37 869)	—
Subventions	11 408	5 123	153 338	715	4 410	—	—	174 994
Amortissement	6 557	16 442	1 988	320	6 023	20	—	31 350
Provisions et comptabilisation en pertes	—	—	850	—	5 813	—	—	6 663
Pertes sur cession	26	83	36	—	2	—	—	147
Total	199 432	513 785	358 003	13 157	159 583	20	(37 303)	1 206 677

Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées au 31 décembre 2021

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Éducation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Division de la protection</i>	<i>Département d'appui</i>	<i>Direction exécutive</i>	<i>Solides interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, salaires et avantages du personnel	493 498	85 977	31 142	28 351	2 352	64 191	35 824	555	741 890
Fournitures et consommables	12 664	28 630	2 082	87 566	123	6 321	208	—	137 594
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	9 186	1 589	4 168	1 062	1	5 023	502	—	21 531
Services contractuels	9 266	32 603	11 524	5 272	1 700	24 513	7 619	11	92 508
Coûts d'appui indirects	5 021	3 203	4 079	22 135	260	2 324	847	(37 869)	—
Subventions	2 147	6 883	8 868	153 167	397	1 235	2 297	—	174 994
Amortissement	17 897	5 139	1 920	723	40	5 214	417	—	31 350
Provisions et comptabilisation en pertes	—	—	—	850	—	5 813	—	—	6 663
Pertes sur cession	83	2	60	—	—	2	—	—	147
Total	549 762	164 026	63 843	299 126	4 873	114 636	47 714	(37 303)	1 206 677

**Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : charges constatées
au 31 décembre 2021**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Bureau de Gaza	Bureau du Liban	Bureau de République arabe syrienne	Bureau de Jordanie	Bureau de Cisjordanie	Siège	Solde interfonds	Total
Traitements, salaires et avantages du personnel	309 571	88 470	50 308	135 182	117 387	40 417	555	741 890
Fournitures et consommables	95 690	6 403	13 839	13 564	7 851	247	—	137 594
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	6 403	4 372	1 719	3 822	4 683	532	—	21 531
Services contractuels	26 116	24 429	5 510	8 414	11 005	17 023	11	92 508
Coûts d'appui indirects	17 057	5 688	9 134	2 289	2 934	767	(37 869)	—
Subventions	49 747	36 076	56 514	20 210	10 187	2 259	—	174 994
Amortissements	16 232	2 966	1 595	2 550	5 733	2 274	—	31 350
Provisions et comptabilisation en pertes	34	57	2	645	180	5 746	—	6 663
Pertes sur cession	139	5	—	—	3	—	—	147
Total	520 989	168 466	138 621	186 676	159 963	69 265	(37 303)	1 206 677

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1 Les chiffres du budget de l'Office présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) et établis selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée correspondent à ceux du budget initial qui découle du budget-programme 2020-2021. Il se compose des ressources de base financées au moyen du budget-programme, qui ont été approuvées par l'Assemblée générale, toute demande de ressources supplémentaire devant être adressée à celle-ci, de dons en nature et des ressources destinées aux projets, dont le montant est fonction des donateurs.

34.2 Par rapport au budget-programme de 2022-2023, le budget-programme annuel, c'est-à-dire celui qui est disponible au début de chaque année de l'exercice, fait apparaître une réduction des ressources, compte tenu des prévisions de recettes établies en fin d'année et de ce qui est considéré comme un déficit de trésorerie acceptable. En ce qui concerne le budget des projets, des ressources sont débloquées dès la réception de contributions ou, exceptionnellement, lorsque des annonces de contributions sont confirmées au moyen d'un accord signé par les donateurs pour les propositions de projet ayant été approuvées.

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

34.4 L'Office a trois grandes modalités de financement : le budget-programme, alimenté principalement par des contributions volontaires auxquelles s'ajoute une dotation provenant du budget ordinaire de l'ONU qui permet de financer 158 postes d'agent recruté sur le plan international, les dons en nature et le budget des projets.

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

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

34.7 Des différences liées à la méthode de calcul existent lorsque le budget approuvé est établi selon une méthode de comptabilité différente de celle retenue pour les états financiers, comme indiqué au paragraphe 34.6.

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

34.9 Des différences relatives aux entités prises en compte existent lorsque l'on n'englobe pas dans le budget des fonds qui relèvent de l'entité pour laquelle les états financiers sont établis.

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

34.11 On trouvera ci-après pour la période terminée le 31 décembre 2021 le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, qui figurent dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V), et des montants effectifs dont il est rendu compte dans l'état des flux de trésorerie (état IV).

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Fonctionnement	Placements	Financement	Total
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	799 301	50 740	–	850 041
Différences liées à la méthode de calcul	91 133	(68 384)	–	22 749
Écarts de dates	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	98 116	(997)	2	97 121
Différences de présentation	(873 630)	–	–	(873 630)
Montants effectifs présentés dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	114 920	(18 641)	2	96 281

34.12 Les engagements en cours, y compris les commandes en cours et les flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement et des activités d'investissement et de financement, tiennent à des différences liées à la méthode de calcul. Les produits dont il n'est pas rendu compte dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants

inscrits au budget entrent dans la catégorie des différences de présentation. Les différences relatives aux entités tiennent au fait que le budget approuvé, comme indiqué plus haut, comprend le budget-programme, le budget alimenté par des dons en nature et le budget des projets. L'état des flux de trésorerie porte également sur le fonds pour les appels d'urgence, le fonds du Département du microfinancement et les ressources préaffectées du budget-programme.

34.13 Les montants inscrits au budget ont été présentés selon un classement fondé sur la nature des charges, conformément au budget-programme approuvé pour 2020-2021, suivant la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvée par l'Assemblée générale.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Total des charges</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	850 041
Différences liées à la méthode de calcul	54 963
Écarts de dates	—
Différences relatives aux entités prises en compte	301 673
Montants effectifs présentés dans l'état des résultats financiers (état II)	1 206 677

Explication des écarts significatifs

34.14 On trouvera ci-après des explications concernant les écarts significatifs qui existent entre le budget initial et le budget définitif, ainsi qu'entre le budget définitif et les montants effectifs.

Différences entre le budget initial et le budget définitif (recettes et charges, dont les dépenses d'équipement)

34.15 Dans le budget initial, le montant des dépenses est celui qui a été fixé dans le budget-programme, alors que dans le budget définitif, il s'agit des allocations budgétaires approuvées à la fin de 2021.

34.16 En 2021, le total des ressources inscrites au budget-programme s'élevait à 1 080,93 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2020-2021. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le montant du budget-programme définitif pour 2021 s'élevait à 1 033,06 millions de dollars, ce qui représentait une différence à la baisse de 47,87 millions de dollars ou 4,43 %. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget définitif ». La différence est imputable essentiellement à une diminution du budget-programme définitif (qui passe de 918,4 millions de dollars à 823,3 millions de dollars, contributions en nature incluses) et à une augmentation du budget définitif des projets (qui passe de 162,5 millions de dollars à 209,8 millions de dollars), tenant notamment à la progression des fonds réservés (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

Utilisation des ressources budgétaires

34.17 Les écarts relevés dans l'utilisation des différentes composantes du budget sont dus à divers facteurs, tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie ; la distribution d'argent et de nourriture dans le cadre du programme de protection sociale ; l'impact de la pandémie de COVID-19, y compris

les mesures de confinement, les restrictions frappant les voyages et les rassemblements et le travail à distance ; les réserves budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation des ressources budgétaires pour les principales catégories :

a) *Dépenses de personnel.* Le taux d'utilisation est de 97,3 %. La sous-utilisation de 17,76 millions de dollars s'explique par : i) la nécessité de maintenir un taux de vacance de postes de 9 % pour le personnel recruté sur le plan international (postes financés au moyen de contributions mises en recouvrement) ; ii) une sous-utilisation de 10,5 millions de dollars des fonds extrabudgétaires affectés au personnel international, au personnel recruté sur le plan régional dans le cadre de contrats à durée déterminée et au personnel rémunéré à la journée ou pour de courtes périodes, due au faible taux d'exécution des projets par suite des mesures de confinement prises pour contenir la pandémie de COVID-19 ;

b) *Fournitures.* Le taux d'utilisation est de 88,0 %. La sous-utilisation de 5,1 millions de dollars s'explique par la réception tardive des fonds destinés aux projets et par le report sur 2022 de l'engagement de certains fonds, ainsi que par les mesures d'austérité supplémentaires qui ont été prises en ce qui concerne les fournitures ;

c) *Entretien des locaux et du matériel.* Le taux d'utilisation est de 61,5 %. La sous-utilisation de 39,056 millions de dollars tient aux différentes durées de vie des projets, aux mesures d'austérité et aux répercussions majeures de la COVID-19 sur les opérations de maintenance ;

d) *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants.* Le taux d'utilisation est de 78 %. La sous-utilisation est due aux mesures de contrôle des coûts adoptées pour gérer le déficit de trésorerie du budget-programme, aux conséquences de la COVID-19 et aux différents calendriers de mise en œuvre des projets ;

e) *Services hospitaliers et services divers.* Le taux d'utilisation est de 91 %. La sous-utilisation tient aux retards pris dans l'exécution de projets liés à des commandes de services qui devraient être honorées durant l'année financière à venir, compte tenu de la durée de vie des projets et de la prorogation de contrats passés avec des hôpitaux ;

f) *Subventions versées à des personnes en détresse, à des patients et à des tierces parties.* Le taux d'utilisation est de 84,4 %. La sous-utilisation s'explique principalement par la réception tardive des fonds destinés aux projets et par la distribution asynchrone d'espèces qui devrait être effectuée en 2022 ;

g) *Réserves.* Les réserves correspondent à la part non financée et non affectée du budget-programme du siège. Le montant de ces réserves est réaffecté à d'autres rubriques budgétaires conformément aux décisions approuvées par le Bureau du Commissaire général et à la politique du Comité consultatif sur l'allocation des ressources. Pour ce qui est des projets, les réserves constituent une allocation temporaire jusqu'à ce qu'une ventilation détaillée du budget soit reçue des départements du siège et hors siège.

Note 35

Continuité d'activité

35.1 Les états financiers qui figurent dans le présent document ont été établis sur la base du principe de la continuité d'activité de l'Office. L'Assemblée générale adopte des résolutions stratégiques tous les ans pour appuyer les opérations de l'Office et tous les trois ans pour renouveler le mandat de l'entité. De plus, la Commission consultative de l'UNRWA, qui rassemble les principaux donateurs et les responsables

des opérations, réaffirme son soutien à l'Office à l'occasion d'une réunion semestrielle. Le 13 décembre 2019, dans sa résolution 74/83, l'Assemblée a renouvelé le mandat de l'UNRWA jusqu'au 30 juin 2023.

Note 36

Parties associées

36.1 La rémunération totale des principaux dirigeants et d'autres hauts fonctionnaires pour l'année terminée le 31 décembre 2021 s'établissait comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	Rémunération totale	Encours des avances et des prêts	Nombre de personnes
Principaux dirigeants	7 383	348	35
Total	7 383	348	35

36.2 Les principaux dirigeants, y compris les membres du Comité de gestion, sont ceux qui sont habilités à planifier, diriger et contrôler les activités de l'Office (ou d'une grande partie d'entre elles). Il s'agit du Commissaire général, du Commissaire général adjoint et des directeurs et directrices des bureaux de secteur et des départements du siège. Les parties liées de l'Office sont les principaux dirigeants, le Secrétariat de l'ONU et la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional.

36.3 Le montant total de la rémunération des principaux dirigeants englobe le montant net des traitements, l'indemnité de poste, diverses primes et indemnités ainsi que la cotisation de l'employeur au régime de pensions et au régime d'assurance maladie. Il comprend aussi les allocations-logement et les indemnités de représentation, qui sont intégrées aux traitements même si elles sont versées à des fins de représentation.

36.4 Une société dans laquelle un parent de l'un des principaux dirigeants détient des parts a effectué des transactions avec l'Office dans le cadre d'un accord à long terme signé en 2016 et renouvelé en 2020. Le membre du personnel en question est devenu membre du Comité de gestion en avril 2019. La valeur totale des transactions de l'Office avec cette société s'est élevée à 0,025 million de dollars en 2021. La société fait partie depuis 1995 des fournisseurs agréés par l'Office et les revenus que lui procure celui-ci représentent moins de 10 % de ses opérations.

36.5 Les avances sur les prestations sont accordées conformément aux dispositions des statuts et des règlements s'appliquant au personnel de l'Office recruté sur les plans régional et international. Tous les fonctionnaires de l'Office peuvent en bénéficier.

Note 37

Événements postérieurs à la date de clôture des comptes

37.1 La date de clôture est le 31 décembre 2021 pour les états financiers établis en 2021 par l'Office selon les normes IPSAS. À la date de l'approbation et de la signature des présents comptes, aucun événement susceptible d'avoir une incidence favorable ou défavorable significative sur eux n'était survenu entre la date de clôture et la date d'autorisation de leur publication.

Note 38

Date et approbation

Les états financiers et les notes y relatives ont été certifiés exacts et approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière, avant d'être publiés le 31 mars 2022.

