



**Nations Unies**

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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2009**

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

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

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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2009**



Nations Unies • New York, 2010



*Note*

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules 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 .....	iv
Lettre datée du 22 juin 2010, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et des travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office.....	vi
I. Introduction .....	1
II. Aperçu contextuel .....	2
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation.....	2
B. Évolution des opérations .....	4
C. Évolution interne.....	5
D. Questions juridiques .....	7
E. Situation financière.....	12
III. Priorités des bureaux extérieurs .....	15
IV. Vue d'ensemble des sous-programmes .....	17
A. Analyse des résultats du sous-objectif I : éducation.....	17
B. Analyse des résultats du sous-objectif II : santé.....	19
C. Analyse des résultats du sous-objectif III : secours et services sociaux.....	22
D. Analyse des résultats du sous-objectif IV : microfinancement .....	24
E. Analyse des résultats du sous-objectif V : amélioration des infrastructures et des camps.....	28

---

## Lettre d'envoi

J'ai l'honneur de présenter à l'Assemblée générale le rapport sur l'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient en 2009. Le rapport a été établi en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) de l'Assemblée.

Comme les années précédentes, ce rapport décrit les conditions de travail de l'Office et résume les faits qui ont influé sur ses opérations. Il décrit brièvement les problèmes juridiques qui ont mobilisé son attention, les progrès de la réforme de son organisation, sa situation financière et les résultats de ses programmes. On y trouvera également un bref résumé des priorités par domaine d'intervention.

La Commission consultative de l'Office, qui se compose des représentants de 23 États Membres et de trois délégations d'observateurs, a approuvé un projet du rapport à sa session de juin 2010. Ses vues ont été consignées dans la lettre que m'a adressée son président. Je la remercie vivement de son engagement constructif et de m'avoir donné des conseils toujours utiles. Conformément à la pratique habituelle, j'ai également présenté une forme préliminaire du rapport aux représentants du Gouvernement israélien.

Je saisis cette occasion pour mettre l'Assemblée générale au courant des événements survenus au cours des derniers mois.

Le bouclage des frontières de la bande de Gaza en est à sa quatrième année. Il affecte tous les aspects de la vie publique et privée des 1,5 million de personnes vivant dans la bande de Gaza, des enfants pour plus de la moitié, et inflige une misère humaine généralisée. Par exemple, 80 % de la population dépend actuellement de l'aide alimentaire de l'ONU; selon les normes de l'Organisation mondiale de la Santé, 90 % de l'eau est impropre à la consommation; et 95 % des entreprises du secteur privé ont fermé.

Les événements tragiques qui se sont produits le 31 mai dans les eaux internationales ont rappelé cruellement le caractère inacceptable et plus nuisible qu'utile du blocus imposé à la bande de Gaza, de la poursuite de l'occupation du territoire palestinien et, de façon plus générale, de la persistance du conflit au Moyen-Orient. Il aura fallu des civils tués ou blessés dans un convoi faisant route vers la bande de Gaza pour amener la communauté internationale à déclarer sans équivoque la situation comme insoutenable. Les nouvelles mesures en faveur de la bande de Gaza, annoncées début juillet par le Gouvernement israélien, sont à cet égard un fait positif.

Toutefois, selon l'expérience de l'Office, les modalités d'application sont essentielles. Tout en reconnaissant les préoccupations légitimes d'Israël en matière de sécurité, nous demandons à nouveau la levée du blocus et rappelons la nécessité

---

d'instaurer un flux soutenu et régulier de personnes et de biens vers Gaza et de veiller à la fourniture et à la distribution de l'aide humanitaire partout dans le territoire. Faute de quoi, il sera impossible de répondre aux besoins de la population, d'initier les projets de reconstruction et de développement d'infrastructures dont on a tant besoin et de générer une activité économique légitime. Bien que ces questions soient moins d'actualité, les situations de crises humanitaires et de développement prolongées ainsi que les nombreux cas de violences et d'insécurité qui se manifestent en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, demeurent gravement préoccupantes.

Précaire en 2009 et auparavant, la situation financière de l'Office est aujourd'hui alarmante. Les déficits affectent notre budget de base, le Fonds général de l'UNRWA, ainsi que nos appels de contributions d'urgence, qui sont également essentiels pour permettre à l'Office de poursuivre sa mission de secours, de protection et de développement humain. Le déficit du Fonds général attendu est particulièrement pénible dans la mesure où c'est ce fonds qui assure le financement de nos activités de base en matière de santé, d'éducation et d'assistance en faveur des plus vulnérables. En juin 2010, nous avons annoncé à la Commission consultative que le déficit prévu pour le Fonds par rapport aux besoins de nos programmes était de 160 millions de dollars, dont 103 millions au minimum sont nécessaires pour maintenir les services au niveau actuel jusqu'à la fin de l'année. Sans fonds de roulement sur lequel se rabattre, les mesures d'austérité sont déjà en place, ce qui affecte la qualité des services fournis aux réfugiés de Palestine. En l'absence de contributions plus généreuses, l'UNRWA continuera d'avoir des capacités limitées pour mener à bien ses activités essentielles et payer convenablement son personnel. En outre, les efforts de modernisation et de réforme initiés par l'Office en 2007, dans le cadre du processus de réforme de son organisation, sont aussi gravement compromis.

Confrontés comme nous le sommes à ces difficultés financières, politiques et contextuelles, nous concluons par un dernier appel. En cette conjoncture particulièrement difficile, il est indispensable que la communauté internationale réaffirme son attachement commun au bien-être et au développement humain des réfugiés de Palestine. Cela suppose que, dans l'attente d'une solution juste et durable aux difficultés des réfugiés de Palestine, elle redresse la situation financière grave de l'UNRWA de façon à restaurer à long terme la santé financière de l'Office. Cela s'avère indispensable si l'on veut qu'il continue à fournir des services de qualité et à proposer des possibilités aux réfugiés. La communauté internationale doit aussi plus que jamais redoubler d'efforts pour traiter globalement tous les aspects de ce conflit et parvenir à un accord négocié, incluant les intérêts et les droits des réfugiés, qui aboutisse à la création d'un État palestinien indépendant et viable, vivant côte à côte avec Israël et ses voisins dans la paix et la sécurité.

Le Commissaire général  
(Signé) Filippo **Grandi**

---

**Lettre datée du 22 juin 2010, adressée  
au Commissaire général de l'Office de secours  
et des travaux des Nations Unies pour les réfugiés  
de Palestine dans le Proche-Orient par le Président  
de la Commission consultative de l'Office**

À la session ordinaire qu'elle a tenue au Caire les 21 et 22 juin 2010, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné le projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office durant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2009, qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-cinquième session.

La Commission félicite l'Office des efforts qu'il déploie pour continuer à exécuter ses programmes et à dispenser des services aux réfugiés de Palestine dans ses domaines d'opération et du rôle vital qu'il joue pour contribuer à la stabilité de la région jusqu'à ce qu'une solution juste soit trouvée, conformément aux résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale.

La Commission juge gravement préoccupantes les pertes en vie humaine survenues en 2009 et les épreuves subies par la majorité des réfugiés de Palestine en Cisjordanie et à Gaza. Les restrictions sur l'accès à Gaza ainsi que les flambées de violence ont profondément aggravé la crise économique et sociale et ont encore accru la demande des services à l'Office. La Commission demande donc instamment que soient admis les biens dont il a besoin pour agir dans les domaines humanitaires et du développement humain, y compris les espèces et les matériaux de construction. La Commission consultative se déclare vivement préoccupée par les attaques et les menaces dirigées par toutes les parties contre les installations et le personnel de l'UNRWA.

La Commission s'inquiète vivement de ce que le mur de séparation, les bouclages, les couvre-feux et les autres restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont causé des difficultés supplémentaires à la population touchée. Ces restrictions, y compris celles qui s'appliquent à Jérusalem-Est, continuent de gêner le développement économique, notamment l'accès aux sources d'emploi et aux biens et services essentiels, ainsi que la capacité de l'Office de s'acquitter de sa mission. La Commission réaffirme qu'il est urgent que toutes les restrictions imposées par Israël à la liberté de circulation du personnel et des biens de l'Office soient levées, conformément à l'Accord de novembre 2005 sur la liberté de circulation conclu par le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne et à l'accord Comay-Michelmores de 1967 entre l'Office et le Gouvernement israélien.

La Commission reste vivement préoccupée par les difficultés auxquelles l'Office se heurte pour dispenser ses services et par les dégâts à ses locaux. Elle demande à l'Assemblée générale d'examiner les droits et les restrictions supplémentaires qu'impose Israël aux conteneurs de l'Office passant à la frontière entre Gaza et Israël et d'envisager, dans sa résolution sur les opérations de l'Office, de demander le remboursement de ces droits par les autorités israéliennes selon qu'il conviendra.

---

La Commission invite toutes les parties à respecter intégralement les résolutions des Nations Unies et le droit international, notamment le droit international humanitaire.

La Commission s'inquiète toujours de ce que l'Office n'ait pas accès à son personnel détenu par les autorités compétentes et soit sans nouvelles à son sujet.

La Commission réaffirme que, selon elle, les épreuves persistantes subies par les réfugiés de Palestine rendent le rôle de l'Office indispensable. Elle est préoccupée par le sous-financement structurel à long terme de l'Office et note qu'en 2009, comme l'année précédente, il lui a été difficile de recevoir un financement suffisant pour maintenir des prestations adéquates. Tout en reconnaissant sans réserve et en appréciant vivement l'appui à long terme des grands donateurs aux opérations de l'Office, la Commission engage l'ensemble de la communauté internationale des donateurs à honorer leurs engagements et à mobiliser les ressources qu'il faut, notamment au Fonds général de l'Office, pour assurer des prestations idoines. Elle reconnaît par ailleurs les efforts que fait l'Office pour intégrer plus d'efficacité dans sa programmation et accroître le nombre de ses donateurs. Elle l'encourage à intensifier ces efforts.

L'appel d'urgence lancé par l'Office en 2009 (456,7 millions de dollars) pour le territoire palestinien occupé est le plus important à ce jour et reflète en partie l'impact du conflit dans la bande de Gaza. Or la Commission note avec inquiétude que l'Office n'a reçu que 324 millions de dollars, soit moins que le montant nécessaire (71 %). Elle invite donc les donateurs à redoubler d'efforts dans ce domaine.

La Commission demande que la reconstruction du camp de Nahr El Bared reçoive un appui total et que les personnes que sa destruction en 2007 a déplacées soient secourues. Elle invite ses membres, entre autres, à écouter l'appel lancé par l'Office pour la reconstruction du camp et l'aide aux réfugiés déplacés vivant dans les communautés voisines et d'honorer les engagements pris à la Conférence internationale des donateurs, tenue à Vienne en 2008.

La Commission souligne son appui constant à la poursuite de la réforme menée par l'Office afin d'accroître l'efficacité de ses services aux réfugiés, en coopération avec les pays hôtes. Ce processus doit produire des résultats concrets. La Commission salue la stratégie à moyen terme, les plans d'exécution sur le terrain et au siège et les réformes introduites dans les activités de programme de l'Office. Elle note avec satisfaction le financement, à partir de ressources imputées sur le budget ordinaire de l'ONU, des 14 postes restants sur les 20 qui avaient été créés comme élément essentiel du plan de développement organisationnel. Elle attend avec intérêt les plans de l'Office pour un changement durable.

La Commission prend note des efforts faits pour renforcer l'appui à l'UNRWA et notamment de la tenue à New York, en septembre 2009, d'une réunion de haut niveau pour marquer le soixantième anniversaire de l'Office. La Commission salue le dévouement, la détermination et l'ardeur infatigable du personnel de l'Office.

La Commission rend hommage aux pays hôtes, aux autorités des pays d'accueil et aux donateurs pour leur appui aux travaux et aux activités de l'Office.

La Commission tient à rendre ici officiellement hommage à la Commissaire générale sortante de l'Office pour son engagement personnel inlassable en faveur

---

des réfugiés de Palestine et à saluer chaleureusement la nomination de M. Filippo Grandi et de M<sup>me</sup> Margot Ellis, respectivement aux postes de Commissaire général et de Commissaire général adjoint.

Le Président de la Commission consultative  
(*Signé*) Amr **Aboulatta**

## Chapitre I

### Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé en application de la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale en date du 8 décembre 1949. L'Office est devenu opérationnel le 1<sup>er</sup> mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Aujourd'hui l'un des programmes les plus importants de l'ONU, il s'occupe de 4 760 000 réfugiés de Palestine et emploie pratiquement 30 000 personnes.

2. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat dans le domaine humanitaire et du développement humain en fournissant une protection et des services essentiels aux réfugiés de Palestine se trouvant dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il fournit comprennent l'enseignement primaire (et aussi secondaire, au Liban), des soins de santé primaires intégrés, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures. L'Office est le seul organisme des Nations Unies qui fournit des services directement aux bénéficiaires.

3. L'objectif poursuivi par l'Office est de faire en sorte que chaque réfugié de Palestine mène une vie longue et saine, soit en mesure d'acquérir des connaissances et des compétences et ait un niveau de vie décent et l'assurance que ses droits sont défendus, protégés et maintenus. Dans les situations de crise humanitaire et de conflit armé, les interventions d'urgence de l'Office – ainsi que sa présence – témoignent concrètement de la sollicitude de la communauté internationale et contribuent en définitive à créer un environnement stable.

## Chapitre II

### Aperçu contextuel

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

4. Lors du violent conflit armé qui a fait rage du 27 décembre 2008 au 19 janvier 2009 dans la bande de Gaza, l'UNRWA a accueilli dans ses écoles quelque 50 000 personnes déplacées par les combats. Selon les organisations non gouvernementales, le nombre de personnes tuées se situerait entre 1 387 et 1 417. Les autorités de Gaza ont fait état de 1 444 morts tandis que le Gouvernement israélien a avancé le chiffre de 1 166 tués. On estime que 310 à 350 enfants figurent parmi les Palestiniens tués<sup>1</sup>; 5 015 Palestiniens auraient été blessés, y compris 11 membres du personnel de l'UNRWA qui exerçaient leurs fonctions dans les locaux de l'Office. Treize Israéliens ont trouvé la mort. Quelque 60 000 maisons, appartenant à des réfugiés et non-réfugiés, ont été endommagées ou détruites, de même que des centaines d'usines et de commerces. L'intensité du conflit dans la bande de Gaza a considérablement décliné après le 19 janvier, avec en moyenne 5 décès et 12 blessés par mois chez les Palestiniens de février à décembre 2009<sup>2</sup>. Un soldat israélien a été tué<sup>3</sup> pendant cette période.

5. La destruction de l'infrastructure des secteurs public et privé a eu de graves conséquences pour l'économie, l'emploi et la fourniture de services publics. Après le conflit, on a constaté que 76,7 % des ménages de la bande de Gaza souffraient d'insécurité alimentaire ou risquaient d'y être exposés<sup>4</sup>. Selon les prévisions initiales, les préjudices économiques directs et indirects s'élèveraient à quelque 4 milliards de dollars, dont une somme estimée à un milliard de dollars visant à atténuer les conséquences humanitaires des opérations militaires<sup>5</sup>. Ces effets néfastes ont touché une population déjà meurtrie par neuf années de conflits et de bouclages et par un blocus très strict en vigueur depuis juin 2007 et qui s'est poursuivi tout au long de l'année 2009. En moyenne, 2 719 camions chargés de marchandises sont entrés tous les mois dans la bande de Gaza en 2009<sup>6</sup>, soit moins d'un cinquième de la moyenne mensuelle de 12 350 camions ayant pénétré dans la bande de Gaza pendant les cinq premiers mois de 2007. Fin 2009, le taux de chômage avait atteint 43 %<sup>7</sup>.

6. Le blocus de la bande de Gaza a empêché l'entrée de fournitures de première nécessité, tant pour l'action humanitaire que pour les interventions en faveur du développement, ce qui a retardé, voire obligé à interrompre, des programmes vitaux et provoqué le développement d'une économie tributaire de centaines de tunnels

---

<sup>1</sup> Voir le rapport de la Mission d'établissement des faits de l'Organisation des Nations Unies sur le conflit de Gaza.

<sup>2</sup> Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « The humanitarian monitor », janvier 2010.

<sup>3</sup> Agence de sécurité israélienne, « 2009 annual summary » (30 décembre).

<sup>4</sup> PAM/FAO, « Évaluation socioéconomique et de la sécurité alimentaire dans la bande de Gaza », novembre 2009.

<sup>5</sup> CNUCED, « Évolution de l'économie du territoire palestinien occupé », août 2009.

<sup>6</sup> Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Humanitarian updates », novembre 2009 et janvier 2010.

<sup>7</sup> CNUCED, « L'économie palestinienne : vers la relance et la croissance continue », décembre 2009.

creusés sous la frontière entre Gaza et l'Égypte. Les approvisionnements en carburant industriel destiné à la centrale électrique de Gaza, en gaz de cuisine, en pétrole et en diesel sont restés insuffisants, causant des coupures d'électricité généralisées et l'interruption des services d'assainissement essentiels. On estime que jusqu'à 80 millions de litres d'eaux usées ont été déversés quotidiennement dans la mer au large de la bande de Gaza, posant des risques importants pour l'environnement et la santé dans la région méditerranéenne. L'accès à l'eau potable était rare ou intermittent. La consommation d'eau moyenne par habitant à Gaza est de 91 litres par jour, bien en deçà des 100 à 150 litres recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé<sup>8</sup>.

7. Dans sa résolution 1860 (2009), le Conseil de sécurité s'est déclaré gravement préoccupé par l'aggravation de la crise humanitaire à Gaza, a appelé « à la fourniture et à la distribution sans entrave dans tout Gaza de l'aide humanitaire, y compris les vivres, le carburant et les traitements médicaux », a appelé les États à « redoubler d'efforts pour fournir des arrangements et garanties à Gaza afin de maintenir un cessez-le-feu et un calme durables, et notamment de prévenir le trafic d'armes et de munitions et d'assurer la réouverture durable des points de passage sur la base de l'Accord de 2005 réglant les déplacements et le passage », et a reconnu « le rôle essentiel que joue l'Office en fournissant une assistance économique et humanitaire à Gaza ». Un an plus tard, plusieurs dispositions clés de la résolution, en particulier l'appel à la réouverture durable des points de passage sur la base de l'Accord de 2005 réglant les déplacements et le passage, ne sont toujours pas appliquées.

8. En Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, l'occupation et la politique de bouclages, les réseaux routiers séparés, les démolitions de maisons, l'annexion des terres, l'expansion des colonies, les couvre-feux et les opérations militaires ont continué à avoir des effets négatifs sur la population palestinienne, limitant son accès à la terre, aux services et aux ressources. Les communautés vivant dans la Zone C de la Cisjordanie et les réfugiés de Palestine de Jérusalem-Est étaient particulièrement vulnérables, de même que les personnes vivant entre la barrière de séparation et la Ligne verte. À Jérusalem-Est, la démolition de 80 maisons a provoqué le déplacement de 300 personnes, dont 149 enfants. On ne saurait trop insister sur le traumatisme causé aux Palestiniens par la dépossession de leurs terres et les déplacements récurrents de réfugiés depuis 1948.

9. La construction de nouvelles sections de la barrière de séparation est restée en grande partie gelée. À l'exception de Jérusalem-Est, les restrictions à la circulation ont été assouplies pour les Palestiniens se déplaçant entre les principaux centres urbains cisjordanais, avec l'élimination d'un certain nombre de points de contrôle et de barrages routiers et l'assouplissement des formalités aux points de contrôle. Le Fonds monétaire international a prédit la première croissance économique en Cisjordanie depuis 2005<sup>9</sup>, mais le taux de chômage a stagné à environ 23,7 % et le produit intérieur brut (PIB) à un quart environ de son niveau de 2000, avant l'Intifada. La pauvreté touche plus particulièrement les réfugiés.

10. En Cisjordanie, 21 Palestiniens (dont 7 mineurs) et 4 Israéliens (dont 1 mineur) ont été tués et 937 Palestiniens (dont 238 mineurs) et 117 Israéliens (dont 1

<sup>8</sup> Banque mondiale, « Évaluation des restrictions imposées au développement du secteur palestinien de l'eau », avril 2009.

<sup>9</sup> FMI, « Macroéconomie et cadre fiscal en Cisjordanie et à Gaza », septembre 2009.

mineur) ont été blessés : touchés lors d'incidents directement liés au conflit et à l'occupation du territoire palestinien occupé; ils comprennent les victimes des opérations militaires, des tirs d'artillerie, des fouilles et arrestations, des manifestations, des tirs ciblés, des violences commises par les colons et des attaques de Palestiniens contre des Israéliens<sup>10</sup>. L'UNRWA a relevé au total 350 incursions militaires dans les 19 camps cisjordanien au cours desquelles deux réfugiés (tous deux mineurs) ont été tués, 102 blessés (dont 12 mineurs) et 371 incarcérés<sup>11</sup>. La violence des colons contre les Palestiniens a augmenté. Alors qu'en 2008, on avait recensé 363 incidents au cours desquels des colons avaient commis des hostilités contre des Palestiniens et/ou leurs biens (soit, déjà, une augmentation de 118 % par rapport à 2007), il y a eu 464 incidents de cette nature en 2009<sup>12</sup>.

11. Au Liban, au cours des élections législatives qui se sont déroulées le 7 juin, l'Alliance du 14 mars a vaincu le groupement politique d'opposition Alliance du 8 mars. Tous les partis ont accepté les résultats des élections, ouvrant ainsi la voie à une plus grande stabilité politique dans le pays. La déclaration ministérielle du nouveau gouvernement de décembre 2009 mentionnait la nécessité d'améliorer les conditions de vie des réfugiés de Palestine, sans aborder la question de leurs droits. L'absence de droits en matière d'emploi, entre autres préoccupations, demeure un obstacle majeur au bien-être des réfugiés de Palestine au Liban.

12. En janvier, pendant le conflit qui a secoué la bande de Gaza, les tensions entre le Liban et Israël se sont accrues et les tirs de roquettes du Liban vers Israël ont momentanément fait craindre une reprise du conflit. Le 23 mars, près du camp de Mieh Mieh, le commandant en second de l'Organisation de libération de la Palestine (OLP) au Liban, Kamal Midhat, a été assassiné, mais les incidents graves entre factions palestiniennes ont été relativement rares et la montée des tensions entre le Liban et Israël au cours du deuxième semestre de 2009 n'a pas fait de victimes. Par ailleurs, la dépouille d'Alec Collett, journaliste britannique indépendant kidnappé au Liban en 1985 alors qu'il travaillait pour l'UNRWA, a été retrouvée en novembre dans la vallée de la Bekaa.

13. En République arabe syrienne et en Jordanie, les réfugiés de Palestine ont continué à bénéficier d'un environnement politique stable.

## B. Évolution des opérations

14. La période considérée s'est caractérisée par une volonté d'améliorer la qualité des services de l'UNRWA, grâce à une meilleure gestion des programmes et à une rationalisation des services d'appui dans le cadre de la réforme de la gestion du développement organisationnel. On s'est également attaché à mieux cibler les programmes sur les populations les plus vulnérables. Outre ses services essentiels, l'UNRWA fournit une protection et répond aux urgences indépendamment de l'endroit où elles se produisent dans sa zone d'activité.

15. En 2009, les programmes de secours d'urgence mis en place dans la bande de Gaza ont été considérablement élargis pour répondre aux besoins humanitaires liés à la poursuite du blocus et à l'opération israélienne lancée en décembre 2008. Au

<sup>10</sup> BCAH, Protection des civils : base de données sur les décès (consultée le 1<sup>er</sup> juillet 2010).

<sup>11</sup> Statistiques de l'UNRWA.

<sup>12</sup> Statistiques de l'UNRWA.

cours de ce conflit, l'UNRWA a interrompu ses opérations de secours pendant deux jours à la suite du bombardement d'un convoi d'aide humanitaire le 8 janvier. Il a également cessé ses importations d'aide humanitaire pendant trois jours après que des marchandises ont été confisquées par les autorités de Gaza le 6 février et n'a repris ses importations qu'une fois l'aide humanitaire entièrement restituée et après avoir reçu des assurances crédibles que ce type d'incidents ne se reproduirait pas. Immédiatement après le conflit, le nombre de réfugiés recevant une aide alimentaire d'urgence de l'UNRWA est passé de 550 000 à 900 000 et l'Office a également fourni un soutien financier à des réfugiés dont les maisons avaient été détruites ou endommagées. Sur un total de 60 000 maisons détruites ou endommagées pendant l'opération militaire, 46 500 étaient des logements de réfugiés.

16. L'interdiction d'importer des matériaux de construction dans la bande de Gaza a interrompu les projets de reconstruction, y compris ceux qui dataient d'avant l'offensive. Quelque 1 400 logements de réfugiés détruits pendant les opérations militaires menées avant décembre 2008 devaient encore être reconstruits en décembre 2009 et 3 000 autres ont été considérés impropres à l'habitation. À la fin du mois de mars, le nombre de réfugiés recevant une aide alimentaire d'urgence de l'UNRWA à Gaza est retombé à 650 000 environ. L'UNRWA n'en a pas moins maintenu son programme alimentaire destiné aux 200 000 enfants scolarisés et versé quelque 10 millions de dollars pour aider leur famille à assumer les frais liés à la rentrée scolaire. Des emplois temporaires ont également été fournis à environ 40 000 réfugiés.

17. En Cisjordanie, l'Office a fourni une aide alimentaire d'urgence à environ 60 000 familles et un emploi temporaire à 37 000 personnes. L'accent a été mis sur les communautés touchées par la construction de la barrière et vivant dans la Zone C, ainsi qu'à celles de Jérusalem-Est.

18. La sécurité du personnel de l'UNRWA reste préoccupante. L'UNRWA doit beaucoup à son personnel, dont il apprécie le dévouement et la loyauté. Il rend hommage tout particulièrement aux membres de son personnel déployés dans les zones de conflit. Il déplore que ses agents locaux soient les seuls membres du personnel des Nations Unies travaillant dans la région à ne pas percevoir de prime de risque, et réitère son appel en faveur d'un redressement de cette situation.

## C. Évolution interne

19. Pour célébrer le soixantième anniversaire de l'Office, l'année 2009 a été jalonnée de manifestations culturelles, sportives et universitaires – y compris des courts métrages et des expositions photographiques – ainsi que de campagnes de sensibilisation. Une réunion ministérielle de haut niveau s'est tenue lors de l'Assemblée générale au mois de septembre.

20. Au terme de la période considérée, l'Office a achevé son programme triennal de réforme de la gestion, lancé en août 2006. Le plan de développement organisationnel, conçu pour permettre à l'Office de mieux servir les réfugiés de Palestine, s'articule autour de quatre volets : la gestion de programmes, la gestion des ressources humaines, les processus et systèmes organisationnels et, enfin, l'encadrement et la gestion. Une stratégie à moyen terme a été rendue publique en 2009; elle consiste en un cadre sexennal dont l'entrée en vigueur est prévue en janvier 2010. Les bureaux extérieurs et les départements du siège ont élaboré des

plans de mise en œuvre locale et des plans de mise en œuvre centrale fondés sur le projet stratégique de l'Office et sur les exercices d'évaluation des besoins conduits dans chaque domaine d'activité.

21. Plusieurs réformes approfondies des services d'appui de l'Office ont également été menées. Un nouveau régime d'approvisionnement a été adopté, accompagné d'un manuel des achats qui rend compte des bonnes pratiques en vigueur à l'ONU. La réforme des ressources humaines a permis d'améliorer les méthodes de recrutement et d'offrir une nouvelle formule contractuelle pour le recrutement d'agents en cas d'urgence ou de besoins ponctuels. L'Office a également entamé la réforme de ses principaux programmes. Ses services, qu'il s'agisse d'enseignement, de secours ou de social, ont fait l'objet d'examen externes approfondis; des programmes de santé et des projets innovants visant à améliorer la qualité des programmes ont été élaborés dans la bande de Gaza, en République arabe syrienne et en Cisjordanie.

22. La structuration organisationnelle est l'un des principaux éléments du plan de développement organisationnel. Grâce à la décentralisation et à la clarification des attributions et responsabilités, et à la délégation des pouvoirs de décision, l'Office a étendu les compétences des directeurs de programme dans tous ses domaines d'intervention. En outre, il a maintenu son programme de perfectionnement des cadres aux fonctions de direction et de gestion pour environ 150 directeurs de programme qui, de leur côté, ont organisé des sessions de formation à la gestion locale dans leurs domaines d'activité respectifs. L'Office a renforcé sa capacité de gestion locale en créant des postes de second directeur adjoint dans chacune de ses zones d'intervention.

23. La phase de développement du progiciel de gestion intégré a commencé en 2009 dans le but de créer une plate-forme intégrée de gestion des principaux services d'appui de l'Office (ressources humaines, finances et achats). Cette initiative permettra de consolider les réformes en équipant l'Office d'un système de saisie et de traitement des données plus fiable et plus performant. Au cours de la période considérée, l'Office a renforcé ses services d'information et de communication stratégique et a multiplié les occasions de rencontrer les médias; il est ainsi parvenu à gérer les demandes d'information et de liaison concernant le conflit à Gaza et à conclure des partenariats novateurs à l'occasion de la célébration de son sixième anniversaire.

24. Reconnaissant l'importance du programme de réforme de la gestion, les États Membres des Nations Unies sont convenus de financer sur le budget ordinaire des Nations Unies les 20 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international supplémentaires créés en tant qu'élément central du développement organisationnel, qui incluent les 14 postes approuvés pendant la période considérée. Néanmoins, la mise en œuvre de certains projets de développement organisationnel doit progresser davantage en 2010. L'Office engagera la nécessaire réforme de son système de classement des emplois et de son régime de rémunération du personnel recruté sur le plan local, et entreprendra également des réformes concernant sa gestion budgétaire et financière. Le coût de mise en œuvre du système de planification des ressources de l'entreprise est estimé à 32,5 millions de dollars. À sa session de novembre 2009, la Commission consultative a été saisie des plans initiaux de l'Office en vue de nourrir l'actuelle dynamique de changement.

## D. Questions juridiques

### Personnel de l'Office

25. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de mouvement du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé. Ces restrictions comprenaient notamment le bouclage de la Cisjordanie et de la bande de Gaza, l'interdiction faite au personnel recruté sur le plan local d'emprunter le passage d'Erez entre Israël et la bande de Gaza ou le pont Allenby dans des véhicules de l'ONU et de conduire en Israël et à Jérusalem-Est, et l'obligation faite à ce même personnel d'accomplir des formalités contraignantes afin d'obtenir un permis pour entrer en Israël et à Jérusalem-Est. À maintes occasions, les permis d'entrée ont été refusés alors que les procédures avaient été respectées.

26. Les procédures en place au point de passage d'Erez ont continué de provoquer d'importants retards, le temps d'attente moyen étant de 40 minutes du côté situé dans la bande de Gaza, et de faire courir un risque aux fonctionnaires internationaux. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer la fouille des véhicules des Nations Unies, en violation de l'immunité dont jouit l'Organisation, à moins que l'un des passagers du véhicule ne soit un fonctionnaire des Nations Unies en possession d'un visa diplomatique, ou que son conducteur soit un fonctionnaire recruté sur le plan international et dont le nom figure sur une liste définie et approuvée par les autorités israéliennes. Aux points d'entrée dans Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont plusieurs fois menacé de refuser le passage aux membres du personnel de l'Office circulant à bord de véhicules des Nations Unies s'ils n'acceptaient pas la fouille de leur véhicule, en violation de l'immunité dont jouit le personnel des Nations Unies.

27. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946 (« la Convention de 1946 »), les résolutions pertinentes de l'Organisation des Nations Unies et l'Accord Comay-Michelmore de 1967, aux termes duquel le Gouvernement israélien est tenu de « faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire ». L'Office a obtenu des permis autorisant son personnel recruté sur le plan local à entrer dans Jérusalem-Est pour des raisons opérationnelles ou humanitaires uniquement, et sans préjudice des résolutions pertinentes de l'Organisation des Nations Unies, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem.

28. Les autorités israéliennes ont soutenu que les restrictions se justifiaient pour protéger Israël de menaces terroristes. Mais selon l'Office, rien ne semble indiquer que les mesures concernant son personnel et ses déplacements soient motivées par des considérations autres que policières ou administratives.

29. En Cisjordanie, les efforts de coordination avec les officiers de liaison militaire israéliens se sont poursuivis, 72 réunions ayant été tenues à cet effet. Toutefois, l'autorité de ces officiers sur les points de contrôle israéliens tenus par des prestataires privés est faible, voire nulle. Les mouvements du personnel sont devenus de plus en plus contraints et imprévisibles à plusieurs points de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est et au passage de la barrière de sécurité le long de la Cisjordanie. Les restrictions de mouvement

imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont entraîné la perte de 625 journées de travail au cours de la période considérée, en sus de quoi l'Office a dû consacrer davantage de temps et de moyens à s'adapter à ces restrictions. Il était encore difficile pour l'Office de fournir des services dans la zone située entre la barrière de Cisjordanie et la ligne d'armistice de 1949, en particulier dans la zone de Barta'a. Dans la bande de Gaza, les déplacements du personnel de l'Office ont été largement entravés pendant le conflit engagé le 27 décembre 2008, et ce jusqu'au 19 janvier 2009. Au cours de cette période, l'Office n'a pu assurer que des services d'urgence.

30. En mars, le Ministère israélien des affaires étrangères a instauré une règle obligeant les fonctionnaires internationaux en poste à Gaza à se rendre en Israël pour y renouveler leur visa. Jusqu'en décembre 2009, date à laquelle le Ministère a contribué à trouver une solution concrète, les fonctionnaires de l'Office furent contraints, de fait, à demeurer hors de leur lieu d'affectation en attendant le renouvellement de leur visa, ce qui a nui à la capacité opérationnelle de l'Office. Les fonctionnaires recrutés sur le plan local ont dû obtenir un permis des autorités israéliennes pour pouvoir traverser le point de passage d'Erez. Même si le nombre de demandes de permis et de demandes connexes qui ont été refusées a beaucoup baissé depuis 2008, le Gouvernement égyptien, à titre exceptionnel, a permis au personnel local de l'Office devant effectuer des déplacements d'ordre professionnel d'emprunter le point de passage de Rafah, grâce à quoi le personnel local devant se rendre en mission en dehors du territoire palestinien occupé a pu quitter la bande de Gaza.

31. Le point de passage de Rafah, entre l'Égypte et la bande de Gaza, est demeuré interdit au public au cours de l'année 2009 mais a été ouvert à titre exceptionnel pendant un nombre total de 198 jours pour les voyageurs ayant préalablement averti les autorités égyptiennes. Grâce à la coopération de celles-ci, 459 fonctionnaires de l'Office ont été autorisés à traverser le point de passage de Rafah pour effectuer des missions en dehors du territoire palestinien occupé, tandis que 13 autres ont été interdits de passage.

32. Au cours de la période considérée, ni les Gouvernements de la Jordanie, du Liban ou de la République arabe syrienne ni l'Autorité palestinienne n'ont imposé de restriction importante à la circulation du personnel de l'Office.

33. À la fin de 2009, 16 fonctionnaires étaient détenus, dont 10 par les autorités israéliennes, 2 par les autorités palestiniennes, 2 par les autorités libanaises et 2 par les autorités syriennes. En dépit des multiples demandes faites par l'Office, conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités israéliennes n'ont pas autorisé les représentants de l'Office à rendre visite aux fonctionnaires détenus mais ont fourni des informations relatives aux motifs de leur détention pour six d'entre les 10. À la fin de la période considérée, en dépit des demandes formulées par l'Office, ni les autorités syriennes ni les autorités libanaises n'avaient autorisé les représentants de l'Office à rendre visite aux fonctionnaires détenus, mais les autorités libanaises avaient fourni des informations concernant les motifs de leur détention sur leur territoire.

#### **Services et locaux de l'Office**

34. Habituellement, l'Office achemine les fournitures humanitaires destinées à la bande de Gaza par le point de passage de Karni, sauf pour les matériaux de

construction qui empruntent le point de passage de Sofa. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de passage sur les fournitures à l'entrée dans la bande de Gaza, obligeant l'Office à s'acquitter d'un montant total de 307 649 dollars en 2009. L'Office estime que ce prélèvement représente un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. En 2009, les autorités israéliennes ont continué à interdire l'acheminement des conteneurs par le point de passage de Karni et celui de Sofa; tous les chargements de l'Office ont donc dû emprunter le point de passage secondaire de Kerem Shalom. Celui-ci n'étant pas en mesure de recevoir des conteneurs, il a fallu palettiser toutes les marchandises au port avant de les acheminer vers la bande de Gaza. Qui plus est, le point de passage de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 34 des 304 jours ouvrables programmés, soit 10 % du temps. La fermeture fréquente du point de passage de Karni et l'obligation de palettiser les marchandises qui se trouvaient dans les conteneurs ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de surestarie, de transport et de palettisation de l'ordre de 3 610 000 dollars, dont environ 1 190 000 dollars pour la palettisation.

35. L'importation dans la bande de Gaza de matériaux de construction a été frappée d'une interdiction quasi générale, à l'exception de certains matériaux nécessaires à la construction de locaux temporaires pour les Jeux d'été. En conséquence, à la fin de la période considérée, plusieurs projets de l'Office d'une valeur totale de 76 millions de dollars étaient toujours suspendus, et trois entrepreneurs gazaouis affectés par ces retards avaient entamé une procédure d'arbitrage contre l'Office au titre de leurs contrats respectifs, exigeant un montant total d'environ 5 millions de dollars. Après le conflit dans la bande de Gaza, qui s'est achevé le 19 janvier 2009 et au cours duquel deux véhicules blindés furent détruits et d'autres furent endommagés, l'Office a importé neuf véhicules blindés devant être utilisés dans la bande de Gaza. Trois de ces véhicules sont arrivés en Israël le 27 janvier, et les six autres le 10 mars. En dépit de multiples demandes, le Gouvernement israélien n'a autorisé l'acheminement du premier lot que le 5 mai et du second le 16 septembre. L'Office estime que ces retards prolongés constituent des restrictions à l'importation d'objets destinés à un usage officiel, en violation de la Convention de 1946, et entend déposer une requête auprès du Gouvernement israélien concernant les pertes induites, qui s'établissent à plus de 200 000 dollars.

36. Le programme relatif aux spécialistes de l'appui technique s'est poursuivi aussi bien en Cisjordanie que dans la bande de Gaza et a commencé au Liban en septembre. Il a très largement permis de préserver la neutralité de l'ONU; de faciliter le passage du personnel, des véhicules et des marchandises de l'Office aux points de contrôle et jusqu'aux zones touchées par les opérations militaires israéliennes dans le territoire palestinien occupé; d'appuyer la mise en œuvre des programmes et initiatives de l'Office; de suivre la situation humanitaire de la population palestinienne; d'inspecter les installations de l'Office; et d'assurer une certaine protection aux réfugiés et aux personnes déplacées. Dans la bande de Gaza, le programme a contribué à l'intervention humanitaire d'urgence de l'Office pendant et après le conflit armé.

37. La Convention de 1946 dispose que « les locaux de l'Organisation sont inviolables ». En violation de cette obligation juridique, l'armée israélienne a pénétré de force dans les locaux de l'Office en Cisjordanie à huit reprises. À une occasion, les forces armées israéliennes ont utilisé un centre de formation de l'Office pendant quatre heures environ, afin d'y interroger 128 étudiants en

première année d'université. Dans la bande de Gaza, pendant le conflit engagé le 28 décembre 2008, les locaux de l'Office ont été endommagés ou détruits lors d'attaques ou de bombardements à 26 occasions, dont 25 fois au cours des 19 premiers jours de l'année 2009. Le 15 janvier, l'entrepôt principal de l'Office a été détruit, avec tout ce qui était à l'intérieur, à la suite d'un incendie déclenché par le bombardement du bâtiment abritant le bureau extérieur de Gaza au moyen de munitions au phosphore blanc. Au cours du conflit, ces frappes et ces bombardements ont provoqué la mort de 6 civils et en ont blessé 23 autres qui s'étaient abrités dans les locaux de l'Office ou qui se trouvaient au centre de santé de l'Office, et ont blessé 11 membres du personnel de l'Office qui travaillaient dans ces locaux.

38. Le 11 février 2009, le Secrétaire général a constitué une Commission d'enquête du Siège de l'Organisation des Nations Unies pour enquêter sur certains incidents survenus dans la bande de Gaza entre le 27 décembre 2008 et le 19 janvier 2009. Sept de ces incidents concernaient l'Office. Dans son rapport, la Commission d'enquête a conclu que, dans tous les cas impliquant les locaux ou les activités de l'Office, sauf un, Israël avait enfreint l'inviolabilité des locaux des Nations Unies et/ou bafoué l'immunité protégeant les biens et avoirs de l'Office de toute intervention. Elle a rappelé que cette inviolabilité et cette immunité ne pouvaient être bafouées par des considérations d'opportunisme militaire, et conclu que le Gouvernement israélien était responsable des décès, blessures et dégâts matériels provoqués par ses actes<sup>13</sup>. La Commission n'a pu établir de responsabilité concernant l'autre incident concernant l'Office. Après la parution du rapport de la Commission, l'ONU a recruté un expert indépendant pour estimer les pertes subies par l'ONU en raison des incidents dont la responsabilité a été établie par la Commission. Le tableau ci-dessous dresse une liste détaillée des incidents concernant l'Office et pour lesquels la Commission a établi la responsabilité d'Israël, y compris le nombre de personnes tuées ou blessées dans les locaux de l'Office qui ont été touchés, ainsi que la nature et la valeur des pertes de l'Office telles que l'expert les a déterminées.

Tableau 1  
**Incidents concernant l'Office**

<i>Incidents dont a été saisie la Commission d'enquête</i>	<i>Nombre de personnes tuées ou blessées dans les locaux de l'Office</i>	<i>Nature des pertes des Nations Unies</i>	<i>Valeur des pertes des Nations Unies (dollars É.-U.)</i>
a) Décès et dégâts survenus le 5 janvier 2009 à l'école élémentaire Asma, gérée par l'Office, dans la ville de Gaza	3 civils tués	Biens immeubles endommagés	920
b) Décès, blessures et dégâts survenus le 6 janvier 2009 à l'école préparatoire pour garçons « C », gérée par l'Office à Jabalia, et dans les environs immédiats	6 civils blessés <sup>a</sup> 1 membre du personnel de l'Office blessé	Immeubles endommagés	1 150
c) Blessures et dégâts survenus le 6 janvier 2009 au centre de santé de l'Office à Bureij	1 civil tué 2 civils blessés 9 membres du personnel blessés	Blessures infligées aux membres du personnel, biens immeubles et corporels endommagés	7 853

<sup>13</sup> Voir A/63/855-S/2009/250.

<i>Incidents dont a été saisie la Commission d'enquête</i>	<i>Nombre de personnes tuées ou blessées dans les locaux de l'Office</i>	<i>Nature des pertes des Nations Unies</i>	<i>Valeur des pertes des Nations Unies (dollars É.-U.)</i>
d) Tirs à l'arme légère touchant un convoi de l'Office dans la zone d'Ezbet Abed Rabou le 8 janvier 2009 et dégâts subséquents sur un véhicule des Nations Unies		Biens corporels endommagés	125
e) Blessures et dégâts survenus le 15 janvier 2009 dans le bâtiment du bureau extérieur de l'Office dans la ville de Gaza	2 civils blessés 1 membre du personnel blessé	Biens immeubles et corporels endommagés, location d'un espace d'entreposage de remplacement	10 175 486
f) Décès, blessures et dégâts survenus le 17 janvier 2009 à l'école élémentaire de Beit Lahia, gérée par l'Office	2 civils tués 13 civils blessés	Biens immeubles endommagés	12 305
<b>Total</b>			<b>10 197 839</b>

<sup>a</sup> Ces chiffres ne tiennent pas compte des personnes tuées ou blessées dans les environs immédiats de l'école. Pour plus de précisions, voir le document A/63/855-S/2009/250, par. 20.

39. En juillet, l'ONU a présenté au Ministère israélien des affaires étrangères une demande d'indemnisation pour les pertes subies lors d'un certain nombre d'incidents, y compris les incidents précités qui ont touché l'Office. En janvier 2010, Israël a versé un montant de 10,5 millions de dollars à l'ONU, dont 10 270 000 dollars ont été reversés à l'Office.

40. En Cisjordanie, les forces de sécurité de l'Autorité palestinienne ont pénétré dans les locaux de l'Office à quatre reprises. D'autre part, un Palestinien a physiquement agressé un fonctionnaire à l'intérieur d'un local de l'Office à Djénine. Dans la bande de Gaza, des militants palestiniens armés ont pénétré de force dans les installations de l'Office à cinq reprises, ouvrant le feu et blessant un garde à une occasion. Par trois fois, des balles et d'autres munitions ont été tirées sur des installations de l'Office depuis un camp d'entraînement militaire palestinien situé non loin, provoquant des dégâts mineurs.

41. En octobre, un jardin d'enfants situé dans un local de l'Office en République arabe syrienne a été fermé pendant plus de deux mois. Il a rouvert en décembre, après que les autorités gouvernementales ont expliqué qu'il avait été fermé par erreur. Aucune incursion n'a eu lieu dans les locaux de l'Office au Liban et en Jordanie.

#### **Autres questions**

42. En 2009, l'Autorité palestinienne a remboursé à l'Office un montant de 2 290 266 dollars au titre de la taxe sur la valeur ajoutée. Au 31 décembre 2009, le montant total de la taxe sur la valeur ajoutée que l'Office devait récupérer auprès de l'Autorité palestinienne s'élevait à environ 30,3 millions de dollars. L'Autorité palestinienne a continué d'admettre son obligation de rembourser cette taxe à l'Office.

43. Au cours de la période considérée, les autorités syriennes ont, comme par le passé, exigé de l'Office qu'il leur verse des redevances portuaires et taxes connexes, contrevenant ainsi à l'accord passé en 1948 entre l'Organisation des Nations Unies

et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2009, les redevances et taxes payées se sont élevées à 32 610 dollars.

### Statut juridique des réfugiés de Palestine dans la zone d'intervention de l'Office

44. Le statut juridique des réfugiés de Palestine dans la zone d'intervention de l'Office est pour l'essentiel demeuré identique à celui qui est décrit dans le rapport annuel de l'année dernière<sup>14</sup>.

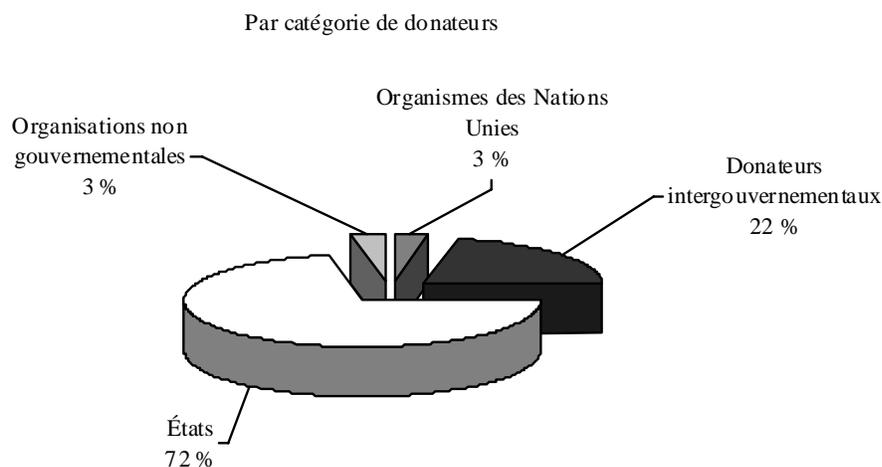
## E. Situation financière

### 1. Sources de financement

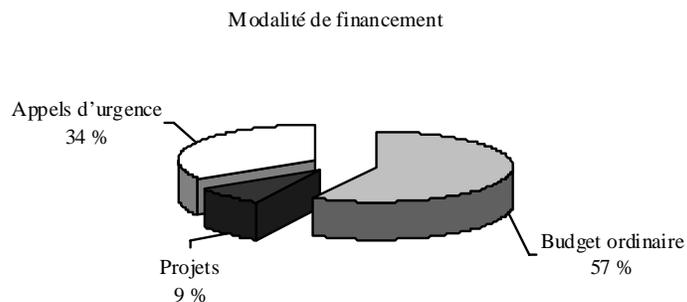
45. À l'exception des postes de personnel recruté sur le plan international financés par l'Assemblée générale grâce aux contributions des États Membres au budget ordinaire de l'ONU, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office sont financés par les contributions volontaires des donateurs (voir fig. I). Les projets sont dotés de fonds visant à financer des activités précises qui complètent les programmes ordinaires de l'Office.

Figure I

#### Répartition des sources de financement par catégorie de donateurs et modalité de financement



<sup>14</sup> Voir A/64/13, par. 52 à 55.



## 2. Dépenses

46. En 2009, l'Office a dépensé un montant de 881,6 millions de dollars prélevé sur un budget de 1 198 550 000 dollars au titre de ses activités ordinaires, des projets et des appels d'urgence. La part des activités ordinaires a été la plus importante (514,7 millions de dollars) au titre du budget ordinaire, représentant 58,4 % du montant total des dépenses. Les activités menées au titre des appels d'urgence et des projets ont représenté 31,1 % et 10,5 %, respectivement. Pour les seules zones de Cisjordanie et de Gaza, l'Office estime que le coût financier des opérations menées entre janvier et décembre 2009 pour répondre aux besoins d'urgence des réfugiés s'élève à 456,7 millions de dollars. À la fin de l'année, les promesses de dons confirmées concernant les appels d'urgence de l'Office s'élevaient à 324 millions de dollars, soit 71 % des besoins. Le programme de microfinancement, financièrement indépendant, a représenté moins de 1 % du montant total des dépenses.

47. En 2009, comme par le passé, le programme consacré à l'éducation est demeuré le plus important, avec une dépense représentant 59 % du total du budget ordinaire (voir tableau 2).

Tableau 2

### Budget ordinaire de l'Office de 2009

(En millions de dollars des États-Unis)

	Budget	Dépenses (montant)	Dépenses (pourcentage)	Part non provisionnée (montant)	Part non provisionnée (pourcentage)
Éducation	283,5	303,3	59	(19,8)	(3,6)
Santé	105,4	89,7	17	15,7	2,9
Secours et services sociaux	53,5	60,8	12	(7,3)	(1,3)
Appui opérationnel	34,1	37,4	7	(3,3)	(0,6)
Services communs	47,6	23,5	5	24,1	4,4
Divers	24,5	–	–	24,5	–
<b>Total</b>	<b>548,6</b>	<b>514,7</b>	<b>100</b>	<b>33,9</b>	<b>6,2</b>

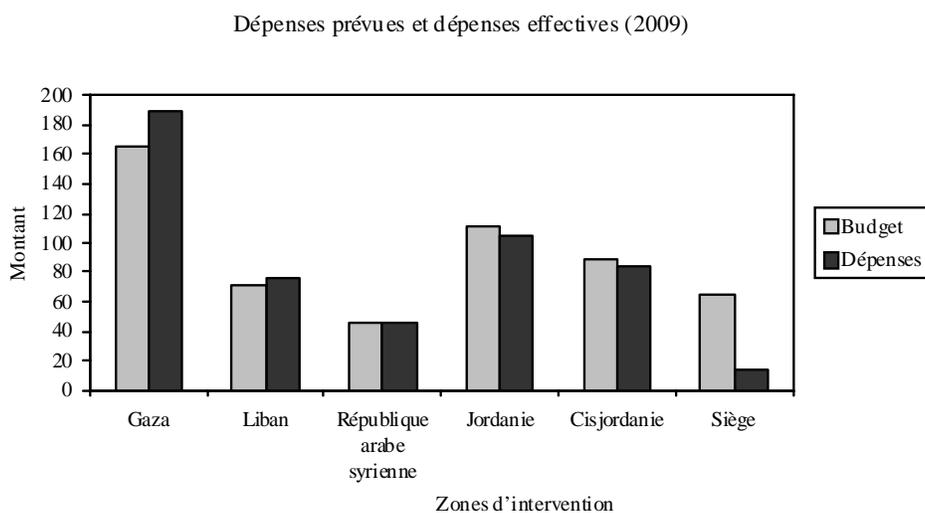
48. La part non provisionnée, d'un montant de 33,9 millions de dollars, correspond à la différence qui existe entre le budget établi en fonction des besoins et

les contributions des donateurs. Cet écart a entraîné l'adoption de mesures d'austérité draconiennes dans l'ensemble de l'Office.

49. La figure II illustre le budget ordinaire pour 2009 et les dépenses effectives dans l'ensemble des zones d'intervention de l'Office. La figure III compare les dépenses prévues et les dépenses effectives, par catégorie de dépenses.

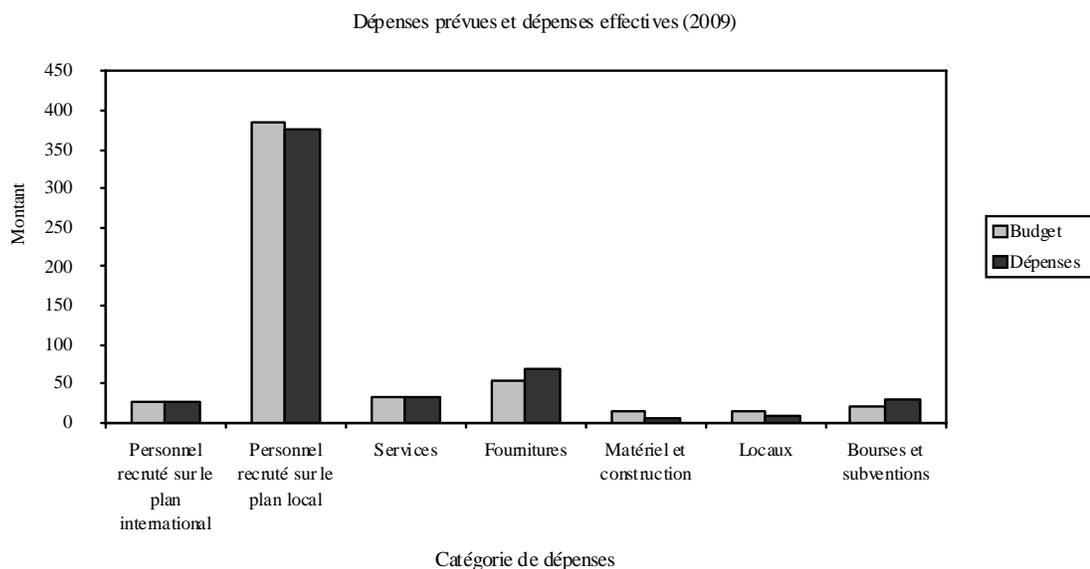
**Figure II**  
**Comparaison des dépenses prévues et des dépenses effectives,**  
**par zone d'intervention et au siège**

(En millions de dollars des États-Unis)



**Figure III**  
**Comparaison des dépenses prévues et des dépenses effectives,**  
**par catégorie de dépenses**

(En millions de dollars des États-Unis)



## Chapitre III

### Priorités des bureaux extérieurs

#### A. Jordanie

50. Le Bureau extérieur de Jordanie a axé ses activités sur trois grandes priorités : le maintien de services fondamentaux de qualité acceptable; l'intensification des efforts faits pour aider les réfugiés à tirer parti des possibilités socioéconomiques; et l'amélioration de l'assistance aux réfugiés les plus vulnérables, notamment ceux vivant dans le dénuement le plus complet et ceux originaires de la bande de Gaza, qui ne jouissent pas des mêmes droits que les autres réfugiés et qui ne sont pas considérés comme des nationaux jordaniens.

#### B. Liban

51. Le Bureau extérieur du Liban s'est efforcé avant tout d'améliorer la qualité des soins de santé. En 2010, la priorité sera accordée à des réformes similaires dans les domaines de l'éducation, de la construction et des services d'assistance. Une attention particulière a été portée à l'achèvement des deux premières des huit phases de la reconstruction du camp de réfugiés de Nahr el-Bared dans le nord du Liban. Les travaux ont commencé le 25 novembre. Toutefois, en décembre 2009, seuls 30 % du budget nécessaire pour la reconstruction (d'un montant total de 328 millions de dollars) avaient été mis à disposition. Parmi les autres priorités figurent : la décentralisation de l'administration et l'autonomisation du personnel; l'examen des procédures de recrutement et de passation de marchés; l'amélioration de la communication interne et externe; et le renforcement de la coopération avec les autorités libanaises en ce qui concerne le droit des réfugiés de travailler et la fourniture de services aux Palestiniens.

#### C. République arabe syrienne

52. L'Office a lancé une initiative pour lutter contre le chômage des jeunes, à la suite d'une évaluation des besoins réalisée en 2009 et de consultations menées avec la communauté des réfugiés. L'initiative de dialogue avec les jeunes a pour objectif d'aider les établissements scolaires de l'Office à préparer les jeunes réfugiés à la vie adulte et d'élargir les possibilités de formation professionnelle. La réforme de l'organigramme est également restée une priorité.

#### D. Bande de Gaza

53. Le Bureau extérieur de Gaza s'est notamment attaché en priorité à consolider les progrès accomplis ces dernières années pour améliorer les résultats scolaires en mathématiques et en arabe; à renforcer l'éducation sur les droits de l'homme et l'appui fourni aux élèves ayant des besoins spéciaux; à poursuivre une initiative visant à promouvoir le respect et la discipline dans les établissements scolaires de l'Office; à maintenir les Jeux d'été auxquels participent 252 000 jeunes et enfants; à améliorer les perspectives socioéconomiques des femmes; à renforcer l'assistance

aux réfugiés les plus démunis; et à accroître la participation de la population locale au programme de soins.

## **E. Cisjordanie**

54. Le Bureau extérieur de Cisjordanie a donné la priorité à un plan de relèvement de l'éducation qui prévoit d'améliorer les programmes, l'enseignement et le soutien scolaire ainsi que la gestion des établissements scolaires, la participation de la population locale et la situation des enfants et des jeunes. Il s'est également attaché à préserver la qualité du système de soins primaires en dépit de la hausse de la demande et à s'assurer que le système de protection sociale de l'Office bénéficie aussi aux réfugiés les plus pauvres et les plus vulnérables et à ce que l'Office s'acquitte de son mandat de protection tant par le biais des services fournis qu'en dénonçant les violations des droits et de la législation humanitaire internationale.

## Chapitre IV

### Vue d'ensemble des sous-programmes

55. La stratégie à moyen terme de l'Office pour 2010-2015 a été adoptée en 2009. La vue d'ensemble des sous-programmes sera présentée conformément à cette stratégie à compter de 2012.

#### A. Analyse des résultats du sous-objectif I : éducation

56. Le programme d'éducation de l'Office comprend l'école élémentaire et préparatoire et, au Liban, l'enseignement secondaire. Environ 500 000 enfants bénéficient de ce programme. L'Office propose également un enseignement technique et professionnel, une formation à l'intention des enseignants, des services de placement et d'orientation professionnelle, ainsi qu'un nombre limité de bourses. Parmi les faits marquants de 2009, on mentionnera les suivants :

a) Plus de 60 000 élèves de quatrième et huitième années ont passé des épreuves de contrôle des connaissances en arabe et en mathématiques, toutes zones d'intervention confondues, ce qui a permis d'évaluer et de suivre le niveau des connaissances. Les résultats obtenus visaient à établir un ensemble complet de données de base et fournissaient pour la première fois des données comparables sur les performances de la plupart des écoles de l'Office (voir tableau 3);

b) Des épreuves ont été organisées en début d'année scolaire en arabe, mathématiques, sciences et anglais dans toutes les écoles de l'Office en République arabe syrienne;

c) Le plan de relèvement mis en œuvre à Gaza a continué d'aider les directeurs et les enseignants à améliorer l'enseignement de l'arabe et des mathématiques dans les classes de la première à la quatrième année;

d) Du matériel didactique supplémentaire sur les droits de l'homme, le règlement des conflits et la tolérance a été publié, notamment des guides pour l'enseignement des droits de l'homme dans le cadre des cours d'éducation islamique, d'arabe, d'anglais et de sciences sociales;

e) En partenariat avec la Hoping Foundation, des centaines de caméscopes ont été distribués aux établissements scolaires de l'Office à Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne en vue d'établir le premier album de classe vidéo en ligne de la région;

f) L'association « Un enfant, un ordinateur » a fait don de 5 000 ordinateurs portables qui seront distribués par les établissements scolaires de l'Office dans la bande de Gaza et en Cisjordanie;

g) Une équipe de consultants externes a examiné le programme d'enseignement; les résultats de cet examen permettront d'y apporter des changements systémiques;

h) Le programme de formation technique et professionnelle de l'Office dispensé au Centre de formation de Damas a été restructuré en tenant compte des pratiques internationales.

Tableau 3  
Éducation : résultats par indicateur<sup>a</sup>

<i>Résultats attendus</i>	<i>Indicateurs de résultat</i>	<i>Résultat</i>
Maintien et amélioration générale de la qualité de l'enseignement dispensé aux réfugiés de Palestine : en maintenant des conditions propices à l'apprentissage; en répondant aux besoins résultant de l'accroissement naturel de la population réfugiée par la construction de nouvelles écoles et la rénovation des locaux existants; et en améliorant les qualifications et les compétences du personnel enseignant et du personnel de formation.	i) Maintien d'un taux relativement élevé de passage d'une classe à l'autre dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 96 Résultat : 90,95
	ii) Maintien d'un taux relativement élevé de passage dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 98 Résultat : 92,84
	iii) Maintien d'un taux relativement faible d'abandon scolaire dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 0,37 Résultat : 0,40
	iv) Réduction du taux d'abandon scolaire dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 2,60 Résultat : 2,41
	v) Nombre d'établissements scolaires ou d'autres installations construits ou rénovés	Unité de mesure : nombre d'établissements ou d'installations Objectif : 200 Résultat : 150
	vi) Nombre de membres du personnel d'enseignement de diverses catégories (enseignants et personnel administratif) ayant reçu une formation	Unité de mesure : nombre de fonctionnaires Objectif : 1 000 Résultat : 960
	vii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : taux Objectif : 30:1 Résultat : 30,67:1
	viii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : taux Objectif : 23:1 Résultat : 23,86:1
	ix) Nombre d'écoles fonctionnant en classes alternées	Unité de mesure : nombre d'écoles Objectif : 470 Résultat : 503
Adaptation et amélioration du contenu des cours et des programmes dans l'enseignement général et technique, afin de tenir compte de l'évolution des programmes dans les pays d'accueil	x) Pourcentage des programmes scolaires adaptés/améliorés par rapport au nombre total de modifications requises	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 100 Résultat : 100
Adaptation et amélioration du contenu des cours et des programmes dans les établissements de formation professionnelle en fonction de l'évolution des conditions du marché	xi) Pourcentage des programmes scolaires adaptés/améliorés par rapport au nombre total de modifications requises	Unité de mesure : pourcentage Objectif : 100 Résultat : 100

<sup>a</sup> Les chiffres présentés ici se rapportent à l'année scolaire 2008/09. L'année scolaire commence en septembre et s'achève en juin de l'année civile suivante.

## Résultats

57. En ce qui concerne l'enseignement et la formation techniques et professionnels, la demande ne cesse d'augmenter. Au total, 10 743 demandes ont été reçues pour 3 670 places disponibles.

58. En Jordanie et en Cisjordanie, les centres d'enseignement et de formation techniques et professionnels de l'UNRWA ont obtenu de meilleurs résultats aux épreuves organisées par le Gouvernement à l'échelle nationale que les établissements privés et publics.

59. Le taux d'emploi des diplômés des centres de formation de l'UNRWA est resté élevé. Sur 2 913 étudiants ayant obtenu un diplôme en 2008-2009, 77 % ont trouvé un emploi dans les 12 mois qui ont suivi.

60. Le Centre de formation de Gaza s'est vu attribuer le prix « Against All Odds » par la Cisco Networking Academy pour les efforts déployés en vue de promouvoir l'apprentissage en ligne et les compétences informatiques parmi les réfugiés de Palestine.

## B. Analyse des résultats du sous-objectif II : santé

61. L'objectif du programme de santé est de protéger, préserver et promouvoir la santé des réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office, dans les cinq zones d'intervention (voir tableau 4). Parmi les faits marquants de 2009, on retiendra les suivants :

a) En partenariat avec l'Agence japonaise de coopération internationale, un nouveau manuel sur la santé maternelle et infantile a été mis au point et les nouvelles normes de suivi de la croissance de l'enfant établies par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ont été introduites en Jordanie. Leur utilisation devrait être étendue à la République arabe syrienne et au Liban en 2010;

b) Les activités menées conjointement avec l'OMS et les Centres for Disease Control and Prevention des États-Unis d'Amérique ont été poursuivies et les résultats de l'Enquête mondiale sur le tabagisme chez les jeunes et de l'Enquête mondiale sur le personnel scolaire ont été publiés début 2009;

c) Les instructions techniques sur la fourniture de services de soins maternels et de planification familiale ont été revues et mises à jour pour tenir compte de nouveaux domaines d'intervention, tels que les soins préconception, le dépistage de la violence domestique, les soins postavortement, la contraception d'urgence et la prévention des maladies bucco-dentaires;

d) Les instructions techniques sur l'alimentation d'appoint des femmes enceintes et allaitantes ont été revues et mises à jour pour tenir compte de nouveaux critères de sélection des bénéficiaires fondés sur leur santé;

e) Le rapport sur la mortalité infantile publié en 2009 montre que le taux (22 pour 1 000 naissances) et les caractéristiques de la mortalité infantile sont restés globalement inchangés depuis la publication du dernier rapport en 2004;

f) Des cours de formation à la surveillance épidémiologique ont été élaborés et dispensés au personnel concerné dans toutes les zones d'intervention;

g) Des instructions techniques sur les mesures de lutte contre la grippe H1N1 ont été publiées. Elles portent sur les mesures de prévention et la prescription de médicaments antiviraux;

h) Des consultants externes ont passé en revue l'ensemble du programme de santé de l'Office et étudié plus particulièrement la situation en République arabe syrienne, au Liban et en Cisjordanie. Le système de gestion des médicaments essentiels et le programme de l'Office relatif à la santé mentale ont également été examinés.

Tableau 4  
**Résultats par indicateur : santé**

<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Objectif</i>	<i>Résultat</i>
Taux de mortalité infantile pour 1 000 naissances vivantes	22	22
Taux de mortalité chez les moins de 5 ans pour 1 000 naissances vivantes	25	24,4
Pourcentage de réfugiées palestiniennes enceintes enregistrées auprès des centres de santé maternelle et infantile de l'Office au cours du premier trimestre (sur le nombre total de femmes enceintes enregistrées pendant cette période)	70	77,3
Pourcentage de femmes enceintes ayant consulté au moins quatre fois dans un centre de santé au cours de la période anténatale	90	89
Pourcentage d'enfants mis au monde par un personnel qualifié	98	99,8
Pourcentage de femmes ayant bénéficié de soins postnataux	96	92
Taux d'utilisation de méthodes de contraception chez les mères d'enfants de 0 à 3 ans fréquentant les centres de santé maternelle et infantile de l'Office	55	55,4
Taux de fécondité total	3,2	3,2
Pourcentage de femmes enceintes vaccinées contre le tétanos	Supérieur à 95	99,6
Pourcentage d'enfants de 12 mois ayant reçu tous les vaccins	Supérieur à 95	99,7
Pourcentage d'enfants de 18 mois ayant reçu toutes les doses de rappel	Supérieur à 95	99,4
Nombre de cas de tétanos et de poliomyélite néonataux	0	0
Taux de guérison des cas de tuberculose à frottis positif	100	100
Nombre moyen de consultations médicales par médecin et par jour <sup>a</sup>	70	98,5
Pourcentage de logements équipés d'une alimentation intérieure en eau salubre dans les camps de réfugiés <sup>b</sup>	98	99,8
Pourcentage de logements reliés à un réseau d'égouts souterrain dans les camps de réfugiés	85	87
Pourcentage de personnel médical féminin	50	45

<sup>a</sup> De 2008 à fin 2009, le volume de travail des centres de santé primaire de l'Office est passé de 103 à 98,5 patients par médecin.

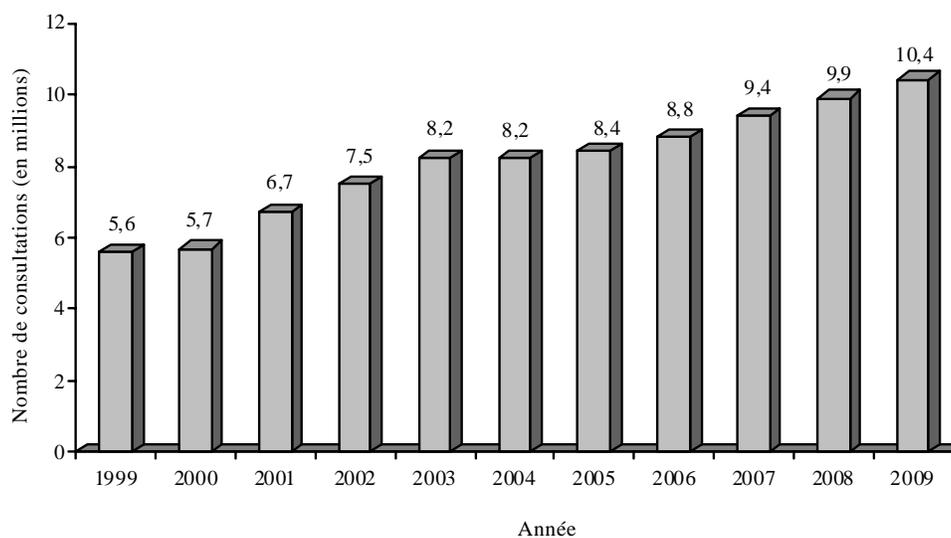
<sup>b</sup> Dans la bande de Gaza, l'eau fournie par le système d'approvisionnement est de bonne qualité du point de vue bactériologique, mais présente sur le plan chimique un taux élevé de nitrates et de chlorures.

## Résultats

62. Le nombre de consultations médicales offertes aux réfugiés a augmenté de 4,6 % pour atteindre 10,4 millions (voir fig. IV). Le nombre total de réfugiés ayant bénéficié d'un traitement hospitalier a augmenté de 3 % pour s'élever à 86 947, tandis que celui des consultations dentaires a diminué de 4,8 %, s'établissant à 724 320.

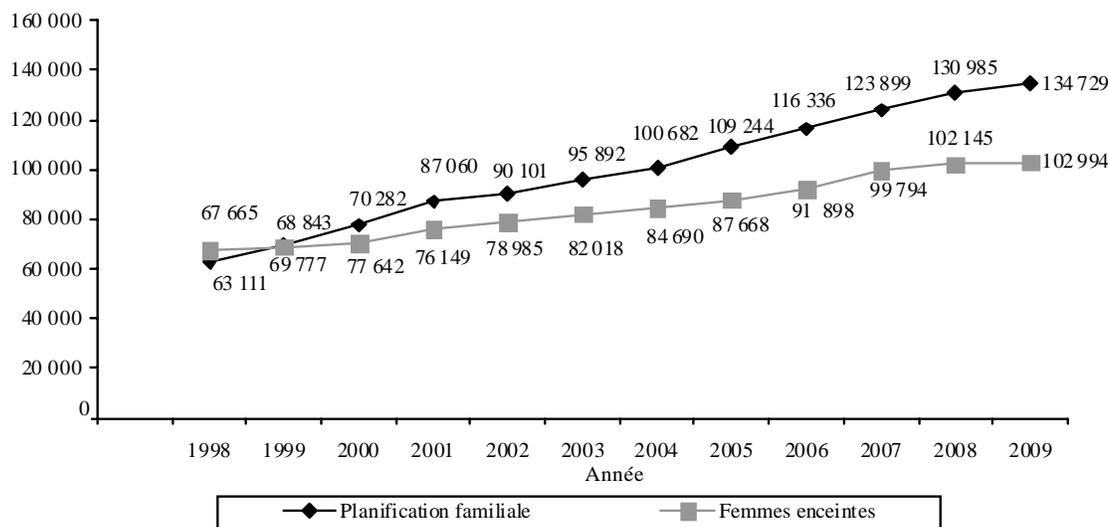
Figure IV

### Recours aux services de médecine curative (1999-2009)



63. Le nombre d'inscriptions de femmes enceintes a augmenté de 0,8 %, s'établissant à 102 994; le nombre de femmes ayant reçu des soins postnatals a diminué de 0,02 % pour atteindre 87 578, tandis que le nombre de personnes ayant eu recours aux services de planification familiale a augmenté de 2,8 % et s'élève à 134 729 (voir fig. V).

Figure V  
**Corrélation entre le nombre de femmes enceintes et le nombre de personnes ayant eu recours aux services de planification familiale (1998-2009)**



64. Le nombre de patients des centres de santé de l'Office souffrant de maladies non contagieuses est passé de 177 223 à 188 276.

### C. Analyse des résultats du sous-objectif III : secours et services sociaux

65. Les services fournis au titre du programme sont une aide alimentaire et l'octroi d'allocations en espèces aux familles en détresse, des services sociaux à l'échelle locale et la tenue des dossiers concernant les réfugiés immatriculés (voir tableau 5). Parmi les faits marquants de 2009, on mentionnera les suivants :

a) Des formulaires d'éligibilité par le contrôle des biens ont été utilisés dans les cinq zones d'intervention pour recenser les réfugiés vivant dans une pauvreté extrême ou absolue;

b) Le système d'information en ligne sur l'immatriculation des réfugiés a été mis en place au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. Il sera introduit à Gaza et en Jordanie début 2010. Le délai de mise à jour des cartes d'immatriculation a été réduit de trois mois à un jour et tous les réfugiés peuvent être immatriculés individuellement, outre leur immatriculation familiale. Depuis le lancement du projet il y a cinq ans, 17,5 millions de documents se rapportant aux familles ont été numérisés, assurant ainsi leur conservation comme ressource historique;

c) Un outil d'évaluation des capacités est en cours d'élaboration pour les 104 organisations locales gérées par des réfugiés qui travaillent en partenariat avec l'Office;

d) Des registres qui recensent les fournisseurs de services sociaux ont été établis dans les cinq zones d'intervention de l'Office en vue de renforcer les systèmes d'aiguillage vers des services extérieurs à l'Office;

e) Une enquête indépendante sur le rapport coût-efficacité de l'aide alimentaire fournie aux familles en détresse a été réalisée en 2009. Elle montre que le système de livraison de l'aide alimentaire de l'Office est très efficace, mais aussi qu'il pourrait stigmatiser certains bénéficiaires. Le programme de secours et d'aide sociale examine actuellement les changements à apporter aux méthodes de fourniture des services pour remédier à cette situation;

f) En octobre 2009, un examen externe du programme de secours et d'aide sociale a été lancé afin d'évaluer l'efficacité et l'efficacité des politiques, procédures, objectifs, fonctions et responsabilités du programme.

Tableau 5  
**Secours et services sociaux : résultats par indicateur**

<i>Résultats attendus</i>	<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Résultat</i>	
		<i>Objectif</i>	<i>Réalisation</i>
Amélioration de l'octroi trimestriel de rations alimentaires et d'allocations (filet de sécurité) aux familles en détresse	Pourcentage de rations alimentaires et d'allocations octroyées par rapport au plafond prévu	100	98
Augmentation du nombre d'allocations fournies en temps voulu aux familles réfugiées en situation de crise financière	Hausse en pourcentage du nombre de familles en détresse ou non, touchant des allocations par rapport à la période précédente	Familles en détresse : 12	2,3
		Autres familles : 3	3,6
Capacité de tenir à jour des registres informatiques de tous les réfugiés enregistrés par des vérifications et des modifications périodiques	Pourcentage d'opérations de modification achevées et de demandes de vérification traitées par rapport aux demandes formulées par les réfugiés et par les gouvernements, les organismes des Nations Unies ou des fonctionnaires compétents	100	100
	Pourcentage de nouveaux enregistrements traités au siège dans un délai de deux semaines	100	71
Augmentation des possibilités de perfectionnement des compétences offertes aux femmes	Nombre de femmes bénéficiant d'activités de formation pratique	9 000	10 912
Augmentation des services et des possibilités offerts aux personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées bénéficiant de services de rééducation	17 500	42 266
Augmentation des activités éducatives, culturelles et récréatives conçues pour les enfants et les jeunes	Nombre d'enfants et de jeunes participant	37 500	71 524
Amélioration de l'accès au crédit et à une formation des réfugiés	Nombre de clients bénéficiant de prêts	2 500	3 288

## Résultats

66. Les formulaires d'éligibilité par le contrôle des biens ont montré qu'entre 65 % (Gaza) et 23 % (Jordanie) des personnes qui participent au Programme spécial d'aide aux personnes en détresse vivent dans une pauvreté extrême. Au total, 134 705 personnes dans cette situation ont reçu 12 612 522 dollars en espèces, outre les rations alimentaires et les allocations distribuées chaque trimestre.

67. Le personnel de l'Office chargé de l'assistance sociale à Gaza a repris sa formation à la conception généraliste de l'aide sociale commencée en 2008 en partenariat avec la Southern Illinois University (États-Unis).

68. Le fonds d'allocations ciblées a aidé 1 666 familles réfugiées en situation d'urgence financière afin de les empêcher de s'enfoncer dans la pauvreté. De nombreuses familles dans le besoin n'ont pas pu être aidées en raison des restrictions budgétaires; le nombre de familles réfugiées secourues de la sorte a baissé de 50 % en 2009 par rapport à 2008.

69. Le programme de secours et d'aide sociale a élaboré un système d'information de gestion pour les organisations locales dirigées par des réfugiés.

## D. Analyse des résultats du sous-objectif IV : microfinancement

70. Le département du microfinancement de l'Office octroie des crédits aux entreprises et des prêts à la consommation et au logement, afin d'améliorer la qualité de vie des ménages et des propriétaires de microentreprises, de réduire le chômage et la pauvreté, de générer des revenus pour les ménages, d'améliorer le parc immobilier, de permettre aux femmes d'accéder à une plus grande autonomie et d'offrir aux jeunes des débouchés économiques (voir tableau 6). Parmi les principaux faits marquants de 2009, on mentionnera les suivants :

a) En 2009, le programme est resté entièrement autofinancé, son taux d'autofinancement global étant de 124 %, du montant des prêts accordés qui s'élevait à 37 millions de dollars. Sur le plan opérationnel, le taux d'autofinancement du programme était de 144 % en Cisjordanie, 124 % en République arabe syrienne, 109 % en Jordanie et 97 % dans la bande de Gaza;

b) Cette année le programme a surpassé le record atteint en 2008. Il a financé 28 300 prêts d'un encours total d'un peu plus de 37 millions de dollars, occasionnant des dépenses de fonctionnement d'un montant de 6 110 000 dollars et générant des recettes de 1 440 000 dollars au moyen de ses opérations de crédit. En plus de 19 ans, le programme a financé 194 000 prêts, pour un montant total de 218,5 millions de dollars;

c) Le programme a conservé son rang de premier organisme de microfinancement dans le territoire palestinien occupé. En avril 2009, il a signé un mémorandum d'accord avec l'Autorité monétaire palestinienne, lorsqu'il est devenu la première institution de microfinancement à participer au Bureau national de crédit, à l'instar d'une vingtaine de banques qui ont des activités dans le territoire palestinien occupé;

d) À la fin de l'année 2009, le programme a signé deux conventions de bail pour deux nouvelles succursales à Damas et à Aleppo (République arabe syrienne). Il a également obtenu confirmation qu'il recevrait un financement du Fonds

d'affectation spéciale des Nations Unies pour la sécurité humaine afin d'ouvrir une autre succursale à Jéricho. Le réseau, qui comptait 17 bureaux, en aura maintenant 20;

e) En 2009, le programme a continué à développer et à diversifier ses produits : son produit de crédit supplémentaire aux microentreprises est maintenant offert dans la bande de Gaza et ses produits de prêts aux ménages dirigés par des femmes et de prêts à la consommation sont offerts en Cisjordanie. Le lancement en Jordanie et en République arabe syrienne de son service de microfinancement se présentant sous forme de prêt au logement a dû être reporté à cause des contraintes budgétaires;

f) Le Fonds de l'Organisation des pays exportateurs de pétrole pour le développement international a versé 3 millions de dollars de plus au fonds d'affectation spéciale PalFund pour le territoire palestinien occupé, que l'UNRWA administre en son nom. Ce fonds pèse maintenant 9 870 000 dollars; il a permis au programme de financer en tout 25 000 prêts à la microentreprise d'une valeur de 36 460 000 dollars.

Tableau 6  
**Microfinancement : résultats par indicateur**

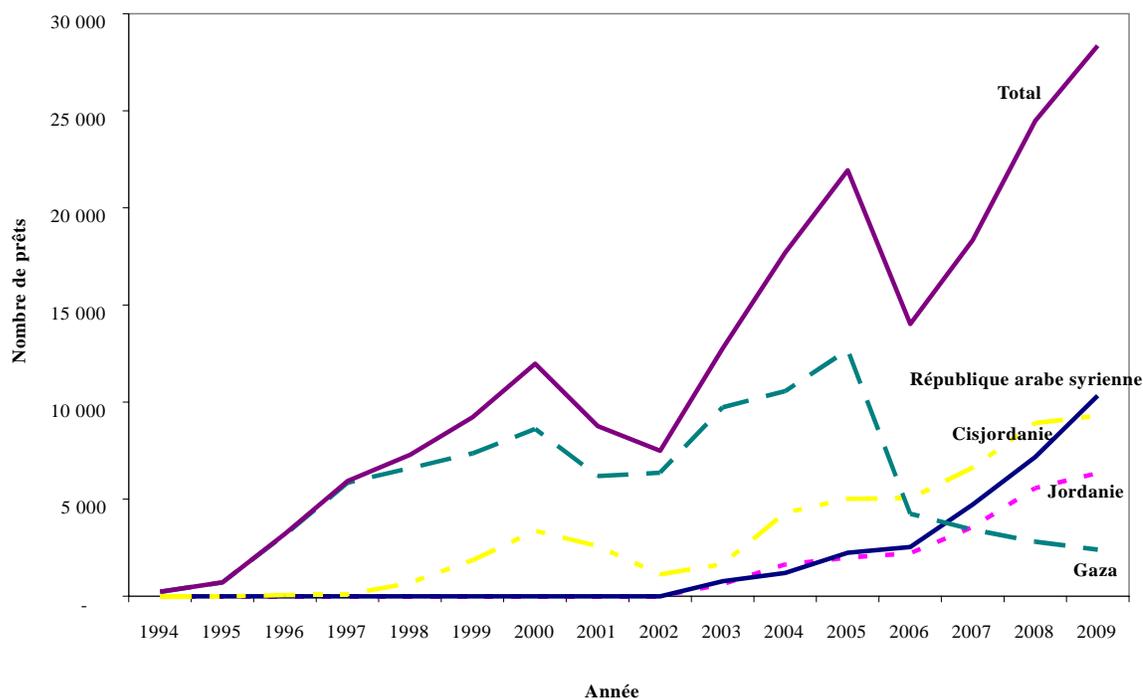
<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de résultat</i>	<i>Objectif</i>	<i>Résultat</i>
<b>Crédit et crédit supplémentaire aux microentreprises</b>			
Augmentation des possibilités d'expansion des entreprises et de création de revenus	i) Nombre de prêts décaissés	25 800	17 179
	ii) Valeur des prêts financés	35 640 000 dollars	25 830 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille et du nombre de prêts en cours	i) Nombre de prêts en cours	15 000	12 643
	ii) Encours des prêts	14,5 millions de dollars	12 990 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	97 %
<b>Prêts à garanties mutuelles et crédits aux ménages ayant une femme à leur tête</b>			
Renforcement des capacités des femmes chefs de microentreprise	i) Nombre de prêts décaissés en faveur des femmes	5 800	4 737
	ii) Valeur des prêts financés	2 170 000 dollars	1 970 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des femmes	i) Nombre de prêts en cours en faveur des femmes	4 000	2 956
	ii) Encours des prêts	1,5 million de dollars	840 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	99 %
<b>Prêts à la consommation</b>			
Augmentation de l'offre de services financiers aux personnes indigentes sans accès au crédit bancaire	i) Nombre de prêts décaissés	9 600	6 278
	ii) Valeur des prêts financés	8 550 000 dollars	6 380 000 dollars

Réalisations escomptées	Indicateurs de résultat	Objectif	Résultat
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des clients de prêts à la consommation	i) Nombre de prêts en cours	6 000	5 212
	ii) Encours des prêts	4 250 000 dollars	3 240 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	95 %
<b>Prêts au logement</b>			
Renforcement des services financiers fournis aux ménages pauvres	i) Nombre de prêts décaissés	278	176
	ii) Valeur des prêts financés	1 670 000 dollars	1 280 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des propriétaires de logement	i) Nombre de prêts en cours	600	531
	ii) Encours des prêts	3 millions de dollars	2 050 000 dollars
	iii) Taux de remboursement	97 %	96 %

## Résultats

71. Compte tenu de la situation qui règne dans la bande de Gaza, la majorité de la population vit dans une pauvreté extrême. Dans ce contexte, le nombre de bénéficiaires du programme de microfinancement à Gaza a continué de stagner. Le programme n'a financé que 2 398 prêts d'un montant de 3 670 000 dollars, contre 5 050 000 dollars en 2008 et 10 380 000 dollars en 2005 (voir fig. VI et VII). Cela dit, malgré les circonstances, la qualité du portefeuille s'est améliorée et le programme a enregistré deux fois moins de pertes qu'en 2008, puisque celles-ci n'ont été que de 31 100 dollars en 2009.

Figure VI  
Nombre de prêts financés



72. Si le financement par le crédit a diminué dans la bande de Gaza, le nombre de bénéficiaires du programme dans son ensemble a augmenté de 16 % et le nombre de bénéficiaires des services de financement par le crédit de 17 % entre 2008 et 2009.

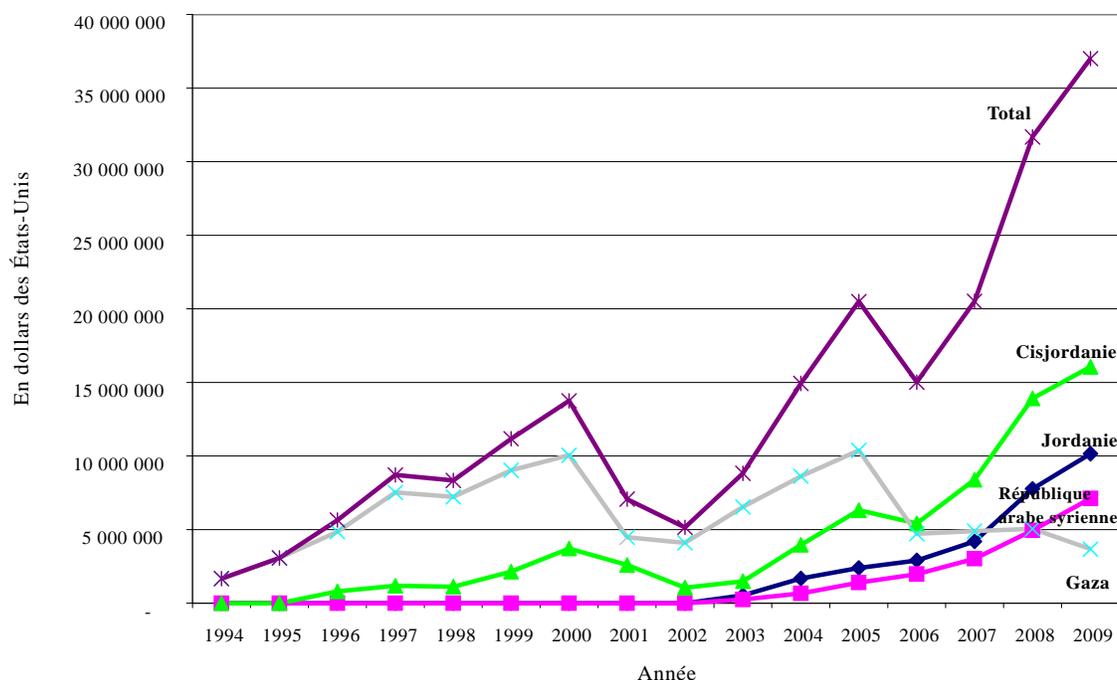
73. Pour la première fois, l'octroi de prêts en République arabe syrienne a surpassé tous les autres domaines. Le nombre de ses bénéficiaires ayant augmenté de 44 %, le programme a financé plus de 10 000 prêts d'une valeur de 7 120 000 dollars. Malgré un taux de croissance annuel important, les investissements sous forme de prêts ont été à la traîne par rapport à la Cisjordanie et à la Jordanie à cause du montant assez faible du prêt moyen, qui s'établit à 670 dollars, contre 1 600 dollars en Jordanie et 1 720 dollars en Cisjordanie.

74. Le portefeuille a continué de croître en Cisjordanie, mais à un rythme moins rapide. Le programme a financé 9 300 prêts grâce à des investissements d'une valeur de 16 060 000 dollars. En Jordanie, la croissance du portefeuille s'est ralentie. Le programme a financé 6 300 prêts d'une valeur de 10 160 000 dollars. La croissance devrait reprendre lorsque le programme ouvrira de nouvelles succursales dans chaque région en 2010.

75. Le programme joue un rôle de premier plan dans la région pour ce qui est de l'intégration de la gestion de la performance sociale, l'idée étant de faire en sorte que les gens qui vivent en marge de la société bénéficient eux aussi des services de microfinancement. L'une des principales activités de référence est la participation au système de communication de la performance sociale, Microfinance Information Exchange (système d'échange d'informations sur le microfinancement), comme 200 autres institutions de microfinancement dans le monde. En 2009, le programme a été reconnu par le Groupe consultatif pour l'aide aux plus pauvres, la Fondation Michael and Susan Dell, la Fondation Ford et l'Équipe spéciale pour les prestations sociales qui lui ont attribué un prix d'excellence pour la qualité de ses rapports sur la performance sociale.

76. Dans le cadre des efforts qu'il déploie pour améliorer ses indicateurs de performance sociale de sorte que les pauvres bénéficient des programmes, le département a commencé à collaborer avec un organisme d'évaluation du microfinancement pour créer des fiches d'évaluation séparées pour le territoire palestinien occupé, la Jordanie et la République arabe syrienne afin de lui permettre de mesurer à quel point les pauvres bénéficient de ses programmes.

Figure VII  
Valeur des prêts financés



77. Le programme envisage de restructurer ses activités. Shore Bank International s'est vu confier la responsabilité d'établir un plan de transition, ainsi qu'une étude de faisabilité. Les conclusions de l'étude seront présentées au Conseil consultatif du programme et au Comité de gestion de l'Office en 2010.

### E. Analyse des résultats du sous-objectif V : amélioration des infrastructures et des camps

78. Le programme d'amélioration des infrastructures et des camps fournit aux réfugiés vulnérables des conditions de logement meilleures et améliore l'infrastructure physique et socioéconomique des camps dans le cadre d'une démarche fondée sur la participation des intéressés (voir tableau 7). Parmi les faits marquants de 2009, on retiendra les suivants :

- a) Les principes de l'approche participative intégrée ont été adoptés et un manuel pratique en vue de l'amélioration des camps a été établi et envoyé à tous les secteurs d'opérations et programmes afin de guider l'exécution du projet d'amélioration des camps;
- b) Un plan stratégique d'amélioration, qui comprend des aménagements physiques et des mesures d'ordre social, a été élaboré pour les camps de Dheishé et de Talbié;
- c) Des projets d'infrastructure concernant trois camps situés en République arabe syrienne (Khan Danoun, Khan Eshié et Ein el-Tal) sont presque terminés et,

au Liban, les projets d'infrastructure lancés à Dbayé, Chatila et Mar Elias devraient être menés à bien en 2010. Un nouveau projet d'infrastructure a commencé à Burj el-Barajné en 2009;

d) L'Office a fait construire davantage de logements d'urgence à Nahr el-Bared, dont le nombre est maintenant de 1 082, pour loger quelque 850 familles sur cinq parcelles, 120 familles étant toujours logées dans des centres collectifs d'hébergement. L'infrastructure pour l'approvisionnement en eau et l'assainissement a été installée à proximité du camp, ainsi que des groupes électrogènes. Un plan d'aménagement complet a été établi, dans le cadre duquel le camp est découpé en huit zones, correspondant à huit projets d'aménagement. Pour ce qui est du premier projet, comprenant à la fois des logements et des infrastructures, les travaux ont débuté au dernier trimestre de 2009. Le deuxième projet a fait l'objet d'un appel d'offres et le troisième en est au dernier stade de l'élaboration et sera soumis à un appel d'offres dès que la disponibilité des fonds sera garantie. La conception préliminaire du quatrième projet est terminée et celle du cinquième a commencé;

e) Au cours de 2009, seuls 101 logements ont été remis en état, agrandis ou reconstruits dans deux secteurs d'opérations, au Liban et en Jordanie, à cause du manque de fonds. Un projet de remise en état de grande envergure se déroule au camp de Neirab (République arabe syrienne) et les travaux préparatoires en vue de la remise en état d'une centaine d'unités de logement dans des casernes sont en cours. Dans la bande de Gaza, 30 562 logements ont été réparés dans le cadre du programme d'urgence;

f) En 2009, 32 installations ont été construites, reconstruites ou agrandies, notamment de nouvelles écoles, des annexes à des écoles, des centres de développement communautaire et des centres de santé;

g) Le programme a lancé un processus de planification stratégique couvrant les six prochaines années; élaboré de meilleures normes pour la conception des centres de santé; adapté la conception de tous les établissements de l'Office de sorte qu'ils soient accessibles aux personnes handicapées; et mis au point un plan d'action concernant la problématique hommes-femmes.

Tableau 7  
**Amélioration des infrastructures et des camps : résultats par indicateur**

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de résultats</i>	<i>Réalisations</i>
a) Accès des personnes handicapées à tous les nouveaux locaux de l'Office	Pourcentage de projets prévoyant l'accès des personnes handicapées	Donnée de référence : 0 % 2008 (effectif) : 90 % 2009 (effectif) : 86 % Objectif : 100 %
b) Meilleure connaissance des ressources physiques et socioéconomiques des camps	i) Nombre d'études menées dans les camps	Donnée de référence : 0 % 2008-2009 (effectif) : 5 Objectif : 10
	ii) Nombre d'études socioéconomiques menées	Donnée de référence : 0 2008-2009 (effectif) : 5 Objectif : 10
c) Augmentation du nombre de réfugiés vivant dans des logements décents	Nombre de logements remis en état, agrandis ou reconstruits	Donnée de référence : 2 357 (total cumulé depuis 2005) 2008 (effectif) : 771 2009 (effectif) : 63 <sup>a</sup> 2008-2009 (effectif) : 834 Objectif pour l'exercice biennal : 1 100

<sup>a</sup> 30 562 autres logements ont été remis en état dans la bande de Gaza dans le cadre du Programme d'urgence.

### Résultats

79. Du fait du manque de financement, seul un plan d'amélioration de camp a été mené à bien en 2009. La cible était de cinq pour l'exercice biennal 2008-2009, mais le financement n'a été assuré que pour le lancement de deux plans au cours de l'exercice biennal; l'un a été mené à bien en 2008 et l'autre en 2009.

80. En raison du bouclage de la bande de Gaza, des projets de construction dont la valeur est estimée à 76 millions de dollars étaient suspendus à la fin de la période considérée.

81. Sur le terrain comme au siège, le programme a été dans l'incapacité de recruter le personnel qualifié indispensable du fait des taux de rémunération non compétitifs que l'Office offre.

82. La nouvelle méthode de planification participative a été appliquée lors de l'élaboration des plans de reconstruction du camp de Nahr el-Bared; elle a abouti à la participation de toutes les parties prenantes et des collectivités en qualité de partenaires.

