



Nations Unies

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

1^{er} janvier-31 décembre 2012

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

Merci de recycler 



Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-huitième session
Supplément n° 13

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

1^{er} janvier-31 décembre 2012



Nations Unies • New York, 2013

Note

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

Table des matières

Chapitre

Page

Lettre d'envoi	iv
Lettre datée du 17 juin 2013, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office.....	v
I. Contexte	1
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation.....	1
B. Évolution des opérations	5
C. Évolution interne.....	6
D. Questions juridiques	8
E. Situation financière.....	14
II. Priorités des bureaux de secteur.....	17
A. Jordanie	17
B. Liban	17
C. République arabe syrienne	17
D. Cisjordanie.....	18
E. Bande de Gaza.....	18
III. Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient.....	20
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé.....	20
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	22
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent.....	24
D. Objectif 4. Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	28

Lettre d'envoi

Le 27 août 2013

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 2012. Établi en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) de l'Assemblée, le rapport décrit les conditions de travail de l'Office, les principaux problèmes juridiques auxquels l'Office a fait face pendant la période considérée, les principaux progrès accomplis dans le cadre de la réforme de l'Office, ses priorités par secteur d'activités et sa situation financière. Il présente aussi les objectifs de développement humain de son programme, tels qu'arrêtés dans sa stratégie à moyen terme pour 2010-2015.

La Commission consultative de l'Office, qui se compose des représentants de 25 États Membres et de trois délégations d'observateurs, a approuvé le projet de rapport à sa session de juin 2013. Son engagement constructif et ses conseils toujours utiles demeurent essentiels pour l'Office. 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 principaux événements survenus en 2013. Des problèmes demeurent toujours et, si bon nombre ont un caractère chronique, ils ne sont pas moins difficiles à régler. Tous les cinq secteurs d'activité de l'Office sont maintenant complètement touchés par le conflit armé ou des situations humanitaires, ce qui n'avait pas été le cas depuis des décennies. Le conflit armé en République arabe syrienne a réduit l'aptitude de l'Office à fournir des services de base en matière d'éducation, de santé et de prestations sociales et engendré une augmentation de l'aide humanitaire à apporter aux réfugiés palestiniens dans le pays, des réfugiés dont la sécurité humaine a été mise à mal par la violence, les déplacements forcés et la pauvreté. Le personnel de l'Office a fait preuve d'un courage extraordinaire en poursuivant ses activités autant que possible et en protégeant l'espace humanitaire dont les réfugiés vulnérables ont désespérément besoin. Lors des visites que j'ai effectuées en République arabe syrienne pendant la période considérée, ainsi que dans de nombreuses déclarations publiques, j'ai appelé les parties au conflit à assurer à tous les civils, réfugiés palestiniens ou Syriens, la protection et l'exercice des droits fondamentaux que leur reconnaît le droit international.

L'Office fournit actuellement une aide à plus de 90 000 réfugiés palestiniens qui ont fui la République arabe syrienne pour le Liban et à environ 8 000 autres qui ont fui en Jordanie. Dans certains cas, les réfugiés fuyant le conflit syrien ont reçu un traitement différencié, ce qui les rend encore plus vulnérables. Toutes les personnes fuyant le conflit, y compris les réfugiés palestiniens, devraient trouver refuge, quelle que soit leur nationalité ou leur origine ethnique.

Dans le territoire palestinien occupé, la vie économique et sociale reste entravée par un régime draconien de restrictions à la circulation des personnes et des biens et à l'utilisation des terres et d'autres actifs indispensables à la vie des collectivités dans tout le territoire et par la poursuite de l'expansion des colonies israéliennes. La croissance modeste de l'économie palestinienne et l'assouplissement sélectif des restrictions par les autorités israéliennes en 2012 et 2013 ont en partie atténué les effets des conditions difficiles que connaissent les Palestiniens. Toutefois, du fait de leur portée et de leur durée, les restrictions continuent d'affecter tous les aspects de la société palestinienne et condamnent les Palestiniens – peuple entreprenant et industriel – à vivre dans l'insécurité, la pauvreté et la dépendance à l'égard de l'aide internationale.

L'appui de la communauté internationale, et donc la solidité de nos partenariats avec les pays d'accueil et les pays donateurs dont les contributions volontaires permettent d'assurer l'entretien des réfugiés, est un facteur déterminant de notre aptitude à promouvoir le développement humain et à satisfaire les besoins humanitaires les plus urgents des réfugiés palestiniens. Les ressources nécessaires, à caractère forcément multiforme pour un organisme qui fournit sans discontinuer des services essentiels à grande échelle, augmentent sans cesse, tout comme les difficultés à mobiliser des fonds suffisants. C'est un défi que nous relevons vigoureusement; dans un contexte politique et de sécurité profondément instable, les parties prenantes de l'Office accordent une grande importance à la stabilité des services qu'il fournit. Néanmoins, en avril 2013, l'Office a été contraint de mettre fin à l'aide qu'il apporte à plus de 21 000 familles de réfugiés vulnérables à Gaza. À la mi-2013, l'Office fait face à la même situation concernant 27 000 réfugiés qui ont été déplacés du camp de Nahr el-Bared dans le nord du Liban en 2007 et qui vivent toujours dans des logements temporaires. Le budget opérationnel de base de l'Office n'est pas non plus à l'abri des incertitudes : en juillet 2013, le déficit prévu en fin d'exercice s'établissait à 54 millions de dollars.

Malgré les nombreux problèmes auxquels il fait face, l'Office reste déterminé à promouvoir le développement humain des réfugiés et à améliorer leurs conditions de vie ainsi que la prestation de services et le rapport coût-utilité. Cet engagement s'est traduit notamment par les progrès considérables accomplis en 2012 et 2013 dans la mise en œuvre de réformes profondes des programmes d'éducation et de santé de l'Office et la fourniture d'une aide d'urgence à 278 000 réfugiés palestiniens touchés par le conflit en République arabe syrienne. À Gaza, en juillet 2013, l'Office mettait en œuvre des projets de construction d'une valeur de 65,3 millions de dollars, concernant notamment 24 écoles et un centre de santé ainsi que 2 400 centres d'accueil pour reloger plus de 14 000 réfugiés. En outre, les efforts considérables déployés pour accroître le nombre de donateurs de l'Office donnent des résultats modestes mais constants, les nouveaux donateurs et les donateurs arabes représentant une part croissante des contributions au budget de base.

Au beau milieu de l'instabilité qui règne au Moyen-Orient, la certitude de pouvoir compter sur l'appui de la communauté internationale représente une lueur d'espoir pour les réfugiés, qui continuent de compter sur l'Office pour obtenir les services de base et l'aide humanitaire essentiels à leur bien-être. Cet appui est tout aussi important pour les pays d'accueil que pour les autres membres de la communauté internationale, qui compte sur les bienfaits que l'Office apporte à cette région en proie aux troubles. La communauté internationale reste attachée à l'idée d'assurer le développement humain des réfugiés et de veiller à ce que l'Office puisse y contribuer efficacement, dans l'attente d'une solution juste et durable au conflit israélo-palestinien sous tous ses aspects, y compris la question des réfugiés.

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

Lettre datée du 17 juin 2013, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office

À la session ordinaire qu'elle a tenue à Amman les 16 et 17 juin 2013, 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 1er janvier au 31 décembre 2012, qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-huitième session.

La Commission félicite l'Office et le Commissaire général des efforts qu'ils font pour continuer à exécuter les programmes et à dispenser des services aux réfugiés palestiniens dans les secteurs d'activité de l'Office et du rôle vital que celui-ci 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 est préoccupée par le fait que le conflit et ses conséquences ont touché les cinq domaines d'activité de l'Office en 2012, ce qui a eu une incidence sur la vie des réfugiés palestiniens et sur l'aptitude de l'Office à répondre à leurs besoins. Elle constate ainsi la vulnérabilité persistante d'une population qui est déplacée depuis plus de 60 ans.

La Commission félicite l'Office de poursuivre ses activités en République arabe syrienne tant que les conditions le permettent, alors que le conflit continue de s'aggraver dans le pays, et d'avoir considérablement élargi son aide humanitaire en ayant recours aux fonds recueillis dans le cadre des appels humanitaires, en donnant la priorité à l'aide en espèces, aux soins médicaux, à l'aide au logement et à l'aide alimentaire et en organisant des ateliers de soutien psychosocial.

La Commission note que la crise humanitaire en République arabe syrienne continue de s'aggraver et qu'elle a de plus en plus un impact direct sur les quelque 535 000 réfugiés palestiniens enregistrés auprès de l'Office dans ce pays, dont plus de 60 000 ont fui pour la Jordanie et le Liban.

La Commission est également préoccupée par la situation dans la bande de Gaza, notamment par les hostilités survenues en novembre 2012, au cours desquelles 174 Palestiniens (dont 101 seraient des civils) ont été tués à Gaza et des centaines d'autres blessés. Elle déplore la perte tragique de civils du fait du conflit, et tient à saluer l'Office et son personnel de continuer à fournir des services pendant le conflit.

La Commission est très préoccupée par le fait que les déplacements forcés, les démolitions et la destruction de foyers et d'actifs économiques, le mur de séparation, les bouclages et les autres restrictions à la liberté de circulation, imposées par les autorités israéliennes dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, y compris celles qui s'appliquent à Jérusalem-Est, continuent d'avoir des effets profonds sur les conditions de vie des réfugiés palestiniens, y compris des 1,9 million de réfugiés enregistrés. La Commission note que les restrictions à la circulation des personnes et des biens continuent d'entraver le développement

économique, ce qui a de graves répercussions sur les réfugiés palestiniens, qui souffrent de taux élevés de chômage et d'un niveau élevé de pauvreté et d'insécurité alimentaire. Ces restrictions entravent aussi la capacité de l'Office de s'acquitter de sa mission.

La Commission demande 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 réglant les déplacements et le passage conclu en novembre 2005 par le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne, et à l'Accord Comay-Michelmores de 1967 conclu entre l'Office et le Gouvernement israélien.

La Commission invite toutes les parties à respecter intégralement les résolutions de l'ONU et le droit international, notamment le droit international humanitaire. La Commission s'inquiète toujours de ce que l'Office n'ait pas accès aux membres de son personnel détenus par les autorités compétentes et soit sans nouvelles à leur sujet.

La Commission est également préoccupée par les effets disproportionnés des démolitions, des colonies et de leur expansion sur les réfugiés palestiniens ainsi que par la forte augmentation du nombre des actes de violence commis par des colons en 2012.

La Commission demeure préoccupée par le sous-financement à moyen et long terme de l'Office et par l'augmentation de ses dépenses, et constate que cette situation a une incidence sur ses activités.

La Commission note que la reconstruction du camp de Nahr el-Bared dans le nord du Liban continue de se heurter à de graves problèmes de financement et que 86 % des familles de réfugiés étaient toujours déplacées en 2012 après la destruction du camp en 2007.

La Commission constate que l'arrivée dans les environs d'autres réfugiés palestiniens en provenance de la République arabe syrienne a augmenté la charge qui pèse sur la communauté des réfugiés palestiniens et sur les services de l'Office.

La Commission prend acte des efforts que fait l'Office pour approfondir davantage les partenariats avec les donateurs traditionnels et pour diversifier simultanément ses donateurs en sollicitant de nouveaux donateurs, notamment des partenaires arabes, les marchés émergents, les partenaires non traditionnels et les partenaires privés, efforts qui ont porté des fruits en 2012. Par ailleurs, la Commission salue et apprécie vivement l'appui constant des principaux donateurs.

La Commission est très préoccupée par le niveau des menaces et des attaques contre le personnel de l'Office, en particulier celles visant le personnel recruté sur le plan local dans l'exercice de ses fonctions. Elle adresse ses condoléances aux familles, amis et collègues des six fonctionnaires de l'Office qui ont perdu la vie dans un conflit violent en 2012. Elle salue le dévouement et la loyauté dont a fait preuve le personnel de l'Office dans des conditions difficiles et encourage l'Office à continuer de rechercher des moyens de protéger son personnel et les réfugiés palestiniens, en coopération avec les autorités compétentes et conformément aux privilèges et immunités des Nations Unies.

La Commission félicite l'Office pour les progrès qu'il a accomplis dans la mise en œuvre des réformes des programmes de santé et d'éducation dans le cadre

du plan pour un changement durable ainsi que pour les améliorations qu'il a apportées afin d'accroître l'efficacité des services offerts aux réfugiés, en coopération avec les pays d'accueil. Elle engage l'Office à poursuivre le dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre de ces réformes et à persévérer dans les efforts qu'il fait pour rendre sa programmation plus efficace.

La Commission félicite également l'Office d'avoir apporté des améliorations à l'établissement du budget pour l'exercice biennal 2014-2015 dans le cadre du renforcement de ses méthodes de planification en instituant dans tous ses services des réunions budgétaires et un examen annuel des résultats.

La Commission apporte son appui à l'Office pour l'élaboration de sa stratégie à moyen terme pour 2016-2021. À cet égard, elle se félicite des progrès accomplis en vue de transformer les systèmes de gestion, la mobilisation des ressources et le dispositif de responsabilité de l'Office et d'améliorer la qualité et l'efficacité des services offerts aux réfugiés palestiniens.

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.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) L'Ambassadeur Ramon **Ansoain**

Chapitre I

Contexte

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

1. Au cours de l'année 2012, les conflits à répétition et leurs conséquences se sont fait sentir dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, bouleversant la vie des réfugiés de Palestine et pesant sur la capacité de l'Office à répondre à leurs besoins. Cette situation ne fait que souligner la vulnérabilité persistante d'une population qui est déplacée depuis 60 ans et qui ne pourra connaître la sécurité qu'une fois qu'une solution juste et durable au problème des réfugiés aura été trouvée, dans le respect du droit international et des résolutions de l'Organisation des Nations Unies sur la question. Alors que le péril se faisait plus grand, les réfugiés palestiniens ont également eu à faire face aux retombées des déficits chroniques de financement qui ont empêché l'Office de mieux répondre à leurs besoins élémentaires. À des degrés divers dans l'ensemble de ses secteurs d'activité, de nombreux réfugiés palestiniens ont par ailleurs subi des atteintes à leurs droits reconnus par le droit international.

2. La crise humanitaire qui sévit en République arabe syrienne n'a cessé d'empirer sous l'effet du conflit armé qui se poursuit. Ses incidences se sont fait sentir de manière croissante sur les quelque 500 000 réfugiés de Palestine du pays immatriculés auprès de l'Office. En 2012, cinq employés de l'Office ont été tués dans des violences liées au conflit syrien (4 en dehors du service et 7 sur la route du travail). De nombreux Palestiniens vivant en République arabe syrienne ont gardé une position de neutralité, ce qui était le meilleur moyen de se protéger; cependant, au fil de l'année, il est apparu de plus en plus clairement qu'ils risquaient de ne pouvoir rester en dehors du conflit. Les affrontements entre les parties à l'intérieur et autour des camps de réfugiés palestiniens sont devenus plus fréquents. Les réfugiés et les camps de réfugiés ont été la cible d'attaques à mesure que les destructions, les déplacements et les meurtres s'étendaient à tout le pays, et l'Office a exhorté toutes les parties à respecter les obligations qui leur incombent au regard du droit international. La violence généralisée et les problèmes de mobilité en 2012 n'ont pas permis d'établir et de vérifier de manière indépendante le bilan précis des victimes parmi les réfugiés palestiniens. Toutefois, l'Office estime qu'à la fin de la période considérée, environ 250 000 réfugiés palestiniens avaient quitté leurs foyers pour aller se réfugier ailleurs en République arabe syrienne, en Jordanie, au Liban ou dans des pays plus lointains. Les prix des denrées alimentaires et d'autres produits de première nécessité en République arabe syrienne ont fortement augmenté tout au long de 2012, les mettant hors de portée de milliers de réfugiés palestiniens, qui étaient déjà dans le dénuement avant le conflit. Sous l'effet de la contraction de l'économie syrienne, le chômage s'est aggravé et ces réfugiés ont été de plus en plus nombreux à perdre leur emploi. L'Office estime qu'à la fin de 2012, 400 000 réfugiés palestiniens ne pouvaient subvenir à leurs besoins quotidiens sans assistance humanitaire. À l'instar des Syriens, ils ont été touchés par la pénurie d'électricité, de carburant et de fioul. Comme il est devenu plus dangereux de se déplacer librement dans de nombreux endroits de Damas, de Dera'a et d'Alep, il est de plus en plus difficile de s'approvisionner en vivres et autres denrées indispensables. En même temps que les Syriens, les réfugiés palestiniens ont été directement exposés aux traumatismes engendrés par le conflit, menacés dans leur

sécurité physique et forcés d'abandonner leurs foyers, alors qu'ils faisaient déjà face à une flambée de crimes violents et notamment d'enlèvements. Les autorités syriennes, notamment l'Autorité générale gouvernementale pour les réfugiés de Palestine, ont continué de faciliter les activités de l'Office. Cependant, ces activités ont été sérieusement entravées par l'intensité et l'omniprésence du conflit armé et par les actions des parties au conflit. Le personnel n'a pu avoir accès aux écoles, aux dispensaires et aux autres installations de l'Office dans les zones touchées par les affrontements. Entre juin et décembre 2012, les écoles et le centre de formation de Damas ont servi d'abri provisoire aux Syriens et aux réfugiés palestiniens cherchant à se mettre en sécurité. Au plus fort de cette période, en août, 11 417 Palestiniens et Syriens ont été hébergés et secourus par l'Office dans 25 de ses bâtiments scolaires.

3. La situation en République arabe syrienne a d'importantes répercussions sur les activités de l'Office en Jordanie et au Liban.

4. En 2012, les réfugiés de Palestine au Liban, dont 450 000 sont inscrits auprès de l'Office, étaient toujours en situation de pauvreté socioéconomique aiguë et privés de l'exercice de plusieurs droits de l'homme, sur fond d'instabilité politique et d'insécurité. La ville de Tripoli a été le théâtre d'affrontements armés sporadiques entre groupes rivaux, les uns fidèles au Gouvernement syrien, les autres à l'opposition syrienne. En mai et au début du mois de juin, on a déploré au moins 24 morts et près de 200 blessés. Le 20 mai, les affrontements ont gagné Beyrouth, faisant trois morts. Le Liban a connu un afflux massif de réfugiés cherchant à échapper au conflit qui sévit en République arabe syrienne. Le nombre de réfugiés syriens ayant fui au Liban est passé de 6 000 en janvier 2012 à 130 000 à la fin de l'année, selon le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés. Dans le même temps, le nombre de réfugiés palestiniens en provenance de la République arabe syrienne ayant sollicité l'aide de l'Office au Liban est passé d'une poignée au début 2012 à environ 17 000 au 31 décembre. Par ailleurs, à la fin du mois de juin, des affrontements ont éclaté entre des jeunes Palestiniens du camp de Nahr el-Bared et des soldats de l'armée libanaise. La situation a dégénéré en un mouvement de protestation qui a duré cinq jours et s'est étendu à d'autres camps. Trois réfugiés palestiniens ont été tués lors de ces affrontements. Au terme des négociations qui ont suivi, les autorités libanaises ont levé certaines mesures restreignant l'accès aux zones jouxtant le camp. L'Office continue de défendre le droit des Palestiniens à travailler au Liban. En 2012, aucun réel progrès n'a été enregistré sur la question de la mise en œuvre des modifications apportées en août 2010 à la législation du travail. Un décret ministériel attendu de longue date a été publié avant d'être gelé. Le droit des Palestiniens au travail reste donc très limité.

5. En Jordanie, les réfugiés de Palestine ont bénéficié en 2012 d'un environnement politique et de conditions de sécurité relativement stables. Les manifestations ont été plus nombreuses, mais sont en général restées paisibles, d'importance limitée et axées sur la demande de réformes. Quelques violences ont cependant éclaté au lendemain des réductions des subventions sur le carburant imposées par le Gouvernement le 14 novembre 2012. Les répercussions de la crise syrienne sur la Jordanie sont considérables. La République arabe syrienne était un partenaire commercial majeur et l'effondrement des échanges commerciaux pèse sur l'économie jordanienne. Par ailleurs, on estime qu'en décembre 2012, plus de 250 000 Syriens s'étaient réfugiés en Jordanie. Le flux des réfugiés palestiniens fuyant la République arabe syrienne pour la Jordanie a été limité. Le Gouvernement jordanien a annoncé publiquement en octobre 2012 que les Palestiniens fuyant le conflit syrien et disposant de documents de voyage syriens ne seraient pas autorisés

à entrer dans le pays. À l'occasion de la réunion de sa Commission consultative en novembre 2012 et lors de ses contacts avec les autorités jordaniennes, l'Office a exhorté le Gouvernement jordanien à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés. À la fin du mois de décembre 2012, 2 923 réfugiés palestiniens venus de la République arabe syrienne avaient été signalés à l'Office. Le bureau de Jordanie a fourni à ces réfugiés une aide alimentaire, des soins de santé et des services éducatifs financés sur des fonds extrabudgétaires.

6. Dans le territoire palestinien occupé, en 2012, le conflit, la violence, les déplacements forcés et les restrictions imposées à la libre circulation ont continué d'avoir de profondes répercussions sur le bien-être des Palestiniens, notamment sur les 1,9 million de réfugiés enregistrés.

7. Dans la bande de Gaza, les conditions de sécurité en 2012 ont été caractérisées par des périodes d'instabilité d'intensité moyenne et d'hostilités transfrontalières, entrecoupées de périodes de fortes violences. Pendant les huit journées d'escalade de la violence qui ont commencé le 14 novembre 2012, 165 Palestiniens (dont 99 civils, parmi lesquels 33 enfants)¹ ont été tués dans des opérations militaires israéliennes. Au cours de la même période, six Israéliens (dont trois civils) ont été tués par des tirs de roquettes provenant de la bande de Gaza. Une période de calme relatif a suivi la trêve qui a mis fin à l'escalade de novembre, même s'il arrive encore que des Palestiniens se trouvant dans la zone tampon soient blessés ou tués par les tirs des forces israéliennes de sécurité. En 2012, 252 Palestiniens ont trouvé la mort dans des incidents liés au conflit, dont neuf en Cisjordanie et les autres dans la bande de Gaza². Le blocus de la bande de Gaza imposé par le Gouvernement israélien s'est poursuivi tout au long de 2012. Les restrictions imposées à la libre circulation des personnes entrant dans la bande de Gaza ou en sortant (en particulier entre la bande de Gaza et la Cisjordanie) ont été maintenues en 2012. Les conditions socioéconomiques dans la bande de Gaza sont toujours caractérisées par un chômage de grand ampleur, un pouvoir d'achat affaibli et, par voie de conséquence, des niveaux de pauvreté et d'insécurité alimentaire élevés. On estime que 60 % de la population palestinienne réfugiée vit dans l'insécurité alimentaire ou y est exposée³. Malgré quelques progrès économiques en 2011 – favorisés par l'économie des tunnels de contrebande et l'aide extérieure –, le maintien des restrictions sur les exportations a empêché toute reprise significative ou durable de la capacité de production locale en 2012. Le produit intérieur brut par habitant a progressé à un rythme plus lent (6,6 %⁴, soit une baisse par rapport à 2011), ne retrouvant toujours pas son niveau de 1999 et se révélant insuffisant pour créer assez d'emplois pour une main-d'œuvre qui s'accroît rapidement ou assez de recettes pour tirer les salaires vers le haut. En conséquence, le taux de chômage est passé de 28,7 % à

¹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor*, octobre-novembre 2012.

² Ibid., décembre 2012.

³ Enquêtes sur les conditions socioéconomiques et sur la sécurité alimentaire produites en 2011 par le Bureau central de statistique palestinien, l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture, le Programme alimentaire mondial et l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient.

⁴ Bureau central de statistique palestinien, « Performance of the Palestinian economy, 2012 » (résultats de l'économie palestinienne), disponible à l'adresse http://www.pcbs.gov.ps/portals/_pcbs/PressRelease/Press_En_PerfPec2012E.doc.

31 %, atteignant, à la fin de l'année 2012, 57 % chez les jeunes (âgés de 20 à 24 ans) et 48 % chez les femmes⁵.

8. En 2012, en Cisjordanie, les réfugiés de Palestine enregistrés et l'ensemble de la population palestinienne ont continué d'être durement touchés par la colonisation, les violences commises par les colons, les expropriations foncières, les interdictions de construction, la multiplication des démolitions, les restrictions à la libre circulation et la destruction des moyens de subsistance liés à l'élevage. L'érosion progressive de l'espace et des droits des réfugiés de Palestine et, du reste, de tous les Palestiniens s'est poursuivie. À la suite du vote de l'Assemblée générale, le 29 novembre 2012, conférant à la Palestine le statut d'État non membre observateur des Nations Unies, le Gouvernement israélien a annoncé le lancement de nouveaux projets de construction dans les colonies de Cisjordanie qui, entre autres, provoqueraient le déplacement d'environ 2 300 membres de la communauté bédouine – composée à 80 % de réfugiés palestiniens – et soulèveraient de graves préoccupations quant aux obligations qui incombent à Israël au regard du droit international⁶. Les violences commises par les colons ont fortement augmenté en 2012, en hausse de 25 % par rapport à 2011⁷. Les restrictions imposées par le Gouvernement israélien en matière d'aménagement du territoire et d'occupation des sols ont continué d'entraver les possibilités, pour les Palestiniens, de construire dans la légalité et ont déclenché des déplacements forcés⁸. En 2012, les démolitions administratives ont touché de manière disproportionnée les réfugiés palestiniens, qui représentaient 40 % des personnes déplacées contre 25 % en 2011⁹. Pendant ce temps, les restrictions à la libre circulation des biens et des personnes ont continué de freiner la croissance économique, malgré les mesures prises par les autorités israéliennes pour faciliter la circulation des Palestiniens en Cisjordanie pendant la période à l'examen. Le taux de chômage chez les réfugiés palestiniens reste élevé (22,5 %), sensiblement au-dessus du taux général (16,7 %) ¹⁰. Qui plus est, 29 % des réfugiés palestiniens vivant dans les camps et 34 % des éleveurs de la zone C sont touchés par l'insécurité alimentaire³. Les affrontements entre les Palestiniens et les forces de sécurité israéliennes ont augmenté par rapport à l'année précédente. Au moins 111 affrontements armés ont été relevés (18 % de plus qu'en 2011), tandis qu'au moins 950 affrontements non armés ont été enregistrés en 2012 (27 % de plus qu'en 2011). Neuf Palestiniens ont été tués et 3 031 blessés en Cisjordanie au cours d'incidents liés au conflit¹¹. Les opérations de fouille et les incursions se sont poursuivies à un rythme régulier en Cisjordanie, 4 054 campagnes de fouille au total ayant été recensées en 2012¹².

⁵ Bureau central de statistique palestinien, « Labor Force Survey » (étude sur le marché du travail), quatrième trimestre de 2012.

⁶ Les réfugiés palestiniens résident dans toute la zone et constituent la majorité de la population dans trois des sept villages palestiniens concernés, à savoir Al Walaja, Battir et Wadi Fukin.

⁷ Suivi assuré par le bureau extérieur de l'UNRWA en Cisjordanie.

⁸ Cette possibilité est considérée par la Rapporteuse spéciale sur le logement convenable comme une composante du droit à un niveau de vie suffisant et, dans ce contexte, du droit à la non-discrimination (voir A/HRC/22/46/Add.1).

⁹ Suivi assuré par le bureau extérieur de l'UNRWA en Cisjordanie.

¹⁰ UNRWA, « Labor Force Survey » (étude sur le marché du travail), second semestre de 2012.

¹¹ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, *The Monthly Humanitarian Monitor*, décembre 2012.

¹² Ibid.

B. Évolution des opérations

9. Dans tous ses secteurs d'activité, l'Office assure le développement humain et la protection des réfugiés de Palestine dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours, des services sociaux, de l'infrastructure et de l'aménagement des camps ainsi que du microfinancement. En outre, il fournit une assistance humanitaire aux réfugiés en situation d'urgence et aux personnes déplacées par les hostilités de 1967 et les hostilités ultérieures. Depuis 2000, il mène des interventions d'urgence de grande ampleur dans le territoire palestinien occupé. Au cours de la période considérée, il a continué de fournir une aide humanitaire de base dans le cadre d'un appel d'urgence de 300,7 millions de dollars. À la fin de 2012, les donateurs avaient versé 132,9 millions de dollars, soit 44 % du montant de l'appel. À la suite du conflit dans la bande de Gaza en novembre 2012, l'Office a lancé un appel supplémentaire de 17,7 millions de dollars. À la fin de l'année, les donateurs avaient versé 10,0 millions de dollars, soit environ 57 % du montant de ce nouvel appel.

10. En 2012, confronté à la diminution des fonds recueillis dans le cadre des appels d'urgence, l'Office a lancé un examen stratégique de son programme d'urgence en Cisjordanie dans le but d'augmenter la portée de ses interventions essentielles, tout en préservant les services de base assurés dans le cadre de ses moyens supplémentaires disponibles en cas d'urgence. Le non-renouvellement de 114 postes et la proposition de diminuer les indemnités d'hospitalisation auxquels a donné lieu la première partie de cet examen ont provoqué un certain mécontentement chez les réfugiés de Palestine. Les bénéficiaires touchés ont organisé des manifestations, restreignant fortement la libre circulation et la prestation des services, tandis que l'Office engageait le dialogue avec la communauté des réfugiés palestiniens.

11. En Cisjordanie, en 2012, l'Office a, selon les estimations, aidé 20 538 Palestiniens à trouver des emplois temporaires qui leur ont permis de subvenir aux besoins d'environ 118 894 personnes à charge. Ce chiffre, qui représente une baisse considérable par rapport à 2010 et 2011, s'explique par le recul des contributions enregistrées en réponse à l'appel d'urgence. Dans le cadre de ses opérations d'urgence, l'Office a également organisé l'intervention de ses équipes sanitaires mobiles auprès de plus de 14 000 patients par mois dans 59 localités isolées et marginalisées.

12. En République arabe syrienne, l'extension du conflit armé et ses conséquences humanitaires ont entraîné une forte hausse de la demande de services de l'Office. De nombreux réfugiés de Palestine jusqu'alors autonomes se sont retrouvés tributaires de l'aide de l'Office, tandis que ceux qui vivaient déjà dans des conditions difficiles sont devenus encore plus dépendants de l'aide fournie. L'action de l'Office a été menée dans le cadre du plan d'aide humanitaire pour la Syrie élaboré par le Gouvernement de la République arabe syrienne et les Nations Unies. En 2012, les activités suivantes ont été menées : fourniture d'espèces, distribution d'aliments et prestation d'une aide au relogement; mise à disposition de fournitures médicales; prise de mesures pour assurer l'accès des réfugiés palestiniens aux services hospitaliers; renforcement de la sécurité du personnel participant aux opérations humanitaires. En septembre 2012, la version initiale du plan de secours prévoyait que 225 000 réfugiés palestiniens nécessitaient une assistance humanitaire immédiate. En décembre, ce chiffre était passé à 400 000. Malgré les risques considérables et les frustrations que comporte le travail en situation de conflits

intenses, le personnel de l'Office a pu assurer la continuité de la plupart de ses opérations et atteindre bon nombre des objectifs fixés dans le plan. En 2012, 54 000 réfugiés palestiniens ont bénéficié d'une assistance en espèces et 21 000 ont reçu des colis alimentaires destinés aux familles.

13. En juillet 2012, seul un petit nombre de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne avaient fui au Liban. Lorsque le conflit a gagné les zones palestiniennes aux alentours de Damas, ils ont été de plus en plus nombreux à se réfugier au Liban et à se présenter au bureau du Liban pour obtenir des services. À la fin du mois de décembre 2012, ils étaient environ 17 000. La communauté palestinienne du Liban dispose de moyens limités pour aider ou accueillir de nouveaux réfugiés palestiniens en provenance de la Syrie, en raison de la pauvreté endémique et de la surpopulation qui règnent dans les camps libanais. Or, la majorité de ces réfugiés palestiniens ont cherché refuge dans les camps. L'arrivée de ces nouveaux réfugiés palestiniens a considérablement alourdi la charge qui pèse sur cette communauté et sur les services de l'Office. La reconstruction du camp de Nahr el-Bared dans le nord du Liban se poursuit. La quasi-totalité des bâtiments de la première tranche et une partie de ceux de la deuxième sur les huit tranches prévues ont été livrés aux familles en 2012. Mais environ 87 % des familles qui vivaient dans le camp sont toujours déplacées depuis sa destruction en 2007. Les services de secours aux familles déplacées du camp ont également pâti de graves difficultés de financement. À la fin du mois de décembre 2012, l'Office avait reçu des annonces de contributions s'élevant à 13,2 millions de dollars alors que l'appel lancé pour satisfaire les besoins de base des réfugiés déplacés attendant la reconstruction du camp s'élevait à 15,7 millions de dollars. L'appel lancé en parallèle par l'Office pour la reconstruction du camp a donné lieu, lui aussi, à un financement insuffisant, les contributions annoncées s'élevant à 173 millions de dollars à la fin de 2012, alors que l'appel révisé se chiffrait à 345 millions de dollars.

14. La sécurité du personnel de l'Office est restée préoccupante, en particulier au vu des menaces et des attaques que subissent dans l'exercice de leurs fonctions les membres du personnel recrutés localement. En coopération avec les autorités des pays hôtes, l'Office étudie les moyens de prévenir et contrer les attaques, en conformité avec les privilèges et immunités des Nations Unies. L'Office doit beaucoup à son personnel, dont il apprécie le dévouement et la loyauté, et sait qu'il lui faut prendre de nouvelles mesures pour assurer sa sécurité. Il rend hommage tout particulièrement au personnel déployé 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 demande à nouveau qu'il soit remédié à cette situation.

C. Évolution interne

15. En 2012, l'Office a poursuivi la mise en œuvre des réformes approfondies de ses programmes commencée en 2011. Parallèlement à celles de l'Office, ces réformes visent à la transformation de ses systèmes de gestion, à la planification à moyen terme, à la mobilisation des ressources et à la responsabilisation ainsi qu'à la qualité et à l'efficacité des services fournis aux réfugiés de Palestine. L'Office a lancé la série de réformes portant sur ses programmes en matière de santé et d'éducation dans l'ensemble de ses services (voir chap. III). Une analyse de l'efficacité et de l'efficience des deux initiatives de réforme dans ces deux domaines

a été engagée au cours de l'année 2012 et les premiers résultats ont fait apparaître des améliorations mesurables dans les deux programmes. Dans le cadre de la réforme de la gestion, l'Office a mené à bien une initiative qui avait pour objectif d'améliorer la gestion globale, la prise de décisions, la formulation et la mise en œuvre des politiques. Parallèlement, le nouveau Comité consultatif chargé de l'allocation des ressources a permis à l'Office de mieux gérer ses maigres ressources. Au cours de la période considérée, l'Office a poursuivi la mise au point d'un progiciel de gestion intégré qui le dotera d'un système d'information intégré répondant pleinement à ses besoins en matière de finances, d'achats, de logistique, de gestion des ressources humaines et de paie. Il s'est associé au Programme alimentaire mondial (PAM) en vue de s'appuyer sur l'expérience de ce dernier pour mettre en œuvre son système. La conception du modèle retenu est achevée, y compris l'examen des besoins de l'Office et de la façon dont ils s'articulent avec le système actuel du PAM. En 2012, l'Office a continué à renforcer la responsabilité et la transparence. Pour la première fois, la Commission consultative a reçu le rapport annuel du Département des services de contrôle interne. Pendant la période considérée, la haute direction de l'Office a également entamé l'élaboration de sa stratégie à moyen terme pour 2016-2021, commençant par une évaluation externe de la voie suivie pour la stratégie précédente. Dans le cadre du renforcement de ses méthodes de planification, l'Office a amélioré l'élaboration de son budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015 en instaurant dans tous ses services des réunions budgétaires tenues en consultation étroite entre le siège et les bureaux de secteur ainsi qu'un examen annuel des résultats.

16. L'année 2012 a été la première année de mise en œuvre de la stratégie 2012-2015 de mobilisation des ressources de l'Office. Cette stratégie est axée à la fois sur l'approfondissement des partenariats existants avec les donateurs traditionnels et sur la diversification des sources de contributions par la création de liens avec de nouveaux donateurs (partenaires arabes, pays émergents, donateurs non traditionnels, partenaires privés). L'Office continue de s'appuyer sur l'aide généreuse des donateurs traditionnels. La part des donateurs traditionnels dans les recettes du Fonds général est passée de 90,7 % en 2011 à 91,9 % en 2012. Les efforts faits pour diversifier les donateurs ont également produit des résultats positifs, la part des partenaires arabes dans les recettes du Fonds général étant passée de 3,69 % en 2011 à 4,2 % en 2012. Parallèlement à la progression régulière de leur part dans les recettes du Fonds, les partenaires arabes ont augmenté chaque année leur contribution aux projets et aux appels d'urgence. En 2012, les liens que l'Office a tissés avec les pays émergents ont porté leurs fruits, le montant des contributions de ces pays au Fonds général passant de 1,4 million de dollars en 2011 à 9,7 millions en 2012. Toujours en 2012, l'Office a refondu son site Web dans le cadre de sa stratégie de mobilisation des ressources afin de mieux répondre aux besoins des divers donateurs et d'améliorer l'information fournie en arabe. En plus d'appuyer la gestion des relations avec les donateurs, les services de communications de l'Office ont assuré la transmission de ses messages et de ses valeurs à un large éventail de publics locaux, régionaux et mondiaux au moyen des anciens comme des nouveaux médias. Les principaux porte-paroles de l'Office ont été à la disposition des journalistes pour répondre à toutes leurs demandes d'information, en particulier pendant les périodes d'instabilité. Ils ont également organisé des voyages à l'intention des médias, des visites pour les bailleurs de fonds et des conférences de presse. Les quatre principaux responsables qui se sont

adressés aux médias au nom de l'Office ont été cités plus de 60 000 fois en 2012, selon un travail de recensement dans les médias.

17. Face aux multiples difficultés financières, l'Office a radicalement réduit ses dépenses en matière de voyages, de formation, d'entretien et de remplacement de biens d'équipement en 2012. S'il s'agissait de réactions à court terme, il y aura des conséquences à long terme sur l'entretien, l'efficacité et l'usure en ce qui concerne le parc de véhicules, les bâtiments et le matériel connexe. Les difficultés financières de l'Office ont également un contrecoup sur la trésorerie. Les donateurs ont semblé retarder la fourniture des fonds, ce qui a eu une incidence sur le calendrier relativement rigide de l'Office pour l'achat en grande quantité de produits de base. Les dépenses de l'Office ont augmenté en raison de la réduction des délais d'approvisionnement et d'un accès aux marchés limité par les restrictions qui ont caractérisé les flux de trésorerie.

D. Questions juridiques

Personnel de l'Office

18. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de limiter la liberté de circulation du personnel de l'Office dans l'État de Palestine, notamment en bouclant la Cisjordanie et la bande de Gaza, en interdisant aux fonctionnaires recrutés sur le plan local d'emprunter le passage d'Erez (entre Israël et la bande de Gaza) et le pont Allenby dans des véhicules de l'Organisation des Nations Unies et de conduire en Israël et à Jérusalem-Est, et en leur imposant des formalités contraignantes pour l'obtention de permis d'entrer en Israël et à Jérusalem-Est. À maintes occasions, les permis d'entrée ont été refusés bien que les procédures aient été respectées. En moyenne, les permis d'entrer à Jérusalem-Est ont été refusés pour 19 % du personnel de l'Office (92 personnes) qui en avait besoin et, dans de nombreux cas, aucune raison à ces refus n'a été donnée.

19. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'exiger que les véhicules de l'ONU soient fouillés, sauf si l'un des occupants du véhicule est en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère des affaires étrangères israélien. Ces procédures restreignent en particulier la circulation des fonctionnaires internationaux en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas ces cartes.

20. Les formalités à accomplir au point de passage d'Erez ont continué de provoquer des retards souvent importants, la durée d'attente moyenne avoisinant 40 minutes du côté de la bande de Gaza, ce qui met en danger les fonctionnaires internationaux restreint l'accès du personnel de l'Office au point de passage. Les procédures israéliennes ont continué d'exiger la fouille de chaque véhicule de l'ONU, en violation de l'immunité de l'Organisation, sauf quand l'un des occupants du véhicule est un fonctionnaire des Nations Unies et possède un visa diplomatique ou que son conducteur est un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes. Au terme de la période considérée, les autorités israéliennes n'avaient pas actualisé ladite liste, bien que des discussions aient été engagées à cette fin. Les heures d'ouverture du passage d'Erez ont été réduites encore davantage et il était impossible aux véhicules de l'Organisation de quitter la bande de Gaza ou d'y pénétrer entre le jeudi après-midi (15 heures) et le dimanche matin (8 heures). Aux points de contrôle à l'entrée de

Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont, à 82 reprises, refusé d'autoriser le passage de fonctionnaires de l'Office circulant à bord de véhicules de l'ONU si leur véhicule n'était pas fouillé, en violation de l'immunité de l'Organisation. À deux reprises, les autorités israéliennes ont procédé à des fouilles à deux points de contrôle tenus par des prestataires privés, l'un à l'entrée d'Israël, l'autre à l'entrée de la zone de jointure. L'Office a protesté contre ces mesures.

21. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, les résolutions pertinentes des Nations Unies et l'Accord Comay-Michelmore de 1967, qui font obligation au Gouvernement israélien de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire.

22. L'Office a demandé 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'ONU, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem.

23. Les autorités israéliennes ont soutenu que les restrictions étaient nécessaires pour protéger Israël des menaces terroristes. Elles ont fourni quelques informations à l'Office, mais celui-ci n'a toutefois eu connaissance d'aucun élément indiquant que nombre des restrictions concernant son personnel et les déplacements de celui-ci aient été motivées par des considérations autres qu'administratives.

24. En Cisjordanie, les efforts de coordination avec les officiers de liaison militaire israéliens se sont poursuivis (75 réunions ont eu lieu). L'autorité de ces officiers sur les points de contrôle israéliens tenus par des prestataires privés est cependant faible, voire nulle, et les déplacements du personnel de l'Office sont donc restés limités 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. En 2012, les restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont entraîné la perte de 182 journées de travail et l'Office a dû consentir du temps et des moyens supplémentaires pour s'y adapter. Il est demeuré très difficile pour l'Office de mener ses activités dans la zone située entre la barrière de Cisjordanie et la ligne d'amnistie de 1949, en particulier dans la zone de Barta'a et dans trois communautés voisines de Qalqilya.

25. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local doivent demander aux autorités israéliennes un permis pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. Sur 237 demandes de permis, 219 ont été accordées, soit 95 % contre 76 % en 2011.

26. En 2012, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et la bande de Gaza a été ouvert au public pendant 347 jours sur les 365 prévus (95 %). Avec la coopération des autorités égyptiennes et grâce aux efforts de coordination nécessaires, le personnel de l'Office a obtenu une autorisation de passage valable deux jours par semaine. Au total, 370 fonctionnaires de l'Office ont été autorisés à franchir le point de passage de Rafah pour sortir du territoire palestinien occupé dans le cadre de leurs fonctions (soit 100 % des demandes de permis présentées).

27. Au cours de la période considérée, aucune restriction notable à la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par les gouvernements jordanien ou libanais ou par la Palestine. En Cisjordanie, les comités des services des camps de l'Organisation de libération de la Palestine (OLP) ont empêché les

véhicules de l'Office de transporter des fonctionnaires depuis ou vers leur lieu de travail. Ces mesures ont été prises par les comités pour protester contre la révision à la baisse du programme d'urgence de l'Office imputable à la réduction de moitié des contributions reçues depuis 2010. Au total, les membres des comités ont arrêté à 21 reprises des véhicules de l'Office qui emmenaient des fonctionnaires sur leur lieu de travail et ont dérouté et immobilisé ces véhicules en cinq occasions. Les membres des comités ont également pénétré, à six reprises, dans ces véhicules sans en avoir l'autorisation. L'Office s'est plaint de ces faits auprès des autorités compétentes.

28. En République arabe syrienne, où le conflit armé oppose, dans tout le pays, les forces gouvernementales à plusieurs groupes d'opposition armés, l'insécurité, qui s'est généralisée, a entravé la libre circulation et l'accès de l'aide humanitaire. Cinq fonctionnaires de l'Office ont été tués (quatre en dehors du service et un sur le chemin du travail) et quatre ont été blessés dans des fusillades ou des bombardements. De nombreux postes de contrôle ont été établis, notamment à Damas et dans les environs. Les postes installés sur les routes empruntées par les fonctionnaires de l'Office ont perturbé ses activités et les véhicules de l'Office y ont été fouillés. Au terme de la période considérée, deux demandes de visa pour des consultants internationaux avaient été rejetées, sans autre explication, sur les 29 que l'Office avait présentées pour le personnel international.

29. À la fin de 2012, 15 fonctionnaires étaient détenus, dont 10 par les autorités israéliennes, 2 par les autorités de facto de la bande de Gaza, 2 par les autorités jordaniennes et 1 par les autorités libanaises. Malgré les demandes répétées que l'Office a présentées conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités israéliennes n'ont pas permis aux fonctionnaires de l'Office de rendre visite à leurs collègues détenus. Elles ont néanmoins communiqué des informations sur les motifs de la détention de trois des quatre fonctionnaires concernés. Les autorités libanaises ont autorisé l'accès à un fonctionnaire détenu et communiqué quelques informations à son sujet. Les autorités jordaniennes ont également fourni quelques informations sur les deux fonctionnaires détenus. Les autorisés de facto de la bande de Gaza ont quant à elles autorisé l'accès de l'Office aux deux fonctionnaires qui se trouvent en détention.

30. Au terme de la période considérée, quatre fonctionnaires étaient portés disparus en République arabe syrienne et présumés prisonniers.

Services et locaux de l'Office

31. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de passage sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à s'acquitter d'un montant total de 199 942 dollars en 2012. L'Office estime que ce prélèvement représente un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une commission qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis 2010, les passages de Karni et de Sofa sont restés fermés, obligeant à faire passer les conteneurs de l'Office par le point de passage secondaire de Kerem Shalom. Or, ce dernier n'étant pas à même de recevoir des conteneurs, il a fallu palettiser toutes les marchandises au port avant de pouvoir les acheminer vers la bande de Gaza. Qui plus est, le poste de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 13 jours sur les 242 jours ouvrables programmés (soit 5,4 %). La fermeture du point de passage de Karni et la nécessité de palettiser toutes les marchandises qui se trouvaient dans les conteneurs ont entraîné une

augmentation des frais d'entreposage, de surestaries, de transport et de palettisation de l'ordre de 1,86 million de dollars, dont environ 633 906 dollars pour la palettisation.

32. Les autorités israéliennes ont annoncé au mois de juin 2010 qu'elles allaient assouplir les modalités d'importation des marchandises à usage civil à Gaza et accroître les entrées de matériaux de construction destinés aux projets civils placés sous supervision internationale. À la fin de 2012, les autorités israéliennes avaient approuvé 96 projets de construction (dont 23 en 2012) et rejeté 10 projets. Dix-neuf projets (dont six présentés en juin 2011 pour la construction de six écoles) n'avaient pas encore été autorisés. Au terme de la période considérée, l'Office avait pu achever 37 projets de construction (dont 13 pour la seule année 2012) et lancer ou relancer 32 projets en 2012 et importer 12 426 camions de matériaux de construction destinés à des chantiers approuvés par les autorités israéliennes. Les procédures imposées pour l'importation des matériaux de construction nécessaires ont été lourdes et coûteuses et ont obligé l'Office à employer en 2012 un fonctionnaire international supplémentaire (en plus du fonctionnaire déjà en poste) et sept fonctionnaires recrutés sur le plan local pour faire face à ce surcroît de formalités administratives. En outre, 1 510 gardes ont été employés en 2012 pour assurer la sécurité des matériaux importés.

33. Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais standard pour les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont incompatibles avec la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles. Au terme de la période considérée, les envois destinés à la Cisjordanie étaient pour certains retenus depuis plus d'un an, entraînant quelque 64 000 dollars de frais de stockage, dont 34 000 dollars au cours de l'année 2012. À l'issue de discussions avec les autorités israéliennes compétentes, des progrès ont été réalisés en vue de régler la question après la période considérée.

34. Le programme d'administrateurs chargés de l'appui aux opérations s'est poursuivi dans la bande de Gaza, en Cisjordanie et au Liban. Il s'est révélé très utile. Il a 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 leur acheminement, dans le territoire palestinien occupé, jusqu'aux zones touchées par les opérations militaires israéliennes; d'appuyer la mise en œuvre des programmes et initiatives de l'Office; d'assurer le suivi de la situation humanitaire de la population palestinienne; d'inspecter les installations de l'Office; d'assurer une certaine protection aux réfugiés, y compris aux déplacés venant de la République arabe syrienne.

35. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Faisant fi de cette disposition, les forces militaires et de sécurité israéliennes ont pénétré à quatre reprises dans des locaux de l'Office en Cisjordanie. En au moins huit occasions, les locaux de l'Office ont été touchés par des grenades lacrymogènes et des balles de caoutchouc tirées par les forces israéliennes, en général lors d'affrontements opposant les forces israéliennes et la population palestinienne hors de ces locaux. Dans la bande de Gaza, entre le 14 et le

21 novembre 2012, 77 installations de l'Office ont été endommagées (dont deux gravement) dans des frappes menées par l'armée israélienne contre des cibles situées à proximité. On estime que le montant des pertes s'élève à 348 761 dollars. Par ailleurs, à trois reprises, des écoles de l'Office ont été endommagées par des bombardements, des tirs d'artillerie ou des attaques aériennes menés par l'armée israélienne dans les environs.

36. La reconstruction de l'entrepôt du bureau de Gaza, détruit le 15 janvier 2009, était pratiquement achevée au terme de la période considérée.

37. En Cisjordanie, des membres des comités des services des camps ont fermé une des installations de l'Office, ou y ont perturbé le travail, à plus de 496 reprises pour protester contre la révision du programme d'urgence de l'Office. En quatre occasions, des membres des comités ont prononcé des discours politiques non autorisés dans les locaux de l'Office. Des contestataires ont en outre monté des tentes à l'intérieur des locaux de l'Office : deux tentes ont été installées par des membres des comités et une par des prestataires touchés par la révision du programme d'urgence. Dans la bande de Gaza, le 3 février 2012, plusieurs hommes masqués non identifiés s'en sont pris à un chantier de construction de l'Office et ont mis le feu à une guérite temporaire. Une fois, les autorités locales ont pénétré dans un centre de distribution de l'Office et ont fait feu en direction d'une maison voisine. Une autre fois, trois hommes se sont introduits par effraction dans une école de l'Office et ont lancé un cocktail Molotov sur un garde de l'Office, qui a été blessé. À trois reprises, des installations de l'Office dans la bande de Gaza ont été touchées par des tirs de missiles provenant de sources palestiniennes inconnues. En une occasion, une des écoles de l'Office a été légèrement endommagée par une explosion survenue à proximité.

38. En République arabe syrienne, les pertes subies par l'Office du fait du conflit sont estimées à plusieurs millions de dollars au cours de la période considérée : 24 bâtiments de l'Office ont été bombardés, dont 14 à Damas et Rif de Damas, 9 à Deraa et Muzeirib et 1 à Ein el-Tal, en banlieue d'Alep. Une fois, l'une des installations de l'Office a été endommagée par des tirs d'armes légères.

39. Toujours en République arabe syrienne, selon des informations que l'Office n'a pu vérifier en raison des restrictions d'accès, des individus armés auraient pénétré temporairement dans ses installations. D'après d'autres informations, vérifiées cette fois, l'une de ses installations, le Centre pour le développement de l'éducation d'Hajar al-Aswad à Damas, a servi de base à des individus armés. En raison de l'intensité du conflit dans la région, l'Office avait au préalable abandonné les locaux du Centre et supprimé des locaux tous les signes distinctifs de l'ONU. Dix-sept véhicules de l'Office ont été détournés : 12 à Damas et dans ses environs, 1 à Mzerieb, 1 en banlieue de Khirbet Gazaleh et 2 en banlieue de Deraa. Dans un de ces derniers cas, deux fonctionnaires ont été temporairement détenus et roués de coups par des hommes armés.

40. En République arabe syrienne, l'Office a également perdu des quantités non négligeables de matériel et de denrées humanitaires, généralement volés au cours de l'acheminement vers les bénéficiaires. En juin, deux poids lourds appartenant à l'Office ont été détournés sur le chemin d'Alep et plusieurs tonnes de nourriture, de fournitures scolaires et de matériel médical ont été volées. Les véhicules ont ensuite été retrouvés vides par des fonctionnaires de l'Office. En décembre, ce sont trois camions acheminés par un sous-traitant (DHL) et transportant de la nourriture pour

le compte de l'Office qui ont été détournés sur la route d'Alep. Environ 36,5 tonnes de nourriture et de matériel médical ont été volées.

41. Les locaux de l'Office en Jordanie n'ont pas été violés. Au Liban, à une occasion, des Palestiniens armés ont attaqué et blessé un fonctionnaire de l'Office et dégradé son bureau au camp de réfugiés de Burj Shemali. À trois reprises, des tirs d'origine inconnue ont visé et endommagé des installations de l'Office, notamment le bureau du Liban. En une autre occasion, des manifestations communautaires non autorisées ont été organisées par une faction politique dans deux écoles de l'Office. Une autre fois, un groupe d'hommes non identifiés a pénétré dans trois écoles de l'Office et incité les élèves à participer à une manifestation. Les bénéficiaires ont fermé à 16 reprises les bureaux de l'Office et ont attaqué, en trois occasions, les installations de l'Office occasionnant des dégâts matériels en une circonstance.

42. Conscient qu'il a le devoir de garantir la sûreté et la sécurité de son personnel, l'Office est préoccupé par l'intensité des menaces et des attaques dont ce personnel fait l'objet dans chacun de ses cinq secteurs d'activité et étudie, en coopération avec les autorités nationales et conformément aux privilèges et immunités des Nations Unies, les moyens de prévenir les attaques et d'y répondre.

Questions diverses

43. En 2012, l'Office n'a reçu de l'Autorité palestinienne aucun remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée. Au 31 décembre 2012, le montant total qui lui restait dû au titre d'achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza s'élevait à environ 76,64 millions de dollars.

44. Au cours de la période considérée, les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'accord conclu en 1948 entre l'ONU et le Gouvernement syrien. En 2012, le montant total des redevances et taxes payées était de 35 862 dollars.

45. Le 15 février, environ 74 000 dollars ont été saisis sur le compte HSBC de l'Office en Jordanie sur ordre des autorités d'exécution jordaniennes. Malgré les nombreuses demandes et démarches faites avant et après la saisie des fonds auprès du Gouvernement et malgré les interventions du Commissaire général et du Conseiller juridique de l'Organisation des Nations Unies, les fonds n'ont pas été restitués.

46. Au cours de la période considérée, l'Office a eu peine à obtenir auprès du département des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douanes et autres taxes gouvernementales sur l'importation de véhicules destinés à un usage officiel. Les autorités jordaniennes ont invoqué des dispositions légales nationales pour réduire les quotas de manière arbitraire. L'Office estime que les quotas et autres restrictions qui lui sont imposés sont contraires à la Convention de 1946 qui exempte les importations de toute interdiction ou restriction, ainsi qu'aux dispositions de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes. En 2012, le département du Ministère des finances jordanien chargé de la délivrance des permis de conduire et des immatriculations a exigé de l'Office qu'il s'acquitte des frais liés au contrôle technique et à la délivrance de cartes grises pour ses véhicules officiels. L'Office a protesté contre cet impôt direct, dont il devrait être exempté en vertu de la Convention de 1946.

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

47. Le statut juridique des réfugiés de Palestine en Jordanie, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est demeuré globalement identique à celui qui est décrit dans le rapport présenté en 2008 par le Commissaire général¹³.

48. Concernant la situation décrite dans le rapport présenté en 2010 par le Commissaire général¹⁴, les procédures d'application des amendements à la législation du travail et de la sécurité sociale promulgués par le Parlement libanais le 17 août 2010 n'avaient pas encore été adoptées au terme de la période considérée. En 2012, le Liban a vu arriver un afflux de réfugiés de Palestine fuyant les violences en République arabe syrienne. Au terme de la période considérée, plus de 10 000 Palestiniens s'étaient réfugiés au Liban. Les réfugiés palestiniens venus de la République arabe syrienne ont été soumis à des procédures de demande de visa différentes de celles appliquées aux autres réfugiés arrivant de Syrie et ont été particulièrement touchés par les restrictions imposées à tous les réfugiés palestiniens au Liban.

49. Au cours de la période considérée, 2 000 réfugiés de Palestine ont fui la République arabe syrienne pour la Jordanie. En octobre 2012, le Gouvernement a déclaré publiquement que les Palestiniens fuyant le conflit syrien et disposant de documents de voyage syriens ne seraient pas autorisés à entrer sur le territoire jordanien. L'Office sait que 19 Palestiniens ont été reconduits de force en République arabe syrienne au cours de la période considérée et que l'un d'entre eux a par la suite été tué, le 12 septembre 2012. Les réfugiés palestiniens venus de la République arabe syrienne sont accueillis dans une structure spécifique et leur liberté de mouvement à l'extérieur de cette structure est plus restreinte que celle des Syriens accueillis dans des structures similaires.

E. Situation financière

50. À l'exception des 146 postes soumis à un recrutement international financés par l'Assemblée générale dans le cadre du budget ordinaire de l'ONU pour l'exercice biennal 2012-2013, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office sont financés par les contributions volontaires des donateurs.

51. D'après les états financiers non vérifiés, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé, en 2012, à 1 001,5 millions de dollars. Les activités imputées sur le budget ordinaire ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 663,9 millions de dollars, ou 66,3 % du montant total des dépenses. Les activités financées au moyen de fonds affectés, les activités de secours d'urgence et les projets ont représenté respectivement 3,7 %, 16,5 % et 13,5 % de l'ensemble des dépenses. L'insuffisance des ressources financières a contraint l'Office à mettre en place une série de mesures d'austérité et notamment à réduire les crédits disponibles pour les voyages à des fins de formation.

52. L'éducation est demeurée le programme le plus important en 2012, les dépenses à ce titre atteignant 381,7 millions de dollars, soit 57 % du montant total

¹³ Voir A/64/13, par. 52 à 55.

¹⁴ Voir A/67/13, par. 51.

des dépenses (non préaffectées) imputées sur le budget ordinaire, soit 663,9 millions de dollars.

Tableau 1

Dépenses effectives du Fonds général par programme et par secteur d'activité, 2012

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Programme</i>	<i>Bande de Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		Total	
Éducation	158 795	66%	40 723	48%	33 935	62%	88 621	67%	57 324	54 %	2 302	5 %	381 700	57 %
Santé	37 457	15%	20 144	24%	7 540	14%	23 548	18%	25 582	24 %	667	2 %	114 938	17 %
Infrastructure	3 170	1%	4 971	6%	1 482	3%	364	0%	1 057	1 %	1 539	4 %	12 583	2 %
Secours et services sociaux	13 695	6%	6 107	7%	3 016	6%	5 744	4%	6 260	6 %	1 073	2 %	35 895	5 %
Services d'appui	29 217	12%	12 647	15%	8 709	16%	13 820	10%	16 651	16 %	37 705	87 %	118 749	18 %
Total	242 334	100%	84 592	100%	54 682	100%	132 097	100%	106 874	100 %	43 286	100 %	663 865	100 %

Figure I

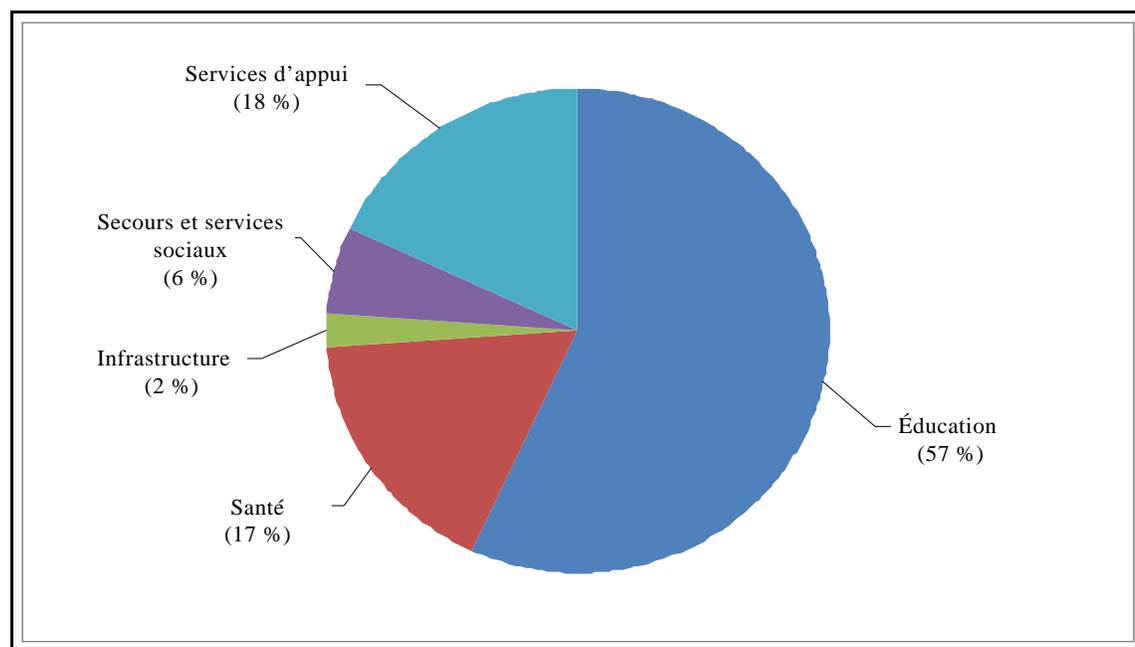
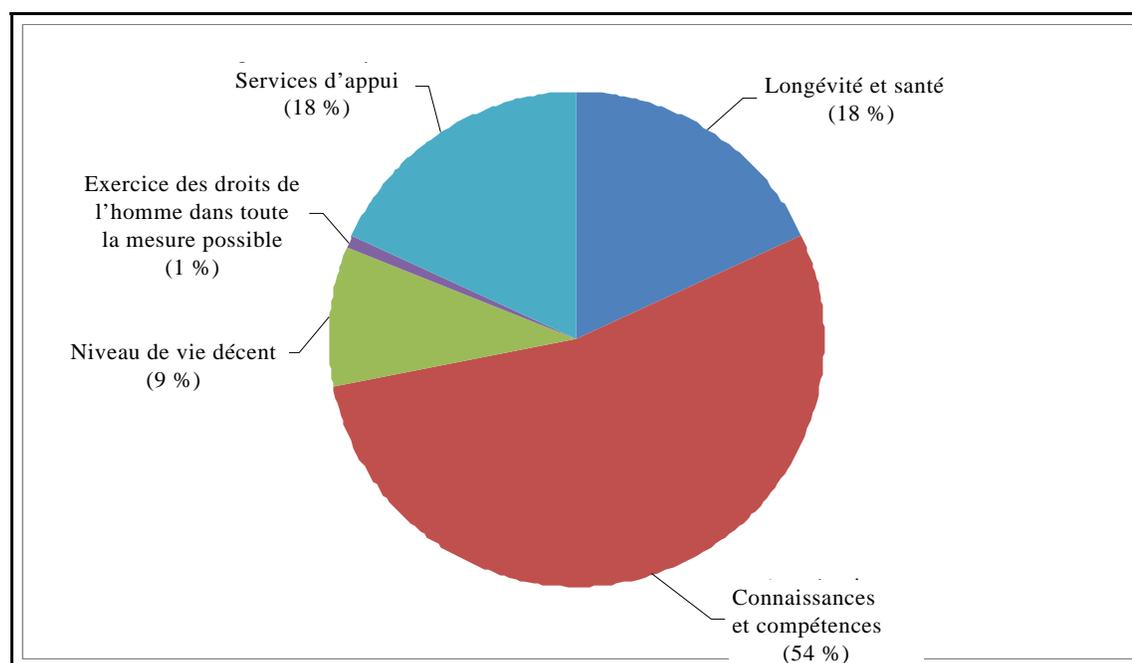
Dépenses par programme, Fonds général (contributions non préaffectées), 2012

Tableau 2
**Dépenses effectives du Fonds général par objectif de développement humain
 et par secteur d'activité, 2012**

(En milliers de dollars des États-Unis)

Programme	Bande de Gaza		Liban		République arabe syrienne		Jordanie		Cisjordanie		Siège		Total			
Longévité et santé	36 502	15 %	24 631	29 %	8 676	16 %	23 548	18 %	25 595	24 %	1 525	4 %	120 477	18 %		
Connaissances et compétences	154		462	64 %	37 295	44 %	31 532	58 %	82 786	63 %	51 362	48 %	2 328	5 %	359 765	54 %
Niveau de vie décent	20 274	8 %	9 200	11 %	4 308	8 %	10 630	8 %	11 639	11 %	1 595	4 %	57 646	9 %		
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	1 898	1 %	339	0 %	828	2 %	950	1 %	675	1 %	133	0 %	4 823	1 %		
Services d'appui	29 198	12 %	13 127	16 %	9 338	17 %	14 183	11 %	17 603	16 %	37 705	87 %	121 154	18 %		
Total	242	334 100 %	84 592 100 %	54 682 100 %	132 097 100 %	106 874 100 %	43 286 100 %	663 865 100 %								

Figure II
**Dépenses par objectif de développement humain, Fonds général
 (contributions non préaffectées), 2012**



Chapitre II

Priorités des bureaux de secteur

A. Jordanie

53. La Jordanie est le pays qui accueille la plus forte population de réfugiés de Palestine, avec 2 034 641 personnes immatriculées au 31 décembre 2012. Au cours de la période considérée, les responsables du bureau de Jordanie ont continué de recenser les gains d'efficacité et les économies possibles pour faire face aux déficits de financement, tout en menant les réformes dans les domaines de la santé et de l'éducation. Le principe des équipes de santé familiale a été étendu à trois nouveaux centres de santé, dispensant des soins de santé primaires complets et personnalisés à 86 650 bénéficiaires et, en 2012, cinq autres centres de santé ont rejoint le système de cybersanté, concernant 237 130 personnes. Les 26 centres de santé utilisent désormais un système de consultation sur rendez-vous, ce qui a permis de réduire le temps d'attente. Par ailleurs, les résultats obtenus par les écoles de l'UNRWA restent meilleurs que ceux des écoles publiques jordaniennes dans les quatre matières choisies pour l'examen national d'évaluation du niveau scolaire passé en classe de dixième. La réduction des ressources budgétaires, combinée à l'augmentation des salaires de la fonction publique jordannienne et ses conséquences pour les salaires de l'UNRWA et à la hausse de l'inflation, a contraint le bureau de Jordanie à instaurer un gel des nouveaux postes, à imposer des restrictions au recrutement pour les postes vacants non essentiels et à poursuivre le gel des dépenses d'équipement, sauf pour le remplacement du matériel devenu dangereux.

B. Liban

54. Au 31 décembre 2012, il y avait 441 543 réfugiés de Palestine immatriculés au Liban. Au cours de la période considérée, l'Office a poursuivi les réformes de son programme de santé et, à la fin de 2012, des équipes de santé familiale avaient été mises en place dans 13 centres de santé sur 28. Au 1^{er} mai 2012, l'Office couvrait 50 % des soins tertiaires dispensés dans les hôpitaux conventionnés contre 30 % en 2010 et il gère toujours un programme spécial d'aide aux patients atteints de maladies chroniques. Grâce aux réformes éducatives que l'Office a mises en œuvre, des améliorations ont été apportées aux programmes scolaires et aux méthodes d'enseignement et les résultats du personnel enseignant ont progressé. Le bureau du Liban a distribué de nouveaux manuels en anglais et en arabe pour les plus petites classes du cycle élémentaire, renforcé son soutien pédagogique, y compris pour les élèves en difficulté, et continué de former les enseignants et d'organiser des stages sur les fonctions de direction pour les directeurs d'école et les spécialistes de l'enseignement. Ces projets ont pu être menés à bien grâce à l'appui qu'apporte depuis longtemps l'Union européenne et qui vient d'être renouvelé pour cinq années supplémentaires.

C. République arabe syrienne

55. Au 31 décembre 2012, il y avait 525 525 réfugiés de Palestine immatriculés en République arabe syrienne. Pendant la période considérée, le conflit armé qui touche le pays et ne cesse d'empirer, en particulier dans le gouvernorat de Rif-

Damas, a obligé quelque 250 000 réfugiés de Palestine à fuir leur domicile. Face à cet exode, le bureau local de l'Office a considérablement intensifié son assistance humanitaire en utilisant les fonds provenant des appels humanitaires et en donnant la priorité à l'assistance en espèces, à l'assistance médicale, à l'aide au logement et à l'aide alimentaire. Le conflit armé perturbe toujours les services fournis par l'UNRWA dans les camps de réfugiés implantés sur l'ensemble du territoire de la République arabe syrienne, où la scolarisation, l'assistance humanitaire, les services de santé et le microcrédit ont été limités. L'Office a néanmoins pu poursuivre ses activités dans la plupart des secteurs et s'est efforcé, dans la mesure du possible, de maintenir ses projets de développement social et d'infrastructure. Toutefois, du fait de la persistance du conflit et de l'augmentation rapide des besoins humanitaires des réfugiés de Palestine, il a fallu accroître l'ampleur des secours d'urgence et les diversifier. Après s'être consacré en priorité, en 2012, à l'assistance d'urgence en espèces, à l'assistance médicale, à l'aide au logement et à l'aide alimentaire, l'UNRWA s'est doté des installations et a constitué les stocks nécessaires pour fournir, en 2013, une aide supplémentaire non alimentaire, axée sur l'hygiène et l'assainissement.

D. Cisjordanie

56. Au 31 décembre 2012, il y avait 741 409 réfugiés de Palestine immatriculés en Cisjordanie. Au cours de la période considérée, le bureau de Cisjordanie de l'Office a poursuivi la réforme de ses programmes. Dans le domaine de la santé, des équipes de santé familiale ont été mises en place dans sept centres de santé. Les premiers résultats montrent que la charge de travail est mieux répartie entre les membres du personnel médical et que l'utilisation des médicaments est plus rationnelle. En octobre 2012, le programme éducatif sur le terrain a également commencé à appliquer la réforme de l'Office grâce au programme de perfectionnement professionnel appelé « Leading for the future ». Le bureau de Cisjordanie a par ailleurs préparé la mise en œuvre du nouveau programme de protection sociale, en procédant à l'élaboration et à l'essai d'un nouveau système de ciblage. L'UNRWA continue de se consacrer à la protection des réfugiés, soit au moyen de ses programmes soit par des interventions à des niveaux divers. Il a également continué d'appeler l'attention des autorités compétentes sur les politiques et les pratiques entraînant de nouvelles dépossessions et de nouveaux déplacements de réfugiés et il a tenu d'autres parties prenantes informées de l'évolution de la situation sur place. L'Office a pu, grâce à plusieurs initiatives de protection, contribuer à atténuer les menaces qui pesaient sur des collectivités de la zone C, de Jérusalem-Est et de la zone de jointure.

E. Bande de Gaza

57. À la fin de 2012, il y avait 1 203 135 réfugiés de Palestine immatriculés dans la bande de Gaza. Le bureau de Gaza de l'UNRWA a procédé à une estimation de la pauvreté par une évaluation indirecte des ressources et il a entrepris un nouveau cycle d'évaluation de la pauvreté au cours du deuxième semestre, à l'occasion duquel ses équipes sont retournées rendre visite à plus de 70 000 familles. Les résultats ont montré un creusement de la pauvreté dans la bande de Gaza; 32 % des réfugiés de Palestine vivent dans une pauvreté extrême et ne peuvent subvenir à

leurs besoins alimentaires de base. En 2012, l'UNRWA a fourni une aide alimentaire directe à plus de 150 000 familles, soit 800 000 bénéficiaires, grâce à ses interventions d'urgence et à son programme de protection sociale. L'Office s'est également employé à améliorer la sécurité alimentaire par l'instauration d'un système de travail contre rémunération, qui est un programme de création d'emplois dont ont bénéficié directement plus de 10 000 réfugiés de Palestine. Les travaux de reconstruction dans la bande de Gaza sont restés prioritaires, et des efforts ont continué d'être déployés pour accélérer la mise en œuvre du plan de relèvement et de reconstruction de l'Office de 2009, dans le cadre duquel l'Office avait, à la fin de 2012, mené à bien 16 projets portant sur la construction d'un centre de santé, de 7 nouvelles écoles, de 1 279 nouveaux logements confiés à des sous-traitants et de 260 logements construits grâce à une aide en espèces. En 2012, ces chantiers ont généré l'équivalent de 14 000 emplois à plein temps pour des ouvriers du secteur du bâtiment et pour les fabricants locaux de matériaux de construction.

Chapitre III

Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

58. Depuis 2010, l'Office applique le cadre stratégique défini dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guide son action en s'appuyant sur 15 objectifs stratégiques dont chacun participe à la réalisation d'au moins un des quatre objectifs de développement humain suivants : vivre longtemps et en bonne santé; acquérir des connaissances et des compétences; avoir un niveau de vie décent; permettre l'exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible. En 2012, les bureaux de secteur de l'Office et les services du siège se sont employés à atteindre les objectifs biennaux fixés dans les plans de mise en œuvre sur le terrain et au siège, fondés sur le cadre stratégique quinquennal de l'Office et des estimations des besoins des réfugiés de Palestine réalisées par chaque bureau de secteur.

A. Objectif 1 Vivre longtemps et en bonne santé

59. L'Office s'efforce d'atteindre l'objectif de développement humain « Vivre longtemps et en bonne santé » au moyen de son programme de santé et des actions menées au titre des améliorations de l'infrastructure et de l'aménagement des camps, en collaboration avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux, s'il y a lieu.

60. L'Office dispense aux réfugiés de Palestine des soins de santé primaires dans ses 139 centres de santé. Malgré une amélioration de la situation sanitaire, les maladies non transmissibles constituent désormais le principal problème de santé et les dépenses engendrées par leur traitement ont obligé l'Office à lancer, en 2011, des réformes dans le domaine de la santé, comme la mise en place des équipes de santé familiale et le lancement du système d'archives médicales électroniques, ou cybersanté. Les équipes de santé familiale sont des groupes interdisciplinaires de professionnels de la santé qui travaillent ensemble pour dispenser des soins adaptés à l'individu et à la famille. À la fin de la période considérée, 34 centres de santé avaient mis en place de telles équipes et on a pu constater une meilleure répartition de la charge de travail et une meilleure utilisation du temps et des compétences du personnel. Les médecins voient désormais 80 patients environ chaque jour, contre 100 auparavant, le temps d'attente a diminué et la durée des consultations a augmenté. Toutefois, les dépenses d'hospitalisation devraient connaître une hausse à cause de l'augmentation incessante des cas de maladies non transmissibles. Les réfugiés de Palestine disposent souvent d'un accès limité aux services hospitaliers spécialisés pour des raisons politiques, géographiques et/ou financières et le conflit armé en République arabe syrienne a sérieusement compliqué l'administration du programme de santé de l'Office dans le pays.

61. En 2012, l'Office a mené des projets d'infrastructure, principalement au Liban et dans la bande de Gaza, comme la construction de 8 kilomètres de collecteurs

principaux, de 16 kilomètres de conduites d'alimentation en eau et de 230 000 mètres carrés de voies d'accès.

Objectif stratégique 1

Assurer à tous des soins de santé primaires complets et de qualité

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Diminution du nombre d'antibiotiques prescrits	Donnée de référence	25,8
		Objectif	25,0
		Effectif	24,6

Objectif stratégique 2

Protéger et promouvoir la santé de la famille

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Protection et promotion continues de la santé familiale	Taux de mortalité infantile aligné sur celui des pays hôtes	Donnée de référence	23,0
		Objectif	22,0
		Effectif	22,0

Objectif stratégique 3

Prévenir et combattre les maladies

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleur alignement de la prévalence des maladies transmissibles sur les chiffres établis par les autorités des pays hôtes	i) Maintien du taux de couverture vaccinale contre les maladies évitables par la vaccination	Donnée de référence (2011)	99,6
		Objectif (2013)	99,1
		2012 (effectif):	99,5
	ii) Maintien du pourcentage de logements qui, dans les camps, sont reliés au réseau public d'alimentation en eau	Donnée de référence (2011)	99,8
		Objectif (2013)	100,0
		2012 (effectif)	99,9
	iii) Accroissement du pourcentage de logements qui, dans les camps, sont reliés au réseau d'assainissement public	Donnée de référence (2011)	92,0
		Objectif (2013)	94,0
		2012 (effectif)	93,0

Résultats

- 9,7 millions de consultations de médecine ambulatoire, dont 211 832 consultations de spécialistes, pour des réfugiés de Palestine ont été faites dans les 139 centres de santé de l'Office.
- Des enquêtes sanitaires périodiques ont été réalisées.
- Le développement du système de gestion des informations sanitaires et de l'informatisation s'est poursuivi pour relier les centres de santé aux bureaux de secteur et au siège.

- En coordination avec les gouvernements hôtes, de nouvelles sources d'eau potable ont été installées pour répondre aux besoins des réfugiés palestiniens, conformément aux directives de l'Organisation mondiale de la Santé et aux normes locales.
- 317 061 patients ont reçu des soins prénatals et postnatals et des conseils en matière de planification familiale, y compris un dépistage de l'anémie et la distribution de suppléments en fer et en vitamines.
- Plus de 233 492 enfants ont bénéficié des services de santé infantile, pédiatrique et scolaire, et tous les enfants immatriculés de moins de 2 ans ont été vaccinés.
- Les centres de santé de l'Office proposent un dépistage de l'hypertension et du diabète sucré aux plus de 40 ans et 193 328 patients souffrant de maladies non transmissibles ont bénéficié de soins.
- Au Liban, la mise en conformité des réseaux d'alimentation en eau se poursuit dans sept camps de réfugiés de Palestine. Pour l'instant, 440 mètres de conduites d'alimentation en eau ont été construits.
- La conception d'un réseau d'alimentation en eau et d'égouts pour le camp de Rashidieh au Liban est terminée.
- Dans les projets de relogement de Khan Younis et Rafah, dans la bande de Gaza, 228 840 mètres carrés ont été goudronnés et 7,4 kilomètres d'égouts et 15,0 kilomètres de conduites d'alimentation en eau ont été construits.
- Deux centres de santé ont été construits, reconstruits ou agrandis et huit autres rénovés. Deux centres sont en construction.

B. Objectif 2

Acquérir des connaissances et des compétences

62. L'Office administre 694 écoles élémentaires et préparatoires implantées dans ses cinq secteurs d'activité, ainsi que huit écoles secondaires au Liban, qui dispensent gratuitement une éducation de base à quelque 500 000 enfants palestiniens réfugiés. Le taux d'alphabétisation des réfugiés de Palestine est comparable aux taux régional et mondial; et l'égalité des garçons et des filles face à la scolarisation est établie depuis les années 60. En octobre 2011, l'Office a lancé une stratégie de réforme de l'enseignement, qui vise à modifier les pratiques éducatives dans huit domaines principaux : formation des enseignants et autonomisation des écoles; évaluation des programmes et des élèves; éducation pour tous; éducation et formation techniques et professionnelles et jeunesse; administration et gouvernance; planification stratégique; recherche et développement; et partenariats et informatique et communications. Au cours de la période considérée, des progrès ont été enregistrés au niveau des directives stratégiques et de la cohésion de toutes les activités de planification et d'établissement de rapports : politique d'éducation aux droits de l'homme; politique d'éducation pour tous, qui vise à créer un système éducatif répondant aux besoins de tous les élèves de l'Office; et politique qui prévoit des structures et des systèmes pour renforcer les capacités des enseignants de l'Office et les motiver. Un

programme d'enseignement a été élaboré pour permettre à l'Office d'évaluer et d'enrichir les programmes scolaires du Gouvernement hôte.

Objectif stratégique 4

Assurer l'accès universel à l'enseignement de base et la couverture de cet enseignement

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>	
a) Meilleur accès à une éducation de qualité	a) Ratio élèves/enseignant	Donnée de référence (2011)	27,94/1	
		Objectif	28/1	
		2012 (effectif)	27,81/1	
b) Accès universel à l'enseignement de base et couverture de cet enseignement	b) i) Taux d'abandon à l'école élémentaire ^a	Garçons	Donnée de référence (2011)	0,66
			Objectif	0,49
			2012 (effectif)	2,64
		Filles	Donnée de référence (2011)	0,36
			Objectif	0,30
			2012 (effectif)	1,70
	ii) Taux d'abandon à l'école préparatoire	Garçons	Donnée de référence (2011)	3,05
			Objectif	3,04
			2012 (effectif)	5,88
		Filles	Donnée de référence (2011)	1,73
			Objectif	2,53
			2012 (effectif)	4,22

Note : Données internes les plus récentes de l'UNRWA correspondant au début de 2011.

^a Taux d'abandon scolaire cumulé hors République arabe syrienne.

Objectif stratégique 5

Améliorer la qualité de l'enseignement et les résultats par rapport aux normes fixées

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
a) Amélioration du suivi de la qualité de l'enseignement dispensé	a) Variation, en pourcentage, de la moyenne obtenue par les élèves aux épreuves de contrôle des connaissances, par sexe	Donnée de référence (2010)	0,0
		Objectif (2013)	2,8
		2012 (effectif)	non disponible
b) Amélioration des compétences professionnelles du corps enseignant	b) Proportion du corps enseignant ayant les aptitudes professionnelles requises	Donnée de référence (2010)	69
		Objectif (2011)	93
		2012 (effectif)	95

Objectif stratégique 6
Améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration de l'évaluation, de l'orientation et de l'intégration en milieu ordinaire des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers	Proportion d'élèves ayant des besoins éducatifs particuliers pris en charge	Donnée de référence (2011)	4,1
		Objectif (2013)	4
		2012 (effectif)	3,7 ^a

^a Hors République arabe syrienne.

Résultats

- Environ 500 000 enfants palestiniens réfugiés remplissant les conditions requises ont reçu un enseignement général dans quelque 700 écoles élémentaires et préparatoires de l'UNRWA (et dans des écoles secondaires au Liban).
- Quelque 18 000 enseignants ont bénéficié de politiques et de stratégies de perfectionnement professionnel, et des formations ciblées visant à améliorer la qualité de l'enseignement et de l'apprentissage ont été conçues et mises en œuvre.
- Un cadre stratégique et des outils d'évaluation pour repérer et aider les enfants ayant des besoins particuliers et ceux risquant d'abandonner l'école ont été élaborés.
- Des preuves de contrôle des connaissances ont été organisées pour les classes de quatrième et de huitième dans un tiers des écoles.
- En tout, 12 écoles, 1 crèche et 2 jardins d'enfants ont été construits, reconstruits ou agrandis et 10 écoles rénovées. À la fin de la période considérée, 33 écoles étaient en construction.

C. Objectif 3
Avoir un niveau de vie décent

63. Au cours de la période considérée, l'Office a continué de fournir une protection sociale à près de 300 000 réfugiés de Palestine sous la forme de nourriture, d'espèces et de services spécialisés. Grâce aux réformes entreprises, les cinq bureaux de secteur utilisent désormais un système de ciblage précis et identique pour sélectionner les bénéficiaires et veiller à ce que les personnes les plus vulnérables soient prises en charge. Face à l'escalade de la crise syrienne, le programme de secours et de services sociaux a coordonné les interventions d'urgence de l'Office au niveau régional. Au cours de la période considérée, des réformes ont été mises en place en vue de créer un département régional de secours et de services sociaux au siège qui soit plus petit mais plus efficace sur le terrain grâce à des moyens techniques et des capacités de déploiement rapide. Les effectifs du département ont été rationalisés afin d'appréhender de manière globale la lutte

contre la pauvreté, sous tous ses aspects. Les secteurs d'activité de l'Office ont reçu un appui pour rationaliser leurs programmes d'assistance d'urgence et classique, améliorer et adapter les systèmes de ciblage, améliorer et appuyer les interventions d'urgence et prendre en compte systématiquement les questions relatives à l'égalité entre les sexes et à la jeunesse. L'Office a créé un élan considérable sur le thème de la jeunesse lors de la Conférence de la jeunesse qu'il a organisée à Bruxelles en mars 2012, et il participe au Plan d'action du système des Nations Unies pour la jeunesse ainsi qu'au Plan d'action du système des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation de la femme. L'Office a par ailleurs poursuivi sa lutte contre la violence sexiste et possède désormais un système d'alerte dans ses cinq secteurs d'activité.

64. Au cours de la période considérée, dans le cadre de son programme d'amélioration de l'infrastructure et des camps, l'Office a reconstruit ou rénové des logements qui étaient dangereux ou insalubres, pour permettre à des familles de bénéficier de meilleures conditions de vie.

65. Le programme de l'Office en matière d'éducation contribue également à la réalisation de l'objectif 3 relatif au développement humain en améliorant les chances de trouver un emploi grâce à son programme de formation technique et professionnelle. En coordination avec tous les bureaux de secteur, les indicateurs ont été révisés pour mieux rendre compte de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficacité du programme.

Objectif stratégique 7 **Réduire l'extrême pauvreté**

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Renforcement de la capacité des personnes vivant dans l'extrême pauvreté de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels	Pourcentage accru de personnes vivant dans l'extrême pauvreté recevant une aide au titre de la protection sociale de l'UNRWA	<i>Tous les secteurs d'activité</i>	
		Donnée de référence (2011)	53
		Objectif (2013)	56
		2012 (effectif)	61

Résultats

- Chaque trimestre, 298 059 personnes en moyenne ont reçu une aide alimentaire ou en espèces.
- Face à l'escalade de la crise en République arabe syrienne, le département des services d'urgence et sociaux s'est chargé de la coordination des mesures d'urgence de l'Office au niveau de la région, de la formulation de l'appel d'urgence de l'Office en faveur du territoire palestinien occupé, et de la participation de l'Office à la procédure d'appel global.

Objectif stratégique 8
Atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Nombre</i>
Atténuation des conséquences des difficultés financières pour les familles	Nombre de réfugiés en situation précaire ou vulnérables recevant une aide alimentaire sous forme de rations	Donnée de référence	732 762
		Objectif	667 500
		2012 (effectif)	798 499

Objectif stratégique 9
Fournir des services financiers ouverts à tous et un accès aux structures de crédit

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Nombre</i>	
Multiplication des services financiers offerts	i) Nombre de prêts versés	Donnée de référence (2011)	39 998	
		Objectif	48 065	
		2012 (effectif)	32 892	
			<i>Millions de dollars É.-U.</i>	
	ii) Valeur des prêts versés	Donnée de référence (2011)	44,38	
		Objectif	50,98	
2012 (effectif)		36,43		

Résultats

- En 2012, le programme de microfinancement a permis de financer 32 892 prêts, pour un montant total de 36,43 millions de dollars, répartis comme suit : 14 506 prêts pour un montant total de 21,03 millions de dollars dans le territoire palestinien occupé; 10 571 prêts pour un montant total de 11,72 millions de dollars en Jordanie; et 7 815 prêts pour un montant total de 3,68 millions de dollars en République arabe syrienne.
- Le nombre annuel de clients a baissé de 18 % de même que la valeur totale du portefeuille. Cette baisse est due en grande partie au conflit qui sévit en République arabe syrienne, où le nombre de clients a chuté de 56 %. En Cisjordanie, la baisse a été faible, de l'ordre de 3 %, et a été compensée par une hausse de presque 5 % dans la bande de Gaza. En Jordanie, le nombre de clients a subi une augmentation spectaculaire de 38 %.
- 22 704 prêts ont été accordés à des entreprises, pour un montant total de 24,59 millions de dollars, au moyen du programme de crédit aux microentreprises, de crédits supplémentaires aux microentreprises, d'aide aux petites entreprises, de prêts collectifs de solidarité, de prêts aux ménages dirigés par des femmes et de prêts destinés aux jeunes pousses.
- 10 188 prêts à la consommation et au logement, pour un montant total de 11,84 millions de dollars, ont été versés pour répondre aux besoins en matière d'éducation et de santé, pour que les ménages se constituent un patrimoine et

pour permettre aux familles d'apporter des améliorations à leur logement en entreprenant des réparations et des travaux de maintenance et de construction.

- Les réfugiés de Palestine ont représenté 46 % de l'ensemble des bénéficiaires; et les entreprises non structurées, 92 % de l'ensemble des entreprises financées.
- Les prêts aux femmes ont totalisé 38 % du portefeuille d'aide et 31 % des bénéficiaires étaient des jeunes âgés de 18 à 30 ans. En 2012, afin de toucher les jeunes en plus grand nombre, le programme a lancé un nouveau produit destiné aux jeunes pousses (dénommé *mubadarati*), conçu pour appuyer l'emploi indépendant et donner aux jeunes hommes et femmes des possibilités de créer de nouvelles entreprises.
- Si le programme est resté complètement autonome et autosuffisant d'un point de vue opérationnel dans le territoire palestinien occupé et en Jordanie, il a subi de lourdes pertes s'élevant à plus de 3 millions de dollars en République arabe syrienne, dues principalement à l'appréciation de la livre syrienne face au dollar des États-Unis.
- Les objectifs fixés pour 2012 n'ont pas été réalisés du fait de l'aggravation de la crise économique résultant du conflit qui sévit en République arabe syrienne, ce qui a fait chuter le nombre de prêts de 9 902 et réduit la valeur totale de 8,68 millions de dollars entre 2011 et 2012.

Objectif stratégique 10 **Améliorer les chances de trouver un emploi**

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Amélioration de la réactivité face au marché des établissements d'enseignement et des centres de formation professionnelle	i) Taux d'emploi des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Donnée de référence (2011)	86,80
		Objectif	95,00
		2012 (effectif)	84,10
	ii) Taux d'emploi des femmes diplômées dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Donnée de référence (2011)	81,20
	Objectif	89,00	
		2012 (effectif)	72,73

66. Le programme de l'Office en matière d'éducation contribue à la réalisation de l'objectif 3 relatif au développement humain en améliorant les chances de trouver un emploi par la mise en œuvre de formations techniques et professionnelles. En coordination avec tous les bureaux de secteur, les indicateurs ont été révisés afin de mieux juger de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficience du programme.

Résultats

- Les formations professionnelles ont été adaptées afin de mieux répondre aux demandes du marché du travail.
- Des conseils et une orientation appropriée ont été dispensés à 3 000 diplômés ayant reçu une formation technique et professionnelle et à 10 000 élèves arrivant au terme de leur scolarité.

- Une formation technique et professionnelle a été offerte à 6 500 bénéficiaires, dont 34 % de femmes.
- La formation aux droits de l'homme a été renforcée, ainsi que la promotion des écoles exemptes de violence.

Objectif stratégique 11

Améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Nombre</i>
Poursuite de l'aménagement des camps et de la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer	Augmentation du nombre de familles de réfugiés accueillies dans des logements ne répondant pas aux normes d'habitabilité minimale, dont les conditions de vie ont été améliorées (à l'exclusion des abris d'urgence dans la bande de Gaza)	Donnée de référence (2011)	220
		Objectif (2013)	2 250
		2012 (effectif)	324

Résultats

- Au total, 312 logements, dont 270 destinés à des familles bénéficiant de la protection sociale, ont été remis en état, agrandis ou reconstruits au Liban, dans la bande de Gaza, en République arabe syrienne et en Cisjordanie.
- Dans le cadre d'un vaste projet mené dans le camp de Neirab (République arabe syrienne), 59 logements, dont 12 occupés par des familles bénéficiant de la protection sociale, ont été remis en état.
- Dans la bande de Gaza, 2 778 logements détruits ont été réparés ou reconstruits dans le cadre d'interventions d'urgence, dont 350 abritaient des familles bénéficiant de la protection sociale.
- Dans la bande de Gaza, 10 000 logements touchés/endommagés du fait du conflit ont fait l'objet d'une évaluation technique.
- Au total, 281 familles de réfugiés ont été hébergées (avec remise des clefs) dans des logements reconstruits du camp de Nahr el-Bared au Liban.
- Un plan d'aménagement du camp de Rashidieh, au Liban, est en cours d'établissement.

D. Objectif 4

Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible

67. Un développement humain juste et équitable et une action humanitaire efficace passent par le respect des droits de l'homme. La réalisation des trois premiers objectifs que s'est fixés l'Office dépendra donc du quatrième : permettre l'exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible. La protection fait partie intégrante du mandat de l'UNRWA, lequel consiste à répondre aux besoins des

réfugiés. Pour ce faire, l'Office coopère avec les autorités nationales, les autres organismes du système des Nations Unies et les organisations non gouvernementales.

68. Le travail de protection de l'UNRWA revêt une dimension interne et une dimension externe. Sur le plan interne, l'Office agit en faveur de la protection dans le cadre de la programmation et des services qu'il fournit. Sur le plan externe, il suit les conditions de vie des réfugiés palestiniens et fait rapport sur la question, et il prend les mesures voulues; le Commissaire général rappelle fréquemment à la communauté internationale qu'il importe de parvenir à une solution juste et durable au conflit qui respecte les droits des réfugiés.

69. Pour que les réfugiés puissent exercer leurs droits, il est impératif que l'Office fournisse des services et en garantisse l'accès en toutes circonstances, y compris dans le cadre de conflits. La collaboration avec d'autres acteurs aide à créer des conditions propices au respect de ces droits. Ceux-ci comprennent les droits économiques et sociaux associés aux programmes de l'UNRWA dans des domaines tels que l'éducation, et les droits civils et politiques, tels que le droit à la vie. De plus, en sa qualité de principal prestataire de services publics, l'UNRWA veille à fournir ces services d'une manière qui respecte les droits, la dignité et la sécurité des personnes qui en bénéficient. À cet effet, il incorpore des normes minimales de protection dans ses programmes, il lutte contre la violence dans les écoles, il prend des mesures pour prévenir la violence sexiste et la maltraitance des enfants et s'attache à mieux faire connaître les droits individuels dans ses écoles. Des mécanismes de suivi et de communication de l'information facilitent la mise en œuvre efficace des activités de protection.

Objectif stratégique 12

Veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les groupes vulnérables

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Conformité accrue des services proposés aux normes internationales, notamment en matière de protection	i) Degré de conformité avec les normes en matière de protection	Donnée de référence	53,3
		Objectif	50,0
	ii) Pourcentage du personnel éducatif ayant suivi avec succès le programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance	2012 (effectif)	47,3
		Donnée de référence	0
		Objectif	20
		2012 (effectif)	n.d. ^a

^a En raison de l'actualisation par l'Office des pratiques relatives à la mise en œuvre de la formation en 2013.

Objectif stratégique 13
Défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits de l'homme, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Nombre</i>
Amélioration des programmes et politiques en matière de protection	Pourcentage de questions touchant la protection auxquelles les autorités donnent suite	Donnée de référence	13,0
		Objectif	33,0
		2011 (effectif)	40,7 ^a

^a À l'exclusion du Liban et de la République arabe syrienne.

Résultats

- Au total, 1 316 membres du personnel de l'UNRWA et 255 employés et bénévoles d'organisations locales ont été formés pour détecter les cas de violence sexiste et pour fournir des conseils et un soutien psychologique aux victimes.

Objectif stratégique 14
Aider les réfugiés à concevoir et mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Capacité des réfugiés de concevoir et de mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés	Pourcentage d'organisations locales dont le niveau de performance est en hausse dans les domaines de la gestion financière, de la fourniture de services et de la gouvernance	Donnée de référence (2011)	49,7
		Objectif (2013)	71,0
		2012 (effectif)	76,4

Résultats

- Plus de 200 formations ont été dispensées à 105 organisations locales dans les domaines de la gestion, des finances et de la prestation de services de qualité.
- Trois installations ont été construites, reconstruites ou agrandies.

Objectif stratégique 15
Veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	<i>Pourcentage</i>
Meilleur accès à l'immatriculation	Pourcentage de nouvelles inscriptions conformes aux normes de l'Office	Donnée de référence (2011)	99
		Objectif (2013)	99
		2012 (effectif)	99

Résultats

- La mise en place du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés s'est poursuivie avec la création d'une base de données regroupant les dossiers personnels de 5,2 millions de personnes. Afin de sauvegarder et de conserver en toute sûreté plus de 17 millions de documents historiques irremplaçables associés aux dossiers des familles, tels que des titres fonciers antérieurs à 1948, des fiches professionnelles et des certificats de naissance, ceux-ci ont été compressés avant d'être téléchargés sur des serveurs. Quarante mille dossiers de réfugiés de Palestine résidant en République arabe syrienne en font partie; ces documents menacés ont été sortis du pays pour être sauvegardés, scannés un à un, compressés et téléchargés.

Note de fin de document

70. 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 de décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. À la fin de 2012, il est l'un des programmes les plus importants de l'ONU, s'occupant de 4 919 917 réfugiés de Palestine immatriculés et employant plus de 30 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948, et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire.

71. 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 les domaines humanitaire et du développement humain en fournissant une protection et des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il 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.

