

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 2014



Nations Unies • New York, 2015



Note

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

Table des matières

	<i>Page</i>
Lettres d'envoi.	4
Lettre datée du 16 juin 2015, 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	8
<i>Chapitre</i>	
I. Contexte.	11
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	11
B. Évolution des opérations	15
C. Développement organisationnel.	17
D. Questions juridiques	19
E. Situation financière.	28
II. Priorités des bureaux de secteur.	35
A. Bande de Gaza.	35
B. Cisjordanie.	35
C. République arabe syrienne	36
D. Liban	36
E. Jordanie	37
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	38
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé	38
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	40
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent.	43
D. Objectif 4. Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	47

Lettres d'envoi

Lettre datée du 31 août 2015, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

Le 31 août 2015

J'ai l'honneur de soumettre à l'Assemblée générale le rapport d'activité annuel de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) pour 2014, présenté en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949, et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) du 12 décembre 1958.

Ce rapport fait le point sur la situation politique, économique, sécuritaire et opérationnelle dans les zones d'activités de l'Office en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, ainsi que sur certains faits nouveaux importants liés à l'organisation et aux questions juridiques et financières. Il fait également le bilan des progrès accomplis sur la voie de la réalisation des objectifs du développement humain exposés dans la stratégie à moyen terme de l'Office pour 2010-2015. La Commission consultative de l'Office a approuvé une version préliminaire du présent rapport avant sa session de juin 2015. Le Brésil et les Émirats arabes unis comptant maintenant parmi ses membres, la Commission est désormais composée de 27 États Membres et 3 observateurs. Une lettre du Président de la Commission a été insérée juste avant le rapport. L'Office continue de bénéficier grandement de l'appui et des conseils constructifs que la Commission lui fournit. Conformément à la pratique établie, une version préliminaire du présent rapport a également été communiquée au Gouvernement israélien.

C'est dans des circonstances extraordinaires que je sou mets le présent rapport, alors que l'Office connaît une grave crise de financement qui met en péril les services essentiels qu'il fournit à une population de quelque 5 millions de réfugiés de Palestine qu'il a enregistrés. Le 3 août 2015, j'ai présenté au Secrétaire général un rapport spécial sur la crise financière qui touche l'Office. Pour 2015, il lui manque 101 millions de dollars pour couvrir les activités de programme essentielles, ce qui remet en question sa capacité de mener à bien l'ensemble de ses activités de base faute d'un financement viable par les États Membres. Les déficits s'étant accumulés au fil des ans, principalement en raison de la vulnérabilité et des besoins grandissants des réfugiés de Palestine dans toute la région, l'Office a épuisé les ressources des mécanismes de secours qui lui ont permis ces dernières années d'assurer sa survie financière. L'Office a longtemps su utiliser de la manière la plus

rentable et rationnelle les ressources à sa disposition pour fournir ses services directement aux réfugiés de Palestine, et il a appliqué de rigoureuses mesures d'austérité et de gestion.

Face à la crise financière sans précédent qui a touché l'Office en 2015, j'ai été contraint d'envisager sérieusement de reporter le début de l'année scolaire 2015-2016 pour 500 000 enfants inscrits dans 685 écoles de l'Office et 7 000 jeunes inscrits dans 8 centres de formation professionnelle. Grâce à une série de mesures spéciales qui résultent de l'effort le plus concerté consenti depuis des décennies pour limiter les coûts, y compris une série de nouvelles mesures d'austérité, combinée aux efforts extraordinaires qui ont été déployés pour assurer le financement requis et à la généreuse réponse des donateurs, notamment aux contributions des donateurs des pays arabes, représentant presque la moitié du déficit de financement, j'ai pu annoncer le début de l'année scolaire comme prévu, le 19 août 2015. L'Office a reçu des promesses de contributions correspondant aux ressources dont il aura besoin tout au long de 2015, grâce un regain de solidarité envers les réfugiés de Palestine et au constat renouvelé qu'il faut respecter leurs droits et répondre à leurs besoins. Je reste cependant pleinement conscient que l'Office, les pays d'accueil et les donateurs doivent faire davantage pour améliorer la stabilité financière future de l'Office. Il s'agit là d'un point essentiel si l'on veut s'acquitter pleinement et de manière prévisible du mandat consistant à assurer le bien-être, la protection et le développement humain des réfugiés de Palestine, en attendant le règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine, compte tenu en particulier de l'instabilité grandissante dans tout le Moyen-Orient. Je suis fermement déterminé à faire en sorte que plus jamais l'Office ne se retrouve dans pareille situation, où les services essentiels dont les réfugiés de Palestine ont besoin seraient compromis à cause d'un déficit de financement.

Le rôle qu'il joue auprès des réfugiés de Palestine en tant que prestataire de services fiable permet à l'Office d'apporter un peu de dignité et de stabilité dans les zones où il a des activités. Alors que la région est dévorée par les conflits armés, l'extrémisme croissant et les menaces grandissantes qui visent la sécurité des États et de leurs citoyens, l'Office apporte une certaine stabilité au travers de ses services dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'aide humanitaire et sociale. Le fait que l'Office existe et offre des services de qualité aux réfugiés de Palestine, conformément au mandat que lui a confié l'Assemblée générale, depuis 65 ans – anniversaire important que nous avons marqué à New York le 2 juin 2015 lors de la conférence de haut niveau organisée sur le thème « UNRWA@65 : promotion du développement humain et protection des droits des réfugiés de Palestine » – est une composante essentielle de l'identité et de la résilience de cette communauté et représente une réussite remarquable des Nations Unies à l'échelle mondiale en termes de développement humain. L'Office et ses partenaires sont déterminés à préserver ces acquis conformément à notre stratégie à moyen terme pour 2016-2021. Le soutien adéquat, constant et prévisible de la communauté internationale sera indispensable à la concrétisation de cette stratégie à moyen terme.

Je constate cependant avec une vive inquiétude que dans bien des endroits les réfugiés de Palestine voient leur existence menacée et sombrent de plus en plus profondément dans la pauvreté et le désespoir. Alors que se poursuit le conflit en République arabe syrienne, qui aggrave l'une des pires catastrophes humanitaires depuis des décennies, les 560 000 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'Office deviennent de plus en plus vulnérables et dépendants vis-à-vis de celui-ci.

Le 1^{er} avril 2015, de nouveaux groupes armés ont envahi Yarmouk, exposant 18 000 civils à de graves violations du droit international des droits de l'homme et du droit international humanitaire, dans un contexte déjà rendu insupportable par un siège prolongé, de fréquents bombardements et une extrême violence. Je me suis rendu à Yarmouk en mars et j'ai été horrifié par les dégâts et par la profonde souffrance humaine gravée sur les visages des gens que j'ai rencontrés. Plusieurs milliers de personnes ont réussi à fuir vers des zones voisines, où l'Office a organisé 25 missions pour apporter des vivres, une assistance médicale et de l'eau potable. Depuis le 8 juin, l'accès à ces zones n'est toutefois plus autorisé, et elles sont privées d'assistance humanitaire de fond. En août, l'Office a pu assurer certains services médicaux à la zone avoisinante de Yalda à la suite d'une épidémie présumée de typhoïde, mais il n'a pas été autorisé à fournir les vivres, les articles non alimentaires et l'eau qui faisaient cruellement défaut. L'ensemble des 12 camps de réfugiés de Palestine en République arabe syrienne est touché par la crise, qui se poursuit sans relâche, et plus de 95 % des réfugiés qui se trouvent encore dans le pays comptent sur l'Office pour répondre à leurs besoins de base. Le financement de nos activités humanitaires va cependant en déclinant d'année en année.

En Jordanie et au Liban, eux aussi pays d'accueil à long terme pour les réfugiés dans des circonstances difficiles, les réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne se trouvent marginalisés en raison de leur statut précaire : 94 % de ceux qui sont au Liban et 82 % de ceux qui se trouvent en Jordanie dépendent de l'Office pour répondre à leurs besoins essentiels. Les réfugiés de Palestine qui fuient le conflit armé en République arabe syrienne ont autant besoin de protection que les autres réfugiés originaires de ce dernier pays, et le principe fondamental du non-refoulement doit être respecté conformément aux normes internationales applicables. Des Palestiniens vulnérables quittent le pays en nombre croissant en empruntant des itinéraires dangereux, certains étant à la merci des trafiquants des mers. Les besoins des réfugiés de Palestine en matière de protection dans la région sont grands et urgents, et exigent une action concertée, coordonnée et soutenue, que l'Office est prêt à engager.

En temps de conflit, les réfugiés de Palestine comptent particulièrement sur l'Office pour leur apporter l'assistance et la protection essentielles dont ils ont besoin. L'Office et son personnel ont subi les conséquences d'une autre vague d'hostilités intenses dans la bande de Gaza en juillet et en août 2014. Outre les pertes humaines et les dommages matériels considérables, le mépris de l'inviolabilité des locaux de l'ONU a coûté la vie à 44 Palestiniens qui se trouvaient sur des sites désignés par l'Office comme des abris d'urgence. Onze membres du personnel ont été tués au cours des hostilités. De nombreux mécanismes répertorient les violations du droit international en temps de conflit armé, mais les victimes de ces violations ont besoin de plus que cela : elles aspirent à la justice et au respect du principe de responsabilité. À Gaza, un élève du primaire a en moyenne connu au cours de son existence trois grands conflits; près de la moitié de la population dépend de l'aide alimentaire fournie par l'Office et ce n'est qu'en juillet 2015 que les premières familles de réfugiés ont commencé à reconstruire leurs abris grâce au Mécanisme pour la reconstruction de Gaza. Les améliorations en termes de régime d'accès et le Mécanisme pour la reconstruction de Gaza sont certes des éléments à noter, mais il n'y aura pas de véritable reconstruction ni d'avenir durable sans une action politique visant à remédier à la cause sous-jacente de cette situation, en particulier le blocus de Gaza et l'occupation.

En Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, l'occupation continue à déterminer négativement chaque aspect de la vie des jeunes et de ceux qui habitent dans les camps, compromettant tout, de la sécurité à l'emploi en passant par la liberté de mouvement et les moyens de subsistance. L'Office reste très préoccupé par l'augmentation du nombre de victimes et l'utilisation par les forces israéliennes de munitions réelles contre des foules au voisinage de camps. L'expansion des peuplements et les actes de violence auxquels se livrent les colons, notamment l'incendie criminel odieux près de Naplouse, le 31 juillet, qui a causé la mort d'un enfant palestinien en bas âge et de ses parents et gravement blessé les membres de sa famille, touchent de nombreuses communautés de réfugiés en Cisjordanie. Quelque 7 000 Bédouins, dont beaucoup sont inscrits auprès de l'Office, risquent d'être à nouveau déplacés lors d'une possible expansion du bloc de colonies E1 dans la zone de Jérusalem, ce qui fait naître une véritable inquiétude quant à l'interdiction, en vertu du droit international, de procéder à des expulsions et à des transferts forcés.

L'action menée par l'Office face aux crises à Gaza, en République arabe syrienne et ailleurs, et ses principales activités dans le domaine du développement humain ne seraient pas possibles sans le dévouement et la bravoure de son personnel, qui fait montre d'un courage extraordinaire en continuant à travailler dans des conditions extrêmement difficiles. Je souhaite à cette occasion rendre hommage aux collègues qui sont tombés dans la bande de Gaza, en Cisjordanie et en République arabe syrienne, et féliciter l'ensemble du personnel de l'Office pour son travail et son dévouement en faveur des réfugiés de Palestine. Ensemble, nous devons assurer à l'Office une plus grande stabilité financière dans l'avenir, afin de protéger la dignité des réfugiés de Palestine que nous avons pour mandat de servir, et afin de répondre à leurs besoins.

Le Commissaire général
(Signé) Pierre **Krähenbühl**

**Lettre datée du 16 juin 2015, 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 sa session ordinaire, tenue à Amman les 15 et 16 juin 2015, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office au cours de la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014, qui sera soumis à l'Assemblée générale à sa soixante-dixième session.

La Commission félicite l'Office pour tout ce qu'il fait afin de continuer à fournir des services aux réfugiés de Palestine dans tous ses secteurs d'activité, conformément à son mandat.

La Commission souligne le rôle vital que l'Office joue dans la promotion de la stabilité régionale en attendant qu'une solution juste et durable à la situation des réfugiés soit trouvée, en application des résolutions pertinentes des Nations Unies (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale). Elle note que le nombre de réfugiés pouvant bénéficier de l'aide de l'Office s'élève désormais à 5,3 millions de personnes et est convaincue du rôle important que les réfugiés de Palestine jouent dans la constitution du tissu social des sociétés de la région. Dans ce contexte, la Commission a conscience de la vulnérabilité persistante et les besoins grandissants des réfugiés de Palestine qui, depuis maintenant 67 ans, sont touchés par le phénomène du déplacement et ses conséquences. La Commission réaffirme donc que les épreuves endurées par les réfugiés de Palestine mettent en évidence le rôle critique de l'Office.

La Commission est extrêmement préoccupée par les effets que la violence a sur la capacité de l'Office de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans les zones touchées par le conflit. Elle exhorte donc toutes les parties concernées à accorder l'accès à ces réfugiés à des fins humanitaires. La Commission demande à toutes les parties concernées de s'acquitter pleinement des obligations que leur impose le droit international, y compris le droit humanitaire, de respecter les résolutions des Nations Unies et de permettre à l'Office de s'acquitter de ses obligations humanitaires sans obstacles ni coûts inutiles. Elle demande à toutes les parties concernées de s'abstenir de prendre des mesures qui compromettent la sûreté, la sécurité ou la neutralité des installations et du personnel de l'Office. Elle rend hommage au personnel de l'Office qui continue à mener son action dans des conditions très dangereuses et difficiles.

La Commission a conscience de la charge supplémentaire que représente pour les pays voisins l'arrivée de réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne (44 000 personnes au Liban, 15 000 en Jordanie et plusieurs milliers dans d'autres pays voisins, notamment). Elle remercie la population et les autorités de ces pays pour la générosité dont elles font preuve en aidant les réfugiés et encourage la communauté internationale à continuer de contribuer à cet effort. La Commission appelle l'attention sur les efforts énergiques que l'Office déploie pour s'acquitter de son mandat envers les réfugiés de Palestine qui fuient la République arabe syrienne et insiste sur la nécessité de poursuivre l'action engagée pour aider les réfugiés à

améliorer leurs conditions de vie conformément aux résolutions pertinentes de l'Assemblée générale. La Commission s'inquiète de voir l'Office de plus en plus sollicité par les pays voisins et souligne qu'il faut veiller à ce que la portée et la qualité des services que celui-ci fournit aux réfugiés soient suffisantes.

La Commission insiste sur fait que le déplacement forcé, la destruction des habitations et des ressources économiques, la barrière de séparation, le bouclage et les autres restrictions à la circulation que les autorités israéliennes imposent en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, ont de lourdes conséquences sur les conditions de vie et le bien-être des réfugiés de Palestine.

La Commission demeure préoccupée par l'intensité des menaces et des attentats visant le personnel de l'Office dans les zones de conflit, en particulier les menaces et attentats dont le personnel est la cible lorsqu'il fournit des services. Elle juge extrêmement inquiétant le fait que l'Office n'ait pas accès aux membres de son personnel qui sont détenus par les autorités compétentes, et ne puisse pas obtenir d'informations à leur sujet, et rappelle à ces autorités les obligations qui leur incombent en vertu de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale. Elle déplore la mort de membres du personnel de l'Office en conséquence du conflit et présente ses condoléances aux familles, aux amis et aux collègues des 11 d'entre eux qui ont perdu la vie à Gaza et des 4 autres qui ont été tués en République arabe syrienne en 2014.

La Commission reste préoccupée par le déficit de financement chronique que connaît l'Office, en particulier son Fonds général, qui compromet l'action menée pour promouvoir le développement humain et subvenir aux besoins des réfugiés. Elle note à cet égard en les appréciant les efforts déployés par l'Office pour mobiliser des ressources auprès de donateurs non traditionnels et en faisant appel aux partenariats. Elle exhorte les donateurs – traditionnels aussi bien que non traditionnels – et les partenaires à mobiliser les ressources nécessaires pour assurer la fourniture des services. À cet égard, la Commission apprécie et encourage aussi les efforts engagés par les administrateurs et le personnel de l'Office pour répondre aux besoins de la population de réfugiés en utilisant mieux les ressources et en assurant une meilleure application du principe de responsabilité conformément aux résultats stratégiques prévus. La Commission appuie sans réserve le Commissaire général dans la poursuite des réformes majeures qui ont été entreprises tout en tenant compte de la situation financière et des préoccupations des pays d'accueil en termes d'incidence sur les services.

La Commission demande à toutes les parties de tout mettre en œuvre pour appuyer les activités menées par l'Office pour s'acquitter de son mandat. Elle demeure préoccupée par le fait que les crises multiples de plus en plus graves, les ressources réduites et les conditions économiques telles que les effets de la fluctuation des taux de change continuent de restreindre les ressources financières de l'Office.

La Commission salue les efforts déployés par l'administration de l'Office pour élaborer la stratégie à moyen terme pour 2016-2021, dont elle attend avec intérêt la mise en œuvre d'ici à janvier 2016. Elle se félicite à cet égard des progrès accomplis quant à la réorganisation des systèmes de gestion de l'Office, qui ont permis d'améliorer les dispositifs de responsabilisation et la qualité et l'efficacité des services destinés aux réfugiés de Palestine. Elle prend note également, en particulier, du cadre de suivi qui sera mis en œuvre en même temps que la stratégie

à moyen terme pour 2016-2021 et permettra à l'Office de disposer d'instruments plus efficaces pour évaluer l'efficacité, l'efficience et la qualité des services fournis.

La Commission félicite l'Office pour la tenue des consultations sur le terrain qui ont abouti à l'élaboration du plan stratégique, lequel sera mis en œuvre parallèlement à la stratégie à moyen terme pour 2016-2021.

La Commission apprécie la détermination de l'Office et les efforts qu'il fait pour tenir compte dans ses activités de la problématique hommes-femmes et des aspects liés au handicap et à la protection. Elle appuie les efforts qu'il déploie pour poursuivre et intensifier son action à cet égard.

La Commission remercie sincèrement les pays d'accueil et leurs autorités, ainsi que les donateurs, pour l'appui qu'ils fournissent aux activités de l'Office.

Le Président de la Commission consultative
(Signé) Per **Örneus**

Chapitre I

Contexte

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

1. En 2014, dans un environnement régional de plus en plus instable, la violence et la marginalisation ont continué à éprouver les réfugiés de Palestine vivant dans les cinq zones d'opérations de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA). À des degrés divers, ces réfugiés ont continué d'y voir bafouer les droits que leur confère le droit international. La violence ne fait que perpétuer et accroître la vulnérabilité d'une population qui subit depuis plus de 60 ans les effets du déplacement 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.

2. La situation dans le Territoire palestinien occupé a été marquée par la rupture des négociations de paix entre Palestiniens et Israéliens en avril, une forte montée de la violence et des restrictions constantes des droits et des possibilités d'action des 1,9 million de réfugiés de Palestine enregistrés sur le territoire. Le 2 juin, le Président Mahmoud Abbas a annoncé la constitution d'un gouvernement de consensus national suite à un accord d'unité conclu le 23 avril entre le Fatah et le Hamas. Fin 2014, l'État de Palestine avait adhéré à 16 traités multilatéraux, y compris d'importants traités relatifs aux droits de l'homme.

3. Au 31 décembre 2014, il y avait 1 276 926 réfugiés de Palestine étaient enregistrés dans la bande de Gaza auprès de l'Office. Les hostilités qui ont eu lieu entre le 8 juillet et le 26 août 2014 ont causé des pertes considérables en vies humaines, des déplacements internes massifs et des dommages sans précédent aux habitations et à l'infrastructure qui, selon les mots du Secrétaire général¹, « ont choqué le monde et lui ont fait honte ». On estime à 2 251 le nombre de Palestiniens tués (1 462 civils), dont 538 enfants et 306 femmes, et à environ 11 000 celui des blessés, dont on pense qu'un millier seront handicapés pour de nombreuses années ou à vie. Onze membres du personnel de l'UNRWA figurent parmi les victimes; 72 Israéliens et 1 étranger ont été tués au cours du conflit (6 civils), dont 1 enfant². Au plus fort du conflit, plus de 475 000 personnes ont dû quitter leurs habitations à Gaza; près de 300 000 ont trouvé refuge dans 90 écoles de l'UNRWA transformées en abris d'urgence. Selon les estimations, 100 000 habitations auraient été endommagées ou détruites, au détriment de plus de 600 000 personnes. Quelque 118 installations de l'UNRWA ont été endommagées, y compris 83 écoles et 10 centres sanitaires. En sept occasions distinctes, des écoles de l'UNRWA qui abritaient des personnes déplacées ont été touchées par des obus ou d'autres projectiles tombés directement sur les bâtiments ou à leur proximité immédiate, au cours d'opérations menées par Israël qui ont tué au moins 44 Palestiniens et en ont blessé au moins 227 autres.

¹ Observations du Secrétaire général à l'Assemblée générale sur la situation à Gaza, New York, 6 août 2014.

² Bureau de la coordination des affaires humanitaires, Groupe de la protection, Territoire palestinien occupé, *Key Figures on the 2014 Hostilities*, disponible à l'adresse suivante : http://gaza.ochaopt.org/2015/06/key-figures-on-the-2014-hostilities/#_ftn2.

4. Indépendamment des incidents lors desquels ses abris d'urgence ont été touchés directement ou indirectement, l'UNRWA a découvert, à l'occasion de ses propres inspections, des armes déposées par des militants palestiniens dans trois locaux vides de l'Office à Gaza. Ce dernier a aussitôt alerté toutes les parties concernées de la présence de ces armes, condamné fermement et en amont du problème le fait de déposer de telles armes dans des écoles de l'UNRWA et conduit sa propre enquête pendant la période considérée.

5. Lors de la Conférence internationale du Caire sur la Palestine, intitulée « Reconstruire Gaza », tenue le 12 octobre, des annonces de contributions se montant à quelque 5 milliards de dollars ont été faites, l'UNRWA souhaitant pour sa part obtenir un financement de 1,6 milliard de dollars. En septembre 2014, le Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient a facilité la négociation d'un accord trilatéral entre Israël, l'Autorité palestinienne et l'Organisation des Nations Unies au sujet d'un mécanisme provisoire pour la reconstruction de Gaza, afin de permettre l'entrée dans Gaza d'une grande quantité de matériaux et d'engins de construction de première nécessité. Bien que des premiers progrès aient été réalisés au cours de la période considérée pour réparer les habitations les moins endommagées, aucune habitation détruite n'a été reconstruite.

6. Gaza est entrée dans la huitième année d'un blocus imposé par Israël qui, en étranglant une économie axée sur le commerce, jadis dynamique, a anéanti sa capacité de créer des emplois et plongé la grande majorité de sa population dans la pauvreté et la dépendance à l'égard de l'aide. La fermeture quasi permanente de la frontière par l'Égypte a encore aggravé la situation. Fin 2014, le taux de chômage parmi les réfugiés vivant à Gaza s'élevait à 40,9 %. Pour que la bande de Gaza puisse connaître une reprise économique durable et être moins tributaire de l'aide, il est essentiel de lever le blocus, y compris les restrictions presque totales à l'exportation.

7. Les 774 176 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'UNRWA en Cisjordanie continuent de pâtir de conditions économiques et sociales difficiles. L'année a commencé par la fermeture de toutes les installations de l'UNRWA et l'interruption de presque tous les services, en raison d'une action collective du personnel de l'Office en Cisjordanie. Après de longues négociations et avec l'appui de hauts responsables palestiniens, y compris le Président et le Premier Ministre de la Palestine, un accord a été conclu et l'Office et les représentants du personnel ont examiné de façon constructive les principaux sujets de préoccupation.

8. L'enlèvement et le meurtre de trois jeunes Israéliens en Cisjordanie le 13 juin, puis le meurtre d'un jeune Palestinien à Jérusalem-Est le 2 juillet, ont entraîné un regain de tension, d'affrontements et de violence. Au cours des opérations menées en 2014 par les forces de sécurité israéliennes en Cisjordanie, l'emploi de la force létale a continué de s'intensifier, faisant 21 morts parmi les réfugiés de Palestine, contre 17 en 2013. Au moins 122 réfugiés de Palestine ont été blessés en 2014 par suite de tirs à balles réelles à l'intérieur et autour des camps de réfugiés, ce qui représente une augmentation de 139 % par rapport à 2013. La multiplication des restrictions temporaires imposées aux Palestiniens quant à l'accès aux lieux saints de Jérusalem, en particulier la mosquée Al-Aqsa, a encore aggravé les tensions. Les plans d'expansion des colonies se sont également poursuivis. L'Office est particulièrement préoccupé par les plans israéliens de transfert des communautés

bédouines, dont la plupart sont composées de réfugiés de Palestine, de la zone C dans trois cités. Il est à craindre que la mise à exécution de ces plans ne soit contraire aux obligations d'Israël au regard du droit international, dont l'interdiction relative au transfert forcé de population. En 2014, 411 réfugiés ont été déplacés à la suite de démolitions et un total de 150 structures appartenant à des réfugiés ont été démolies.

9. La crise en République arabe syrienne a touché de plus en plus durement les 528 616 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'Office dans ce pays. Depuis le début du conflit, 14 membres du personnel de l'UNRWA ont été tués et 30 ont disparu. De nombreux réfugiés de Palestine ont été tués ou gravement blessés par les parties au conflit, y compris au cours d'incidents qui ont touché les installations de l'UNRWA, mais l'Office n'est pas en mesure de vérifier le nombre total.

10. Les autorités syriennes, notamment l'Autorité générale gouvernementale pour les réfugiés de Palestine, ont continué d'apporter leur appui aux réfugiés de Palestine et de faciliter les activités de l'Office. Pour pallier les difficultés d'accès aux écoles de l'UNRWA, le Ministère de l'éducation a continué d'autoriser l'Office et les réfugiés de Palestine à utiliser des écoles publiques dans des zones sûres. Cela étant, l'intensité et l'omniprésence du conflit et les actions des différentes parties ont sérieusement entravé les opérations de l'Office en République arabe syrienne. Sur un total de 219 écoles, dispensaires et autres installations de l'UNRWA, 46 au moins ont été endommagés au cours des affrontements armés. Avant la crise, 118 écoles et 23 centres sanitaires fonctionnaient sous l'égide de l'UNRWA en République arabe syrienne. Aujourd'hui, 42 écoles et 14 centres sanitaires restent opérationnels. L'Office a exhorté à plusieurs reprises toutes les parties à respecter les obligations qui leur incombent au regard du droit international. Les écoles de l'Office et le Centre de formation de Damas ont servi d'abri provisoire aux Syriens et aux réfugiés de Palestine.

11. La consolidation des lignes de front a créé des situations diverses dans les neuf camps officiels et les trois camps non officiels de l'UNRWA. Dans la province d'Alep, les affrontements armés restent d'une grande intensité depuis février 2012. Son bureau du secteur nord ayant été gravement endommagé par des explosions en décembre 2013, l'UNRWA a mis en service un bureau de remplacement en juillet 2014, qui est resté ouvert en dépit du risque considérable pour les membres du personnel et leurs familles. À partir de février, l'accès humanitaire s'est amélioré, les liaisons routières entre Alep et Neirab ayant été rétablies, mais il a continué d'être interrompu par des affrontements tout au long de l'année. Le camp d'Ein El-Tal est resté inaccessible depuis que ses résidents ont été déplacés de force par des groupes armés en avril 2013. Les camps du centre de la République arabe syrienne ont été épargnés par le conflit ouvert et le bureau de l'UNRWA du secteur central reste une présence humanitaire solide. Les nombreux palestiniens qui vivent en dehors des camps sont toutefois touchés par l'aggravation des conséquences de la crise sur les civils habitant Homs. Plus de 80 % des réfugiés de Palestine résident à Damas et dans sa banlieue et ont continué toute l'année 2014 à souffrir des effets d'affrontements armés intenses. Après une fermeture presque totale de l'accès pendant plus de 12 mois, l'UNRWA a pu assurer par intermittence un accès humanitaire dans Yarmouk à partir de janvier et distribuer des denrées alimentaires et des trousseaux de matériel sanitaire aux 18 000 civils pris au piège dans la ville. Pendant les six derniers mois de l'année, cependant, cette distribution a été régulièrement interrompue durant de longues périodes en raison des combats et

l'année s'est achevée comme elle avait commencé, les affrontements et les restrictions militaires empêchant tout accès humanitaire. En revanche, l'UNRWA a pu avoir accès au camp de Qabr Essit, qui se trouve aussi dans la région de Damas et était sous le contrôle des forces gouvernementales depuis 2013. L'Office a pu rétablir les services et 20 000 réfugiés de Palestine ont réintégré le camp.

12. Sous l'effet de la contraction continue de l'économie syrienne, le chômage s'est aggravé, y compris parmi les réfugiés de Palestine, et la pauvreté a augmenté. Les familles déplacées ont épuisé leurs maigres ressources pour payer le loyer de logements privés. À l'instar des Syriens, les réfugiés de Palestine ont été touchés par la pénurie d'électricité, de carburant et de fioul.

13. La situation en République arabe syrienne a continué d'avoir d'importantes répercussions sur les activités de l'UNRWA en Jordanie et au Liban. L'Office a recensé environ 45 000 réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne au Liban et 15 000 en Jordanie.

14. Les réfugiés de Palestine au Liban, dont 452 669 étaient inscrits auprès de l'Office, étaient toujours en situation de pauvreté socioéconomique aiguë et privés du plein exercice de plusieurs droits de l'homme, sur fond d'instabilité politique et d'insécurité. Le 25 mai 2014, le mandat du Président Michel Sleiman est arrivé à son terme et la présidence reste vacante. L'UNRWA a continué de défendre le droit des réfugiés de Palestine à travailler au Liban, qui est resté extrêmement restreint. Le conflit syrien a eu de graves répercussions sur le Liban, des affrontements avec des groupes armés liés à ce conflit se produisant sporadiquement, notamment à Tripoli et Aarsal. Les dirigeants palestiniens ont continué de se dissocier de tous les conflits intérieurs et régionaux. À cette fin, un plan de sécurité a été mis en œuvre dans le camp d'Ein el Hilweh conformément à un accord conclu entre les factions palestiniennes, les factions locales et les autorités libanaises. Le Liban accueille 1,2 million de réfugiés en provenance de la République arabe syrienne, dont 45 000 réfugiés de Palestine. En mai 2014, les autorités libanaises ont imposé de nouvelles restrictions à l'entrée au Liban des réfugiés de Palestine venant de Syrie. L'UNRWA a exhorté les autorités libanaises à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés conformément aux normes internationales et à envisager d'accorder pour des raisons humanitaires un accès temporaire aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne.

15. Les activités de l'Office au Liban ont été influencées par les appels lancés par la communauté pour que l'UNRWA offre des services plus importants en réponse à l'accroissement de la vulnérabilité socioéconomique des réfugiés de Palestine, conséquence de l'afflux de réfugiés en provenance de la République arabe syrienne, ainsi que du déplacement de longue durée de la population du camp de Nahr el-Bared, détruit en 2007 en conséquence du conflit armé entre l'armée libanaise et un groupe militant extrémiste connu sous le nom de Fatah al-Islam. Au 31 décembre 2014, 50 % seulement des fonds nécessaires à la reconstruction du camp de Nahr el-Bared avaient été réunis.

16. Le Royaume hachémite de Jordanie, qui a une tradition d'hospitalité à l'égard des réfugiés, accueille 2 117 361 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'UNRWA en Jordanie, 15 000 réfugiés en provenance de la République arabe syrienne et un nombre croissant de réfugiés venant d'autres pays. Si la Jordanie est restée stable dans une région de moins en moins sûre, ce flux de population lui pose

de plus en plus de problèmes sur le plan des ressources et de l'infrastructure. Jordaniens et Palestiniens souffrent d'un chômage élevé et de la cherté des denrées alimentaires, des services essentiels, des carburants et des loyers. En novembre 2014, le taux de pauvreté s'élevait à 14 % pour l'ensemble du pays et à 31 % parmi les réfugiés de Palestine vivant dans les camps. Le conflit armé en République arabe syrienne a continué d'alimenter les inquiétudes et les tensions relatives à la sécurité, en particulier depuis l'émergence de l'État islamique d'Iraq et du Levant (EIIL). La plupart des réfugiés de Palestine peuvent exercer leurs droits sociaux, économiques et politiques, mais certains d'entre eux, qui ont fui Gaza en 1967 – au nombre de 150 000 – ont un accès très limité aux services publics et font l'objet de toute une série d'autres restrictions. Il en va de même des réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne, dont un grand nombre vivent dans la crainte d'être arrêtés et expulsés, en particulier depuis que le Gouvernement a annoncé en janvier 2013 des mesures de refoulement des réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne. L'Office a exhorté le Gouvernement jordanien à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés conformément aux normes internationales et à envisager d'accorder pour des raisons humanitaires un accès temporaire aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne.

B. Évolution des opérations

17. Dans tous ses secteurs d'activité, et ce malgré les difficultés liées à la dégradation brutale de la situation politique et des conditions de sécurité, l'UNRWA a continué en 2014 d'offrir assistance et protection aux réfugiés de Palestine et aux personnes déplacées par les hostilités de 1967 et les hostilités ultérieures, conformément à son mandat.

18. Malgré la détérioration de l'environnement opérationnel, notamment à Gaza et en République arabe syrienne, l'UNRWA a continué de fournir des services de base dans des conditions extrêmement difficiles. En outre, l'Office a pu mettre rapidement en place des systèmes et des procédures pour fournir de façon efficace une aide humanitaire d'urgence, en faisant appel à ses capacités opérationnelles, à savoir l'ampleur et la couverture géographique de ses opérations, sa programmation coordonnée et diversifiée et, surtout, son personnel fort de 30 000 personnes, dont la plupart sont des réfugiés de Palestine et des membres des communautés auxquelles l'Office vient en aide.

19. L'Office a pu dispenser un enseignement à plus de 470 000 enfants, fournir un accès aux services de soins de santé primaires à de nombreuses familles, soit 3,5 millions de personnes, mettre en œuvre un programme de protection sociale (comprenant une aide financière et alimentaire) qui bénéficie à 294 000 personnes vivant dans la pauvreté, améliorer les conditions de vie de 730 000 personnes grâce à des infrastructure fondées sur l'intégration et la participation et à des travaux d'aménagement de l'infrastructure des camps de réfugiés, et proposer un enseignement et des formations professionnelles à plus de 4 350 jeunes. Près de 35 000 prêts ont été accordés dans le cadre du programme de microfinancement de l'UNRWA, pour une valeur totale de 34 millions de dollars. Dans l'ensemble de ses secteurs d'activité, l'UNRWA a fourni des abris d'urgence, des denrées alimentaires, des liquidités et des services d'hygiène du milieu à près de 1,38 million de personnes déplacées touchées par le conflit.

20. Les hostilités qui ont eu lieu dans la bande de Gaza au cours de l'été 2014 ont constitué le troisième épisode le plus destructeur du conflit sur ce territoire au cours des six dernières années. L'UNRWA a fourni un appui à l'ensemble de la population des réfugiés de Palestine, qui s'élève à 1,28 million de personnes, en apportant une aide humanitaire et des services de base, y compris des soins de santé primaires et des abris d'urgence, et en assurant l'éducation de près de 240 000 jeunes. L'Office avait estimé qu'un total de 720 millions de dollars serait nécessaire à la reconstruction des 100 000 habitations de réfugiés détruites ou endommagées, mais 135 millions de dollars seulement ont été annoncés à la fin de la période considérée. Les programmes, les réformes et les initiatives ont été gravement entravés du fait du conflit. Cette situation a accru la dépendance de la population de Gaza vis-à-vis de l'aide; en effet, 65 % de la population de réfugiés dépend désormais de l'aide alimentaire de l'UNRWA, contre seulement 10 % en 2000.

21. L'année 2014, en Cisjordanie, a été marquée par la confiscation de terres palestiniennes, la poursuite de l'implantation de colonies de peuplement, la destruction d'habitations, les expulsions, la révocation des droits de résidence, les restrictions d'accès à la terre, aux marchés et aux services de base ainsi que par les détentions fréquentes auxquelles ont procédé les Forces de sécurité israéliennes. Outre ses programmes de base, l'UNRWA a fourni une aide humanitaire en offrant des possibilités de travail contre rémunération dans les camps de réfugiés. En partenariat avec le Programme alimentaire mondial, l'Office a distribué des bons d'alimentation en dehors des camps de réfugiés pour aider les familles en situation d'insécurité alimentaire et des colis alimentaires aux communautés de réfugiés bédouins vulnérables de Cisjordanie.

22. En République arabe syrienne, la persistance du conflit armé a continué d'accroître les besoins humanitaires des réfugiés de Palestine. Parmi les 560 000 réfugiés de Palestine enregistrés, environ 480 000 sont restés dans le pays. Plus de 60 % de la population enregistrée a été déplacée au moins une fois et 80 000 autres réfugiés ont été déplacés dans d'autres pays. En décembre 2014, 95 % de la population restante dépendait de l'UNRWA pour satisfaire ses besoins essentiels. Les programmes de l'UNRWA ont été adaptés aux besoins grandissants des réfugiés de Palestine. En utilisant les écoles publiques, l'UNRWA a pu poursuivre l'éducation de plus de 46 000 enfants, et 955 000 consultations individuelles ont pu être assurées par des centres de santé et antennes sanitaires. Plus de 470 000 réfugiés de Palestine ont reçu par trois fois une aide financière d'urgence. De plus, des denrées alimentaires et des produits de première nécessité ont été distribués à plus de 100 000 familles et 13 000 réfugiés de Palestine et Syriens déplacés ont été installés dans des hébergements temporaires, essentiellement dans des bâtiments de l'UNRWA réaménagés pour l'occasion. L'aide humanitaire a été rétablie à Yarmouk en 2014, quoique de manière très irrégulière, couvrant moins de 20 % des besoins alimentaires essentiels des civils et ne satisfaisant pas leurs besoins essentiels en matière de santé.

23. Les opérations de l'UNRWA au Liban ont continué de fournir des services de base et d'assurer une protection aux réfugiés de Palestine, qui sont victimes d'exclusion sociale et qui voient leurs droits bafoués. L'Office a contribué à assurer la sécurité humaine et les moyens de subsistance des réfugiés. Grâce à ses travaux de reconstruction, l'UNRWA a répondu aux besoins des résidents déplacés de Nahr el-Bared et 34 % des familles sont retournées dans le camp de réfugiés à la fin de la période considérée. En 2014, le nombre de réfugiés de Palestine en provenance de

République arabe syrienne demandant de l'aide à l'UNRWA au Liban est passé de 51 000 en janvier à 45 000 en décembre, ce qui peut s'expliquer par les nombreux mouvements transfrontaliers de certains réfugiés touchés par les nouvelles restrictions à leur encontre à la frontière libanaise. Les réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne ont continué d'être orientés vers les écoles, dispensaires et hôpitaux de l'UNRWA. En juillet, l'UNRWA a effectué une analyse de vulnérabilité, qui a montré que 97 % des réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne dépendaient de l'aide financière de l'UNRWA pour se nourrir et se loger. Les demandes des réfugiés, réclamant plus d'aide de la part de l'UNRWA, ont suscité des tensions, se traduisant par l'occupation de locaux, la fermeture d'installations et des menaces à l'encontre du personnel.

24. En Jordanie, l'UNRWA a continué de répondre aux besoins de 2,1 millions de personnes enregistrées et de 14 911 réfugiés de Palestine supplémentaires en provenance de République arabe syrienne. Les services de l'UNRWA ont continué de contribuer au développement humain des réfugiés et à la stabilité du pays. L'Office a relevé de nouveaux défis, notamment en traitant un nombre grandissant de patients atteints de maladies non contagieuses. En outre, l'UNRWA a continué de fournir une éducation de base à quelque 117 000 enfants dans ses écoles et près de 3 800 jeunes ont pu bénéficier de programmes d'enseignement supérieur et de formations techniques et professionnelles. Alors que le nombre d'arrivées de nouveaux réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne a baissé cette année, 4 000 réfugiés supplémentaires ont sollicité l'aide de l'UNRWA en 2014. Environ 185 réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne étaient encore logés dans le camp de réfugiés de Cyber City, une structure fermée, où leur liberté de mouvement et leurs moyens de subsistance sont gravement entravés. L'UNRWA a continué de fournir des services de santé et d'éducation aux réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne et, malgré des conditions difficiles, il a pu améliorer de façon significative sa programmation, en introduisant un critère de vulnérabilité pour définir les bénéficiaires des services, en remplaçant les remises d'espèces en main propre par des transferts de fonds par voie électronique et en supprimant progressivement l'aide en nature.

C. Développement organisationnel

25. Le 31 mars 2014, Filippo Grandi a achevé son mandat comme Commissaire général de l'UNRWA, après neuf années au service de l'Office. Son successeur, Pierre Krähenbühl, a été nommé par le Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies avec effet au 1^{er} avril 2014.

26. En 2014, l'Office a poursuivi la mise en œuvre des réformes approfondies de ses programmes en vue d'améliorer la planification stratégique à moyen terme, la mobilisation des ressources, la responsabilisation, ainsi que la qualité et l'efficacité des services fournis aux réfugiés de Palestine.

27. La stratégie de protection de l'UNRWA a évolué et, en 2014, la fonction de protection a été renforcée à l'échelle de l'ensemble de l'Office. Le personnel de l'UNRWA est davantage sensibilisé aux questions liées à la protection grâce à des

formations et les procédures ont été améliorées afin de mesurer les résultats des activités de protection menées par l'Office.

28. L'UNRWA a poursuivi ses efforts pour intégrer la problématique hommes-femmes ainsi que les questions de l'incapacité et de la protection à ses activités, conformément à ses obligations internationales. Il fournit un large éventail de services à 2,5 millions d'enfants réfugiés de Palestine. En 2014, il a conduit une étude sur sa stratégie en matière de protection de l'enfance. Afin de permettre à tous les réfugiés handicapés d'avoir librement accès à ses installations, l'Office a élaboré des directives en matière d'accessibilité universelle.

29. La stratégie relative aux équipes de santé familiale de l'UNRWA, grâce à laquelle les familles de réfugiés de Palestine sont soignées par un personnel médical spécialisé dans les centres de consultations de l'Office plutôt que par des médecins et des infirmiers temporaires, a été mise en place dans 99 centres de santé avant la fin de l'année 2014 et sera déployée sur l'ensemble des secteurs d'activité de l'Office d'ici à la fin de l'année 2015 (à l'exception de la République arabe syrienne). L'UNRWA a poursuivi la mise en place de politiques visant à faciliter l'accès aux services de santé pour les groupes particulièrement vulnérables de la population, tels que les personnes atteintes du VIH, les personnes handicapées, les réfugiés âgés et les femmes chefs de famille.

30. La mise en œuvre de la réforme du système éducatif s'est poursuivie, se traduisant par de nombreux progrès dans l'ensemble des secteurs d'activité. Les politiques d'éducation aux droits de l'homme et d'éducation ouverte à tous ont été mises en place dans les écoles. Une politique visant à offrir des perspectives de carrière aux enseignants a été amorcée en janvier et des groupes de soutien professionnel ont été créés dans chaque secteur d'activité à partir du mois de septembre.

31. Les réformes du programme de protection sociale de l'Office ont été appliquées en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie, pour permettre l'utilisation d'un système précis et uniforme, facilitant la sélection des bénéficiaires de l'aide alimentaire et financière et faisant en sorte que les plus vulnérables soient pris en compte.

32. L'UNRWA a terminé la première phase de lancement de son nouveau logiciel bancaire de microfinancement en ligne, système adopté par l'ensemble des opérations sur le terrain et au siège en 2014. L'UNRWA prévoit d'achever la mise en place de son programme de microfinancement d'ici à 2017, en créant une nouvelle institution de microfinancement. Les nouvelles opérations de microfinancement seront conformes à la législation sur la microfinance et aux réglementations des banques centrales et des autorités monétaires nationales de la région. Cette évolution vise à faciliter l'accès des réfugiés de Palestine et des ménages marginaux, pauvres et à faible revenu au microfinancement.

33. Depuis sa création en 2007, le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a adopté une stratégie d'aménagement urbain globale, intégrée et participative afin d'améliorer les conditions de vie des réfugiés de Palestine et le cadre bâti à l'intérieur et autour des camps de réfugiés. En 2014, le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a commencé à élaborer sa première stratégie de programme, y compris plusieurs

systèmes d'information et de gestion relatifs aux abris ainsi qu'aux installations et aux camps de réfugiés de l'UNRWA.

34. En octobre 2014, l'UNRWA a reporté au mois d'avril 2015 la mise en service de son nouveau progiciel de gestion intégré nommé REACH, qui devait avoir lieu en janvier. Les travaux se sont poursuivis comme prévu, ce qui permettra de lancer le système REACH en minimisant les risques.

35. En 2014, l'UNRWA a également renforcé son action en matière de déontologie, d'audits, d'évaluations et d'investigations. La fonction de déontologie a été soumise à une analyse externe et sa stratégie a été revue, lui permettant ainsi d'atteindre 80 % du personnel grâce à sa formation en ligne. Quatorze rapports d'audit interne ont été établis. Quatre évaluations ont été réalisées, améliorant la stratégie de planification à moyen terme et assurant l'efficacité de l'aide financière d'urgence en République arabe syrienne. Les bureaux régionaux ont reçu de l'aide pour mener des investigations et pour créer des comités de tri des dossiers. En outre, une ligne directe réservée aux investigations a été mise en place.

36. L'élaboration de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 s'est poursuivie en 2014. Elle a donné lieu à des consultations approfondies avec les donateurs, les autorités des pays hôtes et plusieurs centaines de membres du personnel œuvrant au siège ou sur le terrain. Le projet final de la stratégie a été approuvé par la Commission consultative en novembre 2014. La vision stratégique de l'UNRWA ainsi que les objectifs visés pour ses programmes et ses opérations pour la période 2016-2021 sont présentés dans la stratégie, le but étant d'optimiser l'utilisation des ressources et l'efficacité des opérations de l'Office qui visent à aider les réfugiés. La stratégie s'accompagnera d'un cadre de suivi, qui devrait être achevé en 2015, pour garantir la responsabilisation et suivre les progrès accomplis par rapport aux engagements pris.

37. En 2014, l'UNRWA a continué de renforcer ses systèmes de gestion axée sur les résultats et de gestion du risque institutionnel. En 2014, il a conçu un cadre de planification pour l'Office qui prendra effet en 2016 pour appuyer la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021. L'UNRWA continuera de suivre le cycle de planification stratégique sur six ans pour renforcer la stabilité et pour lui permettre de prévoir une action appropriée répondant aux besoins des réfugiés de Palestine en matière de développement humain et d'aide humanitaire. Pour chaque secteur d'activité, l'Office élaborera un plan stratégique pour la période 2016-2021. Ceux-ci seront mis en place par l'intermédiaire des plans d'opérations annuels. L'UNRWA poursuivra ses efforts en vue de mettre progressivement en place une approche plus harmonieuse des cycles de planification et des cadres de suivi exposés dans le projet de cadre stratégique pour la période 2014-2015 et dans l'examen quadriennal complet des activités opérationnelles de développement du système des Nations Unies.

D. Questions juridiques

Personnel de l'Office

38. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de mouvement du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment en bouclant la Cisjordanie

et la bande de Gaza, en interdisant aux fonctionnaires recrutés sur le plan local ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est, et en leur imposant des formalités contraignantes pour l'obtention de permis d'entrer en Israël et dans Jérusalem-Est. À maintes occasions, les permis d'entrée ont été refusés bien que les procédures aient été respectées. Les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés au personnel de l'Office qui en avait besoin dans 19 % des cas (soit 106 personnes), souvent sans qu'un motif soit donné.

39. 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 était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures restreignent notamment la circulation des fonctionnaires internationaux en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes.

40. Les procédures en place au point de passage d'Erez ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'exiger la fouille de chaque véhicule de l'ONU, sauf quand l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies et possédait un visa diplomatique ou que son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes et mise à jour pendant la période considérée. Les restrictions de l'horaire d'ouverture du point de passage d'Erez, indiquées dans le rapport précédent, ont été maintenues. À différents points d'entrée situés en Cisjordanie, y compris pour l'entrée dans Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 61 reprises qu'un véhicule de l'Office soit fouillé. Bien que dans la plupart des cas une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, ces fouilles ont été effectuées en 12 occasions. L'UNRWA a protesté contre ces violations de l'immunité dont jouit l'Organisation.

41. Les restrictions susmentionnées sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, les résolutions des Nations Unies relatives à la question et l'Accord Comay-Micheltmore 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.

42. 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.

43. 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 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.

44. En Cisjordanie, les efforts de coordination avec les officiers de liaison militaire israéliens se sont poursuivis. 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 2014, les restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie ont entraîné la perte de 240 journées de travail. 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'armistice de 1949, en particulier dans la zone de Bartaa et dans trois localités voisines de Qalqilya. Depuis le 16 septembre 2014, les autorités israéliennes insistent pour que les camions de l'Office et des autres organismes des Nations Unies passent par certains postes de contrôle commercial pour entrer dans Jérusalem, au lieu de passer par les points de contrôle tenus par la police des frontières israélienne.

45. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local doivent demander un permis aux autorités israéliennes pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. En 2014, sur 900 demandes de permis, 739 (soit 82 %) ont été approuvées. Par rapport à 2013, le nombre de demandes de permis a augmenté d'environ 50 %, tandis que le pourcentage global de celles rejetées est passé de 11 % à 18 %.

46. Pendant la période considérée, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et la bande de Gaza a été ouvert au public pendant 143 jours sur les 365 prévus. Compte tenu des problèmes de sécurité dans le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel en voyage en mission d'emprunter le passage de Rafah. Sept fonctionnaires ont été autorisés à franchir le point de passage en septembre 2014 quand ces restrictions ont été temporairement levées.

47. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions à la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. En 2014, aucune restriction notable à la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'UNRWA par les gouvernements jordanien ou palestinien.

48. Onze membres du personnel de l'UNRWA ont été tués par suite des hostilités dont la bande de Gaza a été le théâtre en juillet et août 2014.

49. En République arabe syrienne, le conflit armé a continué de se propager, les forces gouvernementales syriennes et les différents groupes armés de l'opposition s'affrontant un peu partout dans le pays, ce qui a créé une insécurité généralisée qui a entravé la liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire. Dans le contexte de ce conflit, quatre fonctionnaires ont été tués et onze ont été blessés dans des fusillades ou des bombardements en 2014. De nombreux postes de contrôle sont restés en place, notamment à Damas et dans ses alentours. À certains de ces postes, des véhicules de l'Office ont été fouillés en violation de l'immunité de l'Organisation. Sur les 55 demandes de visas de résident ou de visiteur (demandes de renouvellement comprises) qu'a présentées l'Office pour son personnel recruté sur le plan international, trois ont été refusées.

50. Fin 2014, 24 fonctionnaires étaient détenus, dont 10 le seraient par les autorités syriennes ou d'autres parties en Syrie, 6 par les autorités israéliennes, 1 par les autorités palestiniennes et 1 par les autorités de facto de la bande de Gaza, 1 par les autorités jordaniennes et 5 par les autorités égyptiennes. Malgré les demandes présentées par l'Office conformément à la résolution 36/232 de

l'Assemblée générale, les autorités syriennes et égyptiennes n'ont pas laissé ses représentants rendre visite à son personnel détenu. Les autorités syriennes ont expliqué les raisons pour lesquelles elles détenaient des employés de l'UNRWA. Pendant la période considérée, les autorités israéliennes n'ont pas laissé les représentants de l'Office rendre visite à ses employés détenus ni ne l'ont informé des motifs de leur détention. Fin 2014, les autorités palestiniennes ont laissé les représentants de l'Office rendre visite aux employés détenus et l'ont informé des motifs de leur détention. Les autorités jordaniennes ont expliqué les raisons pour lesquelles elles détenaient un membre du personnel de l'UNRWA.

Services et locaux de l'Office

51. 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 691 135 dollars en 2014. 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. Le poste de Kerem Shalom est resté le seul point de passage pour les importations de l'UNRWA dans la bande de Gaza, comme indiqué dans le précédent rapport annuel. Il a été fermé aux importations pendant 17 jours sur les 233 jours ouvrables programmés (soit 7,2 %). Le fait que le point de passage de Karni soit resté fermé et la nécessité de palettiser toutes les marchandises qui se trouvaient dans les conteneurs ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de surestarie, de transport et de palettisation de l'ordre de 7,42 millions de dollars, dont environ 2,2 millions de dollars pour la palettisation. Les frais additionnels directement imputables aux hostilités qui ont eu lieu dans la bande de Gaza en juillet et août 2014 se sont élevés au total à quelque 2,1 millions de dollars pour la période juillet-décembre 2014.

52. Compte tenu du nouveau cadre défini d'un commun accord par Israël et l'ONU le 4 décembre 2013, des conditions plus strictes ont été imposées à l'UNRWA en ce qui concerne le contrôle des matériaux de construction. Il a été demandé à l'Office de recruter un agent supplémentaire sur le plan international et des ingénieurs et agents de sécurité sur le plan local afin de répondre aux nouvelles exigences en matière de contrôle journalier. Il lui a été demandé en outre de fournir des documents supplémentaires à l'Administration israélienne de coordination et de liaison à Gaza et au Coordonnateur des activités gouvernementales dans les territoires afin de faciliter le contrôle israélien des projets de construction. Durant la seule année 2014, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques générée par les exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté plus de 7,5 millions de dollars, ce qui équivaut au coût de construction de quatre écoles de l'UNRWA ou à la distribution de produits alimentaires à 868 000 bénéficiaires pendant cinq semaines. Les 7,5 millions de dollars ne tiennent pas compte de l'inflation ni de l'assistance financière pour des abris provisoires versée par l'Office aux personnes qui attendent d'être relogées.

53. Avant les hostilités qui ont embrasé la bande de Gaza en juillet et août 2014, l'UNRWA avait été engagé dans un long et difficile processus afin d'obtenir d'Israël qu'il confirme son accord à des projets de construction déjà approuvés. Jusqu'en juin 2014, bien que l'Office ait reçu confirmation pour 27 projets précédemment approuvés, un seul nouveau projet a été approuvé. Après les hostilités de juillet et

août 2014, tous les projets en attente d'approbation (5) ou de confirmation (4) et 23 nouveaux projets de l'UNRWA ont été approuvés.

54. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes 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, 15 envois destinés à la Cisjordanie étaient toujours retenus, la durée de rétention de chaque envoi allant de trois à cinq ans. Le coût total du stockage concernant les envois retenus a dépassé 123 500 dollars pour la période considérée. À la fin de cette période, aucune solution n'avait été trouvée.

55. Le programme des fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations s'est poursuivi en Cisjordanie, au Liban et dans la bande de Gaza. Durant les hostilités de juillet et août 2014, les conditions de sécurité n'ont pas permis de le mettre pleinement en œuvre dans la bande de Gaza. Ce programme s'est révélé très utile pour préserver la neutralité de l'ONU avant tout; inspecter les installations de l'UNRWA; 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 ou de sécurité israéliennes; appuyer la mise en œuvre des programmes et initiatives de l'Office; assurer le suivi des questions de sécurité liées à la situation humanitaire de la population palestinienne, ainsi que pour rassembler des données sur ces questions et intervenir au niveau opérationnel; et assurer une certaine protection aux réfugiés de Palestine, y compris en leur fournissant une assistance juridique au Liban, s'agissant en particulier des réfugiés venant de République arabe syrienne. Les fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations soutiennent activement la mise en œuvre des projets de réforme au Liban. Leur principal objectif est de contribuer à ce que les services fournis aux réfugiés soient de meilleure qualité et soient fournis d'une manière équitable, non discriminatoire et neutre. Par ailleurs, ils recensent systématiquement les besoins de protection et cherchent les moyens d'y répondre. Ils jouent un rôle important dans la prise en compte généralisée des normes de protection dans tous les services de l'Office. Pendant la période considérée, les fonctionnaires chargés de l'appui aux opérations ont commencé à mettre en place un programme en Jordanie.

56. 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, sans autorisation ou concertation préalables. En au moins 50 occasions, les locaux de l'Office ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades cataplexiantes, de l'eau pestilentielle, des balles de plastique ou des balles réelles tirées par les forces israéliennes; un membre du personnel et trois bénéficiaires de l'Office ont été blessés et des membres du personnel ainsi que des bénéficiaires ont souffert de l'inhalation de gaz lacrymogène. Dans la bande de Gaza, quelque 184 manifestations ont été organisées par des bénéficiaires et d'autres organisations, obligeant l'Office à fermer ses bureaux. C'est l'annonce des résultats de l'enquête sur la pauvreté qui a essentiellement déclenché les manifestations qui ont eu lieu début 2014. À partir d'août 2014, les manifestations

ont surtout été liées au processus de relèvement et de reconstruction après les hostilités de juillet et août dans la bande de Gaza. Au 31 décembre 2014, l'UNRWA gérait dans la bande de Gaza 18 centres collectifs (abris d'urgence situés dans les bâtiments des écoles de l'UNRWA) où un hébergement, un abri et des produits alimentaires et autres ont été fournis à environ 18 861 personnes déplacées.

57. Au cours des hostilités qui ont eu lieu en juillet et août 2014 dans la bande de Gaza, quelque 118 installations de l'UNRWA ont été indirectement ou directement endommagées en raison du conflit. Le 1^{er} août 2014, l'Organisation des Nations Unies a informé Israël que celui-ci ayant interdit l'accès à certains secteurs et annoncé des évacuations, elle ne pourrait plus accéder à ses locaux situés dans les zones concernées, mais qu'elle attendait des parties qu'elles respectent et fassent respecter l'inviolabilité des locaux en question.

58. En dépit des mécanismes de coordination plus efficaces mis en place, à sept occasions distinctes, des écoles de l'UNRWA – dont six désignées et activement utilisées comme abris d'urgence et un abri évacué – dont les positions exactes avaient été signalées aux autorités israéliennes ont été touchées directement ou indirectement par des obus ou d'autres munitions israéliens. Au cours des trois incidents les plus odieux, des personnes ont été tuées ou blessées. Un membre du personnel de l'UNRWA et deux autres employés ont été tués au cours de deux incidents. Le 10 novembre 2014, le Secrétaire général a annoncé la constitution d'une commission du Siège de l'Organisation des Nations Unies chargée d'enquêter sur les sept incidents, entre autres. Le tableau ci-après contient une description détaillée des sept incidents et indique le nombre de morts et de blessés dans les installations de l'UNRWA concernées.

Incidents liés à l'Office

<i>Incidents ayant fait l'objet d'une enquête</i>	<i>Nombre de morts dans les installations de l'Office</i>
Blessures et dégâts survenus à l'école préparatoire pour filles « A/B », gérée par l'Office à Maghazi, les 21 et 22 juillet 2014	0 décès; 2 blessés
Blessures et dégâts survenus à l'école préparatoire pour filles « C », gérée par l'Office à Deir el-Balah, le 23 juillet 2014	0 décès; 3 blessés
Décès, blessures et dégâts survenus à l'école élémentaire mixte « A » et « D », gérée par l'Office à Beit Hanoun, le 24 juillet 2014	Entre 12 et 14 personnes tuées; 93 blessés
Blessures et dégâts survenus à l'école préparatoire pour filles « B » de Zaitoun, les 28 et 29 juillet 2014	0 décès; 7 blessés
Décès, blessures et dégâts survenus à l'école élémentaire pour filles « A » et « B », gérée par l'Office à Jabalia, le 30 juillet 2014	Entre 17 et 18 personnes tuées, dont 2 membres du personnel de l'UNRWA; 99 blessés

<i>Incidents ayant fait l'objet d'une enquête</i>	<i>Nombre de morts dans les installations de l'Office</i>
Décès, blessures et dégâts survenus à l'école préparatoire pour garçons « A », gérée par l'Office à Rafah, et/ou dans les environs immédiats, le 3 août 2014	15 tués; entre 25 et 30 blessés
Total	Au moins 44 personnes tuées; au moins 227 blessées

59. Outre les incidents susmentionnés, vers le 28 juillet 2014, un bâtiment scolaire de l'école élémentaire mixte « A » et « B » a été démoli au bulldozer par les Forces de défense israéliennes et un autre bâtiment a été endommagé par un projectile israélien. La commission d'enquête établie par le Secrétaire général a mené une enquête sur cet incident. Pendant cette période de conflit, des armes ou composés d'armes ont été déposés dans trois sites inoccupés de l'UNRWA dans la bande de Gaza par des groupes armés de militants palestiniens. À la suite de la découverte de ces composants lors d'une inspection, l'Office a alerté toutes les parties concernées de leur présence et condamné vigoureusement et activement le dépôt d'armes dans ses écoles comme constituant une violation du droit international, il a en outre diligenté une enquête interne. La commission d'enquête établie par le Secrétaire général a mené une enquête sur ces incidents. Conjointement avec des partenaires des Nations Unies, il s'est employé à améliorer les procédures destinées à empêcher de telles violations de son inviolabilité, sans compromettre la sécurité du personnel ou d'autres civils, notamment de ses bénéficiaires.

60. Pendant et après les hostilités, l'Office a diligenté des enquêtes et recueilli des informations sur des incidents précis au cours desquels ses installations ont été touchées, en violation des dispositions sur l'inviolabilité des locaux des Nations Unies. Le Commissaire général a présenté des informations sur ces incidents au Conseil de sécurité et à l'Assemblée générale lors de séances d'information, tenues respectivement le 31 juillet et le 7 août 2014. Au cours de la période considérée, l'Office a collaboré avec la commission d'enquête établie par le Secrétaire général et avec la Commission d'enquête créée par le Conseil des droits de l'homme. Il a pris part à la session extraordinaire du Conseil des droits de l'homme, tenue le 23 juillet 2014, ainsi qu'à la Conférence des Hautes Parties contractantes à la quatrième Convention de Genève, réunie le 17 décembre 2014. Il a présenté un exposé au Comité des droits de l'homme le 10 octobre 2014.

61. Les Forces de défense israéliennes ont mis en place un mécanisme d'établissement et d'appréciation des faits au sein de leur état-major en vue d'examiner les incidents exceptionnels qui se sont produits au cours des hostilités et de fournir des informations pertinentes à l'Avocat général des armées israélien, de sorte qu'il puisse décider si des enquêtes pénales devraient ou non être ouvertes. À la fin de la période considérée, des enquêtes étaient en cours et des contacts avaient été établis entre l'UNRWA et le mécanisme israélien pertinent.

62. En Cisjordanie, des installations de l'Office ont été abusivement utilisées à trois reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des dirigeants palestiniens, des factions de l'Organisation de libération de la Palestine (OLP), des membres des comités de services des camps de l'OLP, ou d'autres acteurs ont pris part. En outre, des membres des comités de services des

camps de l'OLP, des factions de l'OLP et/ou des municipalités et des conseils de village de l'Autorité palestinienne ont fermé les installations de l'Office ou interrompu le travail de ses employés en 29 occasions, parfois pour plus d'un mois, dans le cadre de mouvements de protestation contre les changements apportés à la programmation de l'Office.

63. En République arabe syrienne, en raison du conflit, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars environ, selon des estimations provisoires. Depuis 2011, au moins 48 des 180 installations de l'Office ont été endommagées ou détruites, et 22 véhicules ont été endommagés, détruits ou volés par les parties au conflit. Pendant la période considérée, neuf installations de l'Office ont été endommagées par des tirs : trois dans la province de Damas, trois dans la province de Deraa et trois dans la province d'Alep. Les dommages causés et l'absence d'accès sûr aux installations de l'Office ont rendu plus difficile encore l'accès des réfugiés de Palestine à des services essentiels.

64. En République arabe syrienne, l'Office a été informé à plusieurs reprises au cours de l'année que des individus armés auraient pénétré temporairement dans ses installations, notamment dans les camps de Yarmouk, d'Hajr el Assouad, de Deraa et d'Ein el-Tal. Il n'a pas été en mesure de vérifier ces informations car les conditions de sécurité ne lui ont pas permis d'accéder à ces installations. Malgré des protestations, le service d'assainissement de l'Office du camp de Khan Danoun a continué à être utilisé par les autorités du poste de contrôle voisin. En République arabe syrienne, des individus armés se sont emparés de quantités réduites de matériel et de denrées humanitaires de l'Office, généralement au cours de leur acheminement vers les réfugiés de Palestine. Ces incidents ont été peu fréquents et le total des pertes est demeuré largement en deçà de 1 % de la valeur de l'aide humanitaire distribuée.

65. Au Liban, il y a eu, au cours de l'année, 150 jours de fermeture des installations de l'Office, principalement en raison de manifestations de bénéficiaires mécontents, mais aussi de troubles civils et de combats armés entre factions. L'Office œuvre, avec la communauté locale, à réduire au minimum la fermeture d'installations essentielles, telles que les écoles. En Jordanie, l'Office a dans un cas empêché la tenue d'une manifestation politique dans ses installations et dans un autre les autorités policières ont appréhendé un individu dans ses locaux.

Questions diverses

66. En août 2013, l'Office et le Ministère des finances palestinien sont parvenus à un accord sur de nouvelles procédures pour que l'Office bénéficie de l'exonération de la taxe sur la valeur ajoutée et sur l'exonération de cette taxe à Gaza. Des arriérés, se montant à 90,9 millions de dollars, dus à l'Office pour des achats de biens et de services destinés à la Cisjordanie et à Gaza, devaient lui être remboursés au titre de la taxe sur la valeur ajoutée non remboursée avant la conclusion de ces accords. La taxe sur la valeur ajoutée due pour l'exercice 2014 se montait à 6,76 millions de dollars, ce qui portait la somme totale due à 97,7 millions de dollars environ au 31 décembre 2014.

67. 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'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République

arabe syrienne. En 2014, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 32 608 dollars.

68. Le 15 février 2012, près de 74 000 dollars ont été saisis sur le compte HSBC de l'Office en Jordanie sur ordre des autorités jordaniennes. Malgré les nombreuses demandes et démarches faites auprès du Gouvernement avant et après la saisie des fonds, ceux-ci n'avaient pas été restitués à la fin de la période considérée.

69. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, d'un montant de 680 000 dollars, n'ont pas été restitués.

70. L'Office a continué à éprouver des difficultés à obtenir auprès du département des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douane et autres taxes gouvernementales sur l'importation de véhicules destinés à un usage officiel. L'Office estime que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention de 1946 et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes, qui exemptent les importations de toute restriction. La Jordanie a expliqué qu'il s'agissait de redevances pour services rendus. Depuis 2012, le département du Ministère des finances jordanien chargé de la délivrance des permis de conduire et des immatriculations exige de l'Office qu'il s'acquitte des frais liés au contrôle technique et à la délivrance des 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. Toutefois, en l'absence de toute réponse du Gouvernement, il a acquitté les frais liés au contrôle technique et à la délivrance des cartes grises, non sans formuler de protestation. Il a également dû faire face à des retards concernant l'obtention de permis de construire pour ses installations.

71. L'Office a continué à contester le versement de la somme de 141,22 millions de dollars réclamée par le Gouvernement libanais pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps au Liban.

72. S'agissant du système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'UNRWA, créé le 1^{er} juin 2010, fonctionne en permanence et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. Pendant la période considérée, il a rendu 54 jugements et 129 ordonnances, et classé 67 affaires. À la fin de la période considérée, 66 affaires étaient pendantes, parmi lesquelles 63 introduites par des membres du personnel recruté sur le plan régional et 2 à la suite d'un renvoi du Tribunal d'appel des Nations Unies. Quatorze recours étaient également pendants devant ce dernier.

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

73. 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 décrit dans le rapport présenté en 2008 par le Commissaire général³.

74. Pour ce qui est de la situation au Liban concernant le droit au travail, telle que présentée dans les rapports précédents, aucune évolution significative n'a été enregistrée pendant la période considérée et les réfugiés de Palestine continuent à se

³ Voir A/64/13, par. 52 à 55.

voir interdire l'exercice de plusieurs professions libérales, ainsi qu'imposer des restrictions concernant leur droit de posséder et d'hériter de biens au Liban.

75. S'agissant de la situation en Jordanie telle que présentée dans les rapports précédents⁴, les réfugiés de Palestine provenant de République arabe syrienne ont continué de faire l'objet de restrictions discriminatoires et de mesures de refoulement. Contrairement à d'autres réfugiés fuyant le conflit en République arabe syrienne, ils ont eu des difficultés à accéder aux tribunaux et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil, telles que la délivrance de certificats de naissance, ainsi qu'à des emplois et aux services de base élémentaires. Certains continuent d'être retenus dans une installation distincte et sont soumis à davantage de restrictions concernant leur circulation en dehors de l'installation que les syriens retenus dans des installations semblables.

E. Situation financière

76. À l'exception des 150 postes soumis à un recrutement international qui sont financés par l'Assemblée générale dans le cadre du budget ordinaire de l'ONU, les opérations de l'UNRWA sont financées par les contributions volontaires des donateurs. Les fonds de l'Office proviennent de trois sources principales : a) un Fonds général destiné à appuyer les activités essentielles de l'Office (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours et de services sociaux, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui; b) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps visant à améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables; et c) des fonds recueillis en réponse aux appels d'urgence pour des interventions humanitaires.

77. L'UNRWA a considérablement élargi sa base de donateurs, resserré ses liens avec les donateurs arabes, mobilisé de nouveaux partenaires privés, accru sa présence sur les marchés émergents et renforcé ses relations avec ses donateurs traditionnels. En 2014, l'action de mobilisation des ressources menée par l'Office a donné de bons résultats dans l'ensemble, avec une contribution annoncée s'élevant à 1,3 milliard de dollars au total, contre 1,2 milliard en 2013. Les donateurs arabes ont participé de façon significative à l'enveloppe budgétaire, avec une contribution totale annoncée de 218,5 millions de dollars en 2014. Les contributions de la part des donateurs arabes privés ont presque doublé pour atteindre 4,5 % (près de 60 millions de dollars) en 2014, alors que le total des recettes provenant des autres partenaires privés a triplé, s'élevant ainsi à 2,5 % en 2014 (33,5 millions de dollars).

78. Dans le même temps, les besoins ont fortement augmenté du fait de la poursuite du conflit en République arabe syrienne et des hostilités qui ont secoué Gaza cet été. Dans le cadre de son appel d'urgence pour la Syrie en 2014, l'UNRWA a sollicité 417,4 millions de dollars. De nombreux donateurs ont répondu généreusement à l'appel, en finançant 52 % avant le 31 décembre 2014. Dans le Territoire palestinien occupé, l'Office a continué de fournir une aide humanitaire de

⁴ Les Palestiniens n'ont pas accès à la Jordanie depuis qu'en 2012, les autorités jordaniennes ont rendu l'entrée sur le territoire plus difficile pour les réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne, avant d'officialiser ces mesures en janvier 2013.

base grâce à un appel d'urgence de 300 millions de dollars, qui était financé à hauteur de 43,2 % à la fin de l'année. Après le conflit à Gaza, l'UNRWA a lancé un appel éclair visant à réunir 295,4 millions de dollars, dont 161,9 millions (54,8 %) ont été versés avant la fin de l'année.

79. D'après les états financiers non vérifiés, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé, en 2014, à 1,3 milliard de dollars. Les activités imputées sur le budget ordinaire ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 669,7 millions de dollars, soit 52,1 % 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 %, 18,3 % et 25,1 %. L'éducation est demeurée le plus important programme financé par le fonds général, les dépenses à ce titre atteignant 401,0 millions de dollars (59,7 % du montant total des dépenses imputées sur le budget ordinaire).

80. Faute de fonds suffisants, l'Office a été forcé de mettre en place des mesures d'austérité, en réduisant notamment les dépenses liées aux voyages et en suspendant les dépenses d'équipement (y compris le remplacement des technologies de l'information, des véhicules et du matériel) et les dépenses liées à l'entretien des bâtiments.

Tableau 1
Dépenses effectives par secteur d'activité et programme, 2014
 (En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		Total	
	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Montant</i>	<i>Pourcentage</i>	Montant	Pourcentage
Fonds général														
Éducation	172 584	25,8	96 492	14,4	45 927	6,9	18 695	2,8	65 023	9,7	2 277	0,3	400 998	59,9
Santé	23 789	3,6	24 672	3,7	20 407	3,0	4 466	0,7	31 287	4,7	767	0,1	105 388	15,7
Infrastructures	4 317	0,6	501	0,1	5 260	0,8	962	0,1	1 087	0,2	1 487	0,2	13 614	2,0
Secours et services sociaux	11 045	1,6	6 776	1,0	8 999	1,3	2 880	0,4	7 632	1,1	1 245	0,2	38 577	5,8
Services administratifs et d'appui	21 158	3,2	9 710	1,4	11 156	1,7	5 323	0,8	17 986	2,7	45 824	6,8	111 157	16,6
Total	232 893	34,8	138 151	20,6	91 749	13,7	32 326	4,8	123 015	18,4	51 600	7,7	669 734	100,0
Ensemble des sources de financement														
Programme d'éducation	197 364	15,1	99 803	7,6	57 580	4,4	36 180	2,8	72 464	5,5	3 776	0,3	467 167	35,6
Programme de santé	33 369	2,5	25 595	2,0	29 983	2,3	12 116	0,9	35 756	2,7	1 479	0,1	138 298	10,5
Programme d'amélioration de l'infrastructure et des camps	6 445	0,5	501	0,0	12 576	1,0	1 890	0,1	3 238	0,2	1 605	0,1	26 255	2,0
Programme de secours et de services sociaux	210 241	16,0	19 173	1,5	91 620	7,0	137 751	10,5	25 501	1,9	1 528	0,1	485 814	37,0
Programme des services administratifs et d'appui	68 436	5,2	10 295	0,8	18 172	1,4	21 951	1,7	24 966	1,9	49 937	3,8	193 757	14,8
Total	515 855	39,3	155 367	11,8	209 931	16,0	209 888	16,0	161 925	12,3	58 325	4,4	1 311 291	100,0

Tableau 2
Dépenses effectives par objectif stratégique
(En milliers de dollars des États-Unis)

	Gaza		Jordanie		Liban		République arabe syrienne		Cisjordanie		Siège		Total	
	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage	Montant	Pourcentage
Fonds général														
Vivre longtemps et en bonne santé	22 996	3,4	24 672	3,7	25 122	3,8	5 191	0,8	31 293	4,7	1 562	0,2	110 836	16,5
Acquérir des connaissances et des compétences	168 149	25,1	90 143	13,5	42 126	6,3	17 360	2,6	58 523	8,7	2 242	0,3	378 543	56,5
Avoir un niveau de vie décent	19 414	2,9	12 151	1,8	12 431	1,9	3 311	0,5	13 353	2,0	1 719	0,3	62 379	9,3
Jouer pleinement de tous les droits de l'homme	1 389	0,2	973	0,1	373	0,1	748	0,1	833	0,1	254	0,0	4 570	0,7
Efficacité administrative et opérationnelle	20 945	3,1	10 212	1,5	11 697	1,7	5 716	0,9	19 013	2,8	45 823	6,8	113 406	16,9
Total	232 893	34,8	138 151	20,6	91 749	13,7	32 326	4,8	123 015	18,4	51 600	7,7	669 734	100,0
Ensemble des sources de financement														
Vivre longtemps et en bonne santé	31 738	2,4	25 595	2,0	38 143	2,9	13 113	1,0	38 490	2,9	2 274	0,2	149 353	11,4
Acquérir des connaissances et des compétences	197 562	15,1	93 265	7,1	51 023	3,9	33 449	2,6	61 425	4,7	3 520	0,3	440 244	33,6
Avoir un niveau de vie décent	226 963	17,3	23 960	1,8	98 487	7,5	131 113	10,0	36 256	2,8	2 042	0,2	518 821	39,6
Jouer pleinement de tous les droits de l'homme	4 717	0,4	1 764	0,1	466	0,0	9 146	0,7	2 650	0,2	553	0,0	19 296	1,5
Efficacité administrative et opérationnelle	54 876	4,2	10 785	0,8	21 812	1,7	23 067	1,8	23 103	1,8	49 936	3,8	183 579	14,0
Total	515 856	39,3	155 369	11,8	209 931	16,0	209 888	16,0	161 924	12,3	58 325	4,4	1 311 293	100,0

Figure I
Dépenses effectives par programme et secteur d'activité
(ensemble des sources de financement)

(En dollars des États-Unis)

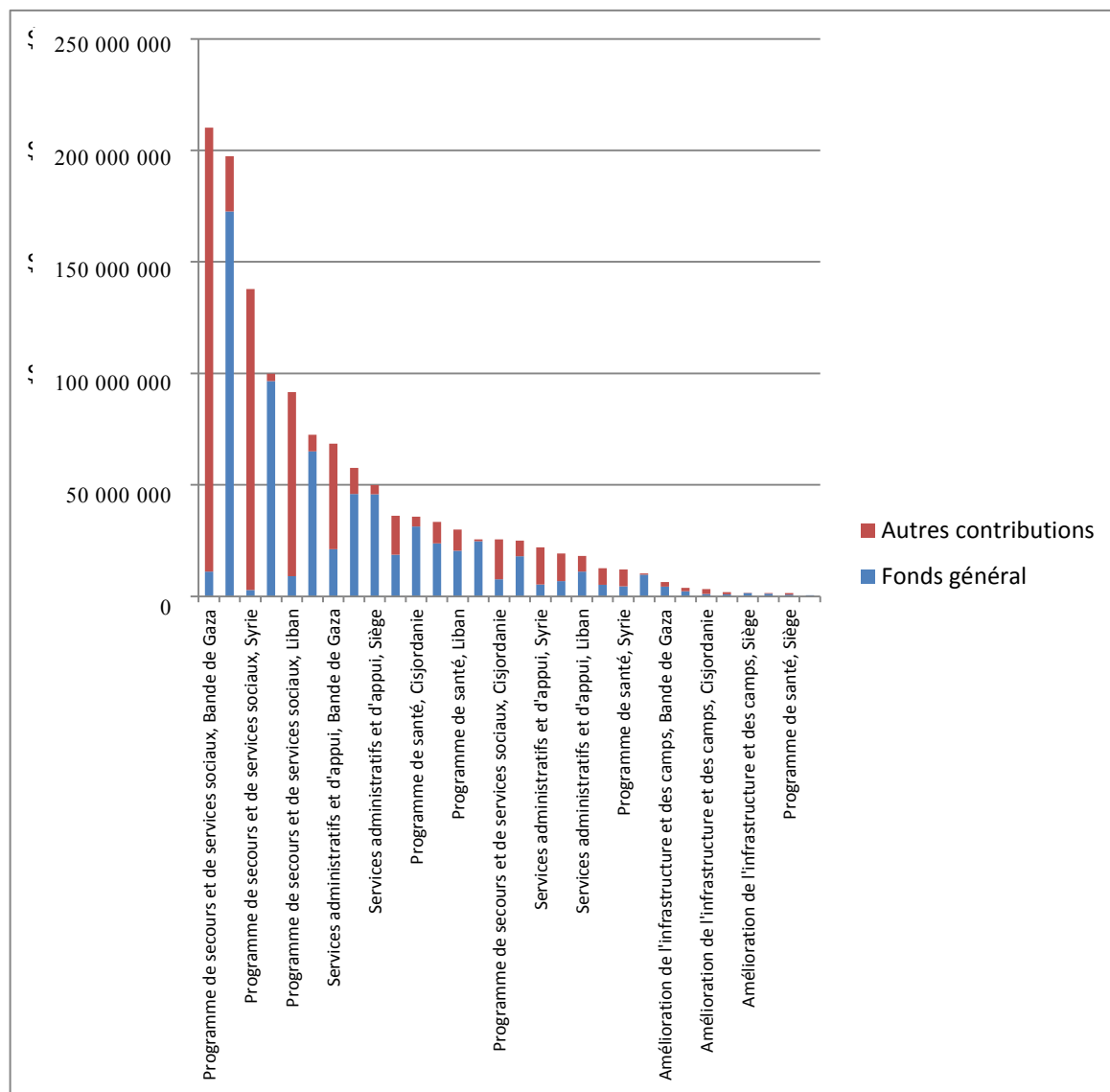
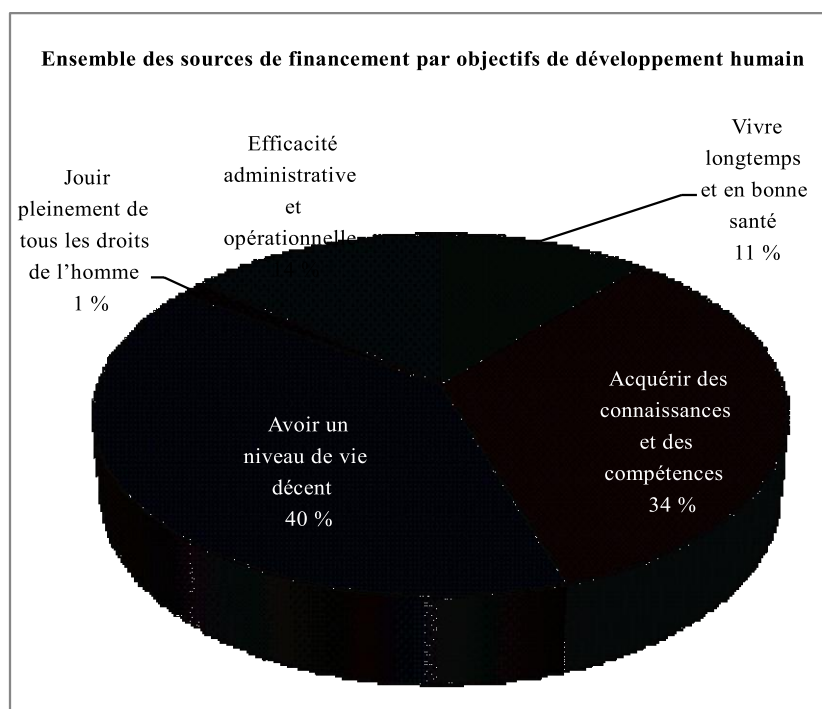
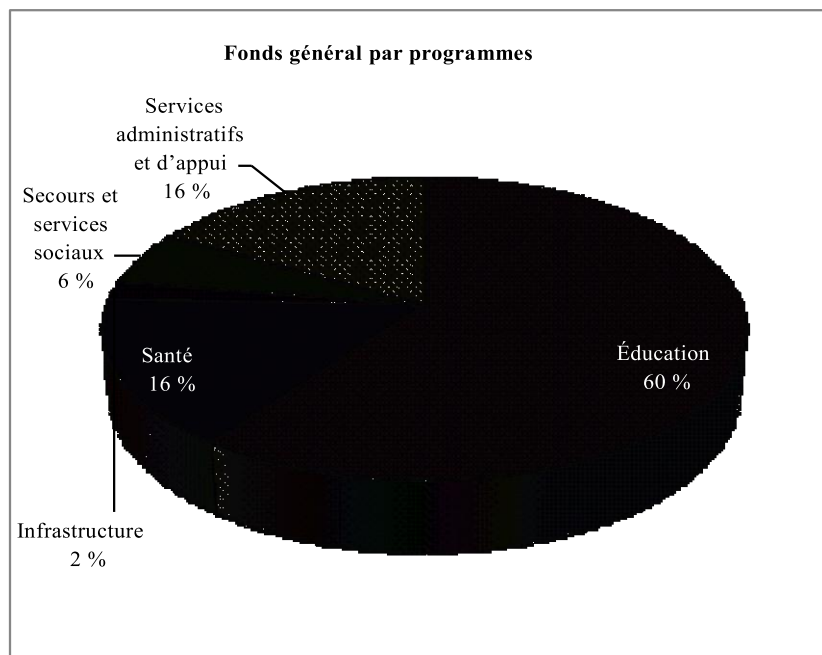
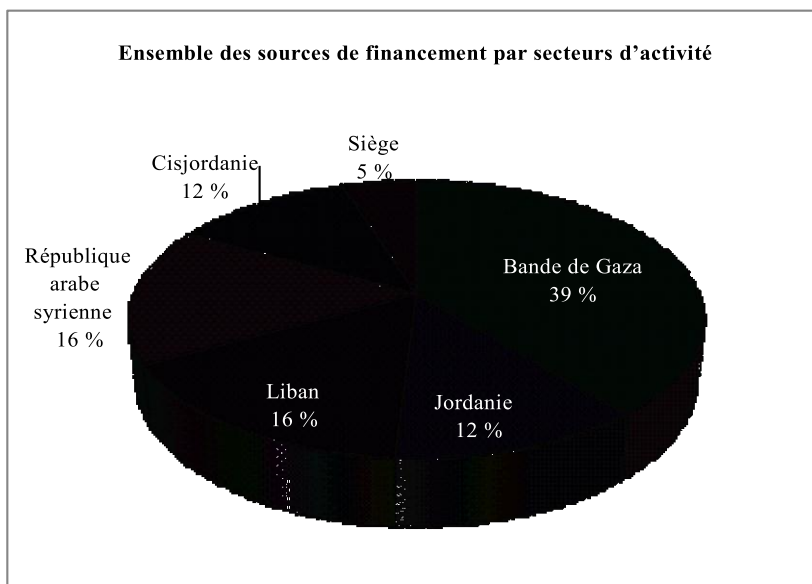
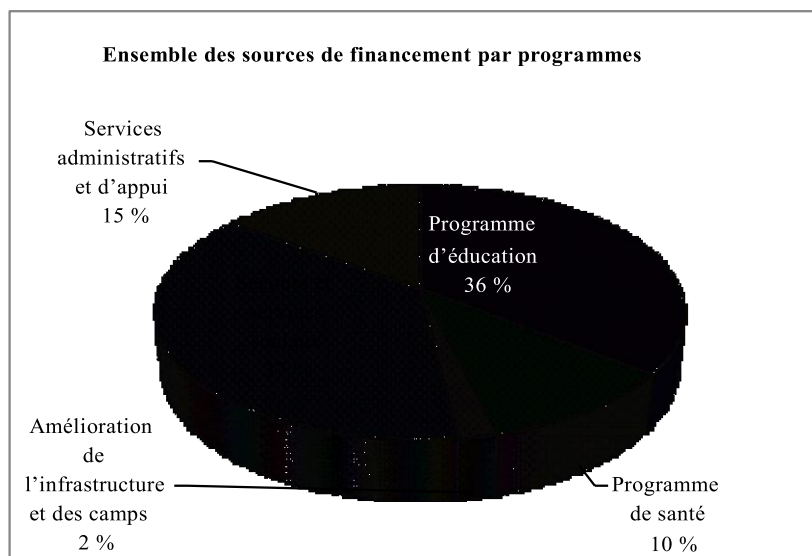


Figure II
**Dépenses effectives par secteur d'activité, programme
 et objectif stratégique**





Chapitre II

Priorités des bureaux de secteur

A. Bande de Gaza

81. En 2014, l'UNRWA a fait de l'aide humanitaire une priorité en apportant son soutien à des milliers de réfugiés déplacés à Gaza, notamment en réparant et en reconstruisant les habitations endommagées. La protection de l'enfance a constitué une autre préoccupation essentielle pendant et après le conflit. En moyenne, plus de 10 enfants palestiniens ont été tués à Gaza chaque jour pendant les hostilités. Au plus fort de la crise qui a touché les déplacés, près de 150 000 enfants se sont réfugiés dans les abris de l'UNRWA. L'insécurité alimentaire à Gaza résulte davantage d'une impossibilité à s'approvisionner en nourriture pour des raisons économiques que d'une carence en produits alimentaires. La pauvreté généralisée, due au niveau élevé du chômage, aux faibles salaires et aux prix élevés des produits alimentaires, est une conséquence directe du blocus. La poursuite du programme d'aide alimentaire, dont ont bénéficié 868 000 personnes, a constitué une autre priorité humanitaire majeure. Le secteur des technologies est le seul à ne pas avoir souffert du blocus et, en 2014, l'UNRWA a obtenu l'appui des donateurs pour l'entreprise sociale Gaza Gateway, qui allie formation professionnelle et prestation de services pour renforcer l'employabilité des jeunes diplômés et qui trouve de nouveaux acheteurs pour l'industrie gazaouie des technologies de l'information et des communications. Enfin, assurer l'éducation des 240 000 élèves de l'UNRWA dans 252 écoles à Gaza est resté primordial. Cependant, 90 % des écoles ont continué de fonctionner sur la base d'un système des classes alternées.

B. Cisjordanie

82. Outre le programme de protection sociale dont ont bénéficié 36 129 ménages de réfugiés, les interventions humanitaires ont permis de venir en aide à 13 200 ménages pauvres de réfugiés grâce à des possibilités de travail contre rémunération ou à des bons d'alimentation. Le système d'équipes de santé familiale a été mis en place dans 35 des 42 dispensaires ou centres de coordination de Cisjordanie. En outre, le système d'aiguillage destiné aux bénéficiaires du programme de protection de la famille et aux victimes de violence sexuelle a été implanté dans l'ensemble des 19 camps de réfugiés. L'équipe sanitaire a également réussi à réduire de plus de 900 000 dollars (19 % du budget) le coût d'hospitalisation des patients. Un enseignement primaire a été dispensé à 50 566 élèves, dont près de 5 200 ont bénéficié du programme de soutien scolaire et des services pour dyslexiques. Pour s'assurer que ses services aient été fournis dans la dignité et de façon équitable à tous les réfugiés, l'UNRWA a poursuivi ses efforts pour prendre systématiquement en compte la question de la protection en Cisjordanie, en s'attachant tout particulièrement à améliorer les normes de distribution de produits alimentaires, y compris en prévoyant des denrées spéciales pour les femmes et les personnes handicapées, et la formation des membres du personnel de l'Office aux normes de protection.

C. République arabe syrienne

83. Pour faire face à des besoins considérables qui ne cessent de croître, l'UNRWA a privilégié le renforcement et l'expansion des services essentiels et de l'aide en République arabe syrienne. Avec neuf centres de santé endommagés, détruits ou inaccessibles, l'Office a ouvert 10 antennes sanitaires pour venir en aide aux groupes de réfugiés déplacés à travers le pays. L'utilisation de 43 écoles publiques a permis à l'UNRWA de presque doubler le taux de scolarisation des enfants réfugiés de Palestine, dont le nombre est passé de 24 000 en 2013 à 46 000. En outre, des méthodes innovantes d'apprentissage (telles que l'autoformation, les modules Internet et les cours télévisés) ont été développées, permettant d'atteindre les enfants qui ne peuvent se rendre à l'école. L'aide financière est passée de deux versements en espèces de 42 dollars par personne en 2013 à trois versements de 64 dollars par personne. L'UNRWA a versé cette aide financière à Damas, Alep, Deraa, Homs, Hama et Lattaquié, y compris dans des zones où l'accès humanitaire était d'habitude impossible. À Yarmouk, il a distribué plus de 32 000 colis alimentaires, 10 000 trousseaux d'hygiène et mené 7 000 consultations auprès de 18 000 civils bloqués dans cette ville. Lorsqu'il le pouvait, l'Office a également mené des actions de relèvement limitées dans des zones plus stables, telles que le camp de Qabr el-Sitt, en restaurant les installations de l'UNRWA et en rétablissant les services de base. L'équipe du fonctionnaire responsable de l'appui à la zone, qui a pour mission de faciliter la gestion des opérations de l'UNRWA dans chacune des zones de la République arabe syrienne et de coordonner la protection des réfugiés de Palestine les plus vulnérables, a été recrutée à la fin de l'année 2014.

D. Liban

84. La mise en place du système d'équipes de santé familiale a été achevée dans l'ensemble des 27 centres de santé. Dans le cadre de l'action menée par l'Office pour garantir le droit à l'éducation dans les situations d'urgence, le secteur d'activité libanais a appuyé l'éducation des élèves réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne, en accueillant jusqu'à 7 300 élèves dans ses classes. Chaque année, l'UNRWA offre une formation professionnelle à près de 1 200 jeunes. Le Centre de formation professionnelle de Siblin a été agréé par le Gouvernement libanais en juin 2014, un premier pas vers l'accréditation, renforçant ainsi les possibilités offertes aux jeunes réfugiés de Palestine qui pourront accéder plus facilement à l'enseignement supérieur et à l'emploi. Le programme de protection sociale mis en place au Liban a permis de venir en aide à 61 709 ayants droit. Cependant, plus de 7 000 personnes remplissant les conditions requises n'ont pas pu être prises en charge et on s'attend à ce que d'autres réfugiés viennent demander de l'aide, compte tenu de la détérioration de la situation socio-économique des réfugiés de Palestine au Liban. L'UNRWA a entrepris de vastes travaux de rénovation et d'amélioration des camps de réfugiés de Palestine au Liban, en se concentrant sur les camps de Nahr el-Bared, de Rashidiyé et d'Eïn el-Hilweh.

E. Jordanie

85. En Jordanie, les opérations sur le terrain ont permis de faire avancer la mise en place de la réforme du système de santé, mais pas de déployer des équipes de santé familiale dans l'ensemble des 24 centres de santé, faute de fonds suffisants. Ces équipes seront étendues aux six centres de santé restants au cours de l'année 2015. La réforme du système éducatif s'est poursuivie grâce à la mise en œuvre du programme de perfectionnement des enseignants dans les écoles, qui a été dispensé à un quart des 4 450 enseignants au total. En outre, des accords ont été conclus concernant la répartition des effectifs à venir pour les nouvelles fonctions d'appui à la réforme. En 2014, le programme de secours a eu recours à une nouvelle approche de gestion au cas par cas qui prend en compte les facteurs complexes de la vulnérabilité et qui fournit un soutien individuel adapté aux réfugiés au-delà de la distribution d'espèces ou de produits alimentaires. L'examen des stratégies de gestion et d'investissement pour les recettes provenant des programmes d'éducation, d'enseignement et de formation techniques et professionnels grâce aux services payants (estimés à 2 millions de dollars par an) se poursuivra en 2015. L'UNRWA a continué de venir en aide aux réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne. L'Office a facilité l'accès aux services de santé pour les réfugiés de Palestine en provenance de République arabe syrienne, qui peuvent prétendre aux services de soins de santé primaires dans les 24 centres de santé de l'UNRWA. 97 % d'entre eux ont déclaré n'avoir eu aucun problème pour accéder aux soins médicaux dont ils avaient besoin. Environ 2 100 enfants en provenance de République arabe syrienne ont été scolarisés dans les écoles de l'UNRWA en 2014.

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

86. L'UNRWA a continué d'appliquer le cadre défini dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Celle-ci guide son action en vue d'atteindre 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; jouir pleinement de tous les droits de l'homme. En 2014, les bureaux de secteur de l'UNRWA 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 sexennal de l'Office et les estimations des besoins des réfugiés réalisées par chaque bureau de secteur.

A. Objectif 1 Vivre longtemps et en bonne santé

87. L'UNRWA s'efforce d'atteindre l'objectif de développement humain qui vise à faire en sorte que les réfugiés de Palestine vivent longtemps et en bonne santé grâce à l'action de son programme de santé et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, en collaboration avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux, s'il y a lieu.

88. En 2014, l'UNRWA a continué de dispenser des soins de santé primaires aux réfugiés de Palestine dans 137 centres de santé. Malgré une baisse de la mortalité maternelle, néonatale, infantile et post-infantile, les maladies non transmissibles contribuent à alourdir la charge de morbidité, onéreuse en matière de traitement et de gestion. Pour y remédier, l'UNRWA a progressé dans la mise en œuvre de ses réformes du système de santé, notamment du système d'équipes de santé familiale et du système d'information sanitaire (« cybersanté »). À la fin de l'année 2014, la réforme portant sur les équipes de santé familiale avait été mise en place dans 99 des 115 centres de santé de l'UNRWA (République arabe syrienne exclue). Le programme de cybersanté, incluant le système d'équipes de santé familiale, avait commencé à être appliqué dans 14 centres de santé, alors que le programme de cybersanté de base était mis en œuvre dans 72 autres centres. À la diminution de la charge de travail à laquelle a dû faire face le personnel des centres de santé, s'ajoutent de nettes améliorations en matière d'organisation des centres de santé, de temps d'attente des patients et de satisfaction des patients à l'égard du personnel.

89. Le conflit qui a éclaté à Gaza en 2014 a entraîné de graves dégâts et, pour des raisons de sécurité, 7 centres de santé sur 20 en moyenne ont été fermés pendant toute la durée des hostilités.

90. Du fait de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, les demandes de services de santé auprès de l'UNRWA dans ce secteur d'activité, ainsi qu'au Liban et en Jordanie, ont continué de croître. Sur les 23 centres de santé en

République arabe syrienne, 8 sont restés fermés en 2014, 12 antennes sanitaires fonctionnaient d'autre part dans le pays afin de faciliter l'accès aux soins.

91. La plupart des parties défectueuses des systèmes de distribution, d'évacuation et d'épuration de l'eau ont été réparées ou remplacées dans les zones prioritaires des secteurs d'activités. Davantage de ressources sont nécessaires pour améliorer la qualité des réseaux.

Objectif stratégique 1

Garantir l'accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Taux d'antibiotiques prescrits	Niveau de référence (2013)	24,6
		Objectif (2014)	25,5
		Résultat effectif (2014)	26,2

Objectif stratégique 2

Protéger et promouvoir la santé de la famille

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Protection et promotion continues de la santé de la famille	Taux de mortalité infantile ^a	Niveau de référence (2013)	22,0
		Objectif (2014)	22,0
		Résultat effectif (2014)	20,4

^a République arabe syrienne exclue.

Objectif stratégique 3

Prévenir et combattre les maladies

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Meilleure concordance de la prévalence des maladies transmissibles avec les objectifs fixés par les autorités des pays hôtes	i) Taux de couverture vaccinale contre les maladies à prévention vaccinale	Niveau de référence (2013)	99,3
		Objectif (2014)	99,5
		Résultat effectif (2014)	98,9
	ii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau public d'alimentation en eau	Niveau de référence (2013)	99,9
		Objectif (2014)	99,9
		Résultat effectif (2014)	100 ^a

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
	iii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau d'assainissement public	Niveau de référence (2013)	87,0 ^b
		Objectif (2014)	85,6
		Résultat effectif (2014)	86,6 ^a

^a République arabe syrienne exclue.

^b République arabe syrienne comprise. Si l'on ne compte pas la République arabe syrienne, le résultat s'élève à 84,0.

Résultats

- 9,3 millions de consultations médicales externes ont été effectuées auprès des réfugiés de Palestine, dont 169 000 ont été assurées par des spécialistes pour traiter des maladies aiguës ou chroniques.
- Plus de 983 000 consultations de santé ont été effectuées en République arabe syrienne malgré la poursuite du conflit et l'insécurité qui règne dans le pays.
- 93 810 patients hospitalisés en vue de recevoir des soins de santé secondaires ou tertiaires ont bénéficié d'une prise en charge financière.
- Environ 311 031 patients ont reçu des soins prénatals et postnatals ainsi que des conseils en matière de planification de la famille.
- Un dépistage de l'hypertension et du diabète sucré a été proposé aux personnes de 40 ans et plus.
- Plus de 162 000 enfants ont bénéficié de soins de santé infantiles et postinfantiles et tous les enfants enregistrés de moins de deux ans ont reçu les vaccins prévus pour cette tranche d'âge.
- Un système d'épuration des eaux par osmose inverse a été installé dans trois camps de réfugiés au Liban, desservant environ 8 500 familles.
- Les travaux pour la construction de routes et pour la mise en place de systèmes de distribution, d'évacuation et d'épuration de l'eau sont soit terminés soit en cours de réalisation dans les camps de réfugiés situés à Gaza et au Liban, desservant environ 6 700 familles.
- Cinq nouveaux centres de santé ont été construits et huit autres sont en cours de construction. Les plans pour l'agrandissement de quatre centres de santé et pour la construction d'un centre de dialyse rénale ont été élaborés.

B. Objectif 2

Acquérir des connaissances et des compétences

92. L'UNRWA s'efforce d'atteindre l'objectif de développement humain qui vise à faire en sorte que les réfugiés de Palestine acquièrent des connaissances et des compétences, en collaboration avec les pays hôtes et d'autres partenaires, s'il y a lieu.

93. L'UNRWA administre 666 écoles élémentaires et primaires dans l'ensemble de ses cinq secteurs d'activité, ainsi que neuf établissements d'enseignement secondaire au Liban, permettant à environ un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine d'avoir accès à une éducation de base gratuite. Le taux d'alphabétisation des réfugiés de Palestine est comparable aux taux régional et mondial. En outre, l'égalité des filles et des garçons en matière de scolarisation se vérifie depuis les années 1960.

94. Les réformes du système éducatif, lancées en 2011, cherchent à modifier les pratiques éducatives en vue d'améliorer les acquis des élèves. Elles se sont centrées sur la politique d'éducation, la structure organisationnelle et le renforcement des capacités dans les huit domaines suivants : formation des enseignants et autonomisation des écoles; évaluation des programmes et des élèves; éducation pour tous; enseignement et formation techniques et professionnels; administration et gouvernance; planification stratégique; recherche-développement; et partenariats, informatique et communications. En 2014, toutes les politiques, relatives aux enseignants, à l'éducation ouverte à tous, aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance, étaient en cours d'application.

95. Des progrès ont été accomplis en ce qui concerne le respect du principe d'éducation ouverte à tous les enfants et le renforcement des processus d'apprentissage essentiels et des valeurs clefs, conformément au Programme mondial d'éducation dans le domaine des droits de l'homme. Ces avancées ont été obtenues grâce à des programmes de perfectionnement et des outils conviviaux conçus pour le personnel pédagogique.

96. L'UNRWA a terminé d'analyser les épreuves de contrôle des connaissances organisées à l'échelle de l'Office (auxquelles ont été soumis 60 000 enfants inscrits en 4^e et 8^e année d'études pour l'arabe et les mathématiques, dans quatre secteurs d'activité et dans 566 écoles) et les observations faites en classe. Les conclusions ont fait état des progrès accomplis et des difficultés rencontrées.

97. Des travaux de conception et de construction des écoles ont été lancés afin de créer un environnement propice à l'apprentissage en appliquant les normes de protection applicables en matière de sûreté, de sécurité, d'accessibilité et d'égalité des sexes.

Objectif stratégique 4

Assurer l'accès universel à l'éducation de base

Réalisation escomptée	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Ratio
Accès universel à l'éducation de base ^a	i) Taux d'abandon à l'école élémentaire		
		Garçons	
		Niveau de référence (2013)	2,62 ^b
	Filles	Objectif	2,40
		Résultat effectif (2014)	3,38
		Niveau de référence (2013)	1,33 ^c
		Objectif	1,40
		Résultat effectif (2014)	1,78

Réalisation escomptée	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Ratio
	ii) Taux d'abandon à l'école primaire ^d		
	Garçons	Niveau de référence (2013)	4,02
		Objectif	5,50
		Résultat effectif (2014)	4,75
	Filles	Niveau de référence (2013)	3,39
		Objectif	4,70
		Résultat effectif (2014)	2,99

^a Les résultats effectifs correspondent à l'année scolaire 2013/14. Les objectifs sont ceux de l'année scolaire 2014/15 puisque ces indicateurs font l'objet d'une étude biennale et que la méthode employée pour parvenir à ces résultats ne peut être adaptée à une période d'étude d'un an.

^b Les résultats effectifs pour 2013 présentés dans le rapport de l'année dernière sont incorrects. Ce résultat (2,64) est celui de l'année scolaire 2011/12.

^c Le résultat effectif pour 2013 (1,24), présenté dans le rapport de l'année dernière, était incorrect.

^d Les chiffres présentés dans le rapport de 2013 comme étant les résultats effectifs pour 2013 concernant le taux d'abandon à l'école primaire pour les filles et les garçons (respectivement 3,30 et 6,44) correspondent en réalité aux objectifs fixés pour l'année scolaire 2012/13.

Objectif stratégique 5

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

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Amélioration du suivi des services éducatifs	Variation, en pourcentage, de la moyenne obtenue par les élèves aux épreuves de contrôle des connaissances ^a	Niveau de référence (2013)	3,0
		Objectif (2014)	s.o.
		Résultat effectif (2014)	s.o.

^a Les épreuves de contrôle des connaissances ont lieu de façon périodique, les plus récentes datant de 2013. Il n'y a donc pas de chiffres correspondant à l'objectif ou au résultat effectif pour 2014.

Objectif stratégique 6

Améliorer l'accès aux services éducatifs pour les élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Amélioration de l'évaluation et de l'orientation des élèves ayant des besoins éducatifs spéciaux	Nombre d'enfants, en pourcentage, ayant des besoins éducatifs spéciaux inscrits dans les écoles de l'UNRWA ^a	Niveau de référence (2013)	3,60

^a Cet indicateur a été intitulé par erreur « Proportion d'élèves ayant des besoins éducatifs particuliers pris en charge » dans le rapport de 2013.

Résultats

- Environ 494 944 enfants réfugiés de Palestine remplissant les conditions requises ont bénéficié d'une éducation générale.
- Les réformes d'éducation permanente ont été mises en œuvre dans l'ensemble des cinq secteurs d'activité.
- Un cadre stratégique a été établi et les outils d'évaluation permettant d'identifier et d'aider les enfants ayant des besoins spéciaux ont été finalisés.
- Huit nouvelles écoles ont été construites et trois autres écoles ont été agrandies. Les travaux de construction de 13 nouvelles écoles et d'agrandissement de trois autres sont en cours.
- Les plans destinés à la construction ou à l'agrandissement de 22 écoles ont été élaborés, en tenant compte des normes de protection.

C. Objectif 3

Avoir un niveau de vie décent

98. L'UNRWA s'emploie à atteindre l'objectif de développement humain qui consiste à faire en sorte que les réfugiés de Palestine aient un niveau de vie décent. Pour cela, il s'appuie sur son programme de secours et de services sociaux, son programme de microfinancement et son programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, en collaborant avec les pays hôtes et les partenaires nationaux et internationaux s'il y a lieu.

99. En 2014, l'Office a continué de fournir de la nourriture, des espèces et des services spécialisés à près de 290 000 réfugiés de Palestine, dans le cadre de son programme de protection sociale. Il est également venu en aide à 1 391 781 réfugiés vivant dans l'ensemble des cinq secteurs d'activité de l'UNRWA, 87 % d'entre eux se trouvant à Gaza ou en République arabe syrienne. Le programme de secours et de services sociaux a permis de sauvegarder les dossiers de 5 589 488 réfugiés, grâce au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, et d'augmenter les capacités de ce système afin qu'il réponde aux besoins générés par la crise syrienne. Des mesures ont été prises pour améliorer les capacités et les fonctionnalités du système en matière de recensement des besoins de protection des réfugiés et de couverture de ces besoins. En Jordanie, en Cisjordanie et au Liban, les réformes du programme de protection sociale ont été menées à bien, mais l'Office n'a pas pu faire face à la hausse des demandes en raison d'une insuffisance de fonds et de contraintes; environ 28 000 réfugiés vivant dans l'extrême pauvreté sont donc restés sur liste d'attente dans ces secteurs. Par ailleurs, l'UNRWA a continué de s'employer, dans tous ses secteurs d'intervention, à rationaliser ses programmes d'assistance d'urgence et ordinaire, à améliorer et adapter les systèmes de ciblage, à appuyer les interventions d'urgence et mieux orienter les victimes de violence sexuelle, à subvenir à divers besoins relatifs à la protection et à prendre en compte la problématique hommes-femmes dans l'élaboration de ses programmes.

100. Le programme de l'Office en matière d'éducation contribue à la réalisation de l'objectif 3 grâce à un dispositif d'enseignement et de formation techniques et professionnels visant à améliorer l'aptitude à l'emploi. En 2014, en coordination avec tous les bureaux de secteur, les indicateurs ont été évalués et révisés pour

mieux rendre compte de la pertinence, de l'efficacité et de l'efficacité du programme. La stratégie du programme d'éducation, approuvée en juillet 2014, facilitera l'accès des populations, notamment les plus vulnérables, aux formations, améliorera la viabilité et la qualité de l'enseignement et de la formation techniques et professionnels, et favorisera l'établissement systématique de liens avec le marché du travail.

101. En 2014, le programme de microfinancement a permis d'accorder 34 967 prêts, pour un montant total de 34,38 millions de dollars. Il a subi des pertes atteignant 739 963 dollars à Gaza et 280 949 dollars en Syrie, à cause des conflits qui avaient lieu dans ces secteurs. Ces pertes n'ont pas pu être compensées par les profits tirés des opérations menées en Cisjordanie et en Jordanie, qui se sont élevés à 587 100 dollars. Malgré une progression, en 2014, du nombre de prêts accordés et de leur montant, les objectifs n'ont pas été atteints, en raison, notamment, du conflit armé qui déchire la Syrie, de la guerre qui a frappé Gaza et des grèves menées en Cisjordanie. En Syrie, bien que les activités de microfinancement aient connu une croissance en 2014, leur avenir est menacé en raison du manque de capitaux disponibles et de la dévaluation de la livre syrienne face au dollar.

102. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a lancé, développé ou exécuté des plans d'aménagement dans cinq camps, situés au Liban, à Gaza et en Jordanie, en collaboration avec les réfugiés. L'UNRWA a également réhabilité des logements dangereux ou insalubres à l'intention des familles bénéficiant du programme de protection sociale, et les habitations de 41 217 ménages de Gaza, endommagées lors du conflit de 2014, ont été réparées.

Objectif stratégique 7 Réduire l'extrême pauvreté

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Unité de mesure	Mesure des résultats
			Pourcentage (tous les secteurs d'activité)
Renforcement de la capacité des personnes vivant dans l'extrême pauvreté de subvenir à leurs besoins alimentaires essentiels	Accroissement du pourcentage de personnes vivant dans l'extrême pauvreté parmi les bénéficiaires du programme de protection sociale de l'Office	Niveau de référence (2013)	41,4 ^a
		Objectif (2014)	70,5 ^b
		Résultat effectif (2014)	55,3

^a République arabe syrienne non comprise. Le résultat effectif de 56 % pour 2013, indiqué dans le rapport de l'an dernier, était erroné.

^b L'objectif a été ajusté après suppression de l'objectif pour le bureau de Syrie. Cet indicateur n'est pas pertinent pour le secteur de la Syrie : compte tenu de la crise en cours, le bureau de Syrie assure une couverture globale pour tous les réfugiés de Palestine.

Résultats

- Chaque trimestre, 289 215 personnes en moyenne ont reçu une aide alimentaire ou en espèces.
- L'UNRWA a achevé la transition du programme d'aide aux personnes en grande difficulté vers le programme de protection sociale dans trois secteurs.

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

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Nombre</i>
Atténuation des conséquences des difficultés financières pour les familles	Nombre de réfugiés de Palestine recevant des espèces ou une aide alimentaire	Niveau de référence (2013)	1 323 626
		Objectif (2014)	1 393 000
		Résultat effectif (2014)	1 363 118

Objectif stratégique 9**Assurer des services financiers et un accès au crédit ouverts à tous**

<i>Réalisation escomptée</i>	<i>Indicateur de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>	
		<i>Unité de mesure</i>	<i>Nombre (Millions de dollars É.-U.)</i>
Offre accrue de services financiers	i) Nombre de prêts décaissés	Niveau de référence (2013)	26 539
		Objectif (2014)	42 002
		Résultat effectif (2014)	34 967
	ii) Valeur des prêts décaissés	Niveau de référence (2013)	30,55
		Objectif (2014)	41,02
		Résultat effectif (2014)	34,38

Résultats

- Dans le territoire palestinien occupé 13 891 prêts ont été accordés, pour un montant total de 19,44 millions de dollars; en Jordanie, 11 288 prêts ont été accordés, pour un montant total de 11,78 millions de dollars; en République arabe syrienne, 9 788 prêts ont été accordés, pour un montant total de 3,16 millions de dollars.
- Le nombre annuel de clients a augmenté de 32 % et la valeur totale du portefeuille, de 13 %. Cette hausse est due au fait que le nombre de clients a augmenté de 188 % en Syrie, de 17 % en Cisjordanie et de 12 % en Jordanie. À Gaza, le nombre de clients a baissé de 13 % en raison de la suspension des opérations de microfinancement pendant les deux mois du conflit de 2014.
- 19 305 prêts ont été octroyés à des entreprises, pour un montant total de 21,10 millions de dollars.
- 15 662 prêts à la consommation et au logement ont été accordés, pour un montant total de 13,28 millions de dollars, pour répondre aux besoins dans les domaines de l'éducation et de la santé et pour permettre aux ménages de se constituer un patrimoine et d'apporter des améliorations à leur logement.
- Les réfugiés de Palestine ont représenté 46 % de l'ensemble des bénéficiaires; et les entreprises non structurées 84 % de l'ensemble des entreprises financées.

- Les prêts octroyés aux femmes ont totalisé 37 % du portefeuille et 28 % des bénéficiaires étaient des jeunes âgés de 18 à 30 ans.

Objectif stratégique 10

Améliorer les chances de trouver un emploi

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
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 ^a	Niveau de référence (2013) ^b	83,0
		Objectif (2014)	87,8
	ii) Taux d'emploi des femmes diplômées dans les 12 mois suivant l'obtention du diplôme	Résultat effectif (2014) ^c	72,11
		Niveau de référence (2013) ^d	76,0
		Objectif (2014)	71,3
		Résultat effectif (2014)	62,94

^a La République arabe syrienne n'est prise en compte dans aucun des chiffres.

^b Pourcentage tenant compte de la République arabe syrienne : 78 %.

^c Pourcentage tenant compte de la République arabe syrienne : 72,29 %.

^d Pourcentage tenant compte de la République arabe syrienne : 75 %.

Résultats

- Une formation technique et professionnelle a été dispensée à près de 7 300 bénéficiaires, dont 43,4 % de femmes.
- Une enquête de satisfaction relative à l'emploi a été menée dans tous les secteurs, sauf en Cisjordanie.
- Des services d'orientation professionnelle ont été fournis aux élèves des écoles élémentaires et primaires et aux étudiants et apprentis des centres de formation professionnelle et technique.

Objectif stratégique 11

Améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité inférieure

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Poursuite de l'aménagement des camps et de la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité inférieure	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)	Niveau de référence (2013)	1 044
		Objectif (2014)	5 445
		Résultat effectif (2014)	1 068

Résultats

- Sans compter les réparations d'urgence effectuées au Liban et à Gaza, 1 068 logements ont été réhabilités.

- À Gaza, 41 217 familles ont bénéficié de travaux de réparation dans leurs logements endommagés pendant la guerre.
- L'UNRWA a procédé à la reconstruction de logements endommagés ou détruits pendant le conflit de 2007 : 953 au camp de Rafah et plus de 250 au camp de Nahr el-Bared.

D. Objectif 4

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

103. L'UNRWA s'attache à faire en sorte que les réfugiés de Palestine jouissent des droits de l'homme dans toute la mesure possible. Pour cela, il opère à l'intérieur des camps, en menant des activités de protection et en fournissant des services aux réfugiés, et agit en dehors des camps pour que le droit international, et notamment le droit international humanitaire et le droit international des droits de l'homme, soient davantage respectés.

104. Au cours de l'année 2014, les réfugiés de Palestine ont continué d'être en proie à de sérieux problèmes de protection, en raison de la poursuite de l'occupation, du conflit armé et des déplacements. L'UNRWA considère la protection et le développement humain comme deux objectifs aux effets complémentaires. Il entend fournir des services de qualité et s'efforce de protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine. Le travail de protection de l'Office revêt une dimension interne et une dimension externe.

105. Sur le plan interne, 15 687 enseignants de l'UNRWA ont été formés grâce au programme de l'Office relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance. Parmi eux, 94 % ont affirmé avoir fait des progrès dans ces domaines. L'évaluation annuelle des activités de protection, qui permet de savoir dans quelle mesure les programmes essentiels de l'Office répondent à ses propres normes de protection, a été menée dans tous les secteurs, sauf en Syrie, du fait des mauvaises conditions de sécurité qui y règnent. Le résultat global pour 2014 a été de 49 %. L'Office est confronté à un certain nombre de difficultés dans ce domaine; il manque notamment de ressources et doit parvenir à améliorer les compétences techniques du personnel en matière de protection. La reconnaissance du besoin de renforcer les procédures et les systèmes de suivi et d'orientation individualisés des personnes à protéger est l'une des avancées principales de l'année 2014. L'UNRWA a continué de suivre une démarche multisectorielle pour lutter contre la violence sexiste, en élaborant des systèmes d'orientation permettant de recenser et d'informer les victimes sur les services auxquels elles ont accès.

106. Sur le plan externe, l'Office a continué de promouvoir le respect du droit international, notamment du droit international humanitaire et du droit international des droits de l'homme. À cet effet, il a notamment collecté des informations relatives aux cas présumés de violations du droit international et porté les problèmes recensés à l'attention des responsables concernés, en les informant directement et en sensibilisant le public. En 2014, 41 % des institutions compétentes auprès desquelles l'UNRWA a mené des actions de sensibilisation ont réagi de façon concrète. Ce résultat doit être analysé à la lumière de la détérioration des conditions de protection dans plusieurs secteurs d'activité, compte tenu de la

reprise des hostilités à Gaza, du conflit qui se poursuit en Syrie et des flux de réfugiés confrontés aux restrictions de passage aux frontières avec la Jordanie et le Liban. L'Office a également continué de participer au système international des droits de l'homme, en contribuant à ce que les problèmes de protection des réfugiés de Palestine soient pris en compte par les organes conventionnels, dans les procédures spéciales et dans d'autres mécanismes.

Objectif stratégique 12

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

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Conformité accrue des services proposés aux normes internationales, notamment en matière de protection	i) Degré de conformité avec les normes fixées par l'UNRWA en matière de protection ^a	Niveau de référence (2013)	46,6
		Objectif (2014)	54
		Résultat effectif (2014)	49
	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	Niveau de référence (2013)	20 ^b
		Objectif (2014)	40
		Résultat effectif (2014)	76

^a République arabe syrienne non comprise.

^b Le résultat effectif de 9,5 % pour 2013 était provisoire; il s'agit ici du résultat correct définitif.

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

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Amélioration des programmes et politiques en matière de protection	Pourcentage de questions touchant à la protection auxquelles les autorités donnent suite	Niveau de référence (2013)	66,6
		Objectif (2014)	40
		Résultat effectif (2014)	41

Résultats

- Parmi le personnel opérant en première ligne dans chacun des programmes, 1 197 membres ont suivi une formation de base, 622 une formation approfondie et 636 une formation spécialisée sur les moyens de lutter contre la violence sexiste.
- Le recensement de 2 539 victimes de violence sexiste a donné lieu à 2 020 renvois vers des acteurs compétents et à 3 061 prestations de services.
- L'Office a détecté des problèmes de protection et a chargé des services spécialisés, internes ou extérieurs à l'UNRWA, de les régler.
- Des éléments d'information concernant les réfugiés de Palestine ont été inclus dans 11 rapports de l'ONU traitant des droits de l'homme, à la demande du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH), du

Secrétaire général ou d'autres mécanismes relatifs aux droits de l'homme découlant de résolutions du Conseil de sécurité, de l'Assemblée générale ou du Conseil des droits de l'homme.

Objectif stratégique 14

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

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Capacité des réfugiés de concevoir et de mettre en place à long terme des services sociaux au sein de leurs communautés	Nombre de partenariats noués avec des organisations locales ^a	Niveau de référence (2013)	–
		Objectif (2014)	14
		Résultat effectif (2014)	7

^a Cet indicateur remplace celui intitulé « Pourcentage d'organisations locales dont le niveau de performance est en hausse dans les domaines de la gestion financière, de la prestation de services et de la gouvernance », que l'Office n'utilise plus.

Résultat

- En 2014, le bureau du Liban a renouvelé sept mémorandums d'accord. Le bureau de Jordanie a commencé à rédiger des mémorandums d'accord et des règlements d'organisations locales; par conséquent, il n'a pas encore formellement conclu de partenariat.

Objectif stratégique 15

Veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et leurs critères d'accès aux prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Meilleur accès à l'immatriculation	Pourcentage de nouvelles inscriptions conformes aux normes de l'Office	Niveau de référence (2013)	99
		Objectif (2014)	100
		Résultat effectif (2014)	90

Résultat

- La mise en œuvre du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés a aidé le personnel à appliquer les directives générales relatives à la sélection et à l'immatriculation et a permis à l'UNRWA d'avoir un meilleur suivi des opérations et de fournir plus efficacement des services aux réfugiés, en les traitant dignement.

Note de fin de document

107. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV), adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. À la fin de 2014, il est l'un des programmes les plus importants de l'ONU, s'occupant de 5,1 millions de 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.

108. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain en assurant 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 assure comprennent l'enseignement primaire (ainsi que secondaire, au Liban), des soins de santé primaires complets, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

