



Nations Unies

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

Programme budget 2018-2019

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



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

Budget-programme 2018-2019



Nations Unies • New York, 2017

Note

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

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Page</i>
I. Introduction au budget de l'exercice biennal 2018-2019	5
A. Orientation générale	5
B. Contexte	6
C. Hypothèses budgétaires	6
D. Structure du budget	7
E. Ressources humaines	18
F. Situation financière	20
G. État du financement pour l'exercice 2018-2019	22
II. Sous-programme 1 : Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	25
A. Opérations actuelles	25
B. Contraintes et difficultés	25
C. Réalisations escomptées	26
D. Ressources financières	27
III. Sous-programme 2 : Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	29
A. Opérations actuelles	29
B. Contraintes et difficultés	30
C. Réalisations escomptées	30
D. Ressources financières	32
IV. Sous-programme 3 : Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	33
A. Opérations actuelles	33
B. Contraintes et difficultés	34
C. Réalisations escomptées	34
D. Ressources financières	35
V. Sous-programme 4 : Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	37
A. Opérations actuelles	37

B.	Contraintes et difficultés	38
C.	Réalisations escomptées	38
D.	Ressources financières	40
VI.	Sous-Programme 5 : Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	41
A.	Opérations actuelles	41
B.	Contraintes et difficultés	42
C.	Réalisations escomptées	43
D.	Ressources financières	44
VII.	Sous-programme 6 : Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficients	45
A.	Services de gestion	45
B.	Adopter une démarche ambitieuse en matière de relations et de collecte de fonds	45
C.	Renforcer les systèmes de gestion	45
D.	Ressources financières	47

Chapitre I

Introduction au budget de l'exercice biennal 2018-2019

A. Orientation générale

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) est une entité du système des Nations Unies créée à titre d'organe subsidiaire par l'Assemblée générale dans sa résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949. Depuis qu'il a commencé ses activités le 1^{er} mai 1950, l'Office a adapté et perfectionné ses programmes pour faire face aux besoins de plus en plus complexes des réfugiés de Palestine, les protéger autant que faire se peut et leur apporter une certaine stabilité en dépit des conflits à répétition qui sévissent dans la région. Il est actuellement le principal fournisseur de services de base (éducation, santé, secours et aide sociale) pour les 5,75 millions de réfugiés de Palestine enregistrés au Moyen-Orient. Toutefois, comme il est expliqué plus loin dans le chapitre I, la crise financière chronique que traverse l'UNRWA met en péril sa stabilité opérationnelle, ce qui inquiète vivement l'Office et ses parties prenantes.

2. L'UNRWA fait directement rapport à l'Assemblée générale. La Commission consultative, composée de représentants des donateurs et des gouvernements hôtes, fournit au Commissaire général des conseils et un appui concernant l'ensemble des programmes et activités de l'Office.

3. L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Pour y parvenir, dans le cadre de sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, l'UNRWA s'emploie à réaliser cinq objectifs : a) protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international; b) protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité; c) veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité; d) renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance; e) veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires. Les activités de l'Office pendant l'exercice 2018-2019 seront axées sur la poursuite de ces objectifs.

4. En vue d'atteindre ces cinq objectifs stratégiques, qui s'inscrivent dans la lignée des objectifs de développement durable, l'Office continuera de faire bénéficier les réfugiés de Palestine immatriculés en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, dont le nombre devrait dépasser les six millions d'ici à 2019, de services d'éducation et de santé, de secours, d'une aide sociale, de microcrédits, de travaux d'aménagement de l'infrastructure des camps et d'une protection. Il veut en outre continuer d'améliorer ces prestations.

5. L'UNRWA fournit également des secours d'urgence à plus de 1,5 million de réfugiés de Palestine qui sont dans une profonde détresse du fait des conflits armés dans le territoire palestinien occupé et en République arabe syrienne. Il continuera de fournir ces secours autant que de besoin et, à titre exceptionnel et temporaire, fournira également des services aux non-réfugiés actuellement déplacés et ayant grand besoin de continuer à recevoir une assistance, comme l'en a chargé l'Assemblée générale dans ses résolutions 2252 (ES-V) et [68/77](#).

6. L'UNRWA continuera de s'efforcer de tenir systématiquement compte des questions de protection et d'égalité des sexes dans ses activités.

B. Contexte

7. Le Moyen-Orient est actuellement sujet à de profonds changements politiques, sociaux et économiques. Au cours de l'exercice biennal, la situation globale dans la région devrait se caractériser par son instabilité, voire, dans certains cas, par des conflits ouverts.

8. Si l'on ne parviendra probablement pas, au cours de l'exercice en cours, à un règlement pacifique, global et durable du conflit israélo-palestinien qui mette définitivement fin au calvaire des réfugiés de Palestine, les organismes des Nations Unies n'en continueront pas moins de collaborer activement avec toutes les parties concernées pour appuyer le processus de paix.

C. Hypothèses budgétaires

9. Les hypothèses sur lesquelles la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 est fondée se sont jusqu'à présent révélées exactes et devraient le rester pendant l'exercice biennal 2018-2019. Ces hypothèses sont résumées dans la présente section.

10. La bande de Gaza continuera de subir un blocus illégal et restera l'une des économies les plus fragiles au monde. La majorité de la population s'enfoncera davantage dans la pauvreté. Les problèmes environnementaux et le manque de ressources rendront la vie à Gaza extrêmement difficile.

11. En Cisjordanie¹, le quotidien de tous les Palestiniens, y compris les réfugiés, sera encore marqué par les problèmes de protection des civils découlant de l'occupation. L'économie devrait continuer de stagner, contribuant à de forts taux de chômage et de pauvreté.

12. Le conflit en République arabe syrienne se poursuivra et continuera d'avoir des conséquences dévastatrices pour tous les civils. Les dommages subis par l'économie et les infrastructures essentielles renforceront la dépendance de la population à l'égard de l'Office. Dans le cas peu probable où il serait mis fin à toutes les violences, il faudrait déployer des efforts immenses pour réparer les dégâts considérables qui ont été infligés aux logements ainsi qu'aux établissements sanitaires et scolaires.

13. Le Liban devrait continuer de connaître des problèmes de stabilité à cause de la poursuite du conflit en République arabe syrienne et de la pression exercée par la présence de 1,2 million de réfugiés syriens.

14. La Jordanie continuera d'accueillir des millions de réfugiés, en provenance aussi bien de Palestine que de République arabe syrienne ou d'Iraq. Les menaces extérieures de plus en plus importantes qui pèsent sur la sécurité devraient continuer de poser un risque de conflit interne. Toutefois, la Jordanie a toujours joui d'un degré de paix et de sécurité plus élevé et plus stable que toutes les autres zones d'opérations de l'UNRWA.

15. D'après les prévisions, la population totale enregistrée auprès de l'UNRWA passera de 5,75 millions en 2016 à 6,46 millions en 2021. Les taux de croissance varieront en fonction des zones d'opérations, la plus forte croissance étant attendue

¹ Dans le présent rapport, toute référence à la Cisjordanie inclut nécessairement Jérusalem-Est.

dans la bande de Gaza. On estime qu'en 2021 il y aura 1,66 million de femmes en âge de procréer (entre 15 et 49 ans), dont environ 334 000 profiteront des services de l'UNRWA, et que près de 470 000 réfugiés seront âgés de trois ans ou moins. Environ 1,1 million de réfugiés de Palestine seront en âge d'aller à l'école et la moitié d'entre eux devraient être inscrits dans des écoles de l'Office. En 2021, parmi les réfugiés de Palestine, le nombre de jeunes devrait passer à 1,08 million et le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus à 804 000, contre 1,04 million et 656 000 en 2012 respectivement. Le nombre de pauvres, qui était de 1,63 million en 2012, devrait atteindre 2,17 millions, dont 566 000 vivant dans le dénuement le plus total. Sans compter les réfugiés résidant habituellement en République arabe syrienne, la population des camps de réfugiés devrait être d'environ 916 000 en 2021, dont près de 145 000 personnes vivant dans 33 800 logements insalubres.

16. Les réfugiés de Palestine continueront de faire face à une crise de développement humain. L'insécurité alimentaire et la pauvreté, déjà importantes, continuent de s'aggraver, en particulier dans les camps et autres lieux de rassemblement de réfugiés de Palestine. Les taux de chômage des jeunes, en particuliers des femmes, sont alarmants. Grâce aux structures éducatives et sanitaires fournies par l'Office et les autorités des pays d'accueil, les réfugiés de Palestine ont un capital humain solide, mais la plupart n'ont pas accès à l'ensemble des ressources nécessaires pour se doter de moyens de subsistance durables.

D. Structure du budget

17. Le budget-programme de l'Office est aligné sur les résultats stratégiques de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 et le cadre unifié approuvé pour l'exercice biennal 2018-2019 (A/71/6 Prog. 22), qui a servi à établir le budget pour l'exercice.

18. En application de l'article 9.2 du Règlement financier révisé de l'UNRWA, qui est conforme aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS) et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2012, le budget biennal est présenté en comptabilité de caisse modifiée, selon les Normes comptables du système des Nations Unies.

19. Dans sa résolution 3331 B (XXIX), l'Assemblée générale a décidé que les dépenses à engager au titre des traitements du personnel international au service de l'Office qui auraient été financées par les contributions volontaires seraient imputées à compter du 1^{er} janvier 1975 sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies pour la durée du mandat de l'Office (voir figure I).

20. En juillet 2016, l'UNRWA a lancé un processus de planification des opérations axé sur l'exécution de ses sous-programmes. Ces derniers sont les éléments de base des programmes de l'Office, y compris de ses projets, et permettent de recenser les activités détaillées et les dépenses connexes dans le cadre des programmes. Les objectifs de la révision de la structure des sous-programmes sont les suivants :

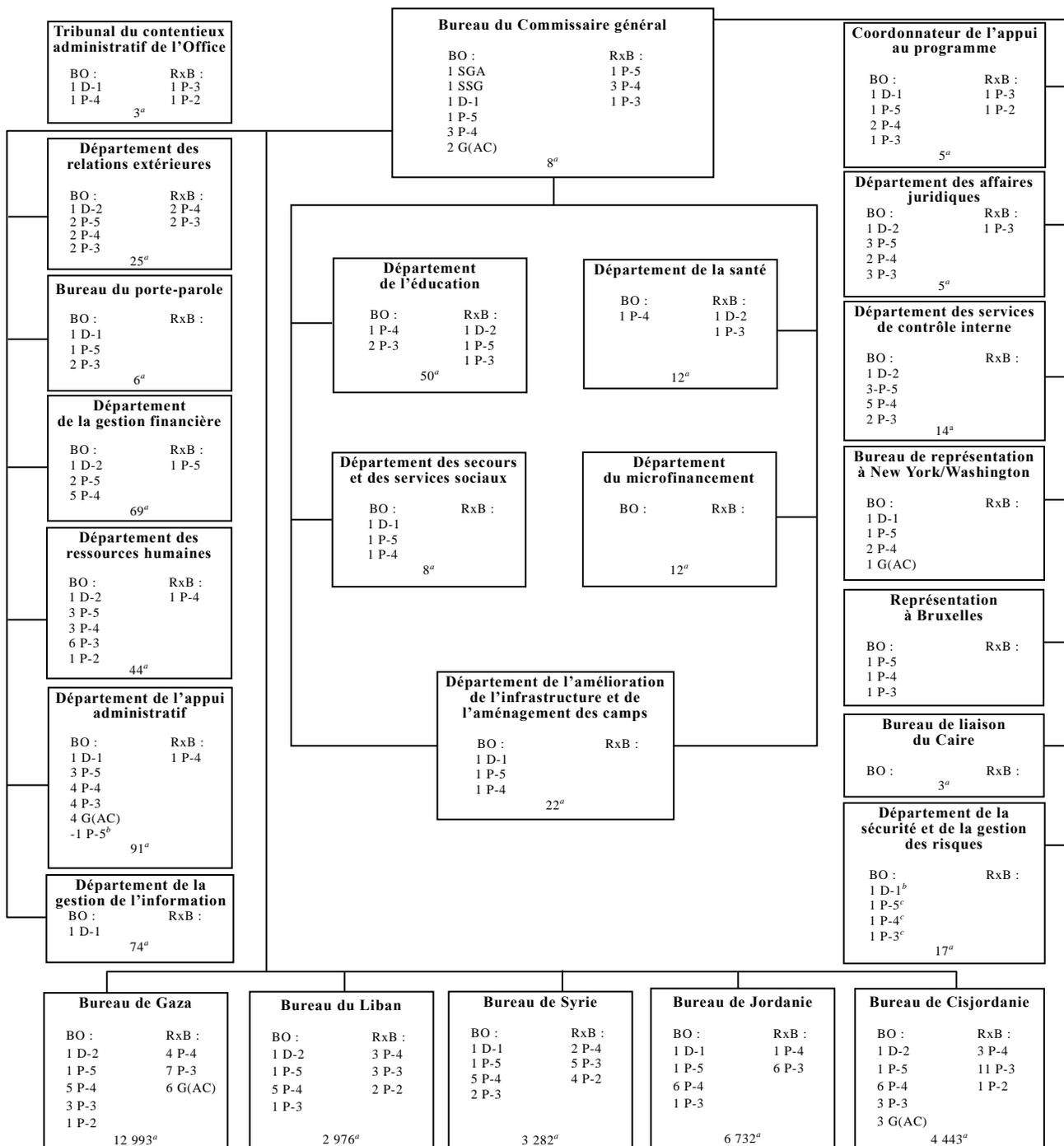
a) Tenir compte selon qu'il convient des objectifs stratégiques des programmes;

b) Faire en sorte que la structure des sous-programmes soit utilisée de façon homogène à l'échelle de l'Office;

c) Renforcer la cohérence de l'affectation des fonds des donateurs en fonction de la structure des programmes.

Ce projet s'est achevé au début de 2017.

Figure I
**Organigramme et répartition des postes de l'Office de secours et de travaux
 des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
 pour l'exercice biennal 2018-2019**



Abbreviations : BO = budget ordinaire; G(AC) = agent des services généraux (Autres classes); RxB = ressources extrabudgétaires; SGA = Secrétaire général adjoint; SSG = Sous-secrétaire général.

Note : Quarante-deux postes faisant l'objet d'un recrutement international sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

^a Postes soumis à recrutement national.

^b Postes reclassés.

^c Nouveaux postes.

Tableau 1
Budget-programme de l'exercice biennal 2018-2019

A. État récapitulatif de la répartition du budget global de l'Office pour 2018-2019 par sous-programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

Sous-programme	Année budgétaire 2018					Année budgétaire 2019					Exercice biennal 2018-2019				
	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total
	En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total		
Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	7 566	5	7 571	5 042	12 613	7 617	6	7 623	5 669	13 292	15 183	11	15 194	10 711	25 905
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	115 738	3 881	119 619	29 524	149 143	117 350	3 889	121 239	12 562	133 801	233 088	7 770	240 858	42 086	282 944
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	413 126	739	413 865	36 838	450 703	428 188	759	428 947	24 650	453 597	841 314	1 498	842 812	61 488	904 300
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	27 937	800	28 737	10 384	39 121	28 404	819	29 223	10 100	39 323	56 341	1 619	57 960	20 484	78 444
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	56 736	207	56 943	259 994	316 937	57 262	209	57 471	235 808	293 280	113 998	416	114 414	495 802	610 216
Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficaces	190 545	1 353	191 898	9 640	201 538	205 828	1 359	207 187	5 351	212 538	396 373	2 712	399 085	14 991	414 076
Total des ressources nécessaires au titre des sous-programmes	811 648	6 985	818 633	351 422	1 170 055	844 649	7 041	851 690	294 140	1 145 831	1 656 297	14 026	1 670 323	645 562	2 315 885

Sous-programme	Année budgétaire 2018					Année budgétaire 2019					Exercice biennal 2018-2019				
	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total
	En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total		
Réserve pour imprévus	7 025		7 025		7 025	7 025		7 025		7 025	14 050	–	14 050	–	14 050
Total des autres ressources nécessaires	7 025	–	7 025	–	7 025	7 025	–	7 025	–	7 025	14 050	–	14 050	–	14 050
Total des ressources nécessaires	818 673	6 985	825 658	351 422	1 177 080	851 674	7 041	858 715	294 140	1 152 855	1 670 347	14 026	1 684 373	645 562	2 329 935

^a Comprend le coût de trois postes supplémentaires soumis à recrutement international et d'un reclassement qui doivent être financés par les contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019.

B. État récapitulatif de la répartition du budget global de l'Office pour 2018-2019 par programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Année budgétaire 2018					Année budgétaire 2019					Exercice biennal 2018-2019				
	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total	Budget-programme			Budget des projets	Total
	En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total		
Programme d'éducation	442 480	2 058	444 538	45 722	490 260	458 248	2 096	460 344	33 250	493 594	900 728	4 154	904 882	78 972	983 854
Programme de santé	118 973	4 447	123 420	29 524	152 944	120 677	4 456	125 133	12 563	137 696	239 650	8 903	248 553	42 087	290 640
Programme de secours et de services sociaux	71 791	225	72 016	1 955	73 971	85 865	228	86 093	1 700	87 793	157 656	453	158 109	3 655	161 764
Programme d'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps	53 870	4	53 874	260 739	314 613	54 448	4	54 452	236 108	290 560	108 318	8	108 326	496 847	605 173
Programme de protection	5 219		5 219	5 824	11 043	5 222		5 222	5 051	10 273	10 441	–	10 441	10 875	21 316
Direction exécutive	34 914	231	35 145	2 916	38 061	35 064	237	35 301	–	35 301	69 978	468	70 446	2 916	73 362
Départements d'appui	84 401	20	84 421	4 742	89 163	85 125	20	85 145	5 468	90 613	169 526	40	169 566	10 210	179 776
Total des ressources nécessaires au titre des programmes	811 648	6 985	818 633	351 422	1 170 055	844 649	7 041	851 690	294 140	1 145 830	1 656 297	14 026	1 670 323	645 562	2 315 885
Réserve pour imprévus	7 025	–	7 025	–	7 025	7 025	–	7 025	–	7 025	14 050	–	14 050	–	14 050
Total des autres ressources nécessaires	7 025	–	7 025	–	7 025	7 025	–	7 025	–	7 025	14 050	–	14 050	–	14 050
Total des ressources nécessaires	818 673	6 985	825 658	351 422	1 177 080	851 674	7 041	858 715	294 140	1 152 855	1 670 347	14 026	1 684 373	645 562	2 329 935

^a Comprend le coût de trois postes supplémentaires soumis à recrutement international et d'un reclassement qui doivent être financés par les contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019.

Tableau 2
Répartition des ressources du budget-programme entre les bureaux de secteur et le siège

(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

<i>Bureau de secteur/siège</i>	<i>Dépenses 2016</i>	<i>Budget 2017</i>	<i>Prévisions 2018^a</i>	<i>Prévisions 2019^a</i>
Bande de Gaza	234 975	248 236	293 266	306 858
Liban	91 419	92 510	131 542	132 240
République arabe syrienne	27 009	61 340	50 994	51 613
Jordanie	127 328	143 897	155 118	171 050
Cisjordanie	105 081	113 106	124 739	126 700
Siège	62 407	76 667	62 976	63 229
Programme d'éducation	2 347	3 052	2 960	2 992
Programme de santé	1 026	1 232	1 278	1 293
Programme de secours et de services sociaux	1 041	27 452 ^b	1 400	1 405
Programme d'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps	1 300	1 693	1 679	1 698
Programme de protection	97		4 950	4 951
Direction exécutive	15 584	16 777	21 462	21 476
Départements d'appui	41 012	26 460	29 245	29 414
Total partiel	648 220	735 757	818 633	851 690
Réserve pour imprévus			7 025	7 025
Total partiel	–	–	7 025	7 025
Total	648 220	735 757	825 658	858 715

^a Comprend le coût de trois postes supplémentaires soumis à recrutement international et d'un reclassement qui doivent être financés par les contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019.

^b Comprend une réserve alimentaire de 26 millions de dollars en 2017 au titre du programme de protection sociale.

Figure II
Répartition des ressources du budget-programme entre les bureaux de secteur et le siège

(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

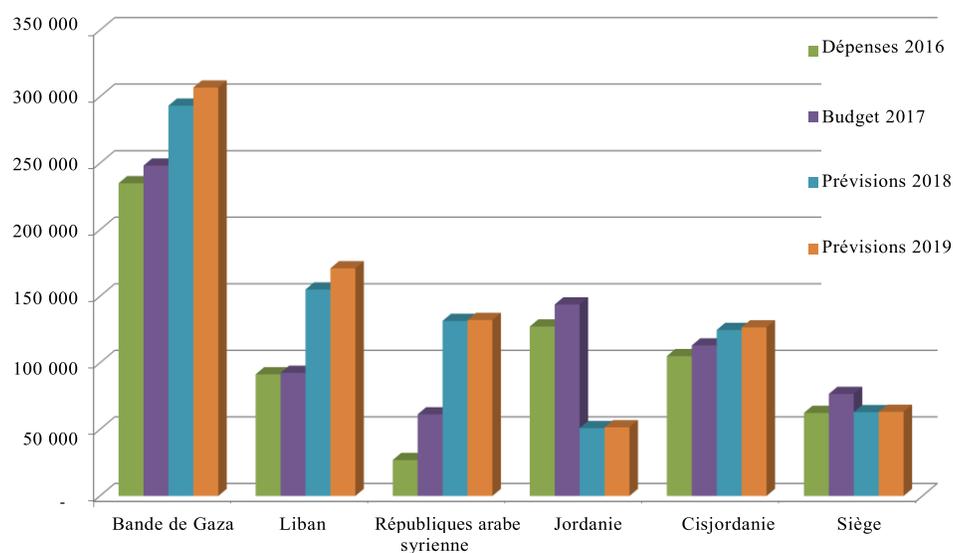


Tableau 3
Ventilation des ressources du budget-programme par poste de dépenses

(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

Poste de dépense	Dépenses 2016	Budget 2017	Prévisions 2018 ^a	Prévisions 2019 ^a
Dépenses de personnel				
Personnel recruté sur le plan international	28 090	32 028	40 046	40 046
Personnel recruté sur le plan régional	460 626	515 379	579 066	598 280
Coût des contrats à durée limitée	1 175	2 563	1 204	1 205
Personnel temporaire (autres que pour les réunions)	15 859	8 744	7 665	7 664
Total partiel	505 751	558 714	627 981	647 196
Dépenses opérationnelles				
Fournitures ^b	52 509	83 863	52 101	52 112
Services collectifs de distribution	6 407	6 559	6 168	6 168
Entretien des locaux	9 282	10 167	30 560	30 596
Matériel et construction	5 400	12 846	5 911	5 920
Formation	534	1 511	1 476	1 476
Voyages	1 708	2 268	1 881	1 881
Services d'appui administratif	6 179	6 232	5 347	5 347
Services de consultants	3 189	2 543	2 695	2 695
Services hospitaliers	30 379	29 445	29 269	29 269
Services divers	12 394	14 251	13 086	13 086
Subventions versées aux personnes en détresse ^c	17 668	9 328	43 670	57 457

Poste de dépense	Dépenses 2016	Budget 2017	Prévisions 2018 ^a	Prévisions 2019 ^a
Subventions versées à des tiers	717	71	2 612	2 612
Autres subventions	168	362	235	235
Recouvrement des coûts	(4 064)	(2 405)	(4 359)	(4 360)
Total partiel	142 469	177 043	190 652	204 494
Total, dépenses de personnel et dépenses opérationnelles	648 220	735 757	818 633	851 690
Réserve pour imprévus			7 025	7 025
Total partiel	–	–	7 025	7 025
Total des ressources nécessaires	648 220	735 757	825 658	858 715

^a Comprend le coût de trois postes supplémentaires soumis à recrutement international et d'un reclassement qui doivent être financés par les contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019.

^b Comprend une réserve alimentaire de 26 millions de dollars en 2017 au titre du programme de protection sociale.

^c L'augmentation des ressources demandées entre 2017 et 2018 s'explique par un changement de politique (passage de la distribution de vivres à une aide pécuniaire pour l'achat de nourriture) aux bureaux du Liban, de Jordanie et de Cisjordanie.

Figure III
Ventilation des ressources du budget-programme par poste de dépenses

(Ressources en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

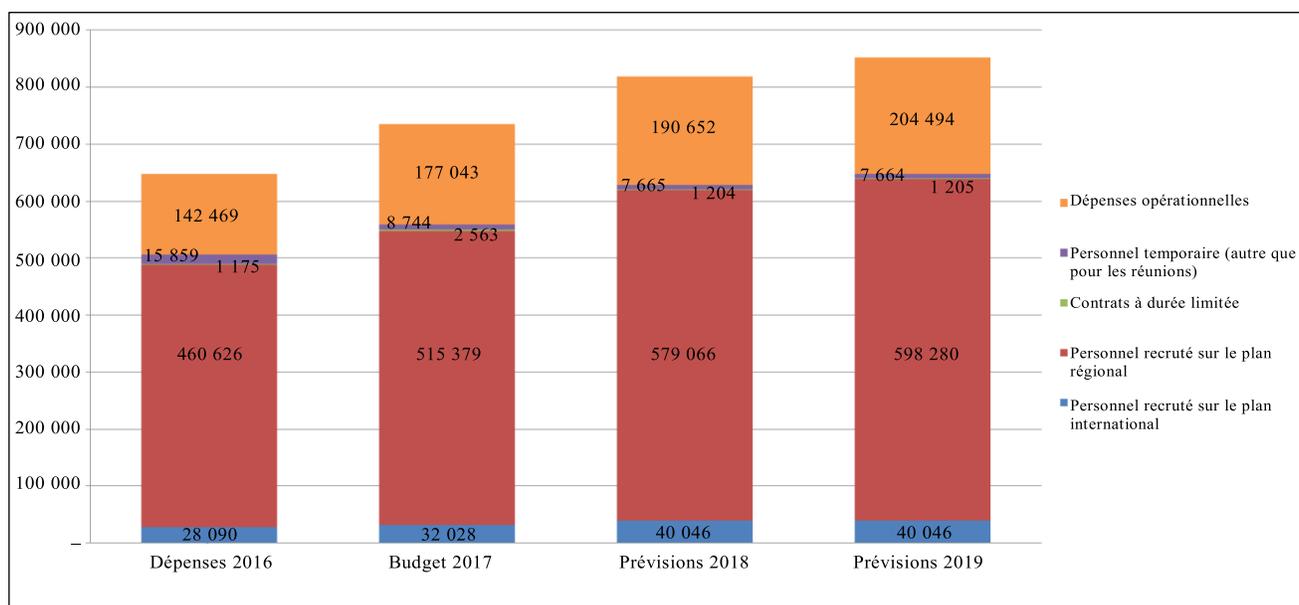


Tableau 4

A. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Sous-programme</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	Total
Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	–	–	–	–	930	4 112	5 042
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	12 091	1 233	2 875	2 292	232	10 801	29 524
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	21 585	4 814	839	5 343	1 100	3 157	36 838
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	105	1 627	863	2 766	290	4 733	10 384
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	181 060	58 548	39	10 004	10 343	–	259 994
Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficaces	46	2 228	323	1 426	138	5 479	9 640
Total	214 887	68 450	4 939	21 831	13 033	28 282	351 422

Figure IV

A. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, 2018

(En milliers de dollars des États-Unis)

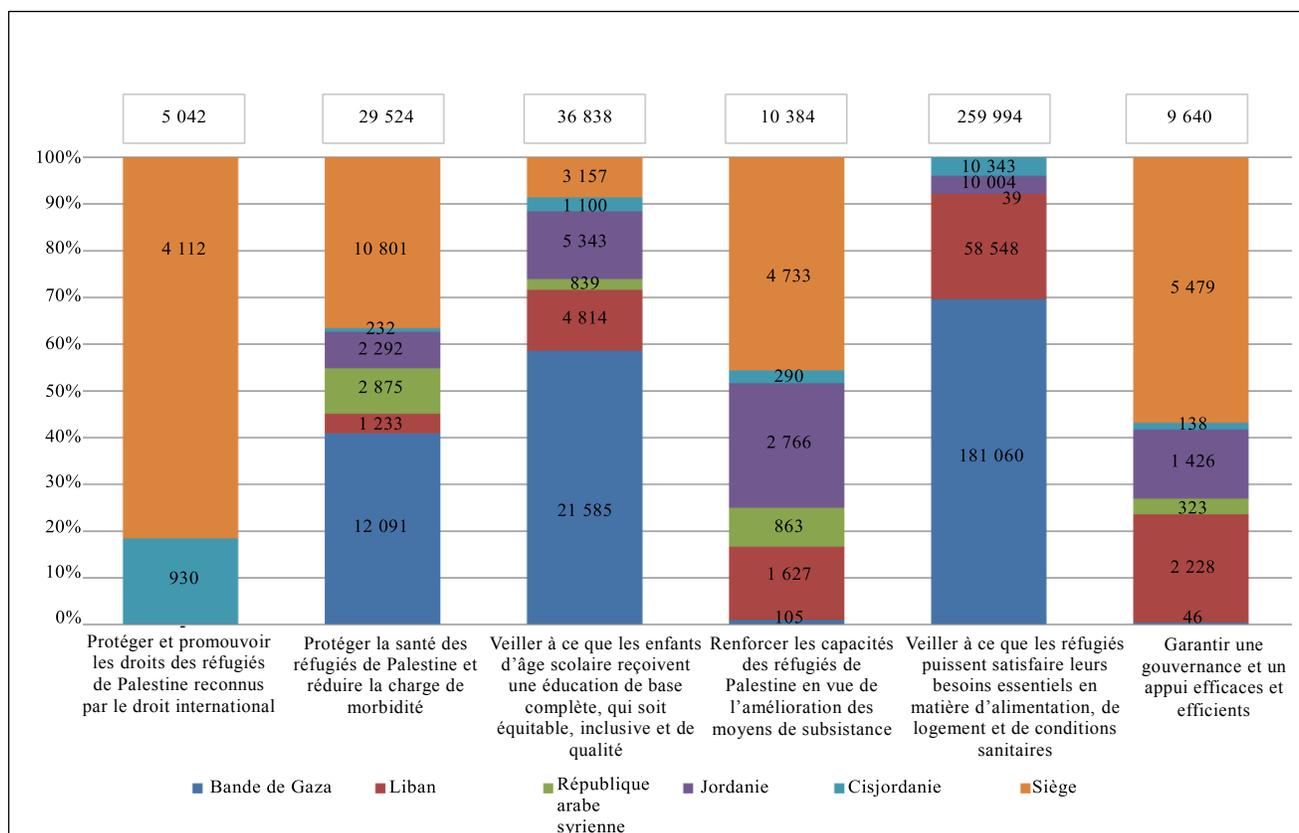


Tableau 4

B. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, exercice biennal 2018-2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

Sous-programme	Bande de Gaza	Liban	République arabe syrienne	Jordanie	Cisjordanie	Siège	Total
Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	–	–	–	–	611	5 058	5 669
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	4 650	–	–	1 200	–	6 712	12 562
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	18 170	2 500	–	583	–	3 397	24 650
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	–	1 700	1 500	3 000	–	3 900	10 100
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	171 094	55 236	–	4 686	4 792	–	235 808
Garantir une gouvernance et un appui efficaces et	–	700	–	1 351	–	3 300	5 351

<i>Sous-programme</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	Total
efficacients							
Total	193 914	60 136	1 500	10 820	5 403	22 367	294 140

Figure IV

B. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

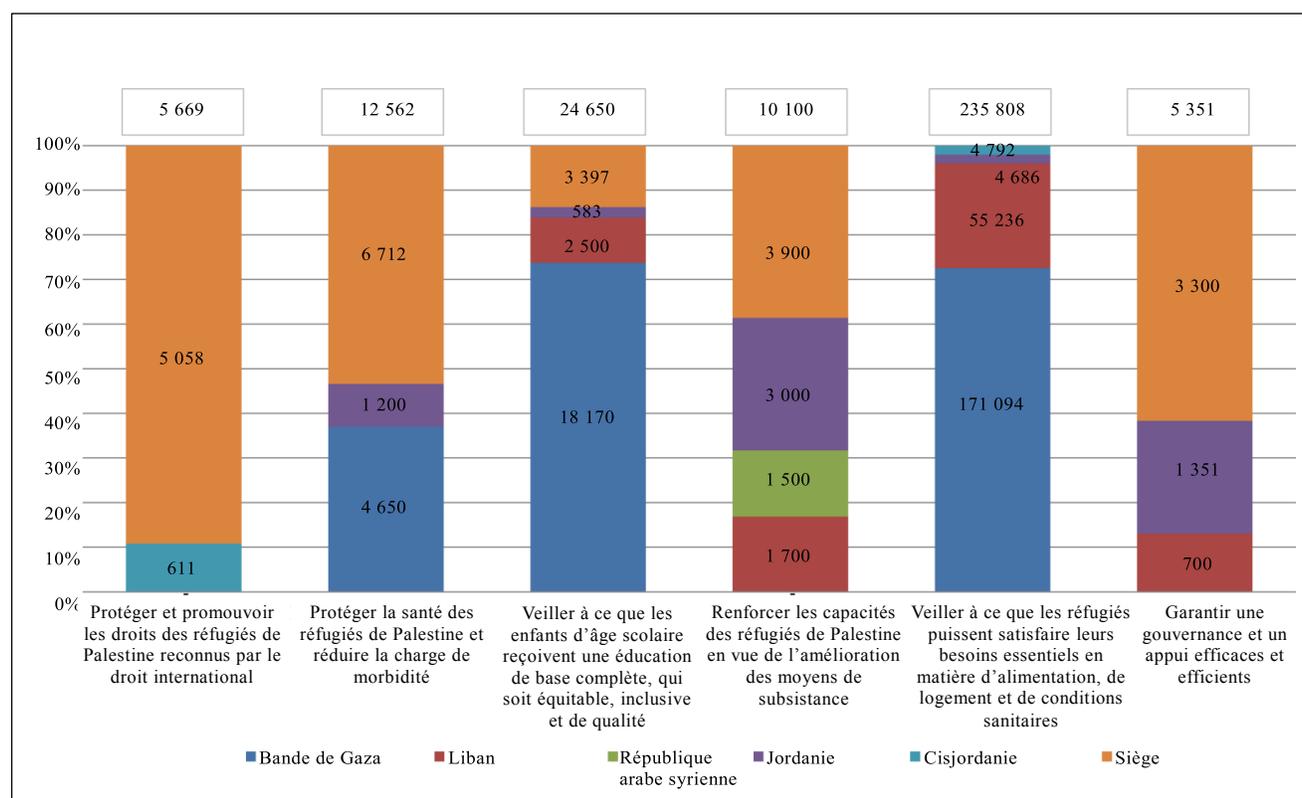


Tableau 4

C. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, exercice biennal 2018-2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

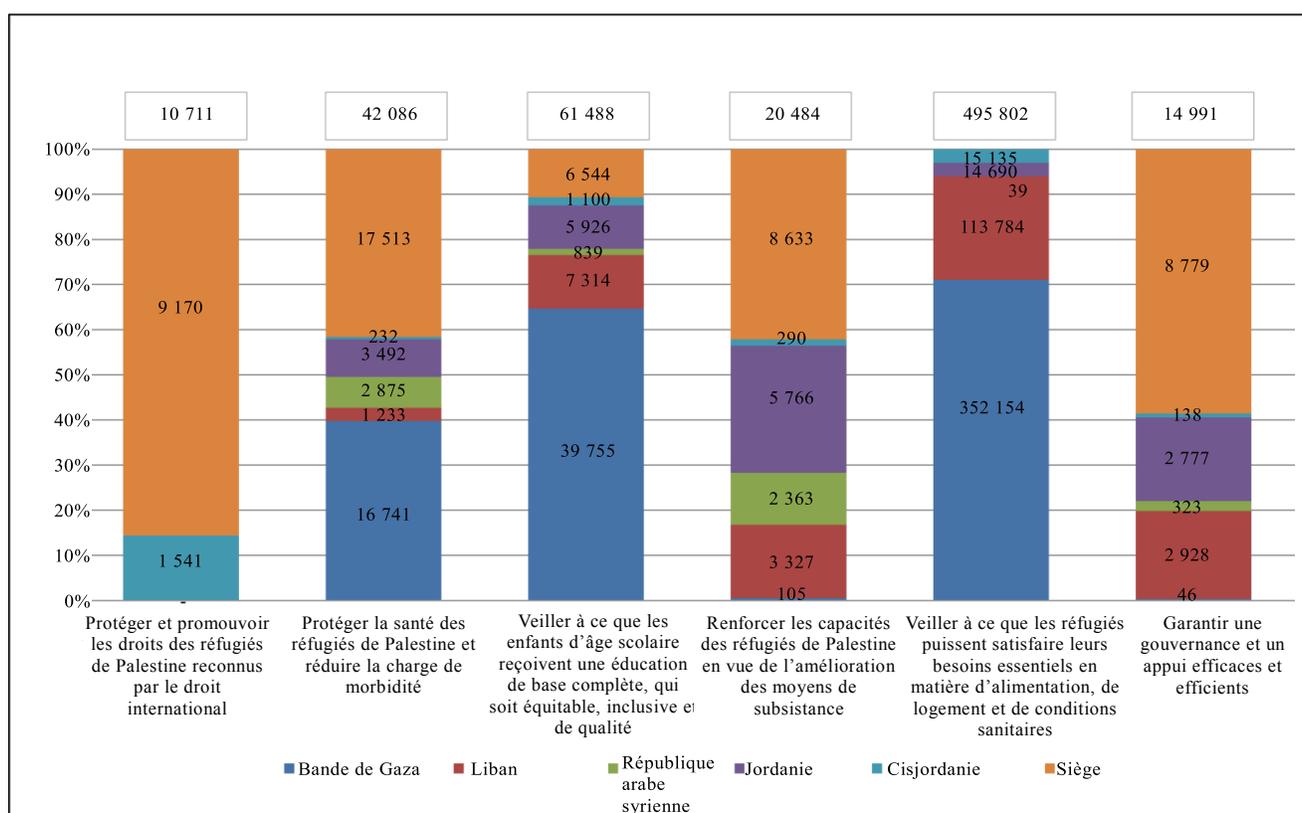
<i>Sous-programme</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	Total
Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	—	—	—	—	1 541	9 170	10 711
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	16 741	1 233	2 875	3 492	232	17 513	42 086
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	39 755	7 314	839	5 926	1 100	6 554	61 488

Sous-programme	Bande de Gaza	Liban	République arabe syrienne	Jordanie	Cisjordanie	Siège	Total
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	105	3 327	2 363	5 766	290	8 633	20 484
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	352 154	113 784	39	14 690	15 135	–	495 802
Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficaces	46	2 928	323	2 777	138	8 779	14 991
Total	408 801	128 586	6 439	32 651	18 436	50 649	645 562

Figure IV

C. Répartition du budget des projets par sous-programme entre les bureaux de secteur et le siège, exercice biennal 2018-2019

(En milliers de dollars des États-Unis)



E. Ressources humaines

21. Pour mener à bien ses programmes et projets de base, l'Office emploie du personnel recruté sur le plan international et sur le plan régional.

22. Conformément à la résolution 3331B (XXIX), pendant l'exercice biennal 2016-2017, 155 postes faisant l'objet d'un recrutement international ont été financés par les contributions statutaires de l'ONU. L'UNRWA s'est efforcé de faire augmenter ce nombre.

23. L'Office a proposé de créer trois postes : un chef de l'analyse et de la formation en matière de sécurité (P-5), un formateur principal en sécurité (P-4) et un analyste spécialisé en sécurité et en risques (P-3) au Département de la sécurité et de la gestion des risques à Amman.

24. En outre, 80 postes soumis à recrutement international sont financés par des ressources extrabudgétaires, dont 4 postes financés dans le cadre d'accords de partenariat, 2 par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), deux par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et 1 par la Caisse de prévoyance.

Tableau 5

Personnel recruté sur le plan international : effectifs nécessaires pour 2018-2019

<i>Classe</i>	<i>Budget-programme de l'ONU^a</i>	<i>Ressources extrabudgétaires</i>
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		
Secrétaire général adjoint	1	–
Sous-secrétaire général	1	–
D-2	8	2
D-1	12	0
P-5	28	3
P-4/P-3	96	60
P-2/P-1	2	9
Total partiel	148	74
Services généraux		
	10	6
Total partiel	10	6
Total	158	80

^a Comprend le coût de trois postes supplémentaires soumis à recrutement international et d'un reclassement qui doivent être financés par les contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019.

25. Les programmes sont essentiellement exécutés par les membres du personnel recruté sur le plan régional, dont le nombre s'élèvera à 30 148 au 31 décembre 2017 et devra passer à 30 889 d'ici à la fin de 2019 au vu de la nécessité de recruter davantage d'enseignants à Gaza puisque l'on y compte chaque année 10 000 élèves supplémentaires.

Tableau 6

A. Projection des effectifs du personnel recruté sur le plan régional au 31 décembre 2019 ventilés par programme

	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>
Programme d'éducation	10 671	1 948	2 415	5 257	2 747	50	23 088
Programme de santé	965	372	380	722	748	12	3 199
Programme de secours et de services sociaux	202	110	84	108	160	8	672

	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>
Programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps	518	231	122	296	247	22	1 436
Programme de protection	–	43	–	–	–	1	44
Direction exécutive	29	64	41	96	65	72	367
Départements d'appui	608	208	240	253	476	298	2 083
Total	12 993	2 976	3 282	6 732	4 443	463	30 889

Tableau 6

B. Projection des effectifs du personnel recruté sur le plan régional au 31 décembre 2019 ventilés par programme

	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>
Sous-programme 1 : Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	33	14	15	27	36	1	126
Sous-programme 2 : Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	931	352	365	711	722	–	3 081
Sous-programme 3 : Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité	10 519	1 786	2 249	4 881	2 432	–	21 867
Sous-programme 4 Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance	242	137	149	312	335	12	1 187
Sous-programme 5 : Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires	460	266	140	340	278	–	1 484
Sous-programme 6a : Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficients	808	421	364	461	640	450	3 144
Total	12 993	2 976	3 282	6 732	4 443	463	30 889

^a Tous les fonctionnaires chargés de la gestion des programmes relèvent du sous-programme 6.

F. Situation financière

26. L'insécurité financière de l'UNRWA préoccupe depuis longtemps l'Assemblée générale. Ces dernières années, les crises que traverse l'Office se sont fortement aggravées. Les réserves de l'Office sont épuisées depuis longtemps et le recours répété à des solutions provisoires, telles que la suspension des paiements aux fournisseurs ou les emprunts au Fonds central pour les interventions d'urgence, n'est pas viable.

27. Environ 93 % du financement des activités de base de l'UNRWA provient de contributions volontaires et près de 3 % du budget-programme de l'ONU. Les donateurs font preuve de générosité à l'égard de l'Office mais les contributions

volontaires ont été imprévisibles ou irrégulières et n'ont pas permis, au fil du temps, de répondre à l'accroissement des besoins des réfugiés.

28. Face aux graves crises financières de ces dernières années, l'UNRWA a mis en œuvre en interne des mesures concrètes et ambitieuses visant à maîtriser les dépenses et à réduire les déficits de financement, tout en faisant tout son possible pour protéger ses programmes de base et améliorer leur qualité et leur disponibilité. Le Commissaire général continue de demander aux parties prenantes d'assumer leurs responsabilités à l'égard des réfugiés.

29. En 2015, l'Office a présenté pour 2016 un budget-programme opérationnel à croissance zéro. À la fin de 2016, il a présenté un budget-programme pour 2017, établissant que les prévisions de dépenses au titre des opérations seraient au minimum de 715 millions de dollars² (sur un total de 760 millions de dollars de besoins de trésorerie), soit 81 millions de moins que si les dépenses avaient suivi la même évolution que pendant la période 2011-2014. La réduction de la croissance du budget-programme en 2015 et 2016 s'explique par les mesures de gestion prises par l'Office pour devenir plus rationnel tout en préservant, voire en améliorant, la qualité et l'étendue de ses services.

30. En dépit de ces efforts, le financement de l'Office est resté incertain. En août 2015, l'UNRWA était à quelques jours de devoir suspendre temporairement son programme d'enseignement pour 500 000 élèves, ce qui a provoqué de vives réactions dans les hautes sphères des pays hôtes, alarmés par l'incidence potentielle de cette suspension sur la sécurité nationale. À la fin de 2016, l'Office a dû demander un prêt de 20 millions de dollars au Fonds central pour les interventions d'urgence afin de pouvoir continuer ses principales activités auprès des réfugiés. Au début de 2017, l'Office avait inscrit à son budget-programme des prévisions de recettes qui étaient inférieures de 115 millions de dollars au montant minimum dont il avait besoin et inférieures de 160 millions de dollars à la somme requise pour obtenir les résultats visés par la stratégie à moyen terme. Pour ce qui est des appels d'urgence, les prévisions de recettes s'élèvent à 320 millions de dollars, alors que le minimum nécessaire est de 400 millions de dollars, ce qui signifie qu'il manque 80 millions de dollars. Concernant les projets, les recettes prévues s'établissent à 150 millions de dollars, contre un minimum requis de 250 millions de dollars.

31. Dans l'intention de s'attaquer résolument au problème de la situation financière de l'Office, au paragraphe 32 de sa résolution 71/93 adoptée le 6 décembre 2016, l'Assemblée générale a demandé au Secrétaire général de faciliter la tenue de vastes consultations avec les États Membres afin de garantir à l'Office un financement suffisant, prévisible et soutenu tout au long de son mandat.

32. Dans son rapport (A/71/849), le Secrétaire général a prié instamment les États Membres de travailler sur une série de mesures visant à générer des ressources suffisantes, durables et prévisibles pour financer les activités de l'Office et aider les réfugiés de Palestine. Il a mis en avant l'importance des contributions volontaires, et fait valoir qu'une part plus importante du budget-programme de l'ONU pourrait être allouée à l'UNRWA, que l'UNRWA pourrait avoir accès à des mécanismes de financement gérés par des institutions financières internationales et à d'autres sources de financement multilatéral, et que le secteur privé et la diaspora palestinienne pourraient lui apporter un soutien accru.

33. En 2017, grâce à des efforts concertés, l'Office et ses partenaires, en particulier la Banque mondiale et de l'Organisation de la coopération islamique, ont

² Pour mettre en œuvre ses programmes et réaliser ses objectifs stratégiques, l'UNRWA a besoin de 760 millions de dollars de contributions en 2017; 715 millions de dollars est le minimum requis pour maintenir les niveaux actuels d'activité.

commencé à étudier tous les moyens possibles pour mettre en œuvre les recommandations formulées dans le rapport du Secrétaire général mentionné ci-dessus et ont fait des progrès considérables concernant plusieurs d'entre elles.

Tableau 7

État du financement de l'Office en 2017

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Budget- Programme</i>	<i>Projets</i>	<i>Appel d'urgence</i>
Prévisions de recettes	600,0	150,01 ^a	320,01 ^a
Budget	760,0	250,0	813,02 ^b
Déficit de financement	(160,0)	(100,0)	(493,0)
Montant minimum à mobiliser	715,0	250,0	400,0
Déficit actualisé	(115,0)	(100,0)	(80,0)

^a Contributions confirmées en mai 2017.

^b 402 millions de dollars au titre du territoire palestinien occupé et 411 millions de dollars au titre de la République arabe syrienne.

G. État du financement pour l'exercice 2018-2019

34. En l'état actuel des prévisions de recettes et de dépenses (voir le tableau 8), les années 2018 et 2019 devraient se solder par un déficit du budget-programme de 144,0 et 161,4 millions de dollars respectivement, en raison de recettes en baisse qui devraient atteindre 674,7 millions de dollars en 2018 et 684,7 millions de dollars en 2019 (sur la base des indications fournies par les donateurs et d'une estimation des produits d'intérêts), en comparaison des dépenses inscrites au budget de 818,7 millions de dollars et 846,1 millions de dollars, respectivement, pour 2018 et 2019. À moins de recevoir des contributions supplémentaires, l'Office ne sera pas en mesure d'exécuter l'intégralité des activités prévues au budget.

Tableau 8

État du financement du budget-programme prévu pour 2018-2019

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Prévisions de recettes	674,7	684,7
Budget-programme	(818,7)	(851,7)
Déficit de financement	(144,0)	(167,0)

35. Les prévisions de recettes par donateur pour 2018 et 2019 sont présentées au tableau 9.

Tableau 9
Prévisions de recettes au titre du budget-programme pour 2018-2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

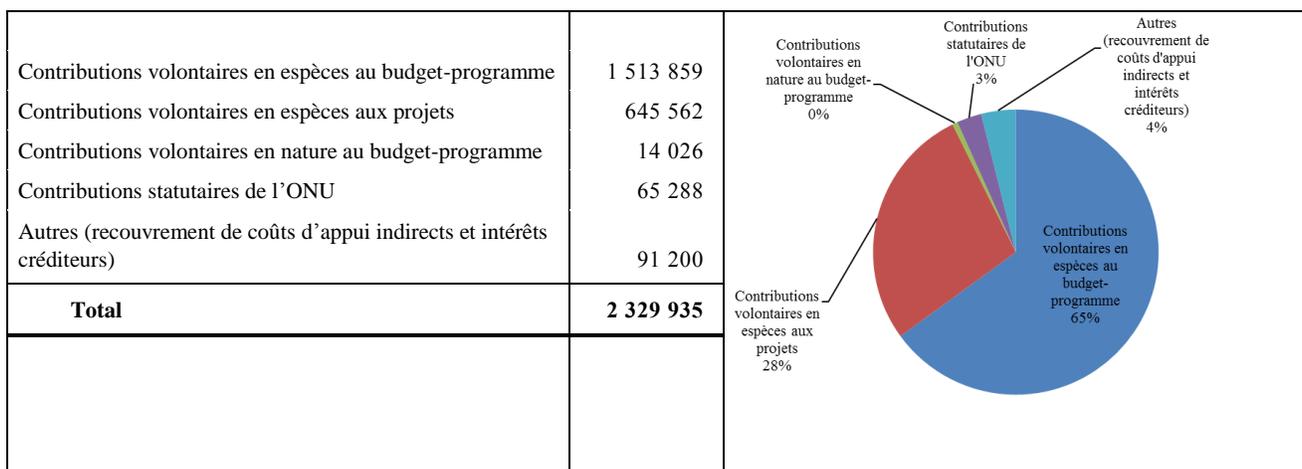
<i>Donateur</i>	<i>Prévisions de recettes pour 2018</i>	<i>Prévisions de recettes pour 2019</i>
États-Unis d'Amérique	152 272	152 272
Union européenne	114 222	114 222
Suède	47 532	47 532
Royaume-Uni	42 526	42 526
Japon	29 145	29 145
Arabie saoudite	22 000	22 000
Suisse	19 507	19 507
Émirats arabes unis	16 443	16 443
Norvège	13 321	13 321
Australie	14 914	14 914
Canada	14 837	14 837
Pays-Bas	14 558	14 558
Danemark	10 531	10 531
Allemagne	10 078	10 078
France	9 087	9 087
Italie	7 391	7 391
Belgique (y compris la Flandre)	7 167	7 167
Luxembourg	5 039	5 039
Finlande	5 039	5 039
Irlande	4 479	4 479
Espagne (y compris les gouvernements régionaux)	2 534	2 534
Autriche	2 016	2 016
Koweït	2 000	2 000
Fédération de Russie	2 000	2 000
Turquie	1 500	1 500
Recettes provenant d'autres donateurs	25 000	35 000
Total partiel	595 138	605 138
Coûts d'appui indirects	45 000	45 000
Personnel recruté sur le plan international financé par les contributions	33 979	33 976
Intérêts	600	600
Total	674 717	684 714

36. La figure V ci-dessous présente les sources de financement prévues en 2018 et 2019 pour la totalité du budget de l'Office, programmes et projets compris.

Figure V

Financement du budget pour 2018-2019

(En milliers de dollars des États-Unis)



37. Les 158 postes soumis à recrutement international (y compris les trois postes supplémentaires devant être financés par des contributions statutaires de l'ONU pendant l'exercice biennal 2018-2019) représentent 3 % de la totalité du budget annuel de l'Office. Le financement de ce budget provient à hauteur de 4 % des sources suivantes :

a) Des intérêts créditeurs et autres recettes, y compris des coûts d'appui indirects d'un montant annuel de 45,6 millions de dollars;

b) Le financement de 6 postes (dont 2 soumis à recrutement international) par l'UNESCO et de 4 postes (2 postes soumis à recrutement international et 2 postes faisant l'objet d'un recrutement régional) par l'OMS, au titre de l'assistance technique au programme d'éducation et au programme de santé.

38. Des contributions volontaires seront demandées aux États Membres, à des institutions multilatérales, à des institutions financières internationales, au secteur privé et à des particuliers fortunés pour couvrir environ 93 % des dépenses prévues pour 2018-2019 au titre des trois guichets de financement de l'Office.

39. Le caractère imprévisible du financement de l'UNRWA, associé à un manque de fonds de roulement, empêche l'Office de planifier avec certitude les changements à apporter aux programmes et aux activités. La majorité des dépenses de l'Office sont des dépenses de personnel, qui sont fixes. Toute modification des effectifs, qu'il s'agisse d'une reconversion, d'un transfert, d'un licenciement ou d'une cessation de service, exige des fonds supplémentaires.

Chapitre II

Sous-programme 1 : Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international

A. Opérations actuelles

40. Tout être humain a des droits fondamentaux qui découlent de la dignité inhérente à la personne humaine et c'est aux États qu'il incombe au premier chef de respecter ceux-ci, de les protéger et de les faire appliquer. Il appartient à l'Office de contribuer à la protection des réfugiés de Palestine lorsque les États ne s'acquittent pas de leurs obligations. Les réfugiés ont droit à une protection internationale qui prenne en compte leur situation particulière et y réponde.

41. L'Office entend par « protection » toutes les activités qu'il mène pour défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine dans le cadre du droit international. Il applique une démarche globale s'agissant de la protection, qui comprend notamment un volet interne, axé sur la réalisation des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre de programmes de prestation de services, et un volet externe consistant à dialoguer avec les débiteurs des obligations afin que les droits des réfugiés de Palestine soient respectés. Il existe une synergie entre les droits de l'homme et le développement humain : les activités visant à renforcer les capacités des personnes et celles axées sur la protection des droits vont de pair.

42. Ces dernières années, l'Office a considérablement renforcé les activités qu'il mène pour assurer la protection des réfugiés de Palestine, dont la situation ne cesse de s'aggraver. En janvier 2016, le siège de l'UNRWA s'est doté d'un nouveau programme de protection afin d'assurer la direction et la coordination stratégique des diverses activités de protection.

43. L'Office a adopté une stratégie de promotion de l'égalité des sexes (2016-2021), une politique et des directives en matière de handicap et un cadre de protection de l'enfance.

44. Dans le cadre de ses programmes, l'Office s'est intéressé tout particulièrement aux violences, aux mauvais traitements, aux privations de soins et à l'exploitation parmi les réfugiés de Palestine. Pour remédier à ces problèmes, il a entrepris de renforcer ses activités de protection, notamment en dotant les bureaux de secteur de systèmes de prise en charge et d'orientation. Le personnel chargé de la protection, en coordination avec les travailleurs sociaux, les conseillers scolaires et le personnel de santé, décèle les cas de maltraitance et autres violences parmi les groupes à risque, notamment les femmes, les enfants et les personnes handicapées, et aide à y répondre au quotidien.

45. L'UNRWA propose également des services sociaux directs et indirects qui visent à faciliter la protection, l'insertion sociale et l'autonomisation des groupes vulnérables qui font face sur le plan individuel à des difficultés sociales et économiques complexes. Les travailleurs sociaux de l'Office font bénéficier les particuliers et les familles de ces services aussi bien au domicile que dans le cadre d'un soutien apporté au niveau de la collectivité.

B. Contraintes et difficultés

46. Les réfugiés de Palestine font face à une grave crise de protection en raison de la propagation du conflit et de la violence, des déplacements prolongés et de l'occupation israélienne. L'Office se heurte à une multitude de problèmes liés à la protection qui appellent différents types de réponses. L'un des principaux obstacles

à cet égard est le fait que les détenteurs d'obligations ne se soucient pas du droit international.

47. Bien qu'il ait continué d'étoffer les moyens dont il dispose pour remplir sa mission de protection, l'Office n'est pas encore doté de toutes les compétences dont il a besoin ni du savoir-faire voulu.

48. L'UNRWA est actuellement dénué d'une stratégie concernant l'action sociale et la prise en charge qui l'aiderait à traiter correctement les risques. S'inspirant des projets financés par des donateurs, les secteurs ont néanmoins conçu des activités de formation portant sur l'action sociale et la prise en charge, mises en œuvre avec le soutien de divers donateurs par des spécialistes de tel ou tel type de services sociaux offerts aux réfugiés. Une réforme devrait entrer en vigueur en 2018 et 2019, ce qui permettra à l'Office de transformer son programme d'action sociale et de faire un meilleur usage de ses spécialistes de l'action sociale (voir la partie intitulée « Réalisations escomptées » ci-après).

C. Réalisations escomptées

49. L'UNRWA continuera d'affiner sa stratégie de protection : il accordera une plus grande attention aux priorités qu'il s'est fixées en matière de protection et veillera à ce que les activités menées soient plus cohérentes et homogènes.

50. L'Office entend remédier aux problèmes de protection qu'il rencontre dans l'exécution de ses programmes en matière d'éducation, de santé, de secours et de services sociaux, de microfinancement, d'amélioration des infrastructures et d'aménagement des camps. Dans tous les bureaux de secteur, il s'emploie à ce que l'aide et les services qu'il fournit le soient conformément aux principes de prise en compte systématique de la protection. Il continuera de former et de soutenir son personnel en mettant des outils pratiques à la disposition de celui-ci de façon à incorporer le souci de protection dans toutes les activités et à évaluer la conformité des programmes aux principes de protection en contrôlant les activités de protection tous les six mois et en mesurant le degré d'application des recommandations faites lors des audits précédents.

51. L'Office vise à incorporer prochainement dans ses systèmes budgétaires un classement des activités par degré de contribution à la promotion de l'égalité des sexes, ce qui lui permettra de repérer les ressources financières affectées à différents niveaux ou différentes formes de programmes axés sur l'égalité des sexes.

52. Soucieux de renforcer les activités qu'il mène en faveur de la protection de l'enfance et d'en assurer la cohérence, l'UNRWA commencera aussi à mettre en œuvre son cadre de protection de l'enfance. Il diffusera et appliquera des directives concernant la prise en compte du handicap et en assurera le suivi afin de pouvoir recenser les besoins des personnes handicapées et proposer des programmes et des services adaptés, conformes à la Convention relative aux droits des personnes handicapées.

53. L'UNRWA se dote actuellement de mécanismes d'orientation dans tous les bureaux de secteur et met en service un système de gestion des dossiers qui l'aidera à mieux organiser la gestion des dossiers et les mécanismes d'orientation. En ce qui concerne la violence à l'égard des femmes, il continuera d'appliquer une démarche multisectorielle qui englobe des mesures de prévention et des mesures de lutte. Il veillera à ce que les rescapées soient orientées vers les programmes de prise en charge qu'il administre ou vers des prestataires de services extérieurs si nécessaire.

54. En coordination avec ses partenaires, l'Office s'attachera à promouvoir le respect des droits des réfugiés de Palestine au regard du droit international des

droits de l'homme, du droit humanitaire et du droit des réfugiés. Dans les limites des ressources existantes, il recensera et fera connaître les cas de violations présumées des droits des réfugiés de Palestine et interviendra publiquement et en privé à leur sujet. Il se concentrera également sur des préoccupations thématiques telles que les attaques contre les écoles et l'éducation. L'Office mènera également des activités de sensibilisation, notamment des campagnes de communication médiatiques et stratégiques, afin de faire mieux connaître les problèmes de protection touchant les réfugiés de Palestine et utilisera les mécanismes internationaux existants, en particulier ceux liés aux droits de l'homme.

55. L'UNRWA s'efforce de renforcer son programme de services sociaux grâce à la professionnalisation de ses travailleurs sociaux et à l'uniformisation de la démarche qu'il suit en matière d'action sociale. Cela passe par l'élaboration d'orientations et d'un cadre d'action sociale institutionnels qui lui permettront de mettre en pratique une démarche généraliste du travail social, le lancement d'un programme de renforcement des capacités, la mise en place d'un système d'orientation vers des partenaires afin que les réfugiés aient accès à des services qu'il n'est pas en mesure de proposer et l'incorporation des fonctions liées au travail social dans sa structure et ses effectifs.

56. L'Office continuera de soutenir le centre de réadaptation des malvoyants, qui est la seule institution dans la bande de Gaza à veiller à ce que les enfants malvoyants, y compris ceux qui sont touchés par les récents conflits armés, aient accès à l'éducation et à une réadaptation, avec des classes de maternelle et des classes de la première à la sixième année d'école.

57. L'UNRWA compte tirer parti des partenariats existants, notamment ceux conclus avec le Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, le Fonds des Nations Unies pour l'enfance et le Comité international de la Croix-Rouge sur les questions de protection. Il s'emploiera également à nouer de nouveaux partenariats afin de renforcer son rôle de protection et de mieux assurer la protection des réfugiés de Palestine.

58. Le cadre stratégique pour 2018-2019 tient compte des réalisations escomptées ci-après :

- a) Tenir les débiteurs d'obligations pour responsables des violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation;
- b) S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection.

D. Ressources financières

Tableau 10

Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international

Ressources nécessaires, par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018 prévisions</i>	<i>2019 prévisions</i>
A. Tenir les débiteurs des obligations pour responsables des violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation	2 346	2 395

	<i>2018</i> <i>prévisions</i>	<i>2019</i> <i>prévisions</i>
B. S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection	5 225	5 228
Total (budget ordinaire)	7 571	7 623
Budget des projets	5 042	5 669
Total général	12 613	13 292

Chapitre III

Sous-programme 2 : Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité

A. Opérations actuelles

59. La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmitté. Le droit à la santé est un des droits fondamentaux auxquels toute personne peut prétendre. Il est également essentiel au développement humain et indissociable des notions de progrès et de privations. Si le lien entre santé et croissance économique est bien établi, il convient également de noter que les progrès dans le domaine de la santé sont indispensables aux acquis scolaires, au développement cognitif et à l'amélioration des perspectives d'emploi et de revenus. La maladie, la malnutrition, les troubles psychiques et les privations en matière de santé mènent souvent à une diminution des autres capacités.

60. L'UNRWA contribue à garantir l'exercice du droit à la santé pour les réfugiés de Palestine en fournissant des soins de santé primaires de qualité, accessibles à tous. En 2016, près de 3,5 millions de personnes, soit plus de 60 % de l'ensemble de la population enregistrée, ont eu accès aux services de santé de l'Office. Celui-ci propose ces services principalement par l'intermédiaire de 143 centres de santé primaires, dans lesquels travaillent plus de 3 300 soignants. Parmi les réfugiés de Palestine, ce sont les mères, les jeunes enfants, des personnes de différents groupes d'âges et celles atteintes de maladies non transmissibles qui ont le plus recours aux services de l'Office.

61. En 2011, l'Office a engagé des réformes reposant sur le concept d'équipes de santé familiale et sur la mise au point d'un système de gestion électronique des dossiers médicaux (système e-Health). Comme suite aux réformes, le nombre moyen quotidien de consultations par médecin a baissé et a été ramené de 105 en 2012 à 85 en 2016 (l'objectif de la stratégie à moyen terme est de 75 consultations par jour d'ici à 2021). Le taux de prescription d'antibiotiques a été ramené de 24,5 % à 21,2 % (la République arabe syrienne étant exclue de ces chiffres) en 2016. Ces résultats ont été atteints sans que l'Office ait eu à augmenter le nombre de soignants.

62. En 2015, l'UNRWA a centralisé les achats de la majorité des médicaments essentiels. Le montant des dépenses annuelles de médicaments est d'environ 18 millions de dollars. Avec la centralisation des achats, l'Office a pu faire des économies, ce qui lui a permis de constituer des stocks régulateurs équivalant à six mois de médicaments essentiels. De ce fait, les ruptures de stock des médicaments essentiels ont été rares en 2016.

63. Outre le sous-programme de soins de santé primaires, l'UNRWA administre un programme d'hospitalisation dans le cadre duquel la plupart des services sont fournis par des hôpitaux privés et publics liés à l'Office par différents types de contrats. Contrairement aux soins de santé primaires, l'appui hospitalier diffère d'un secteur à l'autre et selon le contexte local. Environ 102 000 admissions à l'hôpital ont eu lieu en 2016 dans le cadre du programme. Ce chiffre signifie que l'appui fourni ne touche que 2,9 % de la population de réfugiés, alors que les moyennes régionales donnent à penser que 13 % de la population recevra des soins de santé secondaires ou tertiaires en milieu hospitalier chaque année. L'Office a pris des mesures pour réorienter ses maigres ressources financières vers les réfugiés les plus vulnérables.

B. Contraintes et difficultés

64. La population des réfugiés de Palestine est de plus en plus âgée et se caractérise par une augmentation de la prévalence des maladies non transmissibles. L'augmentation annuelle du nombre de patients atteints de maladies de ce type est comprise entre 3 et 5 %; en 2016, le nombre de patients atteints de maladies non transmissibles a d'ailleurs dépassé les 250 000. L'Office continuera à assurer la prise en charge des personnes diabétiques ou hypertendues, car le traitement coûte cher. Le coût des soins pour les maladies non transmissibles représente environ la moitié de toutes les dépenses en soins de santé primaires (y compris les médicaments).

65. La violence physique fait peser de graves risques sur la santé d'un grand nombre de réfugiés de Palestine. Les problèmes de santé mentale et psychosociale sont également en augmentation, en particulier là où la mortalité et l'incidence des maladies est élevée, et où, à la suite d'une guerre ou d'un conflit, les populations ont été déplacées et ont tout perdu.

66. En tentant d'accéder aux soins de santé, les réfugiés se heurtent à des problèmes de protection car ils sont exposés à des situations de violence ou sont installés dans des lieux éloignés des centres de santé.

67. L'UNRWA a rencontré de nombreuses difficultés dans la mise en œuvre du système de gestion électronique des dossiers médicaux (e-Health), notamment le manque de moyens financiers, une infrastructure informatique inadaptée dans la plupart des établissements de soins et la nécessité de former tous les utilisateurs à l'emploi du nouveau système.

68. Les contraintes financières ont obligé à remettre à plus tard la remise en état de nombreux établissements de soins. Les ressources de l'Office sont modestes et ne lui permettent pas d'évaluer les établissements de santé et de vérifier s'ils peuvent résister à un séisme, s'ils sont respectueux de l'environnement, s'ils peuvent fournir des services efficacement et s'ils peuvent être utilisés en toute sécurité.

69. En outre, dans certains camps de réfugiés de Palestine, les maladies transmissibles liées à l'assainissement continuent de poser un problème; de fait, l'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement se détériore dans les secteurs d'activité de l'Office, en particulier dans les situations de conflits.

70. Une augmentation du budget réservé aux hospitalisations est prévue au Liban du fait de la hausse de la population et de l'accroissement consécutif des cas de maladies non transmissibles. La population palestinienne est de plus en plus vulnérable au Liban, car le soutien du pays hôte est très limité, voire inexistant. Des mesures ont été prises pour maîtriser les dépenses, mais les coûts continuent d'augmenter, en grande partie en raison de la progression des frais hospitaliers, due à une hausse de la demande comme suite à l'arrivée des réfugiés syriens.

71. Gaza et la République arabe syrienne demeurent des zones à risque en ce qui concerne la santé publique, ce qui peut faire augmenter le nombre de patients dans le système de soins de santé de l'Office. Le nombre de demandes d'hospitalisation est très élevé dans ces secteurs en raison de la situation d'urgence qui y règne.

C. Réalisations escomptées

72. L'UNRWA continuera à proposer des soins de santé primaires de qualité accessibles à tous. Il optimisera les effets des réformes fondées sur le concept d'équipes de santé familiale afin de diagnostiquer et traiter les principales maladies et de réduire la durée des maladies et les effets des complications souvent

potentiellement mortelles. Il s'efforcera également de promouvoir des mesures de prévention afin d'améliorer le bien-être psychosocial des réfugiés et de limiter, tout au long de leur vie, les facteurs de risques comportementaux qui favorisent les maladies non transmissibles. Des soins préventifs de santé bucco-dentaire seront également proposés. Grâce à la formation, au renforcement de capacités et aux partenariats, l'UNRWA veillera à ce que les membres du personnel médical et paramédical qui composent les équipes de santé familiale puissent mieux déceler les troubles mentaux et les problèmes psychologiques.

73. Des services de promotion et de protection ciblés compléteront le concept d'équipes de santé familiale. Au nombre des principales activités menées dans ce sens figureront l'éducation sanitaire et les campagnes de promotion qui reposent sur des activités de sensibilisation et les examens de dépistage du diabète et de l'hypertension parmi la population.

74. Le programme de santé scolaire continuera de faciliter un changement des comportements dès le plus jeune âge, essentiellement grâce à l'élaboration d'une politique de santé scolaire.

75. Le système e-Health permettra d'améliorer la prestation de services puisqu'il sera possible de mieux surveiller les données concernant les patients, notamment l'âge et le sexe, de même que les données médicales, et de procéder à une analyse par cohorte des résultats des traitements.

76. L'UNRWA continuera de moderniser ses centres de santé dans le cadre du concept d'équipes de santé familiale et de tenir compte des exigences géographiques de cette démarche, notamment des flux de patients, de la composition des équipes de santé, du zonage et de la proximité. Il s'attachera à faciliter l'accès des réfugiés handicapés, à prendre en considération les besoins particuliers des hommes et des femmes et à promouvoir une stratégie « verte », qui devrait améliorer le confort des réfugiés dans les centres de soins.

77. Les demandes d'hospitalisation dans les cinq secteurs de l'UNRWA continueront d'augmenter plus vite que l'offre. L'Office continuera à accorder la priorité aux patients atteints d'une maladie potentiellement mortelle et qui ne disposent pas des ressources ou d'une assurance leur permettant d'avoir accès aux services dont ils ont besoin.

78. L'UNRWA s'attachera à remédier aux effets des restrictions d'accès aux soins de santé. Dans le cas où les réfugiés n'ont pas accès aux services de santé, il s'efforcera de leur proposer ses propres services, notamment en mettant des dispensaires mobiles à leur disposition.

79. L'amélioration de l'accès aux soins de santé complets dont les réfugiés de Palestine ont besoin passe par la collaboration avec les partenaires locaux, nationaux et internationaux. L'UNRWA continuera à collaborer avec ses partenaires de longue date, notamment l'OMS, le Fonds des Nations Unies pour la population et l'UNICEF, de façon à étoffer ses capacités techniques dans le domaine des soins de santé. Il maintiendra également son partenariat avec d'autres organismes internationaux ou locaux, tels que la Fondation mondiale du diabète et d'autres organismes, aux fins de la réalisation de ses objectifs stratégiques.

80. Le cadre stratégique tient compte des réalisations escomptées ci-après :

a) Mettre en place des systèmes de soins de santé primaires axés sur l'être humain et reposant sur une démarche fondée sur des équipes de santé familiale;

b) Fournir des services de soutien hospitalier efficaces.

D. Ressources financières

Tableau 11

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

Ressources nécessaires, par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018</i> <i>prévisions</i>	<i>2019</i> <i>prévisions</i>
A. Mettre en place des systèmes de soins de santé primaires axés sur l'être humain et reposant sur une démarche fondée sur des équipes de santé familiale	90 104	91 676
B. Fournir des services de soutien hospitalier efficaces	29 515	29 563
Total (budget ordinaire)	119 619	121 239
Budget des projets	29 524	12 562
Total général	149 143	133 801

Chapitre IV

Sous-programme 3 : veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité

A. Opérations actuelles

81. L'éducation est un processus social qui contribue au développement des générations actuelles et futures, établit et met en application de nouvelles connaissances, permet de renforcer ou de faire évoluer les normes et les pratiques sociales et culturelles existantes et participe à la construction de l'identité. L'éducation est aussi un droit fondamental et joue un rôle essentiel dans tous les aspects du développement humain. Elle permet en outre aux êtres humains d'acquérir les compétences sociales et cognitives grâce auxquelles ils pourront exercer des activités rémunérées et subvenir à leurs besoins.

82. L'UNRWA accueille plus d'un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine dans ses 702 écoles. Le programme d'éducation est le programme le plus important de l'Office pour ce qui est du personnel et des crédits, puisque 53 % des dépenses du budget-programme y sont consacrées. L'Office dispense gratuitement un enseignement de base de 9 ans (10 ans en Jordanie) dans ses cinq secteurs – cet enseignement englobe l'éducation élémentaire et l'enseignement préparatoire – ainsi qu'un enseignement secondaire au Liban.

83. Depuis de nombreuses années, le nombre d'enfants scolarisés dans les écoles de l'UNRWA est resté relativement stable dans la plupart des secteurs. Les écoles situées au Liban et en Jordanie ont dû faire face à un afflux d'élèves venant de Syrie. Il convient de noter que, dans la bande de Gaza, le nombre d'élèves a augmenté progressivement et que près de 90 % des enfants réfugiés en âge d'être scolarisés fréquentent des établissements de l'Office. De 2002 à 2016, le nombre d'enfants scolarisés à Gaza est ainsi passé de 189 317 à 262 112.

84. En 2011, l'UNRWA a commencé à mettre en œuvre, dans le cadre de son programme éducatif, une réforme quinquennale majeure, afin de veiller à ce que les élèves acquièrent les compétences qui leur permettront de s'épanouir pleinement et de contribuer au développement de leur société et du reste du monde.

85. L'Office s'est doté d'indicateurs qui l'aident à surveiller les effets du programme d'éducation sur les résultats d'apprentissage des élèves. Outre, les indicateurs relatifs au taux de scolarisation, au taux de décrochage scolaire et à l'efficacité générale du système d'éducation de l'UNRWA, il convient de citer les indicateurs liés à la perception qui servent à vérifier si les méthodes d'enseignement et d'apprentissage cadrent avec la réforme de l'enseignement et la prévalence de la culture des droits de l'homme (vue sous l'angle des droits de l'homme, du règlement des conflits et de la tolérance) dans les politiques et méthodes d'enseignement.

86. Durant l'année scolaire 2016/2017, l'UNRWA a mis en place dans l'ensemble des secteurs un système d'information sur la gestion des établissements d'enseignement dont les trois modules (élèves, personnel et locaux) deviendront entièrement opérationnels pendant l'année scolaire 2017/2018.

87. L'UNRWA a joué un rôle d'avant-garde dans les programmes d'éducation dans les situations d'urgence. En ce qui concerne la République arabe syrienne, il a adopté une stratégie à plusieurs volets à l'intention des enfants dont la scolarisation a été compromise par le conflit, stratégie qui est mise en œuvre en Syrie, au Liban et en Jordanie. La stratégie prévoit des espaces d'apprentissage de substitution,

l'utilisation d'ouvrages d'auto-apprentissage, une prise en charge psychologique par des conseillers et des activités de formation axée sur la sécurité et les techniques de survie.

88. Les rapports d'activité annuels de l'UNRWA pour 2015 et 2016, ainsi que d'autres rapports, comme ceux de la Banque mondiale, font apparaître de bons résultats en ce qui concerne la qualité et le respect des principes d'inclusion et d'équité du programme d'éducation de l'Office. Durant l'année scolaire 2015/2016 en particulier, l'Office a constaté une nette diminution du taux d'échec scolaire, une amélioration globale des résultats obtenus aux épreuves de contrôle des acquis qui se sont déroulées en 2016 et un renforcement des procédures d'examen des manuels scolaires.

B. Contraintes et difficultés

89. Les méthodes d'enseignement et d'apprentissage ont tendance à être magistrales et les techniques de soutien et d'apprentissage offertes aux élèves sont peu diversifiées.

90. Les infrastructures scolaires ont souffert d'un manque de ressources et de l'accroissement de la pression démographique : plus de la moitié des écoles de l'UNRWA recourent ainsi au système de classes alternées. Par ailleurs, l'Office utilise toujours des bâtiments qui n'étaient pas initialement destinés à l'enseignement.

91. Le redoublement des élèves est soumis à des contraintes puisque chaque secteur applique les règles du pays hôte.

92. L'instabilité politique, sociale et économique prolongée, associée aux violations répétées et répandues des droits de l'homme, continuent de nuire au bien-être psychologique des enfants scolarisés dans les écoles de l'UNRWA.

93. Les contraintes financières continueront de poser un problème majeur et il sera difficile d'éviter que le nombre élevé d'élèves par classe ne nuise pas à la qualité de l'éducation. Pour des raisons financières, l'Office a dû adopter des normes limitant le nombre d'élèves par classe à 50. Durant l'année 2016/2017, les écoles de l'UNRWA ont accueilli 515 260 enfants et le nombre moyen d'élèves par classe s'est établi à 37,5. À titre de comparaison, en 2011/2012, le nombre moyen d'élèves était de 35,6. Si l'Office avait conservé cette moyenne, pour l'année scolaire 2016/2017, il aurait dû recruter au moins 700 enseignants supplémentaires (pour un coût annuel d'environ 8,5 millions de dollars).

C. Réalisations escomptées

94. L'UNRWA restera attaché à son objectif stratégique consistant à proposer un enseignement de qualité, inclusif et équitable. Il veillera à ce que ses écoles et ses classes apportent un soutien à tous les enfants et garantissent le bien-être psychosocial de ceux-ci. Il renforcera les capacités des enseignants, des conseillers pédagogiques et du système éducatif dans son ensemble afin de mieux répondre aux besoins psychosociaux des enfants. Il créera des systèmes d'appui qui permettront d'évaluer et de satisfaire ces besoins et s'assurera, en coordination avec d'autres composantes internes, que des systèmes de soutien et d'orientation sont en place.

95. L'Office continuera de chercher à favoriser l'élimination des disparités entre les élèves en ce qui concerne le taux de réussite, en continuant à mettre l'accent sur la professionnalisation de ses enseignants, en facilitant encore plus l'adoption de méthodes d'éducation inclusive qui aident les enseignants à privilégier des

comportements propices au bien-être psychosocial des élèves, en enrichissant les programmes scolaires afin de s'assurer qu'ils aident les élèves à étoffer leurs aptitudes, en inculquant des compétences et des comportements en adéquation avec les valeurs des Nations Unies et en développant chez les enfants la connaissance et la compréhension des notions relatives aux droits de l'homme et des rôles et responsabilités connexes dans le cadre de son programme de formation relatif aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance.

96. Les élèves qui ont besoin d'une aide spécialisée pour s'épanouir feront l'objet d'activités prioritaires, notamment les élèves handicapés, les élèves issus de familles à revenus modestes, les élèves qui ont des besoins psychosociaux particuliers, ceux qui n'obtiennent pas de bons résultats lors des tests standardisés, les élèves ayant été victimes de maltraitance, de violence physique ou d'exploitation et ceux qui sont atteints de maladies graves. La violence à l'école et autour des écoles continuera de recevoir une attention prioritaire et d'être abordée globalement et de manière harmonisée.

97. L'UNRWA s'attachera à moderniser ses écoles de façon à mettre l'accent sur la qualité, l'équité et l'inclusion, à faciliter l'apprentissage et à rendre les locaux accessibles à tous les réfugiés, y compris les réfugiés handicapés. Il appliquera progressivement une stratégie « verte » dans le cadre de la conception et de la modernisation de ses infrastructures afin de réduire les coûts de fonctionnement et de limiter autant que possible les effets négatifs de la consommation d'énergie sur l'environnement.

98. L'Office continuera à proposer des services d'éducation dans des environnements extrêmement difficiles. Dans le cadre de l'action qu'il mène pour faire face à la situation en République arabe syrienne, il poursuivra la mise en œuvre d'une stratégie coordonnée en faveur de l'éducation dans les situations d'urgence comme décrit ci-dessus. Depuis l'établissement de son programme d'éducation, l'UNRWA a grandement bénéficié du partenariat qu'il a noué avec l'UNESCO. Il s'emploiera à faciliter l'accès à l'éducation des jeunes enfants dans le cadre de partenariats stratégiques. Il continuera à collaborer étroitement avec les ministères de l'éducation dans tous les secteurs.

99. Le cadre stratégique tient compte des réalisations escomptées ci-après :

- a) Favoriser un milieu propice à un enseignement de qualité pour tous les élèves;
- b) Offrir à tous une éducation de base;
- c) Garantir une éducation de base équitable.

D. Ressources financières

Tableau 12

Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire reçoivent une éducation de base complète, qui soit équitable, inclusive et de qualité

Ressources nécessaires, par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018 prévisions</i>	<i>2019 prévisions</i>
A. Favoriser un milieu propice à un enseignement de qualité pour tous les élèves	413 865	428 947

	<i>2018</i> <i>prévisions</i>	<i>2019</i> <i>prévisions</i>
Total (budget ordinaire)	413 865	428 947
Budget des projets	36 838	24 650
Total général	450 703	453 597

Chapitre V

Sous-programme 4 : Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance

A. Opérations actuelles

100. Le travail est un droit fondamental et un des principaux moyens d'atténuer la pauvreté, de renforcer la dignité humaine, de promouvoir le développement humain et de faciliter le relèvement après un conflit. L'UNRWA aide les réfugiés de Palestine à subvenir à leurs besoins de trois façons : a) directement, par ses programmes; b) indirectement, grâce aux emplois qu'il crée dans le cadre de ses opérations, notamment en employant du personnel et en ouvrant des perspectives d'emploi dans le domaine de la reconstruction par le biais des projets qu'il mène; c) en s'attachant à promouvoir et à appuyer l'insertion économique des réfugiés de Palestine par des activités de communication auprès des pays d'accueil et des acteurs économiques locaux.

101. L'UNRWA fournit des conseils en matière d'orientation et des études sur le marché du travail. Il organise des programmes d'information sur l'emploi après l'école et gère huit centres d'enseignement et de formation techniques et professionnels, dont environ 28 000 étudiants sont sortis diplômés entre 2009 et 2016. Le programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels procure aux étudiants un avantage comparatif pour trouver un emploi et joue un rôle important dans l'optique d'un relèvement rapide dans un contexte de conflit.

102. L'UNRWA offre des services de microfinancement par deux canaux : le Programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises et le Programme d'aide aux organismes de microfinancement. Ces initiatives visent à augmenter les ressources de foyers vulnérables et à permettre aux réfugiés de Palestine, y compris les femmes et les personnes les plus démunies, d'accéder au microcrédit.

103. Le Programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises permet aux réfugiés de Palestine et à d'autres groupes de personnes pauvres ou marginalisées vivant dans chacun des secteurs d'activité de l'UNRWA, à l'exception du Liban, de dégager des sources de revenus durables. Il accorde des crédits et fournit des services financiers connexes à des ménages, des entrepreneurs et des propriétaires de petites entreprises. Ces investissements ont pour effet de créer et de maintenir des emplois, de réduire la pauvreté et d'autonomiser leurs bénéficiaires, notamment les femmes. Entre 2012 et 2016, 171 752 prêts ont été accordés pour une valeur totale de 179 millions de dollars.

104. Pour les élèves brillants n'ayant pas les moyens d'accéder à l'enseignement supérieur, l'UNRWA accorde des bourses d'études dans chacun de ses secteurs d'activité par un financement au titre des projets.

105. Chaque secteur d'activité a recensé les débouchés qui lui sont propres pour aider les réfugiés de Palestine à subvenir à leurs besoins.

106. Un cinquième environ des réfugiés de Palestine vit dans 58 camps répartis dans les cinq secteurs d'activité de l'UNRWA. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, vise, à la suite d'une évaluation participative des besoins dans une perspective de planification urbaine, à modifier l'espace et à améliorer le cadre de vie des réfugiés. Sous la direction de l'Office, la population des camps met au point des plans d'aménagement, comportant un volet d'amélioration de l'aménagement et un volet consacré au développement local.

107. Les plans d'aménagement ont permis d'autonomiser les communautés vivant dans les camps car elles ont pu exprimer directement leurs besoins, mieux comprendre les enjeux généraux et les différentes demandes, développer leur vision, échanger des idées pour trouver des compromis et développer leur potentiel.

108. L'UNRWA est l'un des plus gros employeurs de réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient. Offrir des emplois au sein de l'Office n'est pas en soi un objectif stratégique, mais force est de constater que ces postes permettent de maintenir la qualité des prestations accordées aux réfugiés, tout en procurant des revenus tant à la communauté des réfugiés qu'à d'autres communautés locales. L'Office emploie 30 000 personnes à temps complet, dont près de la moitié sont des femmes : 150 000 personnes environ bénéficient ainsi directement des salaires qu'il verse, et bien d'autres en profitent indirectement.

B. Contraintes et difficultés

109. Face à l'augmentation du chômage, l'insertion économique des réfugiés de Palestine est un sujet de préoccupation dans tous les secteurs d'activité de l'Office. Le taux de chômage élevé des jeunes, notamment des jeunes femmes, et le faible taux d'activité des femmes, qui est de l'ordre de 10 % à 18 % dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'UNRWA, continueront de témoigner des principaux obstacles auxquels se heurtent les réfugiés de Palestine pour assurer leur subsistance.

110. Grâce aux structures éducatives et sanitaires fournies par l'UNRWA et les autorités des pays d'accueil, les réfugiés de Palestine disposent d'un solide capital humain, mais la plupart d'entre eux n'ont pas accès à tout l'éventail des ressources – à savoir le capital social, naturel, physique et financier – nécessaires pour se doter de moyens de subsistance durables, y compris pour mettre en place des stratégies d'adaptation et renforcer leur résilience.

C. Réalisations escomptées

111. L'Office fera porter l'essentiel de ses efforts sur le renforcement des capacités des réfugiés et de leurs moyens de subsistance. Il s'y emploiera en développant leur potentiel par la formation et d'autres possibilités d'apprentissage, en leur permettant d'accéder à des services financiers, en créant des emplois et en défendant le droit au travail des réfugiés là où il est soumis à des restrictions.

112. Les actions de l'Office concernant les moyens de subsistance viseront les réfugiés qui en ont le plus besoin, notamment les jeunes et les femmes, dont le taux de chômage est élevé dans tous les secteurs d'activité de l'UNRWA. L'accent sera tout particulièrement mis sur la promotion de l'emploi et des activités génératrices de revenus pour les réfugiés dans des situations de conflit et d'après-conflit.

113. L'UNRWA continuera d'identifier les camps qui seront aménagés en priorité en vue de renforcer les capacités et les ressources des communautés.

114. Le principe de l'aménagement participatif permet de renforcer le partenariat et la relation de confiance établis avec les communautés de réfugiés. L'UNRWA veillera avec soin à la participation de tous les groupes sociaux et plus particulièrement à celle, sur un pied d'égalité, des groupes vulnérables tels que les femmes, les jeunes ou les personnes handicapées. Les plans d'aménagement des camps donnent plus de moyens aux réfugiés de subvenir à leurs besoins. Ils ont conduit à de nombreuses initiatives répondant aux besoins socioéconomiques locaux par la formation, la création d'emplois (projets de construction, etc.) et des actions

de terrain (par exemple rendre le camp plus respectueux de l'environnement et réaliser des sondages).

115. L'UNRWA s'efforcera d'augmenter le nombre des diplômés du programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels. Il cherchera à diversifier et assouplir son offre pédagogique et à mieux l'adapter aux différents marchés locaux. Il en facilitera l'accès aux jeunes en situation de vulnérabilité, prendra mieux en compte l'égalité des sexes dans la programmation et le recrutement des élèves, renforcera la qualité et la pertinence du programme au regard du marché du travail et, de manière générale, veillera à sa viabilité et à son efficacité. Un cofinancement sera introduit lorsque c'est possible, afin d'élargir la base de financement du programme pour pouvoir augmenter le nombre de places et élargir l'offre d'enseignement et de formation techniques et professionnels.

116. L'UNRWA continuera de passer en revue ses centres pédagogiques en Cisjordanie et en Jordanie, ainsi que la formation qu'ils dispensent aux enseignants, afin d'évaluer leur contribution à la réalisation des objectifs stratégiques du programme d'éducation et de l'Office dans son ensemble.

117. L'UNRWA poursuivra les efforts entrepris avec succès au cours de l'exercice biennal 2016-2017 pour réduire le portefeuille à risque du Programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises et augmenter la proportion de réfugiés de Palestine bénéficiant du Programme. L'Office souhaite renforcer le Programme en République arabe syrienne et dans la bande de Gaza. Il entend tirer parti de l'utilisation d'un nouveau système de paiement électronique innovant en cours d'élaboration en 2017.

118. L'UNRWA procédera à une évaluation de l'efficacité du modèle de centre de services pour l'emploi mis en place au Liban et du Programme de création d'emplois.

119. L'UNRWA poursuivra son action en faveur de la parité des sexes dans les postes de direction. Il va, pour ce faire, améliorer ses pratiques de recrutement en éliminant les obstacles inattendus au recrutement de femmes et mettre en place des procédures visant à favoriser le renforcement des capacités des femmes.

120. L'UNRWA continuera d'étoffer le dispositif d'aide à la subsistance dans le cadre de la collaboration qu'il entretient avec différents partenaires comme le Fonds de l'OPEP pour le développement international, l'Autorité monétaire palestinienne, l'Agence allemande de coopération internationale et les membres concernés des équipes de pays des Nations Unies, y compris l'Organisation internationale du Travail. L'Office s'efforcera également d'établir un partenariat avec la Banque mondiale et le Programme des Nations Unies pour le développement, en vue de promouvoir et de développer les possibilités de participation économique. Il cherchera aussi à nouer un dialogue avec l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes au sujet du renforcement du pouvoir économique des femmes.

121. De nouveaux partenariats locaux dans les secteurs d'activité de l'Office mettront à contribution le secteur privé et le monde des affaires pour renforcer la connaissance du marché du travail et développer la formation professionnelle.

122. Les réalisations escomptées du cadre stratégique sont les suivantes :

- a) Les réfugiés de Palestine ont plus de moyens;
- b) Les réfugiés peuvent plus facilement subvenir à leurs besoins.

D. Ressources financières

Tableau 13

Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue de l'amélioration des moyens de subsistance

Ressources nécessaires par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018 prévisions</i>	<i>2019 prévisions</i>
A. Les réfugiés de Palestine ont plus de moyens	28 737	29 223
Total (budget ordinaire)	28 737	29 223
Budget des projets	10 384	10 100
Total général	39 121	39 323

Chapitre VI

Sous-Programme 5 : Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires

A. Opérations actuelles

123. Le fait de garantir le droit à l'alimentation et d'améliorer l'état nutritionnel des individus et des familles contribue à prévenir la malnutrition et les retards de croissance, et permet de consacrer les capacités productives à des besoins de développement tels que l'éducation et les moyens de subsistance.

124. L'UNRWA fait partie du petit nombre d'acteurs qui fournissent directement une aide alimentaire ou une assistance pécuniaire aux réfugiés de Palestine vivant dans la pauvreté. Pour cela, il a recours aux ressources accordées au titre de son programme d'urgence et de son programme de protection sociale. Bien que l'UNRWA maintienne en République arabe syrienne son ancien programme spécial d'aide aux personnes en détresse destiné aux réfugiés, compte tenu de la crise actuelle, les personnes en situation de pauvreté bénéficient de l'aide alimentaire et de l'assistance pécuniaire universelles du programme d'urgence.

125. Depuis avril 2016, l'UNRWA a désormais recours à des transferts monétaires et des bons en Jordanie, en Cisjordanie et au Liban. Considéré comme un moyen plus efficace d'apporter une aide de base, ce nouveau mode de distribution offre aux bénéficiaires plus de liberté et un plus large accès à des produits alimentaires équilibrés tout en réduisant les coûts de distribution et de gestion par rapport à l'aide alimentaire en nature. Actuellement, les cartes prépayées bénéficient à plus de 156 000 personnes couvertes par le programme de protection sociale dans trois secteurs d'activité. Dans la bande de Gaza, l'UNRWA s'efforce de fournir à tous les réfugiés vivant dans une misère extrême, à savoir ceux qui ne peuvent satisfaire leurs besoins alimentaires, des colis de nourriture couvrant 80 % de leurs besoins en calories. Cependant, le nombre des bénéficiaires dépend des fonds obtenus. À l'heure actuelle, le programme de protection sociale et le programme d'urgence manquent cruellement de ressources et doivent se limiter à des distributions de nourriture. En République arabe syrienne, l'aide alimentaire et l'assistance pécuniaire du programme d'urgence constituent une aide essentielle, souple et directe aux réfugiés de Palestine victimes du conflit. L'assistance pécuniaire permet de couvrir de nombreuses zones du pays grâce au maillage des banques et des institutions financières. L'aide alimentaire en nature reste prioritaire dans les zones perturbées et parfois difficiles d'accès.

126. Dans le cadre de ses projets de remise en état de l'habitat, l'UNRWA évalue et classe par ordre d'urgence les logements insalubres qui présentent un danger sur le plan structurel, sont construits avec des matériaux provisoires, tels que l'amiante et le zinc, sont surpeuplés et n'offrent pas d'espaces séparés pour les hommes et les femmes.

127. Dans les situations de conflit et d'urgence, l'UNRWA héberge temporairement les réfugiés et leur famille dans ses locaux. Cependant, comme l'Office doit continuer à assurer des services d'enseignement ou autres pour les réfugiés, il ne peut accueillir ces personnes pendant de longues périodes. Après un conflit, l'UNRWA mobilise des ressources : il a, à certaines occasions, joué un rôle central dans de grands projets de construction ou de reconstruction de quartiers ou de camps et demandé à d'autres acteurs ou parties prenantes de faciliter et de diriger le processus de reconstruction.

128. Ces dernières années, l'UNRWA a réalisé des avancées en matière d'infrastructures et de services sanitaires dans les camps de réfugiés et pris la responsabilité de la planification, de la conception et de la construction d'infrastructures (réseaux d'assainissement, de drainage et d'approvisionnement en eau).

129. Ces efforts ont permis d'atténuer les risques environnementaux et d'améliorer les conditions de vie des réfugiés. Les inondations des camps et des locaux de l'UNRWA en cas de fortes pluies, assorties du débordement des égouts, ont été réduites, ce qui a fait baisser la pollution et le risque de maladies infectieuses ou parasitaires et a également amélioré l'état général des routes et des rues.

130. L'UNRWA ne gère ni n'administre aucun camp de réfugiés officiel. La fourniture des services publics incombe aux autorités du pays d'accueil. L'Office offre néanmoins son appui si cela est nécessaire, opportun et possible.

B. Contraintes et difficultés

131. La pauvreté, déjà importante, ne cesse de se généraliser et de s'aggraver parmi les réfugiés de Palestine. Dans le même temps, l'aide fournie par l'UNRWA est loin d'être suffisante et les ménages pauvres doivent recourir à d'autres ressources pour la compléter. Beaucoup d'entre eux tentent de s'adapter comme ils peuvent, notamment en vendant leurs biens ou en réduisant leur alimentation. D'autres se rabattent sur une alimentation de piètre qualité, ce qui a divers effets sur leur santé, dont le diabète et l'obésité. De plus, dans les secteurs d'activité concernés par les transferts monétaires et les bons, la valeur de l'aide n'est pas indexée sur l'inflation et ne prend pas en compte les variations de l'indice des prix à la consommation.

132. En raison de la pauvreté, du chômage, de l'augmentation de la densité de population et de la dégradation des constructions, les logements décents manquent dans les camps. Un tel état de choses, associé à l'absence de cadre réglementaire et de planification, se traduit rapidement par une urbanisation anarchique.

133. Les besoins des réfugiés vivant dans des logements insalubres augmentent. Dans la majorité des cas, ces logements ont un toit en amiante, ce qui constitue une menace pour la santé de leurs occupants.

134. En raison des contraintes financières et des conflits, il a été difficile de progresser dans la remise en état des logements et d'atteindre les objectifs annuels.

135. L'approvisionnement en eau est généralement défaillant en termes de qualité, quantité, pression et fiabilité. Cette défaillance tient à plusieurs facteurs : la surpopulation grandissante, des réseaux vieillissants, des actions clandestines (pompes privées et raccordements sauvages) et le manque d'eau. Dans de nombreux camps, les réfugiés sont contraints d'acheter de l'eau potable à des fournisseurs privés, un coût difficile à supporter pour les plus pauvres.

136. La question des eaux usées est également problématique du fait des insuffisances des réseaux (manque de capacité et mauvais état), de la mauvaise planification et conception de certains réseaux, des manquements en termes d'assainissement (eaux usées déversées dans des eaux libres ou aux alentours) et de la stagnation des eaux usées à proximité des camps, qui favorise le développement des moustiques et menace ainsi la sécurité des enfants et la santé des populations vivant dans les camps de réfugiés et dans les environs.

137. Les déchets solides sont parfois collectés et déversés dans des décharges situées à l'extérieur des camps. La fréquence du ramassage des déchets est souvent insuffisante par manque de personnel et de matériel adapté.

138. Outre les problèmes sanitaires généraux, les infrastructures ont été touchées par les violences et les phénomènes naturels. Les affrontements et les conflits à répétition dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, au Liban et en République arabe syrienne ont endommagé ou détruit les infrastructures des camps. Les camps et leurs infrastructures ont également été parfois victimes de catastrophes naturelles telles que des inondations.

C. Réalisations escomptées

139. En ce qui concerne l'aide alimentaire, l'UNRWA s'emploiera à mobiliser les ressources suffisantes pour que les personnes pauvres et vulnérables bénéficiant du programme de protection sociale reçoivent une aide directe équivalente à au moins 20 % du seuil d'extrême pauvreté au Liban et en Jordanie. L'Office souhaite également élargir le programme aux réfugiés n'ayant pas accès à des programmes d'aide nationaux en augmentant le nombre de bénéficiaires au Liban pour couvrir 50 % du nombre estimé de personnes en situation de pauvreté (environ 85 000 personnes) et en prenant en charge davantage de Gazaouis réfugiés en Jordanie. De plus, pour garantir l'efficacité du programme auprès des réfugiés éligibles, il propose d'analyser et d'ajuster au moins tous les deux ans le montant de l'aide en fonction de l'inflation et de l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

140. La stratégie à moyen terme pour 2016-2021 prévoit de faire baisser d'au moins 20 % le nombre de logements à rénover par rapport à 2014. Seule une petite part de cet objectif a été remplie en 2016 par manque de financements. L'Office s'emploiera à lever des fonds pour la rénovation de 3 250 logements³ accompagnée d'un plan d'aménagement dans chaque secteur d'activité sur une période de 18 mois.

141. Dans les situations d'urgence, l'Office continuera de fournir une aide humanitaire aux réfugiés, y compris aux plus vulnérables d'entre eux et aux personnes déplacées à l'intérieur de leur pays ou d'un secteur d'activité à un autre. Les réponses stratégiques à ce type de situation consisteront notamment à : sensibiliser les autorités du pays d'accueil, les organismes des Nations Unies et les donateurs à la détresse des réfugiés de Palestine; héberger dans les locaux de l'Office et protéger les civils déplacés au cours de conflits armés; promouvoir des partenariats avec des donateurs, des organisations non gouvernementales et d'autres partenaires; assurer une étroite collaboration avec le Coordonnateur des opérations humanitaires des Nations Unies.

142. L'UNRWA cherche à améliorer la qualité de vie des réfugiés en élaborant des solutions en partenariat avec eux et d'autres acteurs pour aboutir à des infrastructures solides, notamment dans le domaine sanitaire, concernant les réseaux d'approvisionnement en eau, d'assainissement et de drainage, ainsi que le ramassage et l'élimination des déchets solides.

143. L'UNRWA cherche à répondre aux besoins de base en matière sanitaire et environnementale. Il réfléchit à des actions écologiques, notamment la collecte des eaux de pluie et le recyclage des eaux usées. Il continue également à contrôler l'approvisionnement en eau sur les plans qualitatif et quantitatif pour s'assurer du respect des besoins de base des réfugiés.

144. L'Office cherchera à conclure des partenariats pour soutenir ses actions visant à aider les réfugiés de Palestine à satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires.

³ Jordanie : 750; Liban : 450; Gaza : 1 400; Cisjordanie : 650.

145. L'UNRWA collaborera étroitement avec les gouvernements hôtes et les différentes municipalités afin de s'assurer que les services municipaux puissent atteindre autant que possible les communautés des camps.

146. Les réalisations escomptées du cadre stratégique sont les suivantes :

- a) Les réfugiés vivant dans le dénuement le plus total sont en mesure de mieux satisfaire leurs besoins alimentaires;
- b) Les réfugiés pauvres ont de meilleures conditions de vie;
- c) Les normes sanitaires sont respectées.

D. Ressources financières

Tableau 14

Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière d'alimentation, de logement et de conditions sanitaires

Ressources nécessaires par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018</i> <i>Prévisions</i>	<i>2019</i> <i>Prévisions</i>
A. Les réfugiés vivant dans le dénuement le plus total sont en mesure de mieux satisfaire leurs besoins alimentaires	36 127	36 235
B. Les réfugiés pauvres ont de meilleures conditions de vie	308	319
C. Les normes sanitaires sont respectées	20 508	20 917
Total (budget ordinaire)	56 943	57 471
Budget des projets	259 994	235 809
Total général	316 937	293 280

Chapitre VII

Sous-programme 6 : Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficaces

A. Services de gestion

147. Le sous-programme 6 vise à encourager et entretenir les meilleures normes de gestion possibles, améliorer la collaboration des parties prenantes et permettre la réalisation de programmes de qualité en faveur du développement des réfugiés de Palestine. Il vise également à garantir les systèmes, structures et procédures nécessaires pour réaliser les objectifs ci-dessus et gérer et limiter efficacement les risques auxquels l'Office fera face.

148. Le sous-programme 6 comprend également les éléments de gestion des programmes de base de l'Office, à savoir les fonctions de direction stratégique, d'élaboration des politiques, d'assurance de la qualité et de suivi.

149. L'UNRWA a identifié trois grands risques stratégiques : premièrement, l'insuffisance des ressources; deuxièmement, des changements considérables et imprévus de l'environnement opérationnel entraînant une modification des besoins des réfugiés ou des capacités d'intervention de l'Office; troisièmement, les conséquences de ces changements ou événements.

150. L'UNRWA s'appuiera sur son cadre de gestion des risques pour évaluer les risques mentionnés plus haut en termes de probabilité et d'impact, élaborer une stratégie d'adaptation et assurer un suivi.

151. Dans le cadre de sa stratégie d'adaptation, l'Office s'emploiera à : a) suivre une démarche ambitieuse en matière de collecte de fonds et de partenariat; b) renforcer les systèmes de gestion afin que ses interventions aient une portée et une efficacité maximales; c) favoriser et instaurer une culture de partenariat entre les réfugiés et le personnel.

B. Adopter une démarche ambitieuse en matière de relations et de collecte de fonds

152. L'Office a veillé à diversifier davantage la base de ses donateurs en vue d'augmenter les contributions en provenance des États arabes, des pays émergents et d'autres donateurs non traditionnels, y compris le secteur privé. Néanmoins, son financement reste tributaire d'un groupe restreint de donateurs. Comme expliqué dans le chapitre I, l'Office cherche, par l'intermédiaire du Secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies et de l'Assemblée générale, comment assurer sa viabilité financière sur le long terme.

C. Renforcer les systèmes de gestion

153. L'Office s'appuiera sur des pratiques de gestion rationnelles et sur la réforme des programmes déjà engagée afin de continuer à fournir des services essentiels de qualité pour un coût raisonnable et il veillera à ce que les réfugiés bénéficient, dans toute la mesure possible, de possibilités et de services supplémentaires offerts par des tiers.

154. L'Office est déterminé à gérer ses dépenses de manière à atteindre au mieux ses objectifs stratégiques dans la limite de ses ressources, sans compromettre les services essentiels.

155. Les prestations qu'offre l'UNRWA et le personnel qu'il emploie à cet effet constituent à la fois ses principales dépenses et ses principaux atouts. Grâce aux réformes de ses programmes, notamment dans les domaines de l'éducation et de la santé, l'Office fournira des services de meilleure qualité sans avoir besoin d'accroître notablement ses effectifs. Compte tenu des besoins prévus, il devra procéder à quelques recrutements mais s'efforcera de les limiter au secteur de l'éducation dans la bande de Gaza, où le nombre de demandes d'inscription aux écoles de l'Office devrait continuer d'augmenter (cette tendance ne devrait pas se manifester dans d'autres secteurs d'activité). Il poursuivra son action actuelle visant à réduire le personnel administratif pour compenser en partie l'augmentation des effectifs requise dans le secteur de l'éducation dans la bande de Gaza.

156. L'UNRWA continuera d'appliquer sa politique salariale selon laquelle le barème de rémunération de l'Office est calculé par rapport à celui des fonctionnaires du pays hôte. L'UNRWA veille ainsi à ce que les rémunérations, y compris les salaires, versées à son personnel ne soient pas sensiblement supérieures ou inférieures aux rémunérations de référence du pays hôte.

157. Afin de renforcer sa responsabilité en ce qui concerne la réalisation de ses objectifs relatifs à l'égalité des sexes et à l'autonomisation des femmes, l'Office participe au Plan d'action à l'échelle du système des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes, qui est le cadre de responsabilité à l'échelle du système pour la prise en compte systématique de la problématique hommes-femmes.

158. Ces dernières années, l'UNRWA a été en mesure de répondre efficacement à la situation critique dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne. De nouvelles mesures seront prises au cours de l'exercice biennal pour renforcer les structures opérationnelles de l'Office. L'UNRWA dispose des systèmes et des procédures nécessaires pour pouvoir répondre aux urgences.

159. L'Office veillera à intervenir dans le strict respect de son cadre réglementaire, des dispositions applicables du droit international et des principes humanitaires d'humanité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance. Il inspectera régulièrement ses installations et veillera à ce que des dispositifs d'inspection et d'enquête garantissent le respect de cet engagement. Il continuera d'élaborer et d'appliquer des plans de travail relatifs au contrôle interne pour lutter contre les risques institutionnels et être ainsi mieux à même d'atteindre ses objectifs stratégiques. Bien que l'Office ait de solides systèmes de gestion des risques et de contrôle interne, les donateurs continuent à insister sur la nécessité de renforcer encore les structures, systèmes, procédures et capacités, notamment en ce qui concerne les enquêtes sur des allégations de faute. L'UNRWA a incorporé à son budget-programme des ressources supplémentaires pour les enquêtes.

D. Ressources financières

Tableau 15

Garantir une gouvernance et un appui efficaces et efficients

Ressources nécessaires par objectif

(En espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

	<i>2018 Prév</i>	<i>2019 Prév</i>
A. Gouvernance efficace permettant d'atteindre les objectifs stratégiques	91 877	106 510
B. Assurer le développement et la viabilité de l'UNRWA	100 020	100 677
Total (budget ordinaire)	191 897	207 187
Budget des projets	9 640	5 351
Total général	201 537	212 538

17-18057 (F) 021117 021117

