



Assemblée générale

Distr. générale
17 mars 2017
Français
Original : anglais

Soixante-douzième session

Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019*

Titre VI
Droits de l'homme et affaires humanitaires

Chapitre 26 Réfugiés de Palestine

(Programme 22 du plan-programme biennal pour la période 2018-2019)**

Table des matières

	<i>Page</i>
A. Vue d'ensemble	3
Orientation générale	3
Vue d'ensemble des ressources	5
Autres éléments d'information.	8
B. Programme de travail.	10
Sous-programme 1. Protéger et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	10
Sous-programme 2 Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire le fardeau de morbidité	12
Sous-programme 3 Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement	13
Sous-programme 4. Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	15

* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra sous la cote A/72/6/Add.1.

** A/71/6/Rev.1.



Sous-programme 5. Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	17
---	----

Annexes***

I. Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2018-2019	20
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations des organes de contrôle (le cas échéant)	21

*** L'annexe énumérant les produits de l'exercice 2016-2017 non reconduits en 2018-2019 est sans objet et ne figure donc pas dans le présent chapitre.

A. Vue d'ensemble

Tableau 26.1 **Ressources financières**

(En dollars des États-Unis)

Montant des crédits ouverts pour 2016-2017	55 137 300
Ajustements techniques (élimination de dépenses non renouvelables et effet-report de postes créés au cours de l'exercice antérieur)	820 200
Autres variations	653 100
Variation totale	1 473 300
Montant proposé par le Secrétaire général pour 2018-2019a	56 610 600

^a Aux taux révisés de 2016-2017.

Tableau 26.2 **Postes**

	Nombre	Classe
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes approuvés pour l'exercice biennal 2016-2017	155	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 11 D-1, 28 P-5, 61 P-4, 33 P-3, 2 P-2/1, 10 G(AC)
Créations	3	1 P-5, 1 P-4, 1 P-3
Reclassements	1	1 P-5 à 1 D-1
Postes proposés pour l'exercice biennal 2018-2019	158	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 12 D-1, 28 P-5, 62 P-4, 34 P-3, 2 P-2/1, 10 G(AC)

Orientation générale

- 26.1 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 par l'Assemblée générale dans sa résolution 302 (IV) à titre d'organe subsidiaire ayant pour mandat de fournir une aide aux réfugiés de Palestine. Depuis 1950, année où il a commencé ses activités, l'Office a adapté et perfectionné ses programmes pour faire face aux besoins de plus en plus complexes des réfugiés de Palestine et protéger ces derniers autant que faire se peut en leur apportant une certaine stabilité, dans la mesure des moyens disponibles, en dépit du conflit qui sévit dans la région de façon chronique. Il est prêt poursuivre son action pendant la période 2018-2019, conformément au mandat triennal qu'il reçoit de l'Assemblée.
- 26.2 L'UNRWA fait directement rapport à l'Assemblée générale. La Commission consultative, composée de 30 délégations, dont des représentants des principaux donateurs de l'UNRWA et des gouvernements hôtes, fournit au Commissaire général des conseils et un appui concernant l'ensemble des programmes et activités de l'Office. 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.

Note : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et organigrammes : BO = budget ordinaire; G = agent des services généraux; G(AC) = agent des services généraux (Autres classes); G(1^{er} C) = agent des services généraux (1^{re} classe); RxB = ressources extrabudgétaires; SGA = secrétaire général adjoint; SSG = Sous-Secrétaire général.

- 26.3 L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Dans le cadre de sa stratégie à moyen terme pour 2016-2021, il s'emploiera, conformément à cette mission, à favoriser la réalisation de cinq objectifs stratégiques : a) promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international; b) protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire le fardeau de morbidité; c) faire en sorte que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement; d) renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance; e) veiller à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement. Les activités de l'Office pendant la période 2018-2019 seront axées sur la poursuite de ces objectifs.
- 26.4 Au titre des cinq objectifs susvisés, l'Office entend continuer 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 pourrait 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, en améliorant encore ces prestations.
- 26.5 L'UNRWA fournit également des secours d'urgence aux réfugiés de Palestine, soit plus de 1,5 million de personnes, qui sont dans une profonde détresse du fait des conflits armés dans le Territoire palestinien occupé et, plus récemment, en République arabe syrienne. Il continuera de fournir ces secours autant que de besoin et, à titre exceptionnel et temporaire, des services aux non-réfugiés actuellement déplacés et ayant grand besoin de continuer à recevoir une aide, comme l'en a chargé l'Assemblée générale dans sa résolution 2252 (ES-V) et, plus récemment, dans sa résolution 68/77.
- 26.6 La stratégie de l'UNRWA est conforme aux objectifs de développement durable. La lutte contre la pauvreté et la défense des droits de l'homme, composantes majeures de ces objectifs, sont également au cœur de la stratégie à moyen terme de l'Office. Tant les objectifs de développement durable que la stratégie à moyen terme tiennent compte du fait que seule une action multisectorielle et coordonnée peut atténuer ou éliminer la pauvreté, compte tenu de son caractère multidimensionnel. Les objectifs de développement durable sont notamment axés sur l'instauration de la sécurité alimentaire, de l'égalité des sexes, de sociétés pacifiques et ouvertes capables de faire face à l'évolution des besoins en matière de santé, sur la fourniture d'une éducation de qualité, équitable et sans exclusive, sur l'approvisionnement en eau et la fourniture de services d'assainissement et sur la réduction des inégalités.
- 26.7 L'UNRWA continuera également à prendre systématiquement en compte la question de la protection et la problématique hommes-femmes dans ses activités, notamment afin de répondre aux besoins des enfants, des personnes handicapées, des jeunes et des membres d'autres groupes vulnérables. Il s'acquittera ainsi des obligations qui lui incombent en vertu des résolutions de l'Assemblée générale (notamment celles énoncées au paragraphe 13 de la résolution 68/78), du Programme d'action de Beijing, de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, de la Convention relative aux droits de l'enfant, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées et des autres instruments internationaux applicables.
- 26.8 L'exécution des programmes de l'UNRWA est presque intégralement tributaire de contributions volontaires et l'Office fait face non seulement à un manque chronique de moyens financiers, mais également à de graves incertitudes en matière de financement, qui sont imputables à l'instabilité économique et politique. Il continuera de faire son possible pour obtenir les ressources humaines et financières supplémentaires dont il a besoin en vue de préserver et d'améliorer la qualité des services qu'il fournit aux réfugiés, tout en demeurant attentif aux coûts et en conservant les moyens d'intervenir lorsque l'existence et les moyens de subsistance des populations de réfugiés de Palestine se trouvent soudainement perturbés.

Vue d'ensemble des ressources

26.9 Les ressources demandées au titre du présent chapitre pour l'exercice biennal 2018-2019 s'élèvent à 56 610 600 dollars, avant actualisation des coûts, soit une augmentation de 1 473 300 dollars (2,7 %) par rapport au montant des crédits approuvés pour l'exercice biennal 2016-2017. La variation des ressources demandées découle des deux facteurs suivants : a) des ajustements techniques liés à l'effet-report sur l'exercice biennal de postes créés en 2016-2017; et b) d'autres variations du niveau des ressources. Le montant proposé permet d'assurer l'exécution intégrale, efficiente et efficace des mandats.

26.10 On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources dans les tableaux 26.3 et 26.4.

Tableau 26.3

Ressources financières par composante

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) Budget ordinaire

Composante	2014-2015 (dépenses effectives)	2016-2017 (crédits ouverts)	Variation				Total pourcentage	Total avant actuali- sation des coûts	Actuali- sation les coûts	2018-2019 (montant prévu)	
			Ajustements techniques (élimination de dépenses non renouvelables et effet-report de postes créés au cours de l'exercice antérieur)	Transferts à l'intérieur d'un même chapitre ou entre chapitre	Nouveaux mandats et élargis	Autres variations					
Programme de travail	55 818,7	55 137,3	820,2	-	-	653,1	1 473,3	2,7	56 610,6	374,1	56 984,7

2) Ressources extrabudgétaires

Composante	2014-2015 (dépenses effectives)	2016-2017 (montant estimatif)	2018-2019 (montant prévu)
Programme de travail	1 973 315,0	2 361 547,1	2 081 059,4
Total	2 029 133,7	2 416 684,4	2 138 044,1

Tableau 26.4 Postes

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires						Total	
			Budget ordinaire		Quotes-parts hors budget ordinaire		Ressources extrabudgétaires			
	2016- 2017	2018- 2019	2016- 2017	2018- 2019	2016- 2017	2018- 2019	2016- 2017	2018- 2019	2016- 2017	2018- 2019
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur										
SGA	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
SSG	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-2	8	8	–	–	–	–	2	2	10	10
D-1	11	12	–	–	–	–	2	0	13	12
P-5	28	28	–	–	–	–	8	3	36	31
P-4/3	94	96	–	–	–	–	58	60	152	156
P-2/1	2	2	–	–	–	–	3	9	5	11
Total partiel	145	148	–	–	–	–	73	74	218	222
Agents des services généraux										
Autres classes	10	10	–	–	–	–	7	6	17	16
Total partiel	10	10	–	–	–	–	7	6	17	16
Total	155	158	–	–	–	–	80	80	235	238

Note : Le personnel local de l'UNRWA (30 905 personnes), dont les postes sont financés à l'aide de ressources extrabudgétaires, n'est pas pris en compte dans le présent tableau.

Ajustements techniques

- 26.11 La variation découle d'une augmentation de 820 200 dollars liée à l'effet-report de cinq postes créés au cours de l'exercice biennal 2016-2017 en application de la résolution 70/247 de l'Assemblée générale.

Autres variations

- 26.12 La variation découle également d'une augmentation de 653 100 dollars liée au reclassement proposé d'un poste P-5 à la classe D-1 et à la création proposée de trois postes (1 P-5, 1 P-4 et 1 P-3), afin de renforcer la gestion de la sûreté et de la sécurité du personnel recruté sur le plan local.
- 26.13 Pour donner suite aux constatations et recommandations de la Commission d'enquête de l'UNRWA et de la Commission du Siège de l'Organisation des Nations Unies chargée d'enquêter sur certains faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, qui ont insisté sur l'insuffisance de l'attention stratégique portée à la sécurité du personnel local dans les cinq domaines d'activité de l'Office, il est proposé de créer un Département de la sécurité et de la gestion des risques au siège de l'UNRWA à Amman. Ce nouveau département remplacera la Division de la sûreté et de la sécurité, qui relevait du Département des services administratifs, afin de recentrer davantage l'attention accordée à la gestion de la sécurité du personnel recruté sur le

plan local. Le Département de la sécurité et de la gestion des risques relèvera directement du Commissaire général et sera dirigé par un Directeur de la sécurité et de la gestion des risques (D-1). Ses effectifs seront constitués d'un chef de la formation en matière d'analyse et de sécurité (P-5), d'un formateur spécialiste des questions de sécurité (P-4) et d'un analyste de la sécurité et des risques (P-3). Il est proposé de pourvoir le poste de Directeur de la sécurité et de la gestion des risques (D-1) en reclassant le poste de Chef de la Division de la sûreté et de la sécurité (P-5), qui sera transféré du Département de l'appui administratif. Suite à un examen de la composition des effectifs de l'Office, les ressources proposées pour renforcer la sécurité et la sûreté ont été modifiées par rapport aux crédits supplémentaires demandés par le Secrétaire général dans son rapport intitulé « Esquisse du projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019 » (A/71/428), qui envisageait initialement la création de quatre postes supplémentaires, alors que le présent projet de budget-programme propose la création de trois postes supplémentaires et le reclassement d'un poste existant.

Ressources extrabudgétaires

- 26.14 Pendant l'exercice 2018-2019, des ressources extrabudgétaires d'un montant estimatif de 2,1 milliards de dollars viendront compléter les ressources prévues au budget ordinaire, ce qui permettra à l'Office de fournir une aide aux réfugiés de Palestine, compte tenu de l'évolution de l'environnement opérationnel dans le territoire palestinien occupé. Les contributions en nature attendues consisteraient essentiellement en services concernant le personnel et en vivres, correspondant à un montant prévu de 2 à 3 millions de dollars pour l'exercice 2018-2019. Les ressources extrabudgétaires comptent pour environ 97,3 % du budget biennal total de l'Office. La variation entre les estimations pour 2016-2017 et celles pour 2018-2019 s'explique essentiellement par la diminution prévue des travaux de construction entrepris dans la bande de Gaza après le conflit de Gaza (2014).
- 26.15 Pour apporter une aide humanitaire aux plus de 5,3 millions de Palestiniens réfugiés en République arabe syrienne, au Liban, en Jordanie, à Gaza et en Cisjordanie, dont le nombre et les besoins ne cessent de croître, l'UNRWA emploie plus de 30 900 personnes recrutées sur le plan local qui, pour la plupart, fournissent aux réfugiés palestiniens des services de première ligne dans des domaines tels que l'éducation, les soins de santé, les secours et services sociaux, l'assainissement et l'aménagement des camps. L'Office doit pouvoir toujours compter sur des fonds extrabudgétaires pour continuer à dispenser ses services aux réfugiés palestiniens dans ses secteurs d'activité. Or, l'UNRWA traverse actuellement une crise financière. Selon les prévisions concernant les contributions des donateurs, les recettes de l'Office pour 2017 devraient être inférieures d'environ 280,4 millions de dollars à ses dépenses, bien que celles-ci aient déjà été revues à la baisse. Faute de réserves financières, l'Office doit obtenir des contributions supplémentaires pour pouvoir combler cet écart.
- 26.16 L'UNRWA se trouve face à une confluence sans précédent de défis opérationnels qui le placent probablement dans la situation la plus difficile qu'il ait jamais connue, et qui tient au contexte, de plus en plus instable, dans lequel il doit travailler, une réalité imputable au désastreux conflit qui se prolonge en République arabe syrienne et aux affrontements de 2014. Au-delà des conséquences dévastatrices des multiples crises engendrées par le conflit, les conditions prévalant sur le terrain dans toute la région représentent une difficulté majeure pour les réfugiés palestiniens et pour l'UNRWA. L'occupation de la bande de Gaza et de la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, continue de rendre le quotidien des réfugiés difficile. À Gaza, le blocus a ruiné l'économie et la bande risque de devenir invivable si rien n'est fait d'urgence pour y remédier. Au Liban, les réfugiés palestiniens sont pénalisés par une absence de droits et un accès limité au marché du travail. En Jordanie, ils connaissent aussi des conditions difficiles et sont de plus en plus nombreux à devoir vivre dans la misère la plus abjecte. Tous ces éléments montrent bien que la situation des

réfugiés palestiniens est intenable et lourde de conséquences dans les domaines économique, social et politique ainsi que sur le plan de la sécurité dans tous les secteurs d'activité de l'Office.

- 26.17 C'est dans ce contexte que l'UNRWA doit répondre aux demandes de plus en plus nombreuses des réfugiés palestiniens en services essentiels d'une importance incontournable pour le développement humain dans des domaines tels que la santé, l'éducation, l'aide sociale, la protection, le logement, la microfinance et les secours d'urgence. Toutefois, en l'état actuel, avec la récession économique mondiale, le niveau des contributions volontaires à l'UNRWA ne peut suivre l'augmentation de la demande en services de la part des réfugiés, pourtant justifiée, y compris pendant l'exercice en cours.
- 26.18 L'UNRWA est l'organisme des Nations Unies chargé des réfugiés de Palestine et, à ce titre, il est le mieux à même de répondre à leurs besoins, en particulier dans des situations d'urgence ou de crise. L'Office utilisera ce rôle de chef de file pour garantir que les réfugiés de Palestine peuvent bénéficier des compétences spécialisées et des programmes d'autres acteurs à tous les niveaux – international, national et local.
- 26.19 Afin d'obtenir les résultats prévus dans la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, l'UNRWA établira une base plus solide de gestion efficace, notamment en adoptant une démarche ambitieuse en matière de relations et de collecte de fonds qui vise expressément à maximiser les ressources, à trouver de nouveaux moyens de comblera un déficit financier inquiétant et à transformer plusieurs accords de collaboration conclus avec des organismes partenaires en engagements stratégiques à long terme qui permettent à l'Office de mieux répondre aux attentes et de mieux s'acquitter de son mandat au service des réfugiés de Palestine. En outre, l'Office favorisera et instaurera une culture de partenariat avec les réfugiés et le personnel, y compris les syndicats.
- 26.20 En application de la résolution 70/247, dans laquelle l'Assemblée générale a prié le Secrétaire général d'examiner plus avant les modalités de financement de l'Office et de lui présenter les conclusions de cet examen lorsqu'il lui soumettrait le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019, et de la résolution 71/93, dans laquelle l'Assemblée a demandé au Secrétaire général de faciliter la tenue de vastes consultations avec les États Membres, en particulier les pays hôtes, les membres de la Commission consultative et les autres donateurs, ainsi qu'avec des institutions financières internationales, afin d'étudier tous les moyens éventuels, notamment les contributions volontaires et quotes-parts, susceptibles de garantir à l'Office un financement suffisant, prévisible et soutenu tout au long de son mandat, le Secrétaire général a créé un comité directeur chargé de tenir des consultations avec les États Membres. Le Comité directeur a mené à bien les consultations et présenté ses constatations et conclusions au Secrétaire général en mars 2017. Le Secrétaire général présentera à l'Assemblée générale, à sa soixante et onzième session, un rapport assorti de recommandations sur les modalités de financement de l'Office. Les éventuelles incidences sur le projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2018-2019 résultant de la suite donnée par l'Assemblée à ces recommandations seront présentées conformément aux règles et procédures établies.

Autres éléments d'information

- 26.21 L'Office est résolu à assurer une gestion efficace et responsable pour améliorer les services offerts aux réfugiés et justifier la confiance que lui portent toutes les parties prenantes, y compris les États Membres. En ce qui concerne les réformes en cours, l'Office s'emploie à renforcer les politiques et les pratiques visant à assurer une gestion responsable à tous les niveaux. Ce processus, qui consiste notamment à renforcer toutes les composantes du contrôle interne, se poursuivra en 2018-2019. L'Office renforcera la complémentarité des différentes fonctions de contrôle (audit, évaluation,

enquêtes et déontologie), en favorisant d'éventuelles synergies entre elles, et en consacrant à ces activités des ressources humaines et des moyens spécifiques, comme en témoignent les cinq grandes évaluations multithématiques qu'il est prévu de mener en 2018-2019. Par ailleurs, l'Office continuera de perfectionner les systèmes et pratiques de gestion axée sur les résultats, ce qui permettra d'améliorer la transparence en ce qui concerne l'exécution des budgets et des programmes et de fournir davantage de renseignements aux responsables concernant le suivi intégré des risques liés aux mesures d'atténuation, sur le terrain et au siège. Les examens systématiques et périodiques des plans stratégiques et opérationnels sont essentiels en ce qu'ils muniront les responsables et les fonctionnaires des informations et des outils de gestion nécessaires et qu'ils permettront d'améliorer les rapports que l'Office présente au Secrétariat de l'ONU. Le respect du principe de responsabilité en interne et en externe sera favorisé par l'amélioration des rapports sur la gestion des ressources financières, humaines et logistiques.

- 26.22 Afin de promouvoir le respect du principe de responsabilité, il faut que les réfugiés de Palestine puissent faire entendre leur voix et accéder aux informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions en connaissance de cause, et il faut que l'Office écoute les réfugiés et tienne compte de leurs réactions dans la conception et l'exécution des programmes. À cet égard, l'Office estime que la responsabilité à l'égard des populations touchées est essentielle pour ce qui est de fournir des services de qualité qui répondent à l'évolution des besoins des réfugiés et de favoriser un développement plus durable. Dans le cadre de sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, l'UNRWA est déterminé à renforcer les mécanismes et processus de retour d'information, tant pour les réfugiés que pour le personnel, en s'appuyant sur les pratiques existantes. Au cours de l'exercice biennal 2018-2019, l'Office associera les réfugiés aux différents stades du cycle des programmes et renforcera les mécanismes qui facilitent le retour d'information, les réclamations et les plaintes, et permettent d'y donner suite. Grâce aux réformes prévues dans la stratégie à moyen terme, l'Office améliorera également les communications avec les bénéficiaires et le personnel, notamment en publiant des rapports annuels à l'intention des réfugiés sur la mise en œuvre de la stratégie à moyen terme. Ces réformes reflètent la volonté de l'Office de faire des réfugiés des partenaires essentiels pour la réalisation des objectifs stratégiques. Il continue de s'appuyer sur de solides pratiques de gestion et sur la réforme des programmes pour que les réfugiés en bénéficient dans toute la mesure possible. Le respect de la responsabilité à l'égard des populations touchées sera contrôlé de diverses façons, notamment grâce à la signature de contrats de mission avec les hauts fonctionnaires, au suivi et à la présentation des résultats obtenus, à des évaluations formelles des programmes et au contrôle annuel des activités de protection dans tous les domaines.
- 26.23 L'Office continuera d'appliquer le système de suivi axé sur les résultats. Entre autres grandes évaluations menées au cours de ces dernières années, il y a lieu de citer l'évaluation de la gestion des risques de sécurité et du programme de télémédecine, qui a conduit à la réorientation stratégique de ces deux secteurs d'activité essentiels. Les domaines stratégiques couverts par le prochain plan d'évaluation et sa durée (2016-2021) ont été alignés sur ceux de la stratégie à moyen terme. Pour 2018-2019, il est prévu de procéder aux évaluations stratégiques suivantes : en 2018, évaluation de la stratégie de formation technique et professionnelle et évaluation à mi-parcours de la stratégie à moyen terme; en 2019, évaluation de la stratégie de protection, de la réforme des services d'hospitalisation et de la stratégie de gestion des ressources humaines. Il sera également procédé à des évaluations de projet gérées par la fonction d'évaluation décentralisée de l'UNRWA.
- 26.24 Les principaux partenariats interinstitutions de l'Office remontent à sa création en 1949, quand l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ont participé à l'élaboration de normes pour les programmes de l'Office touchant à l'éducation et à la santé. Les deux organisations fournissent toujours une aide stratégique à l'Office. L'Office continue de travailler régulièrement aux côtés des équipes de pays des Nations Unies et des organismes qui en sont membres pour renforcer les synergies, en particulier dans le domaine de la prestation de services, tout en respectant les

mandats propres à chaque organisation. Il entretient également un certain nombre de partenariats avec des organisations non gouvernementales avec lesquels il est lié par des mémorandums d'accord, pour augmenter autant que possible les moyens techniques lui permettant d'obtenir de meilleurs résultats dans les principaux domaines de la fourniture de services. L'Office s'efforcera de faire en sorte que les associations locales produisent des résultats positifs pour les réfugiés qui répondent également à ses objectifs stratégiques.

- 26.25 Conformément à la résolution 58/269 de l'Assemblée générale, le montant demandé pour les activités d'évaluation est estimé à 1 296 000 dollars, répartis comme suit : a) 487 500 dollars à prélever sur le budget ordinaire, pour financer 58 mois de travail pour les activités d'évaluation; et b) 808 000 dollars à prélever sur les ressources extrabudgétaires, pour financer les services de consultants et d'autres frais.
- 26.26 Bien que les réalisations escomptées et les indicateurs de succès relatifs à la soumission en temps et en heure de la documentation nécessaire aux réunions des organes intergouvernementaux concernés, ainsi qu'aux gains d'efficacité réalisés s'agissant des frais de voyage à la charge de l'Organisation ne soient pas pris en compte étant donné que ce programme ne comporte pas de composante Direction exécutive et administration, tous les efforts nécessaires seront faits pour que le niveau de respect des règles de soumission en temps et en heure de la documentation et d'achat des billets d'avion au moins deux semaines avant le début du voyage atteigne 100%.

B. Programme de travail

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

- 26.27 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe principalement à la Division de la protection. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 1 du programme 22, Réfugiés de Palestine, du plan-programme biennal pour la période 2018-2019.

Tableau 26.5 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Réalizations escomptées du Secrétariat			Mesure des résultats			
			Indicateurs de succès	2018-2019	2016-2017	2014-2015
<i>Objectif de l'Organisation</i> : Protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international						
a) Tenir les débiteurs de l'obligation pour responsables des violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation	Pourcentage d'interventions de l'UNRWA en matière de protection auxquelles les autorités ont répondu positivement	Objectif	53	50	–	–
		Estimation	–	40	–	–
		Résultats effectifs	–	–	35	–
b) S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection	Pourcentage de personnes à risque (hommes, femmes, garçons et filles) ayant bénéficié d'une assistance en matière de protection	Objectif	100	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–

Facteurs externes

- 26.28 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- a) Les secteurs d'activité de l'UNRWA ne sont pas instables, les conflits prolongés ne s'aggravent pas et aucun nouveau conflit n'éclate;
 - b) L'hostilité et les préjugés à l'égard des réfugiés de Palestine ne grandissent pas dans les communautés d'accueil;
 - c) Le blocus de Gaza ne se durcit pas et les restrictions en matière d'accès et de circulation dans le Territoire palestinien occupé ne sont pas renforcées;
 - d) Les initiatives et interventions de l'Office en matière de protection ne déclenchent pas de réactions négatives ou de représailles;
 - e) Il n'y a pas de récession économique aux niveaux national, régional ou mondial;
 - f) Il y a suffisamment de partenaires pour orienter les réfugiés nécessitant une protection spécialisée;
 - g) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds.

Produits

- 26.29 Les produits de l'exercice biennal 2018-2019 seront les suivants :

Tableau 26.6 **Produits relatifs au sous-programme 1**

<i>Produits</i>	<i>Quantité</i>
Autres activités de fond (budget ordinaire et ressources extrabudgétaires)	
1. Nombre de membres du personnel de l'Office suivant une formation sur la protection en matière d'éducation, de santé, de secours, d'aide sociale, de microcrédit et d'aménagement des camps	6 000
2. Nombre de personnes exposées à des risques ayant bénéficié d'une protection générale	4 800
3. Nombre de personnes exposées à la violence sexiste ayant bénéficié d'une protection	7 200
4. Nombre de personnes exposées à des risques liés à la protection de l'enfance ayant bénéficié d'une protection	2 000
5. Activités de sensibilisation à la protection menées auprès d'acteurs externes afin de promouvoir le respect des droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international des droits de l'homme, le droit international humanitaire et le droit international des réfugiés;	1 200
6. Nombre de réfugiés de Palestine et d'autres réfugiés enregistrés auprès de l'Office	6 272 000

Sous-programme 2

Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire le fardeau de morbidité

- 26.30 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe principalement au Département de la santé de l'UNRWA. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 2 du programme 22 Réfugiés de Palestine, du plan-programme biennal pour la période 2018-2019.

Tableau 26.7 **Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats**

<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>			<i>Mesure des résultats</i>			
			<i>2018-2019</i>	<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>
<i>Objectif de l'Organisation : Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire le fardeau de morbidité</i>						
	<i>Indicateurs de succès</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	i) Nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin	Objectif	83	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	ii) Pourcentage de femmes ayant bénéficié des quatre visites prénatales recommandées	Objectif	91	92	92	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	iii) Pourcentage de patients atteints de maladie non transmissible se rendant régulièrement dans des centres de santé	Objectif	88	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	iv) Nombre de programmes élargis de vaccination mis en place pour éviter les flambées de maladies évitables	Objectif	0,00	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
b) Fournir des services de soutien hospitalier efficaces	b) Nombre de patients vulnérables admis dans les hôpitaux de l'Office ayant accès à des soins de santé secondaires et tertiaires	Objectif	15	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–

Facteurs externes

- 26.31 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- La prévalence des maladies transmissibles ne dépasse pas les niveaux prévus;
 - Les conflits en cours ne s'intensifient pas et aucun nouveau conflit n'éclate, ce qui pourrait causer des dommages aux infrastructures de santé, entraîner une hausse des besoins en

matière de santé, limiter l'accès aux soins de santé et réduire les stocks de médicaments et autres fournitures sanitaires;

- c) Il n'y a pas de flambée de maladies infectieuses transmissibles dans les situations de conflit et autres situations d'urgence;
- d) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds.
- e) Les autres prestataires de soins de santé ne réduisent pas leur appui, assurant une réduction de la dépendance des réfugiés à l'égard de l'Office.

Produits

26.32 Les produits de l'exercice biennal 2018-2019 seront les suivants :

Tableau 26.8 **Produits relatifs au sous-programme 2**

<i>Produits</i>	<i>Quantité</i>
Autres activités de fond (budget ordinaire et ressources extrabudgétaires)	
1. Nombre de consultations de soins de santé primaires effectuées dans le cadre d'une démarche fondée sur des équipes de santé familiale	17 700 000
2. Nombre de consultations pour des soins de santé bucco-dentaire curatifs et préventifs	1 800 000
3. Nombre d'élèves de première, quatrième et septième années d'école primaire ayant participé à un dépistage des troubles de la vue	319 000
4. Nombre de patients atteints de maladie non transmissible pris en charge	268 000
5. Nombre de nourrissons et d'enfants (de moins de 5 ans) atteints de maladie non transmissible pris en charge	370 000
6. Nombre de patients atteints d'une maladie potentiellement mortelle qui ont besoin de traitements médicaux de maintien des fonctions vitales ou de soins destinés à sauver leur vie, mais ne disposent pas de moyens financiers suffisants ou ne sont pas couverts par une assurance maladie, bénéficiant de soins de santé secondaires et tertiaires.	223 000

Sous-programme 3

Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement

26.33 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe principalement au Département de l'éducation de l'UNRWA. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 3 du programme 22 Réfugiés de Palestine, du plan-programme biennal pour la période 2018-2019.

Tableau 26.9 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Objectif de l'Organisation : Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire bénéficient d'un enseignement de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats			
			2018-2019	2016-2017	2014-2015	2012-2013
a) Favoriser un milieu propice à un enseignement de qualité pour tous les élèves	i) Moyennes obtenues par les élèves dans le cadre du projet relatif au suivi des acquis scolaires, en ce qui concerne le développement des capacités de raisonnement	Objectif	29,7 ^a	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	ii) Méthodes d'enseignement et d'apprentissage conformes aux critères retenus dans le cadre de la réforme (pourcentage)	Objectif	12,21	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
b) Offrir un accès sans exclusive à un enseignement de base	i) Pourcentage d'élèves atteints d'un handicap bénéficiant d'un soutien scolaire qui répond à leurs besoins	Objectif	42	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	ii) Taux de redoublement dans le cycle d'enseignement primaire (éducation de base)	Objectif	2,59	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	iii) Taux de redoublement dans le cycle d'enseignement secondaire (éducation de base)	Objectif	2,73	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
c) Garantir un enseignement de base équitable	Écarts entre les moyennes obtenues par les élèves lors des examens organisés dans le cadre du projet relatif au suivi des acquis scolaires (pourcentage)	Objectif	5,6 ^b	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–

^a Cet objectif pour 2019 correspond à l'indicateur « Moyenne obtenue par les élèves dans le cadre du projet relatif au suivi des acquis scolaires – Arabe niveau 4 – garçons ». Les résultats étant enregistrés tous les trois ans, cet objectif s'applique à la période 2016-2019.

^b Cet objectif pour 2019 correspond à l'indicateur « Écarts entre les moyennes obtenues par les élèves lors des examens organisés dans le cadre du projet relatif au suivi des acquis scolaires – Mathématiques niveau 8 – filles ». Les résultats étant enregistrés tous les trois ans, cet objectif s'applique à la période 2016-2019.

Facteurs externes

- 26.34 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- a) Les conditions de sécurité dans les zones d'opérations où la stabilité est relative ne se détériorent pas, ce qui pourrait causer des dommages à l'infrastructure, affaiblir le système éducatif du pays concerné, entraîner une diminution du nombre d'enseignants et limiter l'accès à l'éducation en raison des migrations et des déplacements, alourdissant ainsi la tâche des écoles de l'Office;
 - b) Le contexte socioéconomique et la sécurité ne se détériorent pas davantage, ce qui ne ferait qu'exacerber les problèmes existants;
 - c) L'augmentation du nombre de personnes inscrites ne dépasse pas les projections, qui s'appuient sur les tendances observées par le passé;
 - d) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds, ce qui permettrait d'augmenter les effectifs des classes.

Produits

- 26.35 Les produits de l'exercice biennal 2018-2019 seront les suivants :

Tableau 26.10 **Produits relatifs au sous-programme 3**

<i>Produits</i>	<i>Quantité</i>
Autres activités de fond (budget ordinaire et ressources extrabudgétaires)	
1. Nombre d'élèves suivant un enseignement de base (primaire et secondaire) au cours de l'année scolaire 2019/20	524 300

Sous-programme 4

Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance

- 26.36 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe principalement au Département de l'éducation, au Département des secours et des services sociaux, au Département du microfinancement et au Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps de l'UNRWA. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 4 du programme 22 Réfugiés de Palestine, du plan-programme biennal pour la période 2018-2019.

Tableau 26.11 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>		<i>Indicateurs de succès</i>		<i>Mesure des résultats</i>			
				<i>2018-2019</i>	<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>
<i>Objectif de l'Organisation : Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance</i>							
a) Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine	i) Pourcentage d'étudiants bénéficiant du programme de protection sociale inscrits dans des centres de formation professionnelle, des instituts de sciences de l'éducation de l'UNRWA ou à la faculté des sciences de l'éducation et des arts de l'Office	Objectif	EFTP 33,15 Faculté des sciences de l'éducation et des arts 14	–	–	–	
		Estimation	–	–	–		
		Résultats effectifs	–	–	–		
		Objectif	Établissements de formation professionnelle 25,10 Faculté des sciences de l'éducation et des arts 15,00 Instituts de sciences de l'éducation 14,60	–	–	–	
		Estimation	–	–	–		
	Résultats effectifs	–	–	–			
	b) Améliorer l'accès des réfugiés à de nouveaux moyens de subsistance	i) Nombre de clients ayant accès à des services financiers (y compris les groupes marginaux)	Objectif	56 000	–	–	–
			Estimation	–	–	–	
			Résultats effectifs	–	–	–	
		ii) Indicateurs relatifs aux conditions de vie et aux moyens de subsistance des réfugiés présents dans les camps prioritaires	Objectif	6	–	–	–
Estimation			–	–	–		
Résultats effectifs			–	–	–		
iii) Nombre total de micro-entrepreneurs bénéficiant de prêts		Objectif	29 100	–	–	–	
		Estimation	–	–	–		
		Résultats effectifs	–	–	–		

Abréviation : EFTP, enseignement et formation techniques et professionnels.

Facteurs externes

- 26.37 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- a) Le conflit en République arabe syrienne ne s'intensifie pas;
 - b) Le cadre bâti ne se dégrade pas de manière irréversible dans les camps;
 - c) Le blocus de Gaza ne se durcit pas;
 - d) Il n'y a pas d'incursions à Gaza et aucun conflit bref et intense n'y éclate;
 - e) Les droits juridiques des Palestiniens, y compris le droit au travail, ne régressent pas;
 - f) Le taux de chômage n'est pas élevé et les perspectives d'emploi ne sont pas limitées, ce qui exclurait les réfugiés du marché du travail;
 - g) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds.
 - h) Le nombre de personnes en situation de pauvreté sollicitant une aide n'augmente pas, ce à quoi l'Office ne seraient pas en mesure de faire face.

Produits

- 26.38 Les produits de l'exercice biennal 2018-2019 seront les suivants :

Tableau 26.12 **Produits relatifs au sous-programme 4**

<i>Produits</i>	<i>Quantité</i>
Autres activités de fond (budget ordinaire et ressources extrabudgétaires)	
1. Nombre d'étudiants réfugiés suivant une éducation et une formation techniques et professionnelles de courte durée	6 800
2. Nombre d'étudiants suivant une formation pédagogique avant emploi, facilitant leur accès aux possibilités d'emploi dans le secteur de l'éducation	3 200
3. Nombre de jeunes bénéficiant de placements et d'orientations professionnelles	5 400
4. Nombre de réfugiés dont les capacités ont été renforcées suite à des plans d'aménagement des camps	1 500
5. Nombre de femmes pauvres et marginalisées bénéficiant de microcrédits	42 900
6. Nombres de microcrédits accordés aux réfugiés de Palestine	35 300

Sous-programme 5

Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement

- 26.39 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe principalement au Département des secours et des services sociaux et au Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps de l'UNRWA. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 5 du programme 22 (Réfugiés de Palestine) du plan-programme biennal pour la période 2018-2019.

Tableau 26.13 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Objectif de l'Organisation : Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement

<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>		<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>			
			<i>2018-2019</i>	<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>
a) Veiller à ce que les réfugiés vivant dans le dénuement le plus total puissent satisfaire leurs besoins alimentaires	Pourcentage de l'écart de pauvreté absolue comblé grâce au transfert social de l'UNRWA	Objectif	20	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
b) Améliorer les conditions de vie des réfugiés pauvres	i) Nombre de familles bénéficiant de meilleures conditions de logement (sans caractère d'urgence)	Objectif	2 600	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	ii) Pourcentage de logements remis en état qui répondent aux critères de protection de l'UNRWA	Objectif	80	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
c) Veiller au respect des normes de salubrité de l'environnement	i) Pourcentage de logements raccordés à des services d'approvisionnement en eau adéquats dans les camps	Objectif	100	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–
	ii) Pourcentage de logements raccordés à des réseaux d'assainissement public adéquats	Objectif	94	–	–	–
		Estimation	–	–	–	–
		Résultats effectifs	–	–	–	–

Facteurs externes

26.40 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :

- a) Le conflit en République arabe syrienne ne s'intensifie pas;
- b) Il n'y a pas d'incursions à Gaza et aucun conflit bref et intense n'y éclate;
- c) Les conditions de sécurité dans toutes les autres zones – Cisjordanie, Jordanie et Liban – ne se détériorent pas à cause de pressions nationales et régionales;
- d) La hausse des prix des produits de base et des logements ne dépasse pas les niveaux prévus;
- e) L'Office ne se heurte pas à un durcissement des restrictions d'accès lors des opérations humanitaires;
- f) Les infrastructures, les installations et les logements dans les zones d'intervention de l'Office ne subissent pas de dommages suite à des inondations ou des tremblements de terre;

- g) Il n'y a pas de pénurie d'eau potable utilisable sans risque sanitaire pour la préparation de la nourriture et les soins d'hygiène;
- h) L'Office parvient à lever suffisamment de fonds.

Produits

26.41 Les produits de l'exercice biennal 2018-2019 seront les suivants :

Tableau 26.14 **Produits relatifs au sous-programme 5**

<i>Produits</i>	<i>Quantité</i>
Autres activités de fond (budget ordinaire et ressources extrabudgétaires)	
1. Nombre de bénéficiaires de programmes de filet de sécurité sociale ayant fait l'objet d'une évaluation (ceux qui reçoivent une aide ou sont sur liste d'attente)	290 400
2. Nombre de réfugiés obligés de fuir du fait d'un conflit ou d'une catastrophe naturelle auxquels a été attribué un logement provisoire	Non disponible à l'avance
3. Nombre de familles bénéficiant de meilleures conditions de logement (sans caractère d'urgence)	5 400
4. Nombre de camps de réfugiés de Palestine raccordés à des services de gestion des déchets solides, conformément au plan de gestion des déchets solides élaboré pour chaque camp	12

26.42 On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources dans le tableau 26.16.

Tableau 26.15 **Ressources nécessaires**

<i>Catégorie</i>	<i>Ressources (en milliers de dollars É.-U.)</i>		<i>Postes</i>	
	<i>2016-2017</i>	<i>2018-2019</i>	<i>2016-2017</i>	<i>2018-2019</i>
Budget ordinaire				
Poste	55 084,6	56 557,9	155	158
Autres objets de dépense	52,7	52,7	–	–
Total partiel	55 137,3	56 610,6	155	158
Ressources extrabudgétaires ^a	2 361 547,1	2,081,059,4	80	80
Total	2 416 684,04	2,137,670,0	235	238

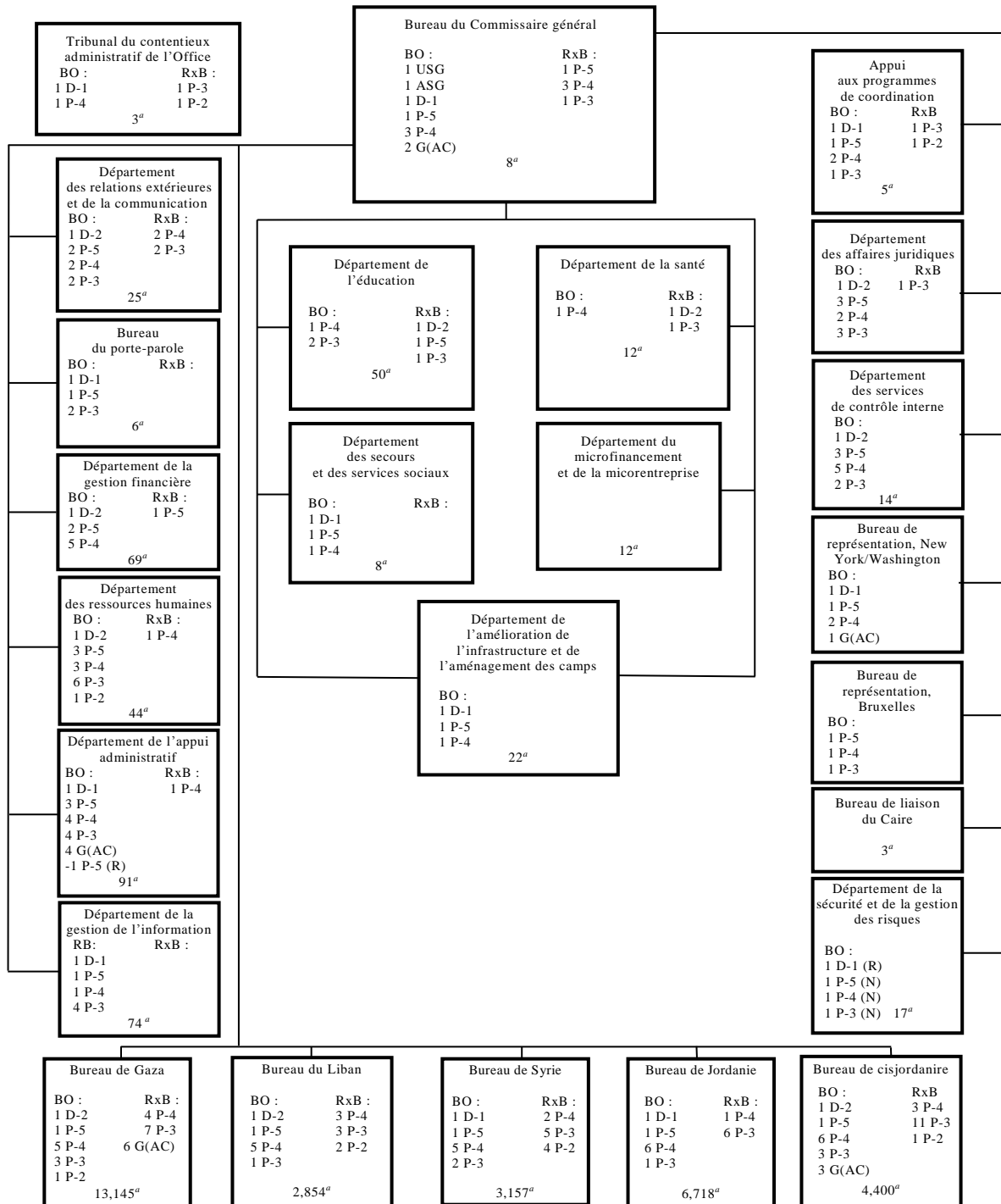
^a 30 905 postes d'agent local de l'Office sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

26.43 Le montant demandé de 56 610,6 dollars doit permettre de financer 158 postes d'agents recrutés sur le plan international et de recruter du personnel temporaire (autre que pour les réunions). L'augmentation nette de 1 473 300 dollars s'explique par des ajustements techniques se rapportant à l'effet-report sur l'exercice biennal de postes créés en 2016-2017, par le reclassement proposé d'un poste de la classe P-5 à la classe D-1 et par la création proposée de trois nouveaux postes (1 P-5, 1 P-4 et 1 P-3) afin de renforcer la gestion de la sûreté et de la sécurité du personnel sur secteur recruté localement.

26.44 L'Office prévoit que des ressources extrabudgétaires d'un montant de 2,1 milliards de dollars seront nécessaires pendant l'exercice biennal 2018-2019, principalement pour financer son plan stratégique, qui doit lui permettre de fournir une assistance aux réfugiés de Palestine, et pour faire face à l'évolution du contexte opérationnel dans le Territoire palestinien occupé.

Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2018-2019



Note : 80 postes faisant l'objet d'un recrutement international sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

N : nouveau poste; R : reclassement; S : suppression.

^a Postes de fonctionnaire recruté sur le plan national.

Annexe II

État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations des organes de contrôle (le cas échéant)

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

Comité des commissaires aux comptes

(A/71/5/Add.4, chap. II)

L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de revoir sa politique en matière de provisions pour créances douteuses s'agissant des sommes dues depuis longtemps au titre du remboursement de la TVA sur la base de l'expérience passée et de la probabilité de leur recouvrement, afin de parvenir à l'estimation la plus fiable de leur montant et de donner une image fidèle de sa situation financière (par. 23).

L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait : a) d'évaluer les travaux des consultants et vacataires engagés et de conserver leur dossier; b) d'accélérer l'examen de sa politique de recrutement afin de réglementer le processus d'évaluation des consultants et vacataires; c) de veiller à ce que tous les départements recruteurs ajoutent des produits mesurables et des indicateurs de résultats dans leurs cahiers des charges afin de permettre un suivi et une évaluation des résultats (par. 63).

L'Office a souscrit à la recommandation du Comité concernant la nécessité d'élaborer une stratégie Informatique et communications, ainsi qu'un système intégré et un plan d'étapes destinés à faciliter la réalisation de ses objectifs (par. 80).

Le Comité recommande que l'Office hâte l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion du portefeuille applicatif afin que ses applications puissent être gérées correctement (par. 85).

L'évaluation interne en vue de la révision potentielle de la politique a été achevée et présentée dans un memorandum signé par le Directeur de la Division des finances. L'UNRWA, estime qu'il n'est pas nécessaire de la réexaminer, le montant cumulé de la TVA ayant été considérablement réduit ces dernières années. Grâce à la politique existante, des provisions seront constituées pour la quasi-totalité de la TVA d'ici la fin 2016. Un mécanisme de compensation est également en cours d'élaboration à cet égard. Le Comité convient de classer la recommandation.

Le Département des ressources humaines a établi la version définitive d'une nouvelle directive relative au personnel qui inclut une règle commune exigeant que les évaluations des résultats soient menées par des administrateurs chargés du recrutement des contractuels. Dans la mesure du possible, le Département veillera à ce que les cahiers des charges des consultants ou vacataires contiennent des objectifs mesurables, des cibles, des échéances d'exécution et des normes de qualité, en gardant à l'esprit que de telles dispositions seront généralement plus pertinentes pour les contrats de consultant ou vacataire se basant sur des prestations à fournir plutôt que sur un temps de présence.

L'UNRWA a reçu l'autorisation de créer un nouveau Département de la gestion de l'information et de recruter un Directeur de la gestion de l'information qui sera responsable de la stratégie Informatique et communications. L'élaboration de cette stratégie sera achevée lors de l'entrée en fonctions du titulaire de poste.

Le cadre de gestion sera achevé lors de l'entrée en fonctions du nouveau Directeur du Département de la gestion de l'information, qui supervisera l'élaboration et la mise en œuvre du modèle de gouvernance informatique et du cadre de gestion du portefeuille applicatif.

Le Comité recommande à nouveau à l'Office de hâter l'élaboration d'un plan de valorisation des avantages du progiciel de gestion intégré pour permettre un suivi efficace et la réalisation des avantages escomptés (par. 89).

L'Office a créé un plan de valorisation des avantages aux fins de la mise en œuvre du progiciel de gestion intégré, prévoyant des activités qui peuvent être exécutées lorsque certaines situations se produisent et s'y prêtent. L'objectif était de créer ce plan et de disposer d'un cadre applicable aux futures mesures et initiatives administratives, principalement à l'occasion d'éventuels remaniements. Compte tenu de leur nature et de leur complexité, la mise en œuvre de ces décisions exige des consultations étroites avec de multiples parties prenantes à l'intérieur et à l'extérieur de l'Office et, dans certains cas, un financement supplémentaire. L'Office n'envisage donc pas la possibilité de donner suite immédiatement aux mesures décrites dans le plan de valorisation des avantages, qui sera soumis ultérieurement à l'examen de son Comité de gestion, si les circonstances le permettent. La version définitive du plan a été communiquée au Comité des commissaires aux comptes, qui a été prié de le prendre en considération, ainsi que les informations connexes, tel que présenté.

Le Comité recommande que l'Office procède à un bilan d'exécution du projet de progiciel de gestion intégré pour tirer les enseignements qui s'imposent et ne pas reproduire d'éventuelles erreurs dans les projets à venir (par. 93).

Le Département des services de contrôle interne a entrepris d'établir la version définitive des modalités de l'audit relatif au système de progiciel de gestion intégré SAP, qui portera sur l'examen de l'exécution évoqué dans la recommandation. L'établissement en est actuellement en cours et, sous réserve de la disponibilité des fonds et des ressources, il est prévu que l'audit ait lieu après le premier trimestre 2017.

Le Comité recommande que l'Office se dote d'un plan de transition pour développer les capacités internes nécessaires à la bonne gestion des principales activités techniques et relatives aux applications (par. 96).

Un contrat de services SAP a été conclu pour une durée de 3 ans et le recrutement du personnel d'appui SAP est en cours. La plupart des postes d'appui SAP ont été pourvus à l'exception de quelques-uns concernant divers modules et l'UNRWA dispose désormais d'importantes capacités internes d'appui pour les modules essentiels.

L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle des procédures devaient être établies pour régir et documenter l'octroi et la suspension des accès utilisateurs au progiciel de gestion intégré, ainsi que la création, la modification et la suppression de rôles dans le système (par. 105).

L'instruction technique no 5 concernant la politique de contrôle des accès sera mise à jour afin de tenir compte dans les mesures déjà prévues des besoins liés au progiciel de gestion intégré.

L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devait a) faire acquisition d'outils informatiques permettant de contrôler la qualité du réseau conformément à l'instruction technique n° 10; b) contrôler régulièrement le respect des critères de qualité établis pour garantir la connectabilité constante du réseau (par. 108).

L'Office a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devrait : a) élaborer un programme complet de sécurité informatique; b) actualiser sa politique de sécurité informatique; c) mettre en place un comité directeur chargé de la sécurité informatique et attribuer les responsabilités de manière à ce que les stratégies en la matière correspondent aux objectifs fixés et en appuient la réalisation (par. 114).

Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle les formulaires de demande de droits utilisateurs de l'Office, qui existent, doivent être systématiquement utilisés afin de clarifier les besoins des utilisateurs et de consigner l'approbation de la direction pour référence et pour alimenter le journal d'audit (par. 128).

Le Département du microfinancement a souscrit à la recommandation du Comité selon laquelle il devait : a) tenir un journal d'audit et faire régulièrement contrôler l'activité des comptes d'utilisateurs les plus sensibles et les autorisations relatives à ces comptes par un responsable de la sécurité informatique (ou assimilé) indépendant de l'équipe informatique; b) déterminer et documenter de manière formelle les comptes d'administrateurs à tous les niveaux et faire en sorte que les mots de passe pour ces comptes soient dûment sécurisés, détenus uniquement par la direction de l'Office et que leur accès soit soumis à une procédure formelle (par. 129).

L'Office cherchera les moyens de rationaliser le contrôle de la connectabilité du réseau sur le terrain pour qu'il soit régulièrement rendu compte du respect des critères de qualité. Si les ressources nécessaires sont disponibles, il sera procédé à l'acquisition des outils informatiques nécessaires, qui seront utilisés sur le terrain. L'achèvement est prévu pour 2017.

Un conseil de l'informatique a été créé fin 2015. Il sera demandé au Comité d'établir un comité chargé de contrôler les stratégies de sécurité informatique. L'Office procède actuellement au recrutement d'un spécialiste de la sécurité informatique, auquel il incombera d'élaborer un programme et une politique détaillés de sécurité informatique.

Les formulaires de demande de droits sont déjà utilisés, avec des modifications mineures, pour satisfaire aux exigences de l'application Omni (système de gestion des prêts), et consigner tous les types de demande d'accès. Celles-ci sont enregistrées avec les formulaires requis dans une base de données établie à cet effet à des fins de suivi et tout accès au système doit se faire dans le respect de procédures strictes, qui sont révisées périodiquement et vérifiées par la direction du Département du microfinancement et de la microentreprise.

Le domaine et le réseau sont sous la garde du Département des systèmes informatiques, au siège de l'Office, où un responsable de la sécurité informatique sera recruté. Cette responsabilité figurera dans le programme de travail du titulaire de poste lors de son entrée en fonctions.

Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaire (A/70/7)

Le Comité consultatif se félicite de la mise en service en temps voulu du nouveau progiciel de gestion intégré de l'Office et compte que les gains d'efficacité apparaîtront clairement dans les futurs projets de budget et rapports sur l'exécution du budget (par. VI.54).

Le déploiement de REACH (progiciel de gestion intégré) a permis de réaliser des gains d'efficacité, parmi lesquels le recours moindre à un processus d'autorisation sur papier grâce à l'efficacité du journal d'audit électronique; la réduction des activités nécessaires à l'exécution des tâches cycliques (par exemple, les clôtures d'exercice ou les inventaires); l'augmentation de l'efficacité dans les cycles d'achats du fait de la visibilité d'un bout à l'autre de la chaîne d'approvisionnement; l'exploitation optimale du travail et des coûts de l'appui administratif grâce à la conversion analogique-numérique de plusieurs processus (par exemple la gestion de consultants ou la gestion tatillonne des bons de commande).

REACH permettra de réaliser d'autres gains d'efficacité, des fonctionnalités supplémentaires étant en cours de déploiement en 2017 (informatisation des procédures d'établissement du budget, assistance pour les paiements électroniques ou gestion automatisée des contrats de consultants, par exemple).
