



Nations Unies

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

1^{er} janvier-31 décembre 2018

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



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

1^{er} janvier-31 décembre 2018



Nations Unies • New York, 2019

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>Page</i>
Lettres d'envoi	4
Lettre datée du 23 août 2019, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	4
Lettre datée du 18 juin 2019, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office	6
<i>Chapitre</i>	
I. Aperçu du contexte	9
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	9
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	14
C. Questions juridiques	16
D. Aperçu de la situation financière	22
II. Vue d'ensemble des sous-programmes	27
A. Sous-programme 1	27
B. Sous-programme 2	28
C. Sous-programme 3	29
D. Sous-programme 4	31
E. Sous-programme 5	33

Lettres d'envoi

Lettre datée du 23 août 2019, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

En 2019, l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) continue de se heurter à de sérieux problèmes sur plusieurs fronts. Lorsqu'en 2018, le principal donateur bilatéral de l'UNRWA a réduit sa contribution de 300 millions de dollars, l'Office a traversé une crise qui a remis en cause son existence même. Suite à cela, divers donateurs ont œuvré pour combler, avant le mois de décembre 2018, le déficit qui s'élevait à 446 millions de dollars. Cette mobilisation sans précédent a permis à l'Office de mener à bien ses activités tout au long de l'année. Nous avons prié les partenaires de l'UNRWA de maintenir le montant de leurs contributions financières en 2019 afin d'assurer la continuité des services essentiels apportés à quelque 5,4 millions de réfugiés de Palestine. Pour sa part, l'Office maintient la discipline financière qui lui a permis d'économiser environ 500 millions de dollars au cours des cinq dernières années. Cette année, l'Office fera appel à ses partenaires et prendra des mesures en interne pour compenser une perte supplémentaire de 60 millions de dollars, correspondant au montant qui devait être versé par les États-Unis d'Amérique ; en effet, ceux-ci ont décidé de suspendre tout financement à l'UNRWA en 2019.

Grâce aux efforts qu'il a déployés avec ses partenaires, l'UNRWA a pu maintenir ses écoles ouvertes, conserver le personnel nécessaire au fonctionnement de ses centres de santé et continuer d'apporter une aide indispensable aux réfugiés les plus vulnérables, ce qui n'était pas chose aisée. Les contraintes financières limitent la qualité de l'assistance fournie, qui ne peut pas rester optimale lorsque les salles de classe comptent une cinquantaine d'élèves et que les médecins reçoivent une centaine de patients par jour. Les programmes et les activités de l'UNRWA dans ses cinq secteurs d'activité se déroulent, eux aussi, dans des conditions extrêmement difficiles. La situation socioéconomique des réfugiés s'est détériorée dans la plupart des régions. Ainsi, en République arabe syrienne, la plupart des réfugiés de Palestine sont toujours tributaires de l'UNRWA pour leurs besoins les plus fondamentaux. Il en est de même pour les réfugiés de Palestine qui ont fui ce pays pour rejoindre la Jordanie ou le Liban. Après plusieurs cycles de violence et plus d'un an de manifestations dans la bande de Gaza, au cours desquels des centaines de Palestiniens et de Palestiniennes ont été tués et des milliers d'autres blessés (13 élèves de l'UNRWA sont morts et 284 ont été blessés), les tensions demeurent vives. À Gaza, la situation économique désastreuse contraint près d'un million de réfugiés à dépendre de l'UNRWA pour leurs besoins alimentaires. En Cisjordanie, l'expansion des implantations israéliennes coïncide avec l'augmentation des expulsions et des démolitions d'habitations palestiniennes. Par ailleurs, suite à la décision de la municipalité de Jérusalem d'empêcher l'Office de fournir ses services dans la ville, les autorités israéliennes ont adopté des mesures qui entravent les opérations de l'UNRWA à Jérusalem-Est.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance aux gouvernements hôtes ainsi qu'aux gouvernements donateurs pour le soutien qu'ils continuent d'apporter à l'UNRWA et à son mandat. L'Office a réalisé d'importantes avancées s'agissant d'élargir et de diversifier sa base de donateurs en 2018 ; ainsi, 42 pays sont devenus donateurs ou ont augmenté leurs contributions. L'UNRWA a conclu 27 accords pluriannuels avec des pays donateurs, contre 22 en 2017, ce qui accroît la prévisibilité du financement, dans la droite ligne des engagements pris par les États Membres lors du Sommet mondial sur l'action humanitaire. Le 26 juin 2019, lors de la conférence pour les annonces de contributions tenue à New York, les États Membres se sont engagés à verser la généreuse somme de 110 millions de dollars. L'UNRWA cherche encore de nouvelles sources de financement, notamment en menant ses propres campagnes numériques auprès de donateurs individuels et en collaboration avec les autorités de divers pays qui soutiennent les dons islamiques. Nous saluons la décision importante prise le 2 mars 2019 par l'Organisation de la coopération islamique de créer, à la Banque islamique de développement, un fonds *waqf* au nom de l'UNRWA.

Malgré tous ces efforts, le déficit financier de l'Office s'élève aujourd'hui à 151 millions de dollars et doit être comblé sans plus attendre pour garantir la continuité des opérations et de la mise en œuvre de son mandat, à savoir remédier aux situations désastreuses sur le terrain. Étant donné les difficultés auxquelles les réfugiés de Palestine font face au quotidien, il n'est pas surprenant qu'un profond désespoir se soit installé dans de nombreux milieux, accompagné par une augmentation spectaculaire des traumatismes psychosociaux. Dans ce contexte, l'UNRWA apporte une aide essentielle à ces réfugiés : il répond à leurs besoins, leur redonne espoir et leur permet d'asseoir les bases d'un avenir meilleur. Ainsi l'Office contribue-t-il sensiblement à assurer la stabilité de ses cinq secteurs d'activité.

J'ai récemment annoncé que les écoles des cinq secteurs d'activité de l'Office ouvriront à temps pour l'année scolaire 2019/20. L'enseignement que nous dispensons dans plus de 700 écoles incarne à bien des égards les grands principes que défend l'UNRWA : investir dans le capital et le développement humains. Tous les matins, sur le chemin de l'école, nos élèves font preuve de détermination, notamment ceux qui vivent dans des zones de conflit ou d'occupation ou qui doivent traverser des points de contrôle. Les écoles de l'UNRWA leur permettent d'acquérir des connaissances et des compétences et, plus important encore, de poursuivre leurs rêves et d'aspirer à une vie saine et productive. Plus d'un demi-million de filles et de garçons saisissent cette précieuse occasion pour accéder à une éducation de qualité. Il s'agit du meilleur investissement que la communauté internationale puisse réaliser pour assurer l'avenir d'une société.

L'UNRWA a été créé pour fournir des services essentiels aux réfugiés de Palestine, pour protéger et favoriser le développement humain de cette population vulnérable en attendant qu'une solution juste et durable soit trouvée. En l'absence d'une telle solution, l'UNRWA contribue à la stabilité régionale et joue un rôle humanitaire indispensable reconnu par la communauté internationale. L'Office continue de compter sur l'appui de cette dernière pour s'acquitter de son mandat.

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

Lettre datée du 18 juin 2019, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office*

À sa session ordinaire, tenue au bord de la mer Morte les 17 et 18 juin 2019, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018 et qui doit être présenté à l'Assemblée générale lors de la session qui s'ouvrira prochainement.

La Commission félicite vivement l'UNRWA pour les efforts résolus qu'il déploie dans l'exercice de ses fonctions, conformément à son mandat, pour fournir, dans le cadre de ses programmes d'éducation, de santé, de secours et de services sociaux, des services nécessaires et essentiels à quelque 5,4 millions de réfugiés de Palestine actuellement enregistrés dans ses secteurs d'activité, et ce, malgré la crise qu'il a traversée en 2018 et qui a remis en cause son existence même. Les réfugiés de Palestine, qui, depuis plus de 70 ans, subissent les déplacements et leurs conséquences, ont aujourd'hui encore besoin du soutien indéfectible de l'Office.

La Commission réaffirme le caractère vital du rôle que joue l'Office en attendant qu'une solution juste et durable puisse être trouvée pour les réfugiés de Palestine, conformément aux résolutions pertinentes des organes de l'ONU (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale). À cet égard, la Commission souligne que les services de développement humain durable et l'aide humanitaire fournis par l'UNRWA aux réfugiés de Palestine contribuent directement à la paix et la stabilité dans la région dans l'attente d'une solution.

La Commission exprime toute sa gratitude aux pays hôtes et aux pays donateurs pour l'appui qu'ils apportent à l'UNRWA.

La Commission constate avec une vive préoccupation la dégradation constante et alarmante des conditions socioéconomiques des réfugiés de Palestine, qui contribue selon elle à accroître la dépendance des réfugiés à l'égard des services de l'UNRWA, qui doivent néanmoins se poursuivre dans l'attente d'une solution et en dépit de toutes les difficultés rencontrées. De plus, cette situation exacerbe le désespoir et la frustration qui continuent de tourmenter les réfugiés de Palestine. Les déplacements et leurs incidences font peser de plus en plus de difficultés sur ces derniers ainsi que sur la stabilité régionale, difficultés auxquelles il faut remédier.

La Commission insiste sur le fait que la violence, les déplacements forcés, la destruction d'habitations, la fragilisation des perspectives économiques, les restrictions imposées à la liberté de circulation en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et le blocus de la bande de Gaza continuent de nuire aux réfugiés de Palestine. Elle souligne que la situation instable de la région, où violence, marginalisation, déplacements et pauvreté sont endémiques, a des conséquences négatives pour les réfugiés de Palestine dans tous les secteurs d'activité de l'UNRWA.

La Commission se déclare profondément préoccupée par le nombre vertigineux de morts et de blessés, y compris des manifestants pacifiques, des membres de la presse, des secouristes et des enfants, depuis la Grande Marche du retour. Elle déplore la pression que cette situation exerce sur les services de santé à Gaza et rend hommage au personnel soignant de l'UNRWA pour son dévouement et sa réactivité.

* Le Brésil et les États-Unis d'Amérique ne s'associent pas au texte de la lettre.

La Commission demande à tous les acteurs de s'abstenir de toute action pouvant compromettre les services de l'Office ou mettre son personnel en danger, et les exhorte à respecter en toutes circonstances l'inviolabilité et la neutralité des installations de l'UNRWA ainsi que les intérêts et les droits des réfugiés de Palestine qui relèvent du mandat de l'Office. Elle considère que les incursions, l'utilisation abusive des installations pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre et la perturbation des services par des fermetures forcées ou des manifestations sont inacceptables, tout en soulignant la nécessité de reconnaître les droits du personnel de l'Office. De telles actions nuisent gravement à l'inviolabilité et à la neutralité des installations de l'UNRWA et compromettent la fourniture des services essentiels et nécessaires.

La Commission rappelle aux différentes parties la nécessité de respecter les obligations qui leur incombent en vertu du droit international humanitaire, des droits de l'homme et du droit des réfugiés, des résolutions pertinentes des organes de l'ONU, de l'Accord réglant les déplacements et le passage et de tous les accords internationaux pertinents visant à faciliter et appuyer les services que fournit l'Office conformément à son mandat. Il convient notamment d'éviter toute mesure susceptible d'entraîner des coûts supplémentaires. À cet égard, la Commission rappelle l'obligation d'accorder à l'UNRWA un accès rapide et sans entrave aux réfugiés de Palestine.

La Commission demeure préoccupée par le niveau des menaces et des attaques visant le personnel de l'Office dans les zones de conflit. Elle déplore que les affrontements aient entraîné la mort de membres du personnel de l'Office et elle présente ses condoléances aux familles, aux amis et aux collègues des 30 fonctionnaires portés disparus, détenus, enlevés ou présumés détenus en 2018.

La Commission reste préoccupée par les restrictions imposées par les forces israéliennes au personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé depuis 1967, y compris Jérusalem-Est. Elle se déclare profondément troublée par l'intention, affichée par les autorités israéliennes, d'empêcher l'UNRWA de fournir ses services à Jérusalem-Est occupée et d'enfreindre l'inviolabilité des installations de l'ONU en faisant obstacle à l'Office. Elle saisit cette occasion pour rappeler aux autorités israéliennes les privilèges et immunités dont l'Office jouit en vertu de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies et de l'Accord Comay-Micheltmore de 1967.

La Commission se déclare extrêmement préoccupée par la crise que l'UNRWA a traversée en 2018 et qui a remis en cause son existence ainsi que par les difficultés financières auxquelles l'Office continue de se heurter. Les services de l'UNRWA en matière de protection, de secours, de santé et d'éducation sont d'une importance critique et l'incertitude quant à leur maintien alimente la frustration et le désespoir des réfugiés de Palestine. Ainsi, les jeunes, sans espoir ni perspectives, risquent de se tourner vers la radicalisation. À cet égard, la Commission félicite le Commissaire général pour sa détermination à rouvrir les écoles de l'UNRWA pour la rentrée scolaire du mois d'août, et ce, malgré les difficultés financières de l'Office. Elle reconnaît la valeur que revêt cette décision pour plus de 500 000 élèves réfugiés de Palestine.

La Commission demande instamment à tous les donateurs de l'aider à trouver de nouveaux moyens d'appuyer le financement prévisible, durable et suffisant de l'Office, conformément aux recommandations figurant dans le rapport du Secrétaire général sur les opérations de l'Office ([A/71/849](#)) et à la stratégie de mobilisation des ressources de l'UNRWA pour la période 2019-2021. En conséquence, la Commission invite les donateurs à redoubler d'effort pour mieux faire connaître les activités

menées par l'UNRWA en faveur des réfugiés de Palestine et ainsi encourager l'ensemble de la communauté internationale à accroître son appui, notamment sur le plan financier.

Comme suite aux recommandations du Secrétaire général, la Commission se félicite de l'adoption des statuts du fonds de développement *waqf* pour les réfugiés de Palestine à la quarante-sixième session du Conseil des ministres des affaires étrangères de l'Organisation de la coopération islamique, tenue à Abu Dhabi les 1^{er} et 2 mars 2019. Ce fonds permettra d'accroître l'aide apportée par l'UNRWA aux réfugiés de Palestine.

La Commission remercie le Commissaire général, la direction de l'Office et son personnel pour leur détermination à optimiser l'utilisation des ressources disponibles, à mettre en œuvre des réformes, à rationaliser le budget et à obtenir les fonds nécessaires à l'exécution du mandat de l'UNRWA. Dans le même temps, elle demande instamment au Commissaire général et à la direction de l'Office de prendre de nouvelles mesures pour placer l'UNRWA sur une trajectoire financière viable afin que les réfugiés de Palestine puissent continuer de bénéficier des services de l'Office, conformément à son mandat. Il faut toutefois tenir compte de l'incidence négative des mesures d'austérité sur les services que fournit l'UNRWA, les réfugiés et le personnel.

La Commission tient à remercier l'Allemagne, l'Égypte, le Japon, la Jordanie, la Suède, la Turquie et l'Union européenne d'avoir organisé avec succès la réunion ministérielle de l'UNRWA à New York, le 27 septembre 2018, en marge du débat de haut niveau de l'Assemblée générale. Cette réunion a grandement contribué à attirer davantage l'attention sur le travail inestimable accompli par l'UNRWA et à renforcer l'appui à l'Office.

La Commission préconise le renouvellement du mandat de l'UNRWA par l'Assemblée générale, conformément à la résolution 302 (IV).

Dans le cadre de l'élargissement de sa composition, la Commission souhaite la bienvenue à son nouveau membre, le Qatar.

Le Président de la Commission consultative
(Signé) L'Ambassadeur Korkut **Güngen**

Chapitre I

Aperçu du contexte

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

1. En 2018, dans un environnement régional marqué par l'instabilité, les conflits, la violence et la marginalisation ont continué d'éprouver de différentes manières les réfugiés de Palestine vivant dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza. Dans ce contexte, et conformément au mandat que lui a confié l'Assemblée générale, l'Office a continué de fournir une assistance au développement et une aide humanitaire dans divers domaines : éducation, santé, services de secours et d'aide sociale, amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps, microfinancement et protection.

Bande de Gaza

2. Dans ce secteur marqué par l'insécurité et une très grande instabilité politique et socioéconomique, l'Office a continué de venir en aide aux 1 421 282 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services présents à Gaza¹. Les habitants de ce territoire subissent une crise humanitaire imputable au blocus militaire terrestre, aérien et maritime imposé par Israël, qui est entré dans sa douzième année d'existence en 2018. À cela sont venus s'ajouter des cycles de violence, l'instabilité politique et les restrictions à la circulation au point de passage de la frontière avec l'Égypte situé à Rafah. Par ailleurs, les conséquences du clivage politique actuel sont aggravées par une crise énergétique qui entrave la prestation et la disponibilité de services essentiels et nuit gravement à l'activité économique.

3. Le bilan des manifestations de la Grande Marche du retour, qui ont commencé en mars 2018, a été de 180 morts et 23 384 blessés du côté palestinien et d'un mort et trois blessés du côté israélien². La prise en charge des blessés fait peser une pression énorme sur un système de santé déjà en ruine, qui doit également faire face à des pénuries chroniques d'électricité, de fournitures et de matériels médicaux, à une crise salariale persistante et à des restrictions de circulation qui empêchent les patients vulnérables d'accéder aux soins de santé non disponibles à Gaza. Dans ce contexte, en sa qualité de prestataire de soins de santé primaires pour les réfugiés de Palestine, l'Office a répondu à la hausse des besoins sanitaires urgents dans ses 22 centres de santé. Les patients présentaient souvent des blessures graves nécessitant des soins de longue durée, de la physiothérapie et une prise en charge psychosociale.

¹ UNRWA, *Annual Operational Report 2018* (Rapport opérationnel de 2018) (Amman, 2019). Il convient de noter que l'Office s'occupe de 1 013 384 « personnes mariées à des non-réfugiés » et de 47 629 « autres personnes immatriculées » dans la bande de Gaza. L'expression « autres personnes immatriculées » désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des pertes ou des difficultés graves du fait du conflit de 1948 en Palestine, ainsi que les membres de la parentèle de personnes ayant ce statut.

² Au 31 décembre 2018. Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Humanitarian snapshot: casualties in the context of demonstrations and hostilities in Gaza – 30 March-31 December 2018 » (Aperçu de la situation humanitaire : victimes faites dans le cadre des manifestations et hostilités à Gaza, du 30 mars au 31 décembre 2018), 21 janvier 2019.

4. La détérioration de la situation économique a suscité un désespoir toujours plus profond à Gaza, en particulier parmi les jeunes. D'après le Bureau central palestinien de statistique, le chômage s'élevait à 52 % en 2018, contre 44 % en 2017³.

5. Sur le plan politique, malgré l'accord de réconciliation historique signé entre le Hamas et le Fatah en octobre 2017, les conditions nécessaires pour mettre fin au clivage politique qui persiste depuis plus d'une décennie n'ont pas été remplies en 2018. Cet échec a exacerbé l'incertitude politique, le désespoir et la frustration, une situation aggravée par : a) une baisse de 30 % à 50 % des salaires des fonctionnaires de l'État de Palestine, qui a directement touché quelque 62 000 fonctionnaires à Gaza, les membres de leur famille et l'économie dans son ensemble ; et b) une crise énergétique marquée par des pannes de courant pouvant durer 16 à 20 heures par jour. La pénurie d'électricité, à laquelle s'ajoutent les effets du blocus et la baisse de la capacité de dessalement⁴, entrave l'accès à l'eau salubre et l'écoulement des eaux usées vers la mer Méditerranée⁵.

Cisjordanie

6. En 2018, 846 465 réfugiés de Palestine étaient immatriculés auprès de l'Office en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est⁶. Au cours de la période considérée, l'occupation militaire israélienne a continué de peser sur leur vie quotidienne.

7. Durant la période considérée, les forces de sécurité israéliennes ont mené plus de 7 000 opérations de sécurité en Cisjordanie, au cours desquelles 40 Palestiniens, dont 9 réfugiés (y compris deux mineurs) ont été tués et 6 131 autres blessés⁷ ; du côté israélien, le bilan a été de 11 morts et 159 blessés. En 2018, les forces de sécurité israéliennes ont mené en moyenne près de deux opérations de sécurité par jour dans les 19 camps de réfugiés en Cisjordanie. Pendant plusieurs de ces opérations, des balles réelles et de grandes quantités de gaz lacrymogène ont été utilisées, entraînant souvent des blessures, des dommages matériels et de lourdes conséquences psychosociales.

8. Durant la période considérée, l'expansion des colonies de peuplement israéliennes s'est poursuivie en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, parallèlement à la destruction de logements et de biens appartenant à des familles palestiniennes. Les populations palestiniennes, en particulier celles qui vivent dans la zone C, vivent sous la menace permanente de la démolition ou de la confiscation de leurs logements, menace parfois mise à exécution, ce qui crée un climat général de coercition et rend ces personnes vulnérables aux transferts forcés. En 2018, au moins 475 structures appartenant à des Palestiniens ou Palestiniennes ont été détruites⁸, dont 139 appartenaient

³ Bureau central palestinien de statistique, « Press release on the results of the labour force survey, 2018 » (Communiqué de presse sur les résultats de l'enquête auprès de la population active, 2018).

⁴ Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Gaza Strip: early warning indicators – October 2018 », 19 novembre 2018.

⁵ Les maladies causées par la pollution de l'eau sont l'une des principales causes de mortalité infantile et plus d'un quart de toutes les maladies à Gaza sont provoquées par la mauvaise qualité de l'eau et les restrictions d'accès à l'eau [Shira Efron et autres, *The Public Health Impacts of Gaza's Water Crisis: Analysis and Policy Options* (Conséquences sanitaires de la crise hydrique à Gaza : analyses et solutions possibles) (Santa Monica, Californie, États-Unis d'Amérique, RAND Corporation, 2018)].

⁶ *Annual Operational Report 2018*. Il convient de noter qu'en Cisjordanie, l'Office s'occupe de 49 328 « personnes mariées à des non-réfugiés » et de 152 197 « autres personnes immatriculées ».

⁷ Organisation des Nations Unies, base de données du Bureau de la coordination des affaires humanitaires.

⁸ Ibid.

à des réfugiés de Palestine. Cela représente une hausse globale de 12 % par rapport à 2017 (423) et de 40 % s'agissant des structures appartenant à des réfugiés⁹.

9. En 2018, le taux de chômage global des réfugiés de Palestine en Cisjordanie s'est établi à 19 %, un taux qui atteignait 24 % pour celles et ceux vivant dans des camps¹⁰. Le chômage a contribué aux niveaux élevés de pauvreté et à l'aggravation de l'insécurité alimentaire constatés dans les ménages de réfugiés palestiniens.

République arabe syrienne

10. Le conflit en République arabe syrienne a continué d'avoir des conséquences dramatiques, notamment pour les réfugiés de Palestine. La violence, les perturbations économiques et la destruction des infrastructures, auxquelles s'est ajouté un recul des services publics et des programmes de sécurité sociale, ont rendu l'ensemble de la population plus vulnérable. En l'absence d'un règlement politique viable, les hostilités intenses et généralisées et les attaques de groupes extrémistes qui ont persisté dans certaines zones du pays ont provoqué un nombre incalculable de morts et de blessés, des déplacements internes massifs, des migrations à grande échelle, la perte de moyens de subsistance et des besoins humanitaires.

11. En 2018, les zones auparavant difficiles d'accès ou inaccessibles de Yarmouk, Yalda, Babila et Beït Saham sont devenues accessibles. Toutefois, le camp de Deraa et les villages de Mzeïreb et Jellin sont restés difficilement accessibles ou inaccessibles pendant la majeure partie de la période considérée. Malgré cela, le personnel de l'Office a continué d'assurer des services dans ces zones, dans la mesure du possible. Vers la fin de l'année, en coordination avec les autorités syriennes, l'Office a pu accéder au sud de la République arabe syrienne et immédiatement recommencé à offrir des services de base et une aide d'urgence aux réfugiés de Palestine.

12. Selon les estimations de l'Office, il reste 438 000 réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, contre 560 000 qui étaient immatriculés auprès de ses services avant le conflit¹¹. Près de 60 % des réfugiés de Palestine ont été déplacés au moins une fois depuis le début du conflit et, selon les estimations de l'Office, plus de 180 000 ont vu leur logement détruit ou gravement endommagé. Les camps de Yarmouk, de Deraa et d'Ain el-Tell, qui abritaient auparavant plus de 30 % de la population réfugiée de Palestine en République arabe syrienne, ont été presque entièrement détruits. L'Office estime que 90 % des réfugiés de Palestine en République arabe syrienne vivent avec moins de 2 dollars par personne et par jour et dépendent de l'aide humanitaire pour satisfaire leurs besoins les plus élémentaires.

Liban

13. Le Liban accueille le plus grand nombre de réfugiés par habitant au monde¹². À la fin de 2018, environ 950 000 réfugiés de la République arabe syrienne étaient immatriculés auprès du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés¹³, soit 30 % de la population du pays, et 29 038 réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne étaient immatriculés auprès de l'Office au Liban. En outre, au

⁹ *Annual Operational Report 2018*.

¹⁰ UNRWA, « Occupied Palestinian territory: Emergency appeal 2019 » (Territoire palestinien occupé : appel d'urgence de 2019) (Amman, 2019).

¹¹ *Annual Operational Report 2018*. L'Office s'occupe en outre de 37 818 « personnes mariées à des non-réfugiés » et de 45 185 « autres personnes immatriculées » en République arabe syrienne.

¹² Commission européenne, Protection civile et opérations d'aide humanitaire européennes, « Liban », 8 mars 2019.

¹³ Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, « Lebanon » (Liban), fiche d'information, juin 2019.

31 décembre 2018, 475 075 réfugiés de Palestine présents au Liban étaient immatriculés auprès de l'Office. Ce chiffre ne représente pas le nombre réel de réfugiés présents dans le pays car, par exemple, beaucoup sont partis au fil des ans et l'Office n'assure pas le suivi des déplacements réguliers de réfugiés en dehors de ses secteurs d'activité¹⁴. Un exercice de vérification mené en juillet et en août 2018 a fait apparaître une réduction progressive du nombre de réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne au Liban, qui s'explique par des déplacements secondaires ou des retours en République arabe syrienne.

14. La crise en République arabe syrienne continue d'avoir des répercussions négatives sur les conditions socioéconomiques du Liban, exerçant une pression supplémentaire sur des finances publiques, des infrastructures et des services déjà faibles. Dans un environnement caractérisé par un taux de chômage élevé et une vive concurrence pour de rares possibilités, les réfugiés de Palestine sont parmi les plus vulnérables et les plus marginalisés, en ce qu'ils souffrent de discrimination sur le marché du travail (ils sont exclus de 39 professions) et d'un statut juridique précaire¹⁵. En conséquence, les réfugiés de Palestine font face à des taux élevés de pauvreté et d'insécurité alimentaire et éprouvent des difficultés à assurer leurs moyens de subsistance. Contrepoint positif, au cours de la période considérée, les autorités libanaises ont commencé à faciliter l'enregistrement des naissances des enfants de réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne¹⁶, dispensant les familles de passer par des procédures judiciaires coûteuses pour obtenir ces documents.

15. Sur la scène politique, après les élections législatives de mai 2018, le Liban a connu des mois d'impasse politique, empêchant la formation d'un gouvernement. Le retour des réfugiés en République arabe syrienne est demeuré une question source de conflits qui a dominé le débat postélectoral. À partir de juillet, divers programmes ont été annoncés pour faciliter le retour des réfugiés en République arabe syrienne, notamment des initiatives lancées par le Gouvernement libanais. L'ambassade palestinienne au Liban a également encouragé le retour volontaire des familles de réfugiés de Palestine venant de République arabe syrienne vers ce pays¹⁷.

¹⁴ *Annual Operational Report 2018*. Il convient de noter que l'Office s'occupe de 34 389 « personnes mariées à des non-réfugiés » et de 24 421 « autres personnes immatriculées » au Liban. Selon un recensement officiel libano-palestinien de 2017, 174 422 « réfugiés de Palestine » résidaient dans les 12 camps officiels de réfugiés de Palestine et dans 156 regroupements répartis à travers le Liban (le recensement portait sur les réfugiés physiquement présents dans ces zones à minuit le 17 juillet 2017 et ne visait pas à dénombrer tous les réfugiés de Palestine vivant dans le pays). En utilisant une méthode différente, l'Université américaine de Beyrouth a réalisé une enquête en collaboration avec l'Office en 2015, estimant que 260 000 à 280 000 réfugiés de Palestine résidaient au Liban (J. Chaaban et autres, « Survey on the Socioeconomic Status of Palestine Refugees in Lebanon 2015 » (Enquête sur le statut socioéconomique des réfugiés de Palestine au Liban, 2015) (Beyrouth, Université américaine de Beyrouth et UNRWA, 2016), p. 23).

¹⁵ Selon les données de suivi de l'Office (2018), plus de 40 % des réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne au Liban ne sont pas en possession d'un titre de séjour légal valide.

¹⁶ Ces mesures s'appliquent à tous les enfants de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne âgés d'au moins un an et nés au Liban entre janvier 2011 et février 2018.

¹⁷ L'Office n'est pas en mesure de confirmer les retours effectifs facilités dans le cadre de ces initiatives. D'après ses activités de suivi, 1 400 réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne sont rentrés dans ce pays en 2018 et 522 sont arrivés au Liban, témoignant d'une augmentation des retours et d'une diminution des arrivées par rapport à la même période en 2017, au cours de laquelle 750 retours et 1 159 arrivées avaient été enregistrés.

Jordanie

16. En Jordanie, l'Office s'occupe de 2 242 579 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services, dont la majorité posséderait la nationalité jordanienne et jouirait des mêmes droits que les autres citoyens jordaniens¹⁸. Néanmoins, quelque 158 000 réfugiés de Palestine qui ont fui la bande de Gaza en 1967 ne possèdent pas la nationalité jordanienne et ne bénéficient que d'un accès restreint aux services publics et aux moyens de subsistance. Pendant la période considérée, les conditions de vie de ces réfugiés se sont améliorées à partir du moment où le Gouvernement leur a permis d'acheter un nombre limité de biens et d'avoirs, notamment des terres et des voitures, et de passer leur permis de conduire.

17. Pendant la période considérée, la Jordanie est restée un pilier relativement stable dans une région fragile. Néanmoins, les vagues successives de réfugiés en provenance d'Iraq et de la République arabe syrienne exercent une pression considérable sur l'économie et les infrastructures du pays. Le chômage, dont le taux est passé de 18,3 % à la fin de 2017 à 18,6 % à la fin de 2018, est resté un problème majeur¹⁹. Les jeunes sont particulièrement touchés.

18. Le nombre de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne immatriculés auprès de l'Office en Jordanie était de 17 750 à la fin de la période considérée, notamment en raison de la politique gouvernementale de non-admission introduite en 2013. Les quelque 13 %²⁰ de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne qui se trouvent en Jordanie sans statut juridique sont particulièrement vulnérables, puisqu'ils font face à des restrictions en matière d'accès à l'emploi, à la justice et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil et vivent dans la crainte d'être expulsés. En outre, beaucoup n'ont qu'un accès limité à l'aide humanitaire mise à la disposition des réfugiés de la République arabe syrienne qui ne sont pas palestiniens. Les réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne sont renvoyés vers l'Office pour tout ce qui concerne les services de santé, d'éducation, d'assistance d'urgence, de sécurité sociale et de protection. L'Office n'a cessé d'exhorter le Gouvernement jordanien à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément aux normes internationales, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine qui fuient le conflit en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour raisons humanitaires.

19. En octobre 2018, après trois ans de fermeture, le poste de passage de la frontière avec la République arabe syrienne situé à Nassib a été rouvert pour permettre le passage de personnes et de marchandises. Au mois de décembre 2018, l'Office avait recensé quelque 273 réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne retournés dans ce pays. Toutefois, 107 sont ensuite revenus en Jordanie. Si la réouverture de la frontière peut contribuer au retour spontané de réfugiés en République arabe syrienne, compte tenu des tendances observées actuellement, l'Office prévoit que la majorité des réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne resteront en Jordanie en 2019.

¹⁸ *Annual Operational Report 2018*. Il convient de noter que l'Office s'occupe de 33 736 « personnes mariées à des non-réfugiés » et de 100 166 « autres personnes immatriculées » en Jordanie.

¹⁹ Banque mondiale, « The World Bank in Jordan » (1^{er} avril 2019).

²⁰ UNRWA, rapport d'évaluation de la vulnérabilité (Jordanie), mai 2017.

B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

20. En 2018, l'Office a été en mesure de fournir une assistance au développement et une aide humanitaire rapides et efficaces en faisant appel à ses capacités opérationnelles, en particulier son personnel composé de près de 30 000 personnes, dont la plupart sont des réfugiés de Palestine ou des membres des communautés bénéficiaires, et en tirant parti de l'engagement collectif de ses donateurs et des pays hôtes. Parallèlement, si toutes les installations de l'Office sont restées ouvertes tout au long de l'année, les difficultés financières ont entravé la fourniture de services d'urgence dans plusieurs domaines, mis plusieurs centaines de membres du personnel au chômage et déclenché d'importantes manifestations dans la bande de Gaza. L'appel d'urgence de 2018 en faveur du territoire palestinien occupé n'a été financé qu'à hauteur de 25 % et l'appel régional lancé par l'Office en faveur de la République arabe syrienne à hauteur de 31 %.

21. Durant la période considérée, l'Office a assuré plus de 8,5 millions de consultations de soins de santé primaires, dispensé un enseignement à 532 857 enfants (durant l'année scolaire 2018/19), fourni une assistance sociale (y compris sous forme d'espèces et de nourriture) à plus de 255 000 personnes, dispensé un enseignement et une formation techniques et professionnels à 7 564 jeunes et accordé des microprêts à 38 183 personnes, dont 13 052 réfugiés de Palestine. En outre, 1 138 familles ont bénéficié d'une aide à la remise en état ou à la construction de leur logement et, conformément aux normes de protection et de sécurité de l'Office, six centres de santé et 16 établissements scolaires ont été construits, remis en état ou modernisés. L'Office a offert des services de protection dans tous ses secteurs d'activité, mettant particulièrement l'accent sur la sensibilisation et le renforcement des moyens dont dispose le personnel de l'Office s'agissant d'assurer une protection concrète aux réfugiés de Palestine. Une aide humanitaire d'urgence a également été fournie à 1,5 million de réfugiés, principalement dans le territoire palestinien occupé et en République arabe syrienne.

22. Pendant la période considérée, la priorité a continué d'être donnée à l'assistance humanitaire vitale fournie aux réfugiés de Palestine présents en République arabe syrienne et à celles et ceux ayant fui ce pays pour la Jordanie ou le Liban. Grâce aux moyens disponibles déployés en République arabe syrienne, l'Office a fourni aux réfugiés de Palestine une aide en espèces d'urgence (405 644 bénéficiaires) et une aide alimentaire en nature (395 499 bénéficiaires). Les abris collectifs en République arabe syrienne ont été évacués et tous les réfugiés de Palestine qui y résidaient ont reçu une aide pour trouver un autre logement. Les abris démantelés ont été remis en état et transformés en écoles à temps pour le début de l'année scolaire 2018/19.

23. Grâce aux fonds versés au titre des appels d'urgence, l'Office a dispensé un enseignement à plus de 50 500 élèves réfugiés de Palestine en République arabe syrienne et, avec l'appui des autorités syriennes, il a remis en état et rouvert des écoles et d'autres installations dans des zones rendues accessibles récemment, garantissant aux réfugiés de Palestine rentrés spontanément un accès sûr à l'assistance humanitaire. Il a également assuré des soins de santé primaires dans 24 établissements de santé. Cinq bureaux d'appui aux familles ont continué de fournir des services de protection aux réfugiés de Palestine en République arabe syrienne. Au Liban, plus de 28 880 réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne ont bénéficié de subventions d'urgence en espèces pour se procurer de la nourriture, obtenir un logement et se préparer pour l'hiver. Toujours au Liban, l'Office a continué d'offrir une éducation de qualité, inclusive et équitable, à 5 482 enfants de réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne, de proposer des services de santé primaires dans 27 centres de santé et d'apporter une protection vitale et une aide juridique à 5 552 réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne. En

Jordanie, 16 602 réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne ont reçu des subventions en espèces pour satisfaire leurs besoins essentiels. En outre, des subventions d'urgence ponctuelles en espèces ont été octroyées à 247 familles de réfugiés de Palestine extrêmement vulnérables originaires de République arabe syrienne, afin de les aider à répondre à des besoins particuliers en matière de protection. En outre, plus de 15 200 réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne ont bénéficié de services médicaux et l'Office a continué de dispenser une éducation de base à 1 353 enfants syriens et réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne présents en Jordanie en faisant appel à un réseau composé de 141 écoles.

24. En 2018, malgré la crise financière qui a menacé son existence (voir par. 26), l'Office a continué de donner la priorité à la fourniture d'une aide alimentaire à Gaza. Grâce aux fonds de secours, l'Office a pu répondre aux besoins alimentaires et nutritionnels de 933 979 réfugiés de Palestine vulnérables, dont 18 116 foyers dirigés par des femmes. Plus de 10 000 réfugiés, dont 3 633 femmes, ont bénéficié d'une aide d'urgence sous la forme de possibilités de rémunération en espèce du travail. Dans le cadre du programme d'éducation dans les situations d'urgence, des écoles ont reçu du matériel pédagogique de base destiné à répondre aux besoins de 278 938 élèves. Vingt-deux centres de santé ont continué d'offrir des services sanitaires et 10 284 enfants ayant des besoins spéciaux ont passé un examen médical complet.

25. En Cisjordanie, l'Office a offert une aide alimentaire à des familles de réfugiés de Palestine vulnérables en ayant recours à différents moyens. En partenariat avec le Programme alimentaire mondial, des bons électroniques ont été distribués à 45 887 réfugiés en situation d'insécurité alimentaire à l'extérieur des camps et une aide alimentaire en nature a été offerte à environ 37 000 Bédouins et éleveurs considérés comme étant en situation d'insécurité alimentaire ou vulnérables. Plus de 5 900 foyers de réfugiés en situation d'insécurité alimentaire ont reçu une aide d'urgence sous la forme de rémunération en espèces du travail. Six dispensaires mobiles d'urgence ont permis à 78 762 personnes se trouvant dans des zones difficiles d'accès de bénéficier de soins de santé primaires, et des services d'orientation et un soutien psychosocial ont été dispensés à 11 162 personnes. En raison de contraintes budgétaires, les programmes d'urgence de travail contre rémunération et les services de santé mobile et de santé mentale offerts aux communautés ont été interrompus durant la seconde moitié de l'année.

26. Durant la période considérée, l'Office a fait face à l'annulation soudaine d'une contribution de 300 millions de dollars, montant qui devait lui permettre de couvrir environ le quart du total de ses besoins de financement essentiels pour l'année. Grâce à la générosité de plusieurs États Membres, ainsi qu'à la réduction des interventions d'urgence et à l'adoption de mesures d'économie afin d'éviter toute interruption dans la fourniture d'une aide indispensable, l'Office a pu pallier le manque de moyens financiers et continuer de fournir ses services tout au long de l'année.

27. L'Office reconnaît que sa capacité d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser tout leur potentiel dépend, entre autres, de l'aptitude de son personnel à défendre et à promouvoir les normes les plus strictes en matière de déontologie et de conduite professionnelle. En ce qui concerne l'inconduite sexuelle, durant la période considérée, l'Office est allé plus loin que ce qui est exigé par le Statut et le Règlement du personnel de l'Organisation des Nations Unies, qui interdisent au personnel d'adopter ce type de comportement, en créant un groupe d'enquêteurs et d'enquêtrices chargés des cas d'inconduite sexuelle à l'échelle de l'Office afin de s'assurer que les besoins des réfugiés de Palestine soient satisfaits dans un environnement exempt d'inconduite sexuelle. En outre, le Commissaire général a adressé plusieurs communications au personnel de l'Office au sujet de la politique de

tolérance zéro à l'égard des inconduites sexuelles et des activités de sensibilisation à cette thématique ont été organisées à l'intention de plus de 3 500 membres du personnel.

C. Questions juridiques

Personnel de l'Office

28. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment a) en interdisant aux membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan local ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est et b) en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrée en Israël et dans Jérusalem-Est. À maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 24,1 % des membres du personnel de l'Office qui en avaient besoin (soit 161 personnes).

29. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures ont restreint la circulation des membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan international en poste à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes.

30. Au début du mois d'avril 2018, les autorités israéliennes ont annoncé de nouvelles mesures concernant les véhicules de l'ONU souhaitant franchir le point de passage d'Erez. Conformément à ces mesures, seuls les véhicules dont le conducteur est un membre du personnel en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères ont le droit de franchir ce point de passage à moins que des dispositions spéciales n'aient été prises. Les autorités israéliennes ont également mis en place de nouvelles procédures applicables aux véhicules de l'ONU souhait franchir ce point de passage, selon lesquelles toutes les portières doivent être ouvertes pour qu'un chien de déminage procède à une inspection et tous les bagages doivent être retirés du véhicule afin d'être passés sous un détecteur à rayons X. À l'exception des hauts fonctionnaires, tous les passagers sont tenus de passer par un détecteur de métal et, à moins qu'ils soient munis d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères, de se soumettre à un scanner corporel. L'ONU a contesté ces nouvelles procédures, en particulier l'obligation d'ouvrir les portières, qui constituent une violation des dispositions de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, selon laquelle les biens et avoirs de l'ONU sont exempts de perquisition ou de toute forme de contrainte. Le personnel de l'ONU s'est conformé à ces procédures contestées.

31. En Cisjordanie, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2018, les restrictions à la liberté de circulation imposées en Cisjordanie ont entraîné la perte d'au moins 62 journées de travail, un chiffre en forte baisse par rapport à 2017. Aux postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris à l'entrée de Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 18 reprises que des véhicules de l'Office soient fouillés. En outre, à au moins 23 reprises, des membres du personnel affectés au bureau de Cisjordanie de l'Office n'ont pas pu se rendre au

travail par suite d'un refus de passage au point de contrôle. Bien que dans la plupart des cas, une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, des fouilles ont été effectuées à au moins trois reprises. Quoique l'Office ait demandé à plusieurs reprises un accès humanitaire sans entrave, il lui est resté difficile de mener ses activités dans la zone de jointure, c'est-à-dire les secteurs situés entre la Ligne verte et la barrière. La situation est demeurée inchangée pour ce qui est de l'obligation faite aux camions de l'Office ou d'autres organismes des Nations Unies de passer par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

32. Les restrictions susmentionnées sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention de 1946, les résolutions applicables des organes de l'ONU et l'Accord Comay-Michelmores de 1967, qui font obligation au Gouvernement israélien de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire. C'est exclusivement pour des raisons opérationnelles ou humanitaires et sans préjudice des résolutions applicables des organes de l'ONU, y compris celles relatives au statut de Jérusalem, que l'Office a demandé des permis autorisant son personnel recruté sur le plan local à entrer dans Jérusalem-Est. Les autorités israéliennes ont maintenu que les restrictions étaient nécessaires pour protéger Israël d'attaques terroristes.

33. En 2018, le point de passage de Rafah, entre l'Égypte et la bande de Gaza, a été ouvert pendant 198 jours aux personnes nécessitant une aide humanitaire, aux étudiants et aux titulaires de visa à destination d'un pays tiers. Invoquant les problèmes de sécurité que connaît le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel ayant à se déplacer dans le cadre d'une mission d'emprunter ce passage.

34. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. Aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par le Gouvernement jordanien ou l'État de Palestine.

35. Durant la période considérée, les autorités de facto de Gaza ont imposé des restrictions de circulation au personnel de l'Office en trois occasions et fouillé des véhicules de l'Office à au moins cinq reprises. L'Office a protesté contre ces agissements auprès des autorités compétentes.

36. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local à Gaza avaient toujours besoin d'un permis délivré par les autorités israéliennes pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. En 2018, sur 525 demandes de permis, 353 (soit 67 %) ont été approuvées. Comparé à 2017, le nombre de demandes a diminué de 42 % et le pourcentage global des demandes rejetées a été ramené de 47 % à 33 % ; toutefois, les opérations de l'Office ont continué d'en subir les effets. Malgré ses demandes répétées, l'Office n'a encore reçu aucune justification matérielle pour expliquer ces rejets.

37. L'ambassade d'Israël a repris ses services consulaires à Amman en janvier 2018. Par la suite, les autorités israéliennes ont rejeté la demande de visa qu'un membre du personnel affecté à Amman avait déposée, invoquant des raisons de sécurité. L'Office n'a toujours pas réussi à obtenir les visas nécessaires pour ses stagiaires auprès des autorités israéliennes. Ces dernières ont refusé l'entrée d'un stagiaire au point de passage Allenby, arguant d'une fausse déclaration.

38. Depuis 2017, l'Office n'a pas été en mesure d'obtenir de permis de séjour pour trois membres du personnel recrutés sur le plan régional expatriés en Jordanie, le

Gouvernement jordanien ayant refusé de les exempter de l'obligation d'obtenir un permis de travail et des frais connexes. Durant la période considérée, la délivrance de permis de séjour aux nouveaux membres du personnel recrutés sur le plan international en Jordanie a continué d'accuser des retards.

39. En République arabe syrienne, les conditions de sécurité se sont stabilisées dans la capitale, ainsi que dans le centre et le sud du pays. Toutefois, la liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire ont continué d'être gravement compromis par le conflit armé, les attentats terroristes et l'insécurité généralisée. Si certains postes de contrôle situés dans la capitale et le centre du pays ont été retirés, d'autres sont restés en place. En 2018, toutes les demandes de visas de séjour ou de visiteur (demandes de renouvellement comprises) qu'a présentées l'Office pour son personnel recruté sur le plan international ont été approuvées par les autorités syriennes.

40. À la fin de 2018, 30 membres du personnel de l'Office étaient portés disparus, détenus ou présumés détenus ou avaient été enlevés : 15 personnes seraient portées disparues ou détenues ou auraient été enlevées en République arabe syrienne, du fait d'agissements soit des autorités syriennes soit d'autres parties, et cinq étaient détenues par les autorités israéliennes, trois par les autorités de facto de Gaza, cinq par les autorités jordaniennes, une par les autorités libanaises et une par les autorités palestiniennes. Malgré les requêtes adressées au titre de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes n'ont pas autorisé l'Office à rendre visite à ces détenus, mais elles ont communiqué des informations sur certains membres du personnel qu'elles détenaient au cours de l'année. Les autorités israéliennes n'ont pas communiqué d'informations sur les fonctionnaires qu'elles détenaient ni autorisé l'Office à leur rendre visite. Les autorités jordaniennes ont communiqué des informations sur quatre membres du personnel. Les autorités palestiniennes ont communiqué des informations sur les motifs de détention de quatre membres du personnel arrêtés en 2018. Les autorités libanaises ont communiqué des informations sur les membres du personnel qu'elles détenaient et autorisé l'Office à rendre visite à deux personnes détenues puis libérées en 2018. Les autorités de facto de Gaza ont autorisé l'Office à rendre visite aux membres du personnel qu'elles détenaient mais n'ont pas communiqué d'informations par écrit à leur propos.

Services et locaux de l'Office

41. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant de 0,93 million de dollars en 2018. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une redevance pour services rendus, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis novembre 2016, les véhicules de l'Office ne peuvent être importés que par le passage d'Erez. Pour toutes les autres importations de l'Office, Kerem Shalom est resté le seul point de passage vers la bande de Gaza. Il a été complètement fermé aux importations pendant 19 jours sur les 261 jours ouvrables programmés (soit 7 %) et partiellement fermé pour des raisons de sécurité pendant 37 jours. La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 6,9 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés sur les importations aux points de passage de Kerem Shalom et d'Erez.

42. Les projets de construction de l'Office à Gaza et les approbations y relatives demeurent soumis aux mêmes conditions. En 2018, l'Office a continué à employer un membre du personnel recruté sur le plan international supplémentaire (en plus du

personnel recruté sur le plan international déjà en poste) ainsi que des ingénieurs et agents de sécurité recrutés sur le plan local afin de répondre aux exigences en matière de surveillance et de coordination quotidiennes imposées par les autorités israéliennes, ce qui a entraîné des dépenses supplémentaires s'élevant à près de 0,26 million de dollars. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle exercé sur chacun des projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés avant 2017 pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël. Les activités de l'Office ont continué de pâtir des contraintes imposées par les formalités de dédouanement et des retards fréquents pris dans le traitement des demandes présentées par l'Office pour l'importation de matériel, dont certains articles sont considérés par Israël comme étant à double usage²¹.

43. Au total, rien qu'en 2018, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputable aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté 8,09 millions de dollars. Ce montant n'inclut pas les frais similaires imposés aux sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

44. En 2018, les autorités israéliennes ont détruit un chargement de radios qui était en attente d'approbation depuis 2016, les fréquences utilisées étant interdites par le Ministère israélien de la communication. L'Office avait demandé que ces radios, d'une valeur totale de 869 824 dollars, soient importées dans la bande de Gaza pour son usage officiel, afin de faciliter ses opérations et d'assurer la sécurité du personnel. Il a contesté auprès des autorités israéliennes le refus de transférer le chargement et la destruction des radios, qui constituent une violation des privilèges et immunités concernant les importations et les avoirs de l'Office au titre de la Convention de 1946. En outre, à partir de mars 2018, les autorités israéliennes ont interdit l'importation de pneumatiques dans la bande de Gaza ; au 31 décembre 2018, trois chargements destinés à l'Office étaient en attente d'approbation par Israël.

45. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles. À la fin de la période considérée, l'Office n'était pas en mesure de confirmer où en était la demande d'autorisation concernant les 15 chargements mentionnés précédemment (A/73/13, par. 45).

46. Le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dus à l'Office (biens et services), d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. En 2018, l'Office a accumulé 0,26 million de dollars en arriérés de TVA en plus de la somme cumulée depuis 2013. Bien que l'Office ait reçu un remboursement d'un montant de 0,632 million de dollars en 2018, le montant cumulé lui étant dû au titre du remboursement de la TVA payée

²¹ En 2018, les autorités israéliennes ont autorisé l'importation à Gaza de six chariots élévateurs, d'équipement de protection individuelle pour le personnel recruté sur le plan international et de quatre des huit véhicules blindés précédemment mentionnés. Au 31 décembre 2018, les demandes d'approbation relatives aux quatre autres véhicules blindés étaient encore en attente.

sur les biens et services achetés en Cisjordanie et à Gaza se chiffrait à environ 100,59 millions de dollars au 31 décembre 2018²².

47. Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont versé 6,05 millions de dollars au titre des montants dus à l'Office pour le remboursement de la TVA. Au 31 décembre 2018, environ 7,47 millions de dollars²³ devaient encore être remboursés ; des progrès étaient faits dans ce sens.

48. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement syrien. En 2018, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 79 758 dollars.

49. En Jordanie, l'Office a continué de faire face à des difficultés pour obtenir l'exemption des impôts, droits de douane et autres droits sur les importations effectuées et les contrats d'assurance conclus par lui à des fins officielles. Il considère que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention de 1946 et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec la Jordanie, en vertu desquels ses importations sont exemptées de taxes et de restrictions. La Jordanie estime que ces droits constituent une redevance pour services rendus. En 2018, le Ministère jordanien de l'énergie et des ressources minérales a imposé, sur la consommation d'électricité, de nouveaux frais relatifs aux écarts de prix du carburant, ce qui a entraîné un surcoût de plus de 55 000 dinars jordaniens pour l'Office. En 2018, l'Office a acquitté les frais de contrôle technique de ses véhicules officiels tout en continuant de les contester.

50. En 2018, les équipes de l'Office chargées de l'appui aux opérations ont été restructurées en raison d'un manque de fonds. Les inspections d'installations se sont poursuivies, mais les tâches ont été réorganisées conformément aux nouvelles directives générales.

51. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, les forces de sécurité israéliennes ont pénétré à deux reprises sans autorisation dans des locaux de l'Office en Cisjordanie. Au moins sept fois, les locaux de l'Office – y compris des écoles – ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades étourdissantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les forces de sécurité israéliennes. À Gaza, l'Office a enregistré qu'à sept reprises, des munitions tirées par les forces de sécurité israéliennes avaient touché ou endommagé ses installations.

52. À la suite de l'annonce faite par la municipalité de Jérusalem d'un plan visant à mettre fin aux services fournis par l'Office à Jérusalem-Est, des fonctionnaires municipaux sont entrés dans les locaux de l'Office à Jérusalem-Est à une occasion, au mépris de l'inviolabilité des installations de l'Organisation des Nations Unies. À deux reprises, la municipalité a cherché à faire appliquer les conditions exigées par Israël concernant l'octroi d'autorisations relatives aux services et opérations de l'Office à Jérusalem-Est, ce qui constitue un changement notable par rapport aux arrangements en place depuis 1967. En outre, depuis le 26 octobre 2018, des sous-traitants de la municipalité empêchent l'Office d'accéder à sa station de transfert des déchets solides dans le camp de Chouafat à Jérusalem-Est et utilisent les équipements de l'Office sans autorisation. L'Office a dénoncé ces agissements en invoquant les privilèges et immunités applicables en vertu de la Convention de 1946 et de l'Accord Comay-Michelmores de 1967.

²² D'après des données financières non auditées.

²³ Ibid.

53. Au cours de la période considérée, et compte tenu des difficultés engendrées par l'important déficit de financement, l'Office a continué d'appliquer les recommandations de la Commission du Siège de l'ONU chargée d'enquêter sur les faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, ce dont il a déjà été rendu compte dans de précédents rapports. Faute de fonds suffisants, l'Office a dû réduire le nombre de gardes affectés à la surveillance de ses locaux de Gaza après la fermeture des bureaux.

54. Le 22 mars 2018, l'Organisation des Nations Unies a présenté à Israël une demande de remboursement des pertes subies en raison des faits survenus dans les locaux de l'Office pendant les hostilités de 2014 à Gaza, sur lesquels portait l'enquête de la Commission. Selon des informations accessibles au public, le 14 août 2018, les Forces de défense israéliennes ont indiqué que l'Avocat général de l'armée avait clos l'enquête criminelle sur les faits survenus le 24 juillet 2014 dans l'école élémentaire mixte « A » et « D » de l'Office à Beit Hanoun, qui avaient fait au moins 12 morts et 93 blessés, sans qu'aucune autre procédure judiciaire – pénale ou disciplinaire – n'ait été engagée contre les personnes impliquées. L'Office demeure inquiet de voir exemptés de toute responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres faits qui ont causé des dommages directs ou indirects à ses installations, au mépris de leur inviolabilité, et fait des morts parmi les membres de son personnel et les civils qui s'y abritaient.

55. En Cisjordanie, des Palestiniens armés ont fait trois incursions dans les locaux de l'Office. Des installations de l'Office ont été abusivement utilisées à six reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des membres de factions de l'Organisation de libération de la Palestine, des membres des comités de services des camps ou d'autres acteurs ont pris part. En outre, le fonctionnement des locaux et les services de l'Office ont été perturbés à au moins 230 reprises par des fermetures forcées ou des manifestations, qui étaient du fait notamment de membres des comités de services des camps.

56. À Gaza, cinq incursions du Hamas ont été relevées, avec la participation, dans certains cas, d'éléments armés. L'Office s'est indigné de ces actes auprès des autorités compétentes. Entre le 23 juillet et début octobre 2018, le syndicat du personnel a organisé des manifestations non autorisées, d'abord dans le complexe de l'Office à Gaza, puis à l'extérieur, bloquant l'accès aux locaux. Les manifestants protestaient contre la décision de la direction de l'Office de restructurer les effectifs en raison de difficultés financières. Au cours de ces manifestations, auxquelles ont participé des membres du personnel et des personnes extérieures, des mesures ont été prises au mépris du statut des locaux de l'UNRWA, le personnel a fait l'objet d'actes d'intimidation et de menaces et des affrontements violents ont eu lieu avec des manifestants. Ces derniers ont notamment fait détoner un engin explosif improvisé et forcé les portes fermées séparant le Centre de formation de Gaza du bâtiment du bureau de secteur. En conséquence, l'Office n'a pas toujours eu le contrôle total du bureau de Gaza et a dû demander, à un moment donné, à certains de ses fonctionnaires internationaux de quitter temporairement Gaza. Dans certains cas, toutes les installations de Gaza ont été fermées en raison des manifestations. L'Office est intervenu avec les autorités de facto pour assurer la sûreté et la sécurité de ses opérations et de son personnel. On a dénombré 61 autres faits qui ont perturbé la prestation des services ou les déplacements du personnel de l'Office à Gaza.

57. En République arabe syrienne, comme indiqué précédemment, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars. En 2018, les locaux de l'Office ont été touchés par des tirs d'artillerie au moins trois fois et trois véhicules de l'Office ont été endommagés par des balles perdues. D'après les évaluations effectuées fin 2018, la quasi-totalité des installations de l'Office avaient besoin d'une rénovation majeure et nombre d'entre elles étaient

gravement endommagées et devaient être reconstruites, en particulier dans le camp non officiel de Yarmouk et dans les camps de Deraa et d'Ain el-Tell. Durant la période considérée, les autorités syriennes sont entrées de force dans des installations de l'Office au moins huit fois. L'Office a également fait état d'au moins un cas d'une grenade à main trouvée dans une installation. Plus généralement, cependant, à cause de l'insécurité et de la présence de groupes armés dans les zones concernées, l'Office n'a pas été en mesure de vérifier les autres informations selon lesquelles certaines de ses installations seraient utilisées à des fins militaires. Malgré les protestations de l'Office, les locaux du service d'assainissement du camp de Khan Danoun ont continué d'être utilisés par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

58. En 2018, les installations de l'Office ont été fermées pendant au moins 78 jours au Liban, le plus souvent du fait d'actions violentes des bénéficiaires et, plus généralement, de l'insécurité causée par les troubles civils et les rivalités entre factions armées. L'insécurité et les affrontements armés entre factions dans le camp de réfugiés de Miyé-Miyé ont entraîné la fermeture des installations de l'Office dans ce camp pendant au moins une vingtaine de jours. Les forces de sécurité libanaises ont pénétré une fois dans une installation de l'Office sans autorisation. En outre, dans au moins trois cas, des factions politiques ou armées ont pénétré dans les locaux de l'Office sans autorisation. L'Office a protesté contre ces agissements et pris contact avec les parties concernées.

Questions diverses

59. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, s'élevant à environ 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués. L'Office a continué de contester la somme de 167,1 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban.

60. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office, créé en 2010, fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. En 2018, il a rendu 70 jugements et 240 ordonnances et classé 287 affaires. À la fin de 2018, 537 affaires, dont deux renvois, étaient en instance ; il s'agissait pour 535 d'entre elles de plaintes déposées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et pour deux d'entre elles de plaintes de fonctionnaires recrutés sur le plan international. En outre, sept recours étaient en instance devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

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

61. Le statut juridique des réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est demeuré globalement identique à celui décrit dans le rapport de 2008 de la Commissaire générale à l'Assemblée générale (A/64/13, par. 52 à 55).

D. Aperçu de la situation financière

62. À l'exception des 158 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours, de services sociaux et de protection ainsi que les dispositifs et les structures d'appui ; b) des fonds

recueillis dans le cadre d'appels d'urgence pour des interventions humanitaires ;
c) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui permettent d'améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables.

63. En 2018, les efforts de mobilisation des ressources menés par l'Office ont permis d'obtenir des annonces de contributions s'élevant à 1,3 milliard de dollars (y compris l'appui du Secrétariat de l'ONU pour le personnel international), dont une partie servira à couvrir les dépenses prévues pour les projets et les appels d'urgence en 2019. Au cours de la période considérée, les recettes prévues dans le budget-programme approuvé (méthode de la comptabilité de caisse) étaient de 650 millions de dollars alors que les dépenses s'élevaient à 747 millions de dollars, soit un déficit de près de 97 millions de dollars. Par la suite, le manque à recevoir s'est creusé pour atteindre 446 millions de dollars en raison de la perte d'un montant de 300 millions de dollars, qui était attendu de la part du principal donateur de l'Office, et des déficits reportés. Cet écart a été entièrement couvert en 2018, y compris s'agissant du remboursement du prêt du Fonds central pour les interventions d'urgence. D'après les états financiers non audités, en 2018, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé à 1,19 milliard de dollars. Les activités imputées sur le budget ordinaire non réservé ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 764 millions de dollars, soit 64,19 % du montant total des dépenses. Les interventions d'urgence et les projets, y compris les activités financées au moyen de fonds préaffectés, ont respectivement représenté 23,26 % et 12,55 % des dépenses. L'éducation est demeurée le programme le plus important financé au moyen du budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 461,8 millions de dollars, soit 61 % du montant total des dépenses imputées sur le budget non réservé.

Tableau 1
Dépenses par programme, 2018

(En milliers de dollars des États-Unis et en pourcentage)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	216 096	28	46 803	6	31 116	4	99 716	13	66 419	9	1 854	0	462 003	60
Santé	34 570	5	23 552	3	7 874	1	21 091	3	26 612	3	602	0	114 300	15
Secours et services sociaux	10 628	1	11 264	1	1 503	0	9 160	1	8 850	1	1 041	0	42 446	6
Infrastructure	9 602	1	6 670	1	620	0	5 396	1	6 600	1	1 185	0	30 072	4
Direction exécutive	2 773	0	2 331	0	2 410	0	2 480	0	2 546	0	18 950	2	31 490	4
Protection	49	0	25	0	6	0	1	0	77	0	403	0	562	0
Appui	17 076	2	7 463	1	2 071	0	3 752	0	12 398	2	40 323	5	83 084	11
Total	290 793	38	98 108	13	45 600	6	141 597	19	123 502	16	64 358	8	763 957	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	231 014	19	63 419	5	42 270	4	108 741	9	69 186	6	2 933	0	517 564	43
Santé	52 121	4	30 710	3	14 276	1	25 023	2	34 154	3	2 357	0	158 641	13
Secours et services sociaux	131 080	11	40 542	3	88 769	7	16 969	1	22 145	2	1 196	0	300 701	25
Infrastructure	34 324	3	26 883	2	1 587	0	6 118	1	9 274	1	1 232	0	79 419	7
Direction exécutive	7 384	1	6 395	1	5 517	0	3 908	0	4 331	0	22 802	2	50 338	4
Protection	1 073	0	1 327	0	1 460	0	287	0	1 762	0	1 119	0	7 028	1
Appui	30 822	3	8 020	1	6 185	1	3 969	0	12 891	1	6 154 ^a	1	68 040	6
Microfinancement	1 519	0	0	0	598	0	3 298	0	3 079	0	–	0	8 493	1
Total	489 337	41	177 297	15	160 662	13	168 312	14	156 822	13	37 793	3	1 190 223	100

^a Ce montant ne comprend pas les 35,517 millions de dollars correspondant à l'élimination des opérations interfonds relatives aux coûts d'appui indirects.

Tableau 2
Dépenses par objectif de la stratégie à moyen terme, 2018

(En milliers de dollars des États-Unis et en pourcentage)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	1 950	0	795	0	924	0	867	0	1 826	0	403	0	6 765	1
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	34 097	4	23 022	3	7 539	1	20 698	3	25 684	3	–	0	111 040	15
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	209 762	27	42 303	6	28 988	4	91 748	12	58 179	8	–	0	430 980	56
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	5 241	1	3 944	1	1 870	0	6 635	1	7 720	1	378	0	25 787	3
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	15 131	2	14 751	2	399	0	12 527	2	11 690	2	–	0	54 497	7
Gestion et efficacité opérationnelle	24 613	3	13 292	2	5 880	1	9 123	1	18 403	2	63 577	8	134 887	18
Total	290 793	38	98 108	13	45 600	6	141 597	19	123 502	16	64 358	8	763 957	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>						
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	5 314	0	3 273	0	2 520	0	1 573	0	3 652	0	1 383	0	17 715	1
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	51 560	4	30 089	3	11 868	1	24 590	2	33 103	3	3	0	151 214	13
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	223 443	19	55 286	5	38 768	3	98 224	8	59 933	5	–	0	475 654	40
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	7 422	1	17 268	1	3 055	0	12 164	1	12 768	1	378	0	53 055	4
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	157 414	13	51 352	4	87 517	7	20 342	2	26 096	2	–	0	342 720	29
Gestion et efficacité opérationnelle	44 184	4	20 029	2	16 934	1	11 420	1	21 269	2	36 030	3	149 866	13
Total	489 337	41	177 297	15	160 662	13	168 312	14	156 822	13	37 793	3	1 190 223	100

Chapitre II

Vue d'ensemble des sous-programmes

A. Sous-programme 1

Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international

64. L'Office s'emploie à ce que les réfugiés de Palestine puissent jouir de leurs droits fondamentaux dans toute la mesure possible. Pour cela, il mène des activités de protection dans le cadre de tous ses services aux réfugiés et agit, avec les débiteurs d'obligations concernés, pour que le droit international soit davantage respecté. Les réfugiés de Palestine continuent de se heurter à des difficultés en matière de protection, en raison de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de l'occupation de plus d'un demi-siècle du territoire palestinien occupé, du blocus de la bande de Gaza qui dure depuis une douzaine d'années et de leur situation juridique précaire dans certains pays d'accueil.

65. En 2018, l'Office a continué de répondre aux préoccupations des réfugiés de Palestine en matière de protection dans ses cinq secteurs d'activité. Au cours de la période considérée, l'Office a intégré encore davantage l'objectif de protection à tous ses services et mené des activités de sensibilisation pour promouvoir les droits des réfugiés de Palestine.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
a) Tenir les débiteurs d'obligations pour responsables des violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation	Nombre de mesures (de sensibilisation), y compris de lettres officielles, prises au sujet de questions liées à la protection	Niveau de référence (2018)	329
		Cible (2018)	325
		Résultat effectif (2018)	480
b) S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection	Nombre de personnes exposées à la violence fondée sur le genre ayant bénéficié d'une assistance	Niveau de référence (2018)	4 978
		Cible (2018)	4 900
		Résultat effectif (2018)	4 905

Produits

- L'Office a apporté une assistance à environ 4 978 personnes ayant survécu à des violences fondées sur le genre, à 2 530 enfants et 545 personnes handicapées exposées à un risque en matière de protection. Il a également facilité l'accès d'environ 25 000 réfugiés de Palestine handicapés à des services de réadaptation et à un appui adapté à leur handicap.
- Quelque 92 795 personnes ont bénéficié de soins de santé mentale et d'un appui psychosocial.
- Une assistance juridique (notamment des services de conseils, d'information et d'orientation) a été apportée à 15 908 réfugiés de Palestine dans divers domaines tels que l'état civil, les procédures d'enregistrement et la violence fondée sur le genre.
- L'Office a présenté 16 communications et exposés confidentiels à des mécanismes internationaux de protection des droits de la personne.

- Plusieurs initiatives en matière de protection ont été intégrées aux programmes de l'Office, le but étant d'éliminer la violence contre les enfants, de promouvoir l'égalité des genres, l'autonomisation des femmes et l'inclusion des personnes handicapées ainsi que de prévenir et de combattre la violence fondée sur le genre et d'en atténuer les conséquences.
- En tout, 5 609 fonctionnaires de l'UNRWA ont suivi une formation en matière de protection.

B. Sous-programme 2

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

66. En 2018, l'Office a continué de fournir des soins de santé primaires complets aux réfugiés de Palestine et d'aider les plus vulnérables à obtenir des soins de santé secondaires et tertiaires. S'agissant de l'accès universel aux soins de santé primaires, l'Office a appliqué le concept d'équipes de santé familiale, qui vise à fournir des soins complets à toute la famille. Ce concept privilégie des relations de long terme entre le prestataire et le patient ou la famille, ce qui permet d'améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficacités des services de santé. À la fin 2018, les 144 centres de santé des cinq secteurs d'activité de l'Office appliquaient ce concept.

67. Si le conflit en République arabe syrienne et les manifestations organisées dans le cadre de la Grande Marche du retour ont exercé une pression importante sur la fourniture de soins de santé, les objectifs que l'Office s'était fixés en ce qui concerne le nombre de programmes élargis de vaccination²⁴ mis en place pour prévenir les épidémies de maladies à prévention vaccinale ont été atteints. Le pourcentage de la population cible (personnes âgées de 40 ans et plus) ayant fait l'objet d'un dépistage du diabète sucré a été très légèrement inférieur à l'objectif. Face à l'incidence croissante des maladies non contagieuses parmi les réfugiés de Palestine, l'Office continue de mettre en place de nouveaux tests, de fournir de nouveaux médicaments et de lancer des campagnes de sensibilisation visant à promouvoir la prévention et la prise en charge de ces maladies. Les résultats en matière de santé maternelle et infantile, y compris les taux de vaccination, restent solides. Les objectifs fixés s'agissant du nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin, du nombre de centres de santé appliquant pleinement le dispositif d'information sanitaire eHealth et du pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale hospitalisés dans des centres de l'Office n'ont pas été atteints.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
a) Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin	Niveau de référence (2018)	78,1
		Cible (2018)	77,6
		Résultat effectif (2018)	82,0
b) Protection et promotion de la santé de la famille	i) Pourcentage de femmes ayant effectué les quatre visites prénatales recommandées	Niveau de référence (2018)	92,1
		Cible (2018)	90
		Résultat effectif (2018)	91,4

²⁴ Pour de plus amples informations, voir Organisation mondiale de la Santé, "The Expanded Programme on Immunization" (Le Programme élargi de vaccination), 1^{er} décembre 2013.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Fourniture de services de soutien hospitalier efficaces	ii) Pourcentage de la population cible (personnes âgées de 40 ans et plus) ayant fait l'objet d'un dépistage du diabète sucré	Niveau de référence (2018)	20,8
		Cible (2018)	21,9
		Résultat effectif (2018)	21,7
	iii) Nombre de programmes élargis de vaccination mis en place pour éviter les flambées de maladies à prévention vaccinale	Niveau de référence (2018)	0
		Cible (2018)	0
		Résultat effectif (2018)	0
Fourniture de services de soutien hospitalier efficaces	Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale ayant été hospitalisés dans des centres de l'Office	Niveau de référence (2018)	20,5
		Cible (2018)	20,9
		Résultat effectif (2018)	17,2

Produits

- L'UNRWA a dispensé 8 554 035 consultations médicales aux réfugiés de Palestine.
- 175 825 personnes âgées de 40 ans ou plus ont fait l'objet d'un dépistage du diabète sucré.
- 96 521 patients ont été hospitalisés pour recevoir des soins secondaires ou tertiaires.
- Au cours de la période considérée, 4 % des centres de santé de l'Office ont été rénovés afin d'améliorer les soins aux patients et 57,5 % d'entre eux satisfont désormais aux normes améliorées relatives à la qualité des soins.

C. 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

68. Malgré les circonstances difficiles dans lesquelles l'Office a mené son programme éducatif au cours de la période considérée, les activités d'intégration, d'enrichissement et de pérennisation de la réforme de l'éducation, s'inscrivant dans le cadre de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, ainsi que la mise en œuvre de la stratégie de l'Office visant à assurer une éducation dans les situations d'urgence ont continué d'influencer positivement les résultats du programme et permis à l'UNRWA d'atteindre la plupart de ses objectifs.

69. Le taux d'achèvement scolaire, c'est-à-dire la proportion d'enfants atteignant la dernière année du cycle d'enseignement primaire, a légèrement augmenté au cours de la période considérée. Les taux d'abandons cumulés de tous les enfants (filles et garçons) scolarisés par l'Office ont baissés, tant à l'élémentaire qu'au secondaire. Le taux de redoublement a reculé dans tous les secteurs d'activité. Le fait que l'Office ait réussi à limiter les redoublements a permis de diminuer le nombre d'abandons. Par ailleurs, avec un taux d'abandon scolaire en baisse, le système d'enseignement de l'Office devient plus efficace malgré l'augmentation du nombre d'élèves par classe (le nombre maximal étant fixé à 50 pour les établissements expressément destinés à l'enseignement). Bien que l'Office ait continué de progresser dans plusieurs domaines clés, des difficultés subsistent, en particulier sur le terrain, s'agissant de comprendre les facteurs contextuels qui incitent les élèves à abandonner l'école (mariage précoce

des filles, difficultés financières dans la famille ou raisons liées à la situation économique et politique et aux conditions de sécurité dans leur ensemble) et, à moins qu'ils n'échappent au contrôle de l'Office, d'y remédier.

70. D'un point de vue stratégique et opérationnel, l'Office a continué d'améliorer l'examen rigoureux des manuels scolaires et autres supports pédagogiques des pays hôtes afin de s'assurer qu'ils sont conformes à son cadre de référence aux fins de l'analyse et de la bonne application du programme d'enseignement²⁵ ; en 2018, 465 supports ont été examinés au moyen des ressources inscrites au budget-programme et 1 320 autres au moyen des fonds alloués aux projets, y compris des fonds consacrés à l'éducation dans les situations d'urgence. En outre, le déploiement du module destiné aux élèves du système intégré de gestion de l'enseignement utilisé par l'Office et l'examen méthodologique de tous les indicateurs pertinents auquel il a été procédé ont permis d'améliorer la qualité des données recueillies et des analyses connexes, ce qui aide l'Office à mieux comprendre les facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur le taux de persévérance et les résultats scolaires.

71. Durant la période de réforme, l'Office a obtenu de bons résultats dans le cadre de son programme éducatif, qui ont été consolidés pendant la période visée par la stratégie à moyen terme ; associés aux efforts menés au titre du programme d'éducation dans les situations d'urgence, ces résultats se sont traduits par des progrès considérables au regard des principaux indicateurs, la majorité des objectifs du programme ayant été atteints. Il est essentiel que l'Office puisse continuer de pérenniser et d'améliorer ces résultats.

Réalisation escomptée	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Taux/nombre
a) Accès sans exclusive à un enseignement de base	i) Taux d'abandons cumulés (élémentaire)	Niveau de référence (2018/19)	1,17
		Cible (2018/19)	1,25
		Résultat effectif (2018/19)	0,78
	ii) Taux d'abandons cumulés (secondaire)	Niveau de référence (2018/19)	2,87
		Cible (2018/19)	2,84
		Résultat effectif (2018/19)	2,34
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats	i) Nombre de manuels examinés au regard du cadre de référence de l'Office aux fins de l'analyse et de la bonne application du programme d'enseignement ^a	Niveau de référence (2018)	354
		Cible (2018)	s.o. ^b
		Résultat effectif (2018)	465
	ii) Nombre de classes dépassant les seuils fixés en ce qui concerne le nombre d'élèves par classe (25 ou moins ; plus de 40)	Niveau de référence (2018/19)	43,66 (>40) 5,37 (≤25)
		Cible (2018/19)	38,88 (>40) 5,97 (≤25)
		Résultat effectif (2018/19)	48,20 (>40) 5,54 (≤25)

^a Lorsque de nouveaux manuels sont publiés, l'Office s'attache à les examiner rapidement en accordant une importance particulière au principe de neutralité et aux éventuels partis pris et en s'assurant qu'ils sont adaptés à l'âge des élèves et ne présentent pas de stéréotypes de genre. Il continue de procéder à l'examen de manuels dans leur intégralité au regard du cadre de référence, y compris dans le cas des manuels ayant déjà fait l'objet d'un examen rapide. Le nombre d'examens donné correspond aux examens rapides et aux examens complets.

^b Le résultat cible dépend du nombre de nouveaux manuels, y compris de nouvelles éditions, publiés par les pays d'accueil au cours de l'année. Il est donc impossible de fixer un objectif pour cet indicateur.

²⁵ Le cadre de référence est un élément essentiel de la stratégie de réforme éducative de l'UNRWA qui comprend un document d'orientation, un outil d'évaluation, un cadre d'analyse et un outil de perfectionnement professionnel.

Produits

En intégrant, en enrichissant et en pérennisant sa réforme de l'éducation en 2018 :

- L'Office a continué de dispenser aux enfants réfugiés de Palestine une éducation de qualité inclusive et équitable ;
- L'Office a pu faire baisser les taux d'abandon scolaire, notamment en repérant les élèves à risque et en essayant de les dissuader d'abandonner leurs études. Ces efforts se traduisent par une nette amélioration à l'échelle de l'Office des taux d'abandons cumulés à l'élémentaire et au secondaire.

Lors de la constitution des classes :

- L'Office a procédé à l'inscription de 532 857 enfants réfugiés de Palestine dans ses cinq secteurs d'activité ,
- Le pourcentage de classes comportant plus de 40 élèves est passé de 43,66 % en 2016/17 à 48,20 % en 2017/18. Cette augmentation du pourcentage de classes nombreuses s'explique par la nécessité, en raison des mesures d'austérité, de porter à 50 élèves par classe le plafond fixé pour la répartition des effectifs dans les établissements expressément destinés à l'enseignement.

Au titre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps :

- En 2018, l'Office a construit, rénové ou reconstruit 16 écoles dans le cadre de la réforme de l'éducation qu'il a engagée pour répondre aux exigences en matière de protection et de sécurité.

D. Sous-programme 4 Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance

72. L'Office s'attache à assurer aux réfugiés de Palestine un niveau de vie décent, dans le cadre de ses programmes d'enseignement, de secours et de services sociaux, de microfinancement et d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps.

73. Grâce à son programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels, l'Office contribue à atténuer les difficultés économiques dans ses cinq secteurs d'activité en s'attachant sans cesse à faire en sorte que ses cours de formation permettent aux bénéficiaires d'acquérir les compétences demandées sur le marché du travail²⁶. Afin de renforcer encore et d'institutionnaliser les liens entre les centres de formation professionnelle et le marché du travail, de nouvelles directives ont été élaborées aux fins de la création et du fonctionnement de comités consultatifs composés de spécialistes du marché du travail et d'autres centres d'enseignement et de formation techniques et professionnels. En coordination avec l'équipe dirigeante des centres de formation professionnelle, qui fournissent l'orientation stratégique, les comités consultatifs s'assurent que les cours dispensés répondent bien aux besoins du

²⁶ Ces activités ont été menées selon le principe de formation axée sur les compétences, dans le cadre duquel : a) les normes professionnelles de chaque métier sont recensées, puis traduites en modules de formation permettant aux étudiants et étudiantes d'acquérir les compétences voulues ; b) les cours sont adaptés aux réalités et aux besoins du marché du travail, ce qui améliore l'employabilité des diplômés. En 2018, cinq cours de formation professionnelle dispensés par le centre Wadi Sir, en Jordanie, ont été revus en suivant ce principe et une douzaine d'autres le seront en 2019. Dans ce cadre, des partenariats ont été noués avec des entreprises, le but étant de tirer parti de leurs connaissances spécialisées.

marché du travail. En outre, les directives relatives à la formation en cours d'emploi ont été mises à jour au cours de la période considérée.

74. Au titre de son programme de microfinancement, l'UNRWA a accordé 35 599 738 dollars à 38 183 personnes dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne en 2018, dont 15 040 142 dollars sous la forme de 13 052 crédits à des réfugiés de Palestine.

75. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps est conçu pour avoir des retombées positives sur l'économie locale dans la mesure où il permet d'accroître la demande locale en matériaux de construction et crée des possibilités d'emplois pour les personnes résidant dans les camps.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats		
		Unité de mesure	Pourcentage	
Renforcement des capacités des réfugiés de Palestine	Pourcentage de personnes diplômées des centres de formation professionnelle ayant trouvé un emploi	a) Femmes	Niveau de référence (2017/18)	72,78
			Cible (2017/18)	75,28
		Résultat effectif (2017/18)	74,00	
		b) Hommes	Niveau de référence (2017/18)	85,60
			Cible (2017/18)	85,64
			Résultat effectif (2017/18)	83,17

Produits

- Des formations techniques et professionnelles ont été dispensées à 7 564 personnes dans les centres de formation professionnelle de l'Office.
- En 2018, le taux d'emploi des personnes ayant obtenu leur diplôme en 2017 est resté bon, à 79,77 %, puisque 2 724 diplômés ont trouvé un emploi ou poursuivi leurs études. En outre, 86,90 % des diplômés de la faculté des sciences de l'éducation et des arts (Jordanie) et de la faculté des sciences de l'éducation (Cisjordanie) ont trouvé un emploi.
- La proportion de personnes vulnérables (bénéficiaires du programme de protection sociale) inscrites en première année dans les centres de formation professionnelle est passé de 29,43 % en 2017 à 32,92 % en 2018. S'agissant des deux facultés susmentionnées, elle est passée de 23,81 % à 41,43 %.
- Dix-huit accords de partenariat concernant 6 184 réfugiés de Palestine en Cisjordanie, dans la bande de Gaza et au Liban ont été conclus en 2018 en vue d'atténuer la pauvreté et d'améliorer les moyens de subsistance. Les partenariats visant à aider ou autonomiser les personnes handicapées, les jeunes et les femmes ont été privilégiés.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Accès accrus des réfugiés à de nouveaux moyens de subsistance	Nombre total de prêts de microfinancement accordés à des réfugiés	Niveau de référence (2018)	13 756
		Cible (2018)	16 326
		Résultat effectif (2018)	13 052
	Nombre d'équivalents plein temps créés du fait des interventions menées dans le cadre du programme d'amélioration de l'infrastructure et des camps ^a	Niveau de référence (2018)	2 430
		Cible (2018)	2 315
		Résultat effectif (2018)	2 411

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- En 2018, 13 052 prêts d'une valeur de 15 040 142 dollars ont été accordés à des réfugiés de Palestine, qui ont représenté 34 % du nombre total de bénéficiaires (38 183) et reçu 42 % du montant total décaissé (35 599 738 dollars).
- Les femmes sont demeurées prioritaires dans l'octroi des prêts ; en effet, pendant la période considérée, 16 016 prêts (soit 42 %) d'une valeur de 12 658 105 dollars ont été accordés à des femmes, dont 5 896 à des réfugiées (soit 6 399 019 dollars).
- En outre, 10 702 prêts (d'une valeur de 10 220 460 dollars) ont été consentis à des jeunes, dont 4 033 (soit 38 %, pour une valeur de 5 379 679 dollars) à des réfugiés de Palestine.
- En 2018, les travaux d'amélioration menés dans les camps de l'Office, estimés à 53 000 000 dollars, ont porté sur divers éléments : planification, conception et construction d'installations de l'Office, d'hébergements, d'écoles et de centres de santé, gestion des déchets solides ou encore réparation et reconstruction de dispositifs d'assainissement et de drainage, de puits et de systèmes de traitement des eaux usées.

E. 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

76. Le programme de protection sociale de l'Office vise à atténuer les effets de la pauvreté et de l'insécurité alimentaire dont souffrent les réfugiés de Palestine, en particulier celles et ceux vivant dans l'extrême dénuement²⁷, grâce à un ensemble de prestations sociales, y compris des transferts en espèces, des bons de caisse électroniques et, pour les Gazaouites uniquement, des paniers de produits alimentaires de base. En 2016, l'Office a commencé à remplacer l'aide alimentaire en nature par des transferts monétaires et des bons en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie. Considéré comme un moyen plus efficace d'assurer une aide de base, ce nouveau mode de distribution a permis, depuis qu'il est employé, de réduire les coûts de gestion et de distribution tout en offrant aux bénéficiaires une plus grande liberté de choix et un plus large accès à des produits alimentaires équilibrés. Actuellement,

²⁷ L'Office considère que les personnes qui ne sont pas en mesure de satisfaire leurs besoins alimentaires de base vivent dans l'extrême dénuement.

les cartes prépayées bénéficient à 156 331 bénéficiaires du programme de protection sociale au Liban (61 708), en Jordanie (58 498) et en Cisjordanie (36 125).

77. En République arabe syrienne, l'Office fournit, au moyen des fonds récoltés au titre de l'appel d'urgence, une assistance en espèce et une aide alimentaire à plus de 405 000 réfugiés de Palestine, dont les deux tiers ont subi au moins un déplacement depuis 2011. L'Office met actuellement en place les bases d'un programme de transferts monétaires et de bons ciblant les plus vulnérables parmi les personnes touchées par le conflit, sachant qu'un quart des ménages sont dirigés par une femme et un cinquième par une personne de plus de 60 ans et que les réseaux d'aide sociale qui étaient en place avant le conflit ont disparu du fait des déplacements et des migrations.

78. Parmi les nombreux défis auxquels les réfugiés de Palestine résidant dans les 58 camps officiels répartis dans les secteurs d'activité de l'Office doivent faire face figurent le surpeuplement et le fait de devoir vivre dans des abris de fortune. Au départ constitués de tentes provisoires, ces camps ont considérablement enflé et comptent maintenant, autour d'étroites allées, des cabanes à plusieurs niveaux dans lesquelles vivent des familles. Ces constructions étant érigées en dehors de toute réglementation, il arrive souvent que certaines empiètent sur les chemins, bloquant le passage. Les mauvaises conditions économiques dans lesquelles vivent les réfugiés de Palestine, exacerbées par le sous-financement chronique, ont entraîné la dégradation rapide de leur environnement. L'Office estime que les camps comptent actuellement, hors République arabe syrienne, quelque 42 000 logements insalubres, dont la réfection coûterait environ 550 millions de dollars.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage ^a
Les réfugiés vivant dans le dénuement le plus total sont mieux en mesure de satisfaire leurs besoins alimentaires	Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale vivant dans l'extrême dénuement	Niveau de référence (2018)	64,5
		Cible (2018)	76,5
		Résultat effectif (2018)	64,5
	Pourcentage de personnes vivant dans l'extrême dénuement qui perçoivent des transferts sociaux dans le cadre du programme de protection sociale	Niveau de référence (2018)	14,6
		Cible (2018)	14,2
		Résultat effectif (2018)	14,0
Les réfugiés vivant dans le dénuement le plus total voient leurs conditions de vie s'améliorer	Pourcentage d'abris insalubres réparés ou reconstruits	Niveau de référence (2018)	6,9
		Cible (2018)	9,6
		Résultat effectif (2018)	9,4

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- Si 255 266 réfugiés de Palestine ont reçu un appui au titre du programme de protection sociale en 2018, les fonds alloués aux opérations d'urgence ont par ailleurs permis d'apporter une aide alimentaire ou une assistance financière à des fins multiples à 933 979 personnes dans la bande de Gaza, à 82 886 personnes en Cisjordanie, à 395 499 personnes en République arabe syrienne, à 28 885 personnes au Liban et à 16 602 personnes en Jordanie.
- Des possibilités d'emploi temporaire ont été offertes à 43 115 foyers de réfugiés répartis sur l'ensemble du territoire palestinien occupé pour répondre à des situations d'urgence.

- Les logements de 1 138 familles ont été remis en état. L'insuffisance de fonds qui dure depuis des années a fortement entravé les activités de remise en état des logements, qui sont totalement tributaire du financement des projets. Ces contraintes expliquent que les résultats soient en deçà des objectifs fixés.

Note de fin de document

79. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies, puisqu'il s'occupe de quelque 5,4 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et emploie environ 30 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948 et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire²⁸.

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

²⁸ L'Office n'enregistre pas officiellement les personnes qui ont été déplacées et qui ont besoin de continuer à recevoir une assistance du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (Guerre de Six Jours). Il ne tient donc pas de décompte officiel de ces personnes. Conformément à son mandat, l'Office fournit aux personnes éligibles, y compris aux personnes susmentionnées, une aide dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain, y compris en matière d'éducation, de soins de santé, de secours et de services sociaux, d'infrastructure, d'amélioration des camps, de protection et de microfinancement, ainsi qu'une aide d'urgence en période de crise.

