



Nations Unies

**Office de secours et de travaux
des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

Rapport financier et états financiers audités

de l'année terminée le 31 décembre 2019

et

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

**Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-quinzième session
Supplément n° 5D**



**Office de secours et de travaux
des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient**

**Rapport financier et états
financiers audités**

de l'année terminée le 31 décembre 2019

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



Nations Unies • New York, 2020

Note

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

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Page</i>
Lettre d'envoi	5
I. Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes.	6
II. Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes	9
Résumé	9
A. Mandat, étendue de l'audit et méthode	13
B. Constatations et recommandations	14
1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité	14
2. Aperçu de la situation financière	14
3. Gestion de la trésorerie et des liquidités	18
4. Immobilisations corporelles	19
5. Gestion des ressources humaines	20
6. Secours et services sociaux	23
7. Bureau de la déontologie	25
8. Gestion des achats et des marchés	27
9. Stocks	30
10. Informatique et communications	33
11. Département du microfinancement	40
C. Informations communiquées par l'administration	41
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	41
2. Versements à titre gracieux	42
3. Cas de fraude ou de présomption de fraude	42
D. Remerciements	43
Annexes	
I. État d'application des recommandations jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2018	44
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes	73
III. Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2019	74
III. Certification des états financiers	78
IV. Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2019	79
A. Introduction	79
B. Analyse de la situation financière et du budget	79

C.	Renforcement des principes de transparence et de responsabilité.....	91
D.	Gestion des risques institutionnel et financier.....	92
E.	Responsabilité.....	93
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2019.....	94
I.	État de la situation financière au 31 décembre 2019.....	94
II.	Résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2019.....	95
III.	Variation de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée le 31 décembre 2019.....	96
IV.	État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2019.....	97
V.	État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2019.....	98
	Notes relatives aux états financiers de 2019.....	99

Lettres d'envoi

Lettre datée du 21 juillet 2020, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous transmettre ci-joint le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2019.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay Scheller

Chapitre I

Rapport du Comité des commissaires aux comptes : opinion des commissaires aux comptes

Opinion des commissaires aux comptes

Nous avons audité les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), qui comprennent l'état de la situation financière (état I) au 31 décembre 2019, l'état des résultats financiers (état II), l'état des variations de l'actif net/de la situation nette (état III), l'état des flux de trésorerie (état IV) et l'état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs (état V) pour la même année, ainsi que les notes relatives aux états financiers, y compris un récapitulatif des principales méthodes comptables.

Nous considérons que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2019, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS).

Base de notre opinion

Nous avons procédé à l'audit conformément aux Normes internationales d'audit. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont énoncées à la section « Responsabilités des commissaires aux comptes concernant l'audit des états financiers ». Nous sommes indépendants de l'UNRWA, conformément aux règles déontologiques qui s'appliquent à l'audit des états financiers, et nous nous sommes acquittés de nos responsabilités dans le respect de ces règles. Nous estimons que les éléments que nous avons réunis à l'occasion de notre audit sont appropriés et suffisants pour nous permettre de former notre opinion.

Informations autres que les états financiers et le rapport des commissaires aux comptes

Les autres informations présentées dans le présent rapport ont été établies par le Commissaire général de l'Office et comprennent le rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2019 (chapitre IV), mais non les états financiers ni le rapport des commissaires aux comptes à proprement parler.

Notre opinion sur les états financiers ne porte pas sur ces autres informations et nous ne formulons aucune expression d'assurance à leur égard.

Nous sommes tenus dans le cadre de l'audit des états financiers de prendre connaissance de ces autres informations et de nous assurer qu'elles concordent avec les états financiers et avec les constatations que l'audit nous a permis de dégager et qu'elles ne présentent pas d'anomalies significatives. Nous sommes tenus de rendre compte de toute anomalie significative que nous pourrions déceler à cette occasion. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilités de la direction et des organes de gouvernance en matière d'états financiers

Il incombe au Commissaire général de l'Office d'établir des états financiers conformes aux normes IPSAS, qui présentent une image fidèle de la situation de

l'UNRWA et d'exercer le contrôle interne qu'il juge nécessaire pour permettre d'établir des états exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur.

Lors de l'établissement des états financiers, la direction est tenue d'évaluer la capacité de l'UNRWA de poursuivre son activité, de rendre compte, le cas échéant, des éléments touchant la continuité d'activité et de considérer qu'il poursuivra son activité, à moins qu'elle n'ait l'intention de procéder à la liquidation de l'Office ou de mettre fin à son activité, ou qu'elle n'ait pas d'autre solution à sa portée.

Les organes de gouvernance sont tenus de superviser la procédure d'information financière de l'UNRWA.

Responsabilités des commissaires aux comptes concernant l'audit des états financiers

Notre objectif est d'acquiescer l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à la fraude ou à l'erreur, et de publier un rapport dans lequel nous faisons part de notre opinion. L'assurance raisonnable est un niveau d'assurance élevé ; elle ne garantit cependant pas qu'un audit mené conformément aux Normes internationales d'audit permette de déceler systématiquement les anomalies significatives. Les anomalies peuvent tenir à la fraude ou à l'erreur et sont considérées comme significatives si, individuellement ou collectivement, elles peuvent influencer les décisions économiques que les utilisateurs prendront sur la base des états financiers.

Dans le respect des Normes internationales d'audit, nous exerçons notre jugement professionnel et un esprit critique tout au long de l'audit. Nous menons également les activités suivantes :

- Nous décelons et évaluons les risques que pourrait poser la présence d'inexactitudes significatives dans les états financiers, que celles-ci soient dues à la fraude ou à l'erreur, nous concevons et appliquons des procédures d'audit adaptées à ces risques et nous réunissons à l'occasion de notre audit des éléments qui sont appropriés et suffisants pour nous permettre de former notre opinion. Le risque de ne pas déceler une inexactitude significative découlant d'une fraude est plus élevé que celui lié à une inexactitude résultant d'une erreur, car la fraude peut recouvrir des actes de collusion ou de falsification, des omissions intentionnelles, des fausses déclarations ou le non-respect des procédures de contrôle interne ;
- Nous évaluons les contrôles internes exercés par l'Office afin de concevoir des procédures d'audit appropriées, mais notre intention n'est pas d'exprimer une opinion sur l'efficacité de ces contrôles ;
- Nous évaluons les méthodes comptables suivies et les estimations faites par l'administration, de même que l'information dont elle fait état ;
- Nous tirons des conclusions concernant l'utilisation par la direction du principe de la continuité d'activité et, nous fondant sur les éléments que nous avons réunis dans le cadre de l'audit, nous estimons s'il existe une incertitude significative quant à des événements ou des circonstances qui pourraient compromettre la capacité de l'UNRWA de poursuivre son activité. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'appeler l'attention sur les informations pertinentes figurant dans les états financiers et d'émettre une opinion modifiée si elles ne sont pas satisfaisantes. Nos conclusions sont fondées sur les éléments réunis à la date d'établissement de notre rapport, mais nous ne pouvons pas nous engager pour l'avenir puisque

l'on ne peut pas exclure que des circonstances ou des événements futurs empêchent l'UNRWA de poursuivre son activité ;

- Nous évaluons la présentation générale, la structure et la teneur des états financiers et des informations qui les accompagnent ; nous évaluons également si les états financiers représentent les opérations et les événements sous-jacents avec fidélité.

Nous communiquons avec les organes de gouvernance concernant, entre autres points, l'étendue et le calendrier de l'audit et les principales constatations, notamment les insuffisances significatives concernant les contrôles internes que nous pourrions avoir décelées dans le cadre de nos activités.

Rapport sur les autres obligations légales ou réglementaires

Nous estimons que les opérations comptables de l'UNRWA qui ont retenu notre attention ou que nous avons examinées par sondage dans le cadre de notre audit ont été, dans tous leurs aspects significatifs, conformes au Règlement financier de l'Office et aux autorisations de l'organe délibérant.

Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, nous avons également établi un rapport détaillé sur notre audit.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay **Scheller**

Le Contrôleur général de la République du Chili
(Auditeur principal)
(Signé) Jorge **Bermúdez**

Le Contrôleur et Auditeur général des comptes de l'Inde
(Signé) Rajiv **Mehrishi**

Le 21 juillet 2020

Chapitre II

Rapport détaillé du Comité des commissaires aux comptes

Résumé

L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) fournit assistance et protection à plus de 5 millions de réfugiés palestiniens immatriculés, pour les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie quelque 28 435 agents recrutés sur le plan régional et 180 agents recrutés sur le plan international dans ses cinq bureaux de secteurs (Cisjordanie, Gaza, Jordanie, Liban et République arabe syrienne) et à ses sièges d'Amman et de Gaza.

L'UNRWA est principalement financé par des contributions volontaires. En 2019, celles-ci ont été de 923,55 millions de dollars, soit 95,34 % du total des contributions (968,69 millions de dollars), et les dépenses se sont élevées à 1 173,13 millions de dollars.

Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNRWA pour l'année achevée le 31 décembre 2019. L'audit a été réalisé au siège de l'UNRWA et à son bureau de Jordanie entre le 30 septembre et le 25 octobre 2019, à son bureau du Liban entre le 12 et le 29 novembre 2019 et de nouveau à son bureau de Jordanie entre le 19 janvier et le 12 février 2020. Il convient de noter que les activités ont concerné deux fois le bureau de Jordanie parce que les bureaux de Gaza et de Cisjordanie étaient inaccessibles en raison des conditions de sécurité.

À partir du 12 avril 2020, en raison de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), le Comité a effectué l'audit à distance, y compris l'audit final des états financiers.

Étendue de l'audit

Le présent rapport traite de questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale ; il a fait l'objet d'une discussion avec l'administration de l'UNRWA, aux vues de laquelle il est fait la place qu'il convient.

Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers donnaient une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2019 et des résultats des activités et des flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des contrôles par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

Le Comité a aussi contrôlé la gestion de l'UNRWA en application de l'article 7.5 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies, selon lequel il peut faire des observations sur l'efficacité des procédures financières, sur le système comptable, sur les contrôles financiers internes et, en général, sur l'administration et la gestion des activités. Le rapport comprend également un bref commentaire sur l'état de l'application de recommandations formulées antérieurement.

Opinion des commissaires aux comptes

Le Comité considère que les états financiers donnent pour tout élément de caractère significatif une image fidèle de la situation financière de l'Office au 31 décembre 2019, ainsi que de ses résultats financiers et flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux normes IPSAS.

Il a également émis une opinion sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional de l'UNRWA pour l'année terminée le 31 décembre 2019, établis conformément aux Normes internationales d'information financière.

Il a en outre procédé à l'examen annuel de la gestion du Département du microfinancement et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2019.

Conclusion générale

L'UNRWA a fait état d'un déficit de 172,36 millions de dollars pour 2019, ce qui représente une diminution de 264 % par rapport à l'excédent de 105,01 millions de dollars enregistré l'année précédente. Le déficit est principalement attribuable à une diminution des contributions en espèces de différents donateurs.

Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, a enregistré un déficit de 144,0 millions de dollars en 2019, en raison de la perte d'un donateur clef et de contributions limitées. Le solde déficitaire du budget-programme s'explique également par la part non financée des prestations dues à la cessation de service, qui s'est établie à 843,6 millions de dollars, dont 28,1 millions de dollars au titre du coût financier, de 43,4 millions de dollars au titre du coût des services rendus et 15,4 millions de dollars au titre du coût des prestations au titre des services passés. Les appels d'urgence ont enregistré un déficit de 50,8 millions de dollars en raison de la baisse des recettes au cours de l'année considérée ; ce déficit a néanmoins pu être comblé par le report des soldes de l'année précédente et par le report des dettes à la fin de l'année. Concernant les fonds destinés aux projets, on a enregistré un excédent de 18,3 millions de dollars, ce qui s'explique principalement par le fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront comptabilisées ultérieurement. Le Département du microfinancement a enregistré un excédent de 2,5 millions de dollars.

Le Comité a recensé un certain nombre de domaines dans lesquels il conviendrait d'améliorer les activités et la gestion financière : la trésorerie et la gestion des liquidités ; la gestion des ressources humaines, les secours et les services sociaux, le Bureau de la déontologie, la gestion des achats et des marchés, les technologies de l'information et des communications et l'appui administratif.

Principales constatations

Non-alignement des rôles dans le progiciel REACH sur le taux de change de l'ONU

Le Comité a constaté que des membres du personnel qui ne sont autorisés par aucune instruction ou délégation de pouvoir ont pu mettre à jour le taux de change de l'ONU dans le système REACH.

Défaut de séparation des tâches dans la procédure d'approbation des notifications administratives

Le Comité a procédé à un examen de la procédure d'approbation des notifications administratives pour la période de janvier à août 2019 et a relevé un défaut de séparation des tâches, qui s'explique principalement par le fait que huit

utilisateurs seulement étaient chargés de modifier, d'examiner et d'approuver l'ensemble des procédures relatives à 779 dossiers.

Achats effectués dans le cadre d'accords à long terme arrivés à expiration

Au cours de son examen, le Comité a noté qu'en 2019, des bons de commande avaient été émis dans le cadre de l'accord à long terme n° 411600003, qui n'était pas en vigueur au moment de l'émission du bon de commande, comme par exemple le bon de commande n° 6019000266, daté du 28 mars 2019. Aucun des bons de commande émis en 2019 dans le cadre de l'accord susmentionné n'était valable.

Émission de bon de commande après facturation

Lors de l'examen de la procédure d'achats, le Comité a demandé à l'Office de lui communiquer les bons de commande émis en 2019 et les a analysés. Il a constaté 15 cas dans lesquels les bons de commande avaient été émis après facturation ou après la livraison des biens ou services.

Lacunes dans le contrôle des utilisateurs et les fonctions assignées dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés

Lors de son examen des contrôles relatifs à la procédure d'attribution des comptes utilisateurs aux membres du personnel s'occupant du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, le Comité a recensé 17 comptes associés à des membres du personnel ne travaillant plus pour l'Office.

Lots de fournitures non contrôlés et divergences quantitatives entre les informations disponibles dans le système REACH et les fournitures pharmaceutiques comptabilisées au moment de l'inventaire physique

Le Comité s'est rendu à la pharmacie centrale gérée par le bureau de Jordanie pour procéder à un inventaire physique, et a constaté à cette occasion des divergences entre les lots qui se trouvaient effectivement dans l'entrepôt au moment de l'inventaire physique et les informations disponibles dans le système REACH. Il a également remarqué que les fournitures n'avaient pas été contrôlées par lots, étant donné qu'elles étaient réparties de façon aléatoire.

Manque de contrôle sur les comptes utilisateurs

Ayant examiné le système Active Directory et le système REACH afin de tester la validité des comptes utilisateurs et les contrôles applicables à ceux-ci, le Comité a constaté qu'il y avait des comptes utilisateurs actifs qui appartenaient à des membres du personnel retraités. Cela était lié à une défaillance des contrôles, notamment concernant la procédure de suppression des comptes. Le Comité estime qu'il est risqué de permettre à des utilisateurs non autorisés d'accéder aux systèmes internes, et qu'un utilisateur, agissant en tant que tiers, avait la possibilité de mener à terme l'intégralité d'une opération, ce qui posait un problème de séparation des tâches.

Recommandations

Sur la base de l'audit qu'il a réalisé, le Comité a formulé plusieurs recommandations qui figurent dans le corps du présent rapport. Il recommande principalement que l'UNRWA :

- a) **Veille à ce que seul le personnel bénéficiant de pouvoirs délégués puisse modifier le taux de change en distinguant le personnel autorisé à actualiser le système du personnel qui ne dispose que d'une autorisation de consultation ;**
- b) **Procède à un examen de tous les utilisateurs habilités à approuver les notifications administratives et adapte les autorisations afin d'assurer une séparation des tâches appropriée ;**
- c) **Veille au strict respect des accords à long terme et vérifie que les accords de ce type sont en vigueur au moment de l'émission d'un bon de commande ;**
- d) **Veille à ce que les autorisations d'achat soient délivrées avant que les factures ne soient envoyées par les fournisseurs ;**
- e) **Contrôle mieux les inventaires physiques menés à l'entrepôt de la pharmacie centrale d'Amman et les informations inscrites dans le système REACH afin que celles-ci correspondent aux stocks réels ;**
- f) **Assure un contrôle adéquat des fournitures lors de leur réception, en les regroupant par lots et en veillant à ce que les articles puissent être facilement suivis dans le système REACH ;**
- g) **Renforce les contrôles concernant les autorisations d'accès en nettoyant les systèmes, en améliorant la communication entre le Département des ressources humaines et le Département de la gestion de l'information et en procédant à des examens annuels des listes d'utilisateurs inscrits dans les systèmes ;**
- h) **Associe les comptes utilisateurs dans le système REACH aux membres du personnel enregistrés par le Département des ressources humaines.**

Chiffres clefs	
5,6 millions	Nombre de réfugiés palestiniens ayant bénéficié des services de l'UNRWA en 2019
684,14 millions de dollars	Traitements, rémunérations et avantages du personnel en 2019
28 435	Nombre de membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)
180 (158 au titre du budget ordinaire et 22 au titre des ressources extrabudgétaires)	Nombre de membres du personnel recruté sur le plan international
264,17 millions de dollars	Valeur des achats effectués en 2019
1,07 milliard de dollars	Budget définitif pour 2019
172,36 millions de dollars	Déficit pour l'année 2019

A. Mandat, étendue de l'audit et méthode

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 1949, et est devenu opérationnel le 1er mai 1950. Organe subsidiaire de l'Assemblée, l'Office a pour mandat d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions difficiles où ils vivent, un niveau de développement humain aussi élevé que possible, conformément aux normes et objectifs adoptés sur le plan international. Il constitue un des plus vastes programmes des Nations Unies dans la mesure où il vient en aide à plus de 5,6 millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne et en Cisjordanie. L'Office est également l'un des plus importants employeurs du Moyen-Orient, puisqu'il compte quelque 28 615 employés, pour la plupart des réfugiés de Palestine.

2. Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2019, en application de la résolution 74 (I) adoptée par l'Assemblée générale en 1946. Il a conduit son audit conformément à l'article 12.2 du Règlement financier de l'Office, ainsi qu'aux Normes internationales d'audit. Celles-ci exigent que le Comité se conforme aux règles déontologiques et organise et exécute ses contrôles de façon à acquérir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes significatives.

3. Le contrôle avait principalement pour objet de permettre au Comité de se faire une opinion sur la question de savoir si les états financiers donnaient une image fidèle de la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2019 et des résultats des activités et des flux de trésorerie de l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (normes IPSAS). Il s'agissait notamment de savoir si les charges figurant dans les états financiers avaient été engagées aux fins approuvées par l'organe directeur et si les produits et les charges avaient été convenablement classés et comptabilisés, conformément au Règlement financier de l'Office.

4. Il a été procédé à un examen général des systèmes financiers et des mécanismes de contrôle interne, ainsi qu'à des contrôles par sondage des documents comptables et autres pièces justificatives, dans la mesure que le Comité a jugée nécessaire pour se faire une opinion sur les états financiers.

5. Outre la vérification des états financiers, le Comité a également examiné la gestion de l'Office à son siège à Amman et dans les bureaux de Jordanie, du Liban et de Cisjordanie, en application de l'article 7.5 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies. Le contrôle a notamment porté sur la gestion de la trésorerie et des liquidités, la gestion des ressources humaines, les secours et les services sociaux, le Bureau de la déontologie, la gestion des achats et des marchés, les technologies de l'information et des communications et l'appui administratif.

6. Le présent rapport traite de questions que le Comité estime devoir porter à l'attention de l'Assemblée générale.

7. Les observations et conclusions y formulées ont fait l'objet d'une discussion avec l'administration de l'UNRWA, aux vues de laquelle il est fait la place qu'il convient.

B. Constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité

8. Le Comité a constaté que, sur les 46 recommandations en suspens au 31 décembre 2018, 27 (soit 59 %) avaient été appliquées, 17 (37 %) étaient en cours d'application, et 2 (4 %) étaient devenues caduques (voir tableau ci-après).

Tableau II.1

État de l'application des recommandations

	<i>Recommandation intégralement appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
Total	27	17	–	2
Pourcentage	59	37	–	4

Source : Comité des commissaires aux comptes.

9. Même si le Comité prend acte des efforts déployés par l'Office pour améliorer l'état de l'application des recommandations antérieures, il constate que le pourcentage est resté le même qu'en 2018. Dans ce contexte, le Comité encourage l'Office à poursuivre l'application des recommandations restantes. On trouvera dans l'annexe I du présent rapport des précisions sur l'état de l'application des recommandations formulées les années antérieures.

2. Aperçu de la situation financière

Résultats financiers

10. En 2019, les produits de l'UNRWA ont diminué de 294,46 millions de dollars (ils ont été ramenés de 1 295,24 millions de dollars en 2018 à 1 000,78 millions de dollars en 2019). Cette diminution est principalement due à une diminution des contributions en espèces d'un montant de 289,40 millions de dollars.

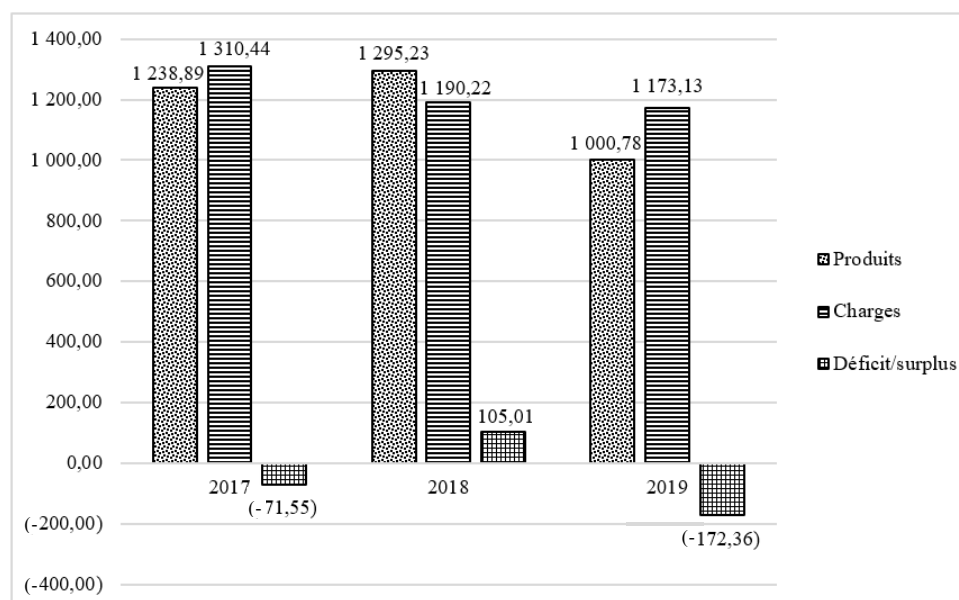
11. L'UNRWA a enregistré un déficit de 172,36 millions de dollars pour l'année terminée le 31 décembre 2019 (en 2018, il avait enregistré un excédent de 105,01 millions de dollars). Ce déficit, constaté en dépit du fait que l'Office s'efforce en permanence de réduire ses coûts, comme décidé en raison des restrictions financières qu'il connaît, s'explique par une diminution de 23,44 % des contributions en espèces.

12. Un comparatif de l'évolution des produits et des charges sur les trois dernières années est présenté dans la figure II.I.

Figure II.I

Comparatif de l'évolution des produits et des charges sur trois années

(En millions de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2019.

13. Les résultats financiers du budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, ont accusé un écart important passant d'un excédent de 100,38 millions de dollars en 2018 à un déficit de 144,04 millions de dollars en 2019. Le déficit du budget-programme est dû à une diminution de 26,50 % des produits, principalement des contributions en espèces, comme indiqué dans le tableau II.2 ci-dessous.

Tableau II.2

Résultats financiers par fonds

(En millions de dollars des États-Unis)

Description	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					Total
	Budget-programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Soldes interfonds	
Produits	620,98	23,65	12,87	213,90	162,42	(33,03)	1 000,78
Charges	765,02	22,25	10,41	264,70	144,07	(33,33)	1 173,13
Surplus/ (déficit)	(144,04)	1,40	2,46	(50,80)	18,34	0,30	(172,36)

Source : États financiers de l'UNRWA, présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2019.

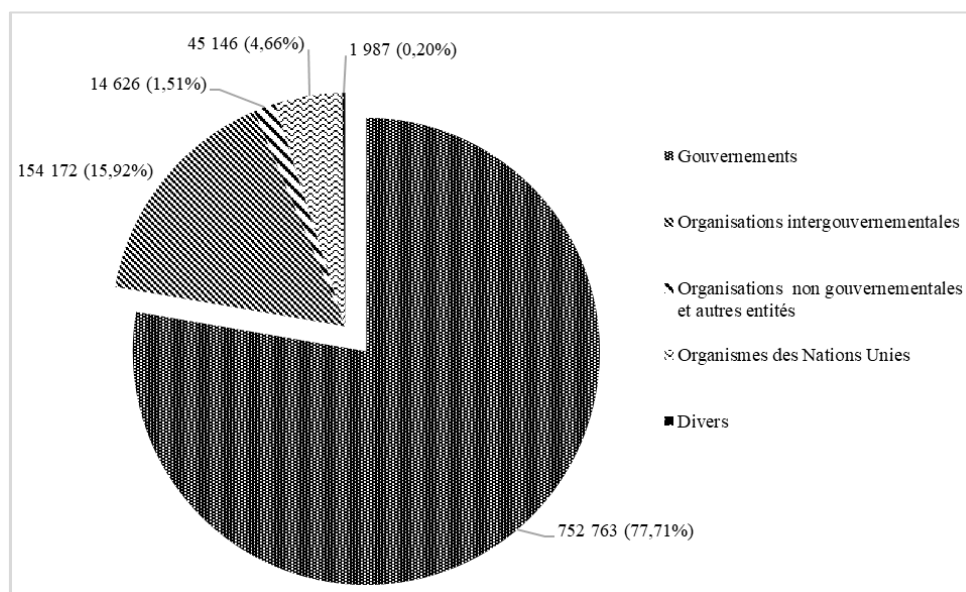
Répartition des produits des contributions

14. Sur un total de 968,69 millions de dollars reçus en contributions en 2019, 923,55 millions (soit 95,34 %) proviennent de contributions volontaires versées par des gouvernements, des organisations intergouvernementales, des entités non gouvernementales et des donateurs divers, tandis que les 45,15 millions de dollars restants, correspondant à 4,66 % du total, ont été reçus du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies et d'autres organismes des Nations Unies (voir fig. II.II).

Figure II.II

Contributions reçues, ventilées par source

(En milliers de dollars des États-Unis)



Source : États financiers de l'UNRWA pour 2019 (informations présentées conformément aux notes 20 et 21, y compris les produits provenant des contributions en espèces et en nature).

Situation financière

15. L'analyse des états financiers de l'année 2019 menée par le Comité sur la base des principaux indicateurs financiers indique que la situation financière de l'Office à la fin de l'année était saine. Le tableau II.3 présente les principaux ratios financiers calculés à partir de l'état de la situation financière. L'analyse des ratios montre que l'Office demeure dans une situation financière solide, et qu'il détient d'importantes liquidités, mais que le niveau de ces dernières a diminué par rapport à 2018. En ce sens, on constate une diminution de l'actif net, qui est passé d'un excédent de 239,27 millions de dollars en 2018 à un déficit de 0,78 million de dollars en 2019, y compris une diminution des réserves, qui sont passées d'un excédent de 17,69 millions de dollars en 2018 à un déficit de 50,08 millions de dollars en 2019. Cette importante diminution de l'actif net s'explique par l'augmentation des engagements au titre des avantages du personnel et la diminution du niveau de trésorerie et des équivalents de trésorerie disponibles.

16. Cette analyse est cohérente avec la diminution du fonds de roulement, qui a été ramené de 371,92 millions de dollars en 2018 à 254,11 millions de dollars en 2019, et avec la valeur du ratio actif courant/passif courant, qui a été ramené de 3,06 en 2018 à 2,41 en 2019. En outre, l'UNRWA affiche un ratio de liquidité relative

s'établissant à 1,97 (2018 : 2,52) et disposait donc de 1,97 dollar pour couvrir chaque dollar des passifs courants immédiats à échéance. Par ailleurs, le montant total des actifs à la fin de l'année était presque égal au montant total du passif. Tous les ratios indiquent une diminution des liquidités et de la solvabilité par rapport à 2018.

17. Si la situation générale de l'Office demeure solide, le taux de liquidité du budget-programme, qui sert à financer ses activités de base, reste préoccupant, le passif courant étant supérieur à l'actif courant. À la fin de l'année, le ratio de liquidité générale et le ratio de liquidité relative étaient respectivement de 0,70 et 0,54 pour chaque dollar du passif courant. Ces ratios sont inférieurs au ratio recommandé d'au moins 1 dollar d'actif pour chaque dollar de passif.

Tableau II.3
Principaux ratios financiers

<i>Ratio</i>	<i>31 décembre 2019 Ensemble des fonds</i>	<i>Budget- programme 2019</i>	<i>31 décembre 2018 Ensemble des fonds</i>	<i>Budget- programme 2018</i>
Ratio de liquidité générale^a				
Actif courant/passif courant	2,41	0,70	3,06	0,64
Ratio de liquidité relative^b				
(Disponibilités + placements à court terme + créances)/passifs courants	1,97	0,54	2,52	0,49
Ratio de liquidité immédiate^c				
(Disponibilités + placements à court terme)/passifs courants	1,49	0,16	2,00	0,20
Total de l'actif/total du passif^d				
Actif et passif	1	0,65	1,29	0,73

Source : États financiers de l'UNRWA pour les années 2019 et 2018.

^a Un ratio élevé signifie que l'entité est en mesure de régler ses passifs courants.

^b Le ratio de liquidité relative est plus restrictif que le ratio de liquidité générale, car il ne tient pas compte des stocks et autres actifs courants plus difficiles à convertir en liquidités. Un ratio élevé témoigne du haut degré de liquidité de l'actif.

^c Le ratio de liquidité immédiate est un indicateur qui permet de mesurer la capacité d'une entité à faire face à ses passifs courants à partir de ses actifs liquides (trésorerie, équivalents de trésorerie et placements).

^d Un ratio élevé signifie que l'entité est en mesure d'honorer l'ensemble de ses engagements.

18. Les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel, d'un montant de 843,57 millions de dollars, représentaient 90,22 % du passif total de l'UNRWA, qui s'élevait à 935,04 millions de dollars au 31 décembre 2019. Le montant des engagements à long terme au titre des avantages du personnel était de 754,79 millions de dollars, contre 641,71 millions l'année précédente, soit une augmentation de 113,08 millions. Les montants dus au titre des indemnités de fin de contrat de travail, des indemnités en cas d'invalidité ou de décès en cours d'emploi, des jours de congé accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement ont été établis au moyen d'évaluations actuarielles. L'augmentation en cours d'année est due à l'évolution du taux d'actualisation qui a été ramené de 4,14 % à 3,13 %, en raison de paiements de 40,35 millions de dollars et d'un gain actuariel de 7,82 millions de dollars, compensés par des intérêts de 28,09 millions de dollars, des coûts de service de 43,39 millions de dollars encourus au cours de l'année et des réévaluations liées à la persistance de taux d'intérêt bas représentant un montant de 75,59 millions de dollars.

19. Le Comité a noté une diminution du solde de trésorerie de l'Office. Au 31 décembre 2019, celui-ci s'établissait à 268,52 millions de dollars, contre 362,63 en 2018. Sur ce montant, seuls 24,26 millions (soit 9,03 %) étaient disponibles pour les activités du budget-programme (financées au moyen de ressources non préaffectées) et 244,26 millions (soit 90,97 %) étaient disponibles pour les activités financées au moyen de ressources préaffectées.

Exécution du budget

20. Le budget-programme initial pour 2019 (établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), tel qu'il figure dans la publication baptisée « Blue Book » pour 2018-2019, s'établissait à 1 152,86 millions de dollars¹. Toujours calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le budget-programme définitif pour 2019 s'élevait à 1 066,80 millions de dollars, ce qui représentait une diminution de 86,05 millions de dollars ou 7,46 %. Cet écart s'explique principalement par la diminution du budget définitif, en raison notamment d'une diminution du budget-programme définitif qui a été ramené de 858,7 millions de dollars à 766,4 millions de dollars (contributions en nature comprises) et d'une augmentation du budget définitif relatif aux projets qui a été porté de 294,1 millions de dollars à 300,4 millions de dollars, fonds réservés à des fins particulières compris (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

3. Gestion de la trésorerie et des liquidités

Non-alignement des rôles dans le progiciel REACH sur le taux de change de l'ONU

21. Conformément à la section 1.3.1, paragraphe 32, des instructions techniques concernant les questions financières de l'UNRWA (version du 20 mars 2018) concernant le traitement des contributions en espèces, les contributions sont enregistrées au taux de change applicable au moment de leur réception.

22. Il est indiqué au paragraphe 39 de la section 6.3.1 des mêmes instructions que le ou la Chef de la Division de la trésorerie doit modifier le taux de change du système au 31 décembre au taux de janvier en fonction du calendrier prévu dans les instructions de clôture, afin d'appliquer le taux de change de janvier au livre de caisse de clôture.

23. Dans le même temps, il est indiqué dans la section E.1 des instructions techniques relatives à la trésorerie (version 2019), relative à la gestion de la trésorerie, que le ou la Chef de la Division de la trésorerie doit mettre à jour le taux de change de l'ONU dans le système REACH, le progiciel de gestion intégré de l'Office, chaque mois, ainsi qu'en milieu de mois, si nécessaire.

24. Consulté sur la procédure de modification du taux de change, l'Office a indiqué que le taux de l'ONU était automatiquement téléchargé à partir du site de l'Organisation et qu'un courriel automatisé était envoyé aux parties concernées afin de les informer des changements et du téléchargement de documents sur le site de l'Organisation.

25. En outre, l'Office a indiqué qu'il disposait d'un mécanisme permettant de vérifier le taux actualisé dans le système et de le comparer au taux publié par l'équipe de la trésorerie, et qu'une lettre officielle était signée par le ou la Chef de la Division de la trésorerie et le Directeur ou la Directrice de la Division des finances chaque fois qu'il y avait une modification du taux de change. En effet, les modifications du taux

¹ Le « Blue Book » est l'instrument utilisé par l'Office pour prévoir son budget pour une période de temps donnée, et qui tient compte des besoins essentiels de l'Office. Ce montant est indiqué dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ».

de change étaient approuvées par le ou la Chef de la Division de la trésorerie et le Directeur ou la Directrice de la Division des finances.

26. Afin de compléter ce processus, les personnes de la trésorerie du siège chargées d'approuver les opérations doivent vérifier les fichiers téléchargés et saisir le « taux Z » (taux modifié manuellement dans REACH, par opposition au « taux M », qui est le taux donné par le site Web de l'Organisation) pour le mois.

27. Au cours de son examen du système REACH, le Comité a constaté que 10 autres personnes, dont certaines n'étaient même pas liées à la Division de la Trésorerie, disposaient de droits leur permettant de modifier le taux de change.

28. Faute d'activation des journaux d'audit dans le système (journal des modifications), il était impossible de savoir si l'une de ces dix personnes avait apporté des modifications au taux de change.

29. Le Comité estime que la capacité d'actualiser le taux de change ne devrait être accordée qu'aux personnes auxquelles le ou la chef de la Division de la Trésorerie a délégué des pouvoirs en ce sens. Il s'agit d'un élément important car les contributions et autres transactions doivent être enregistrées en fonction du taux de change, ce qui signifie que la saisie d'informations correctes est essentielle pour maintenir une comptabilité exacte de toutes les transactions de l'Office dans le système.

30. Le Comité recommande à l'UNRWA de veiller à ce que seul le personnel bénéficiant de pouvoirs délégués puisse modifier le taux de change dans REACH, et à ce que ce personnel soit clairement identifié et distingué des membres du personnel qui ne disposent que d'une autorisation de consultation.

31. L'Office a accepté la recommandation et reconnu que seul le personnel bénéficiant de pouvoirs délégués devrait avoir l'autorisation de modifier le taux de change dans REACH. À l'heure actuelle, les droits d'accès permettant la consultation et la mise à jour de la page présentant le taux de change étaient combinés. Étant donné qu'il n'était pas possible de séparer les deux fonctions dans la configuration actuelle, l'Office va revoir les droits d'accès actuels et mettre à jour les délégations de pouvoir officielles des collègues chargés de la trésorerie afin d'organiser, documents à l'appui, et de régulariser l'accès au système.

4. Immobilisations corporelles

Comptabilisation à l'actif d'articles consommables

32. Les deux caractéristiques que doivent avoir les actifs corporels pour être comptabilisés en tant qu'immobilisations corporelles sont indiquées au paragraphe 13 de la Norme IPSAS 17. La première concerne l'objectif en vue duquel l'entité détient l'actif, et la seconde établit que l'on doit s'attendre à ce que les actifs soient utilisés sur plus d'une période de reporting.

33. En outre, il est indiqué au paragraphe 23 de la Norme IPSAS 17 qu'une entité ne comptabilise pas, dans la valeur comptable d'une immobilisation corporelle, les coûts d'entretien courant de l'immobilisation, notamment les coûts de main-d'œuvre et des consommables. En outre, au paragraphe 8 des instructions techniques relatives aux questions financières, l'Office a fixé à 2 000 dollars la valeur seuil au-delà de laquelle un élément est classé comme immobilisation et comptabilisé comme une immobilisation corporelle.

34. Le Comité a examiné les immobilisations corporelles comptabilisées à l'actif en 2019 pour les bureaux de secteur de Jordanie, de Cisjordanie et de Gaza. L'examen comprenait une inspection des bons de commande et des factures des fournisseurs.

Sur l'échantillon de cinq actifs comptabilisés par le bureau de secteur de Cisjordanie, deux étaient des photocopieuses.

35. Ayant examiné les pièces justificatives, le Comité a constaté que le montant comptabilisé au titre des deux photocopieuses comprenait des armoires et des consommables, comme de l'encre et des tambours. En outre, la valeur des photocopieuses, sans les articles supplémentaires, était inférieure au seuil de 2 000 dollars. Les machines ne répondaient donc pas aux critères de comptabilisation établis par l'UNRWA. À cet égard, le bureau de secteur de Cisjordanie a fait valoir que cette incohérence était liée à la demande d'achat faite par les utilisateurs ; les machines, les accessoires et les consommables avaient été demandés dans le même document, alors que les utilisateurs auraient dû présenter une demande d'achat séparée pour les consommables.

36. Compte tenu de ces éléments, le Comité estime qu'il est nécessaire d'appliquer correctement les instructions relatives à la demande d'articles dans REACH, et d'examiner les demandes d'achat avant d'adresser des bons de commande aux fournisseurs, afin d'éviter une situation où différents articles sont considérés comme faisant partie d'un même actif. De l'avis du Comité, il importe que les accessoires ou les consommables ne soient pas comptabilisés en tant qu'immobilisations corporelles, car cela aurait une incidence sur l'exactitude de la valeur déclarée dans l'état financier.

37. Le Comité recommande que l'UNRWA prenne des mesures visant à améliorer l'examen des actifs pendant la comptabilisation, notamment la publication d'instructions à l'intention des utilisateurs qui présentent des demandes d'achat et du personnel du Département des achats et de la logistique qui traite les demandes d'achat et les commandes correspondantes.

38. L'UNRWA a accepté la recommandation et s'est référé au document d'orientation concernant le projet de progiciel de gestion intégré de l'UNRWA, qui décrit la procédure d'affectation des bons de commande en fonction des différents actifs, y compris les consommables. En outre, un rappel de la marche à suivre a été fait auprès du personnel concerné, afin d'améliorer la procédure d'examen.

39. Le Comité se félicite que la recommandation ait été acceptée et tient à préciser que ce contrôle devra être évalué moyennant l'examen d'un autre échantillon de ce type lors du prochain audit. Cette évaluation lui permettra de vérifier si les mesures prises par l'Office sont suffisantes pour prévenir de telles situations lors de la comptabilisation des actifs.

5. Gestion des ressources humaines

Absence de séparation des fonctions dans la procédure d'approbation des notifications administratives

40. La procédure d'approbation des notifications administratives est une composante relative aux ressources humaines utilisée dans le système REACH chaque fois qu'un(e) spécialiste des ressources humaines approuve une modification des infotypes.

41. Un infotype est une unité d'information permettant de mettre à jour les données de base liées aux systèmes de gestion des ressources humaines. Ces données comportent des éléments relatifs à la rémunération, de sorte que toute information enregistrée dans un infotype a une incidence directe sur la procédure de traitement des états de paie. Les infotypes les plus importants sont les suivants :

a) Rémunération de base (0008) : contient les données relatives à la rémunération d'un(e) membre du personnel en fonction de son poste, notamment ses traitements annuel et mensuel ;

b) Coordonnées bancaires (0009) : contient les informations relatives au compte sur lequel le traitement d'un(e) membre du personnel doit être versé ;

c) Émoluments et retenues récurrents (0014) : contient les informations relatives aux émoluments et aux retenues applicables à un(e) membre du personnel ;

d) Rémunération supplémentaire (0015) : contient les informations relatives à tout montant supplémentaire devant être versé à un(e) membre du personnel.

42. Le personnel des ressources humaines peut modifier les infotypes à l'aide des opérations REACH standard : PA40 pour créer une notification ou PA30 pour mettre à jour l'infotype. Le système bloque alors les modifications apportées et crée temporairement un numéro d'employé « fantôme » permettant de stocker les données jusqu'à ce que l'opération soit approuvée.

43. Après avoir vérifié l'opération, le (la) spécialiste des ressources humaines approuve les modifications. La notification est alors associée au numéro réel du (de la) membre du personnel concerné(e), et les informations y relatives peuvent être utilisées aux fins du traitement des états de paie correspondants par le (la) spécialiste REACH des opérations liées aux ressources humaines ou aux états de paie.

44. Le Comité a examiné la procédure d'approbation des notifications administratives pour la période allant de janvier à août 2019. En étudiant le rapport ZPA01 produit par le système, il a recensé un défaut de séparation des fonctions, 8 utilisateurs seulement étant chargés de modifier, d'examiner et d'approuver l'ensemble des informations relatives à 779 infotypes.

45. Le rapport examiné concernait 779 des 78 652 infotypes modifiés, examinés et approuvés par les utilisateurs susmentionnés. Le Comité a également constaté qu'au moins 297 modifications approuvées en 2019 concernaient des infotypes liés aux états de paie.

46. Le Comité estime que les responsabilités relatives à l'autorisation des opérations et à l'enregistrement des informations dans les données de base liées aux ressources humaines devraient être assignées à différents membres du personnel afin de réduire le risque d'erreur ou de fraude grâce à une séparation appropriée des fonctions.

47. Le Comité recommande que l'UNRWA examine la liste de tous les utilisateurs autorisés à approuver les notifications administratives et modifie les autorisations de manière à assurer une séparation appropriée des fonctions.

48. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et fait savoir qu'il s'employait à examiner la procédure d'approbation des notifications administratives à l'échelle de l'organisation et que cet examen devrait être mené à bien d'ici la fin du deuxième trimestre de 2020.

Insuffisance de la documentation et de la vérification de la procédure de recrutement

49. Comme indiqué dans le cadre relatif au personnel recruté sur le plan régional figurant à l'annexe II de la directive A/4/PartII/Rev.7/Second/Amend.1, l'UNRWA emploie deux catégories de personnel : du personnel recruté sur le plan régional et du personnel complémentaire, qui n'a pas la qualité de fonctionnaire. Il existe deux types de contrats pour le personnel recruté sur le plan régional : le contrat de durée déterminée, pour les activités de base qui présentent un caractère continu et ne sont

pas susceptibles d'être achevées dans les trois ans, et l'engagement de durée limitée, pour les projets ou les missions d'une durée comprise entre six mois et quatre ans.

50. Il existe cinq types de contrats pour le personnel complémentaire, dont deux sont décrits ci-dessous aux fins des présentes constatations :

a) Prestataires de services individuels : personnel temporaire spécialisé n'ayant pas la qualité de fonctionnaire et devant apporter un ensemble de connaissances ou de compétences que ne possède normalement pas le personnel permanent de l'UNRWA. Ces prestataires peuvent être engagés à temps plein ou à temps partiel pour répondre à des besoins particuliers et limités dans le temps, y compris pour s'acquitter de fonctions habituellement exercées par le personnel permanent ;

b) Travailleurs rémunérés à la journée : personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire, recruté au titre d'engagements temporaires pour occuper des postes vacants de personnel recruté sur le plan régional ou pour remplacer des fonctionnaires en congé de maternité ou en congé spécial pour des périodes allant jusqu'à six mois. Les personnes rémunérées à la journée peuvent être recrutées pour renforcer les effectifs habituels afin de répondre à des besoins supplémentaires à court terme.

51. Les procédures de recrutement et les recommandations ou décisions relatives à la sélection de personnel complémentaire n'ayant pas la qualité de fonctionnaire ou de personnel recruté sur le plan régional dans le cadre d'engagements de durée limitée doivent être documentées conformément aux règlements suivants :

a) La directive relative au personnel publiée sous la cote A/4/PartII/Rev.7/SectionII/Amend.1, qui dispose, au sujet des engagements de durée limitée, que le (la) responsable du poste à pourvoir, conjointement avec l'administrateur(trice) responsable du recrutement, doit soumettre un rapport de sélection comportant les informations suivantes, selon qu'il convient : i) fonctions exercées ; ii) fourchette et quartile proposés, accompagnés du justificatif correspondant ; iii) dossier de candidature ; iv) résultat des entretiens, des épreuves et de la vérification des références ; v) méthode utilisée pour diffuser l'offre et rechercher des candidats, le cas échéant, ou justification de la décision de ne pas publier l'offre. La décision du (de la) responsable du poste à pourvoir doit également être consignée dans le rapport.

b) La directive relative au personnel complémentaire publiée sous la cote CPD/1, qui dispose, au sujet des prestataires de services individuels, que la procédure de sélection se fait par voie de concours pour permettre à l'Office de sélectionner les candidats les plus qualifiés dans leur domaine d'activité à l'issue d'une procédure motivée et documentée. Le (la) responsable du recrutement est chargé(e) de documenter la procédure de sélection.

c) La circulaire n° 05/2010 relative au personnel, qui dispose que les responsables du poste à pourvoir doivent remplir le formulaire de demande de recrutement de travailleurs rémunérés à la journée pour pouvoir recourir aux services de cette catégorie de personnel. Lorsque des travailleurs sont recrutés pour occuper un emploi occasionnel, la demande correspondante doit être préalablement approuvée par le bureau des finances sur le terrain ou par le bureau du budget du siège après confirmation de la disponibilité des fonds. Le formulaire peut ensuite être transmis au service des ressources humaines du bureau de secteur correspondant ou à la section du recrutement du siège. Les demandes de recrutement de travailleurs rémunérés à la journée en tant que personnel temporaire peuvent être soumises directement au service des ressources humaines du bureau de secteur ou à la section du recrutement du siège.

52. Conformément au cadre régissant les recrutements, les responsables du poste à pourvoir sont tenus de soumettre un rapport de recrutement documentant les décisions finales après avoir vérifié que le profil des candidats correspondait à la définition d'emploi.

53. Le Comité a audité un échantillon aléatoire de 75 nouveaux recrutements effectués par l'Office de janvier à août 2019, concernant notamment du personnel recruté au titre d'engagements de durée limitée, des prestataires de services individuels et des travailleurs rémunérés à la journée.

54. L'examen a révélé que la procédure de recrutement et la décision finale étaient insuffisamment documentées pour 10 engagements de durée limitée. En outre, le Comité n'a pas reçu les formulaires de recrutement demandés pour 7 travailleurs rémunérés à la journée, et aucun justificatif relatif aux diplômes universitaires et aux références professionnelles des candidats n'a été fourni pour 12 des recrutements audités, de sorte que les éléments disponibles ne permettent pas d'établir que les références et les diplômes ont été vérifiés.

55. Dans ce contexte, le Comité estime que la transparence des procédures de sélection et de recrutement est sujette à caution en raison des lacunes observées en matière de contrôle et d'enregistrement de documents aussi importants que les rapports de sélection et de recrutement, les diplômes universitaires et les références professionnelles, qui permettent de garantir la traçabilité de la procédure d'évaluation des candidats et de justifier leur recrutement.

56. Le Comité recommande que l'UNRWA assure le respect des procédures de sélection et de recrutement en élaborant des documents devant être obligatoirement utilisés pour prouver que les procédures suivies sont conformes au cadre réglementaire en vigueur.

57. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et indiqué qu'il redoublerait d'efforts pour faire en sorte que la procédure de recrutement soit menée dans le respect du cadre réglementaire. Toutefois, il a signalé qu'il avait communiqué les pièces manquantes en plusieurs phases, les derniers documents ayant été soumis le 18 mars 2020.

58. Le Comité se félicite que l'Office ait accepté la recommandation et tient à préciser que toutes les informations communiquées ont été examinées et évaluées lors de l'élaboration du présent rapport et que les pièces soumises après les visites de contrôle interne ont été prises en compte dans la recommandation. Dans ce contexte, les contrôles devront être réévalués dans le cadre de l'examen d'un nouvel échantillon de recrutements lors du prochain audit.

6. Secours et services sociaux

Manque de contrôle sur les fonctions attribuées aux utilisateurs dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés²

59. Il est indiqué au point 5.6.1 de la version 1.1 des principes régissant la sécurité de l'information adoptés par l'UNRWA en 2011, au sujet de la gestion des comptes et des fonctions attribuées aux utilisateurs, que les processus de développement des systèmes informatiques et les opérations effectuées doivent être établis et documentés, notamment en ce qui concerne la nécessaire séparation des fonctions,

² Le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés est un système informatique dynamique et évolutif utilisé pour enregistrer les réfugiés, conserver l'ensemble des données transférées depuis la base de données précédente et traiter les dossiers de protection sociale.

afin de veiller à ce que ces systèmes soient utilisés et mis à jour en toute sécurité et à ce que l'intégrité des actifs informatiques de l'Office soit préservée.

60. Le point 5.7.4 dispose également que les propriétaires de l'information doivent veiller à ce que les processus d'enregistrement des utilisateurs et de gestion des droits et privilèges d'accès aux bases de données soient clairement définis dans les procédures et instructions relatives aux systèmes informatiques.

61. Le Comité a procédé à un examen de la gestion des droits d'accès au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés au bureau de Jordanie et constaté que 183 fonctions uniques étaient actuellement attribuées à l'échelle de l'Office sans description claire du rôle joué par les utilisateurs.

62. Selon les informations communiquées par l'Office, de nombreuses fonctions sont créées pour répondre aux besoins ou aux exigences du service ou de l'unité, en sus des fonctions principales, et nombre de fonctions attribuées dans certaines situations particulières demeurent actives. En outre, des fonctions ont été créées depuis la mise en service du système, mais leur validité ainsi que les risques et critères associés n'ont pas été évalués.

63. Bien que des orientations initiales en matière d'attribution de nouvelles fonctions soient fournies dans le formulaire de demande d'accès au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, le Comité estime que le contrôle exercé sur les fonctions attribuées aux utilisateurs est insuffisant. En outre, de nombreuses fonctions indéterminées sont attribuées à des utilisateurs actifs dans le système. L'examen mené par le Comité ne lui a pas permis de conclure que les fonctions attribuées correspondaient aux tâches associées au poste concerné ni que des contrôles avaient été effectués au moment de l'attribution pour garantir une séparation appropriée des fonctions.

64. Le Comité recommande que l'UNRWA examine les fonctions actuellement attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés afin de s'assurer qu'elles sont claires et adaptées aux besoins de l'entité concernée et qu'il n'existe pas de conflit entre les fonctions attribuées aux utilisateurs.

65. Le Comité recommande que l'UNRWA élabore une matrice des fonctions attribuées aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés sur la base des postes qu'ils occupent ou des tâches qui leur sont confiées afin de mieux contrôler ces fonctions.

66. L'UNRWA a souscrit à ces recommandations et informé le Comité qu'il s'efforcera de mener à bien cet examen d'ici la fin du quatrième trimestre de 2020.

Manque de contrôle sur les utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés

67. L'instruction technique n° 5 de l'UNRWA sur la politique de contrôle des accès (révision 2), publiée par le Département de la gestion de l'information de l'Office en 2019, dispose ce qui suit :

a) En ce qui concerne la suppression de comptes, le Département des ressources humaines doit informer immédiatement le Bureau des services informatiques et des communications sur le terrain du Département de la gestion de l'information de tout changement de situation professionnelle (notamment la cessation de service) exigeant la fermeture du compte d'un(e) membre du personnel. Le Bureau doit alors désactiver ou supprimer tous les comptes associés, conformément aux procédures applicables ;

b) S'agissant de la gestion de la sécurité des accès, l'Office doit élaborer et mettre en œuvre des mesures techniques à l'échelle de l'organisation pour veiller à ce que des mécanismes supplémentaires appropriés soient en place et fassent l'objet d'un contrôle, d'une surveillance et d'un suivi stricts, conformément aux besoins opérationnels et aux exigences en matière de sécurité. L'identité des utilisateurs de tous les systèmes et applications devrait être vérifiée au moyen d'un mécanisme unique et centralisé permettant de réduire au minimum les points d'identification.

68. Il est également indiqué au point 5.7.5 des principes régissant la sécurité de l'information que des mécanismes de contrôle des accès doivent être mis en place pour garantir l'intégrité des réseaux de l'UNRWA, notamment un système de sécurité pour l'accès à distance. Des contrôles techniques doivent en outre être instaurés pour empêcher tout accès non autorisé aux ordinateurs et aux réseaux.

69. Dans le cadre de l'examen relatif aux utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, le Comité a recensé 17 comptes actifs associés à des membres du personnel qui ne travaillaient plus pour l'Office. Il a ensuite établi que les utilisateurs accédaient au système au moyen d'une ouverture de session unique sous Windows et que les intéressés n'avaient pas été supprimés en temps utile du système Active Directory, de sorte que les comptes demeuraient actifs et pouvaient toujours être utilisés.

70. Le Comité estime que cette situation expose l'Office à des risques, n'importe lequel de ces 17 comptes actifs pouvant être utilisé pour accéder au système et extraire ou manipuler des informations confidentielles, sachant en outre qu'il est possible de se connecter au système depuis n'importe quel appareil électronique, navigateur ou réseau.

71. Le Comité recommande que l'UNRWA renforce le contrôle des accès au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés en supprimant les comptes associés à des membres du personnel qui ne travaillent plus pour l'Office.

72. Le Comité recommande que l'UNRWA renforce le contrôle des accès au système d'information sur l'immatriculation des réfugiés en procédant à des examens annuels des listes d'utilisateurs inscrits dans le système et en veillant à ce que seul le personnel employé par l'Office dispose de comptes actifs.

73. L'UNRWA a souscrit à ces recommandations et indiqué qu'il s'emploierait à les mettre en œuvre.

7. Bureau de la déontologie

Personnel n'ayant pas suivi la formation en ligne obligatoire en matière de déontologie

74. Le Bureau de la déontologie de l'UNRWA est rattaché administrativement au Département des services de contrôle interne mais mène ses activités en toute impartialité, indépendance et confidentialité, conformément à la directive organisationnelle n° 30. La mission du Bureau est d'aider le Commissaire général à favoriser une culture de la déontologie, de l'intégrité et de la responsabilité et de rendre l'Office plus fiable et plus crédible, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation.

75. Pour s'acquitter de cette mission, le Bureau de la déontologie fournit des services à la direction et aux membres du personnel de l'UNRWA dans différents domaines, notamment la formation, l'éducation et la sensibilisation. En partenariat avec le Département des ressources humaines, le Bureau a ainsi élaboré une formation

en ligne complète sur la déontologie et les normes de conduite, que le Commissaire général a rendue obligatoire pour l'ensemble du personnel.

76. À cet égard, l'UNRWA a déclaré que le seul moyen rentable de dispenser une formation de base en matière de déontologie à des effectifs de la taille de ceux de l'Office était de recourir à l'apprentissage en ligne.

77. L'UNRWA a indiqué que plus de 90 % de son personnel avait suivi la formation à la déontologie à la mi-2016. Depuis 2013, conformément aux directives publiées par le Bureau de la déontologie et le Département des ressources humaines, les personnes recrutées pour 90 jours ou plus sont tenues de suivre tous les cours obligatoires durant les 30 premiers jours de leur mission, notamment la formation en ligne sur la déontologie. L'Office n'a pas communiqué de statistiques actualisées au Comité pour 2019.

78. Le Comité a procédé à un examen visant à déterminer si le personnel recruté par l'Office en 2019 pour des missions de 90 jours ou plus avait suivi la formation à la déontologie.

79. Le Comité a examiné un échantillon composé de 30 membres du personnel et établi que 4 employés du bureau de Cisjordanie n'avaient pas suivi la formation. Six employés du bureau du Liban l'avaient apparemment suivie, mais le certificat correspondant n'était pas disponible. Des certificats de formation ont été fournis pour les bureaux de Gaza, de Jordanie et de République arabe syrienne.

80. À cet égard, l'Office a indiqué qu'il était possible de s'assurer que le personnel recruté dans le cadre d'un contrat de durée déterminée ou d'un engagement de durée limitée avait suivi la formation, mais qu'il était très difficile d'assurer un tel suivi pour le personnel complémentaire en raison du volume des effectifs et des ressources dont disposait le Département des ressources humaines.

81. Le Comité est convenu avec l'Office que le seul moyen rentable de dispenser une formation de base en matière de déontologie à des effectifs de la taille de ceux de l'Office était de recourir à l'apprentissage en ligne. Il a également noté qu'en vertu des politiques élaborées par l'UNRWA lui-même, toutes les personnes recrutées pour 90 jours ou plus devaient suivre les cours de formation en ligne.

82. À l'heure actuelle, le Bureau de la déontologie assure le suivi de la formation par l'intermédiaire des spécialistes du perfectionnement du personnel de chaque bureau de secteur. Toutefois, le Bureau n'a pas élaboré de politique ou de directives claires en la matière. En outre, il ne tient pas de registre officiel des certificats délivrés et n'adresse pas de rappels périodiques aux membres du personnel qui n'ont pas suivi certaines formations.

83. Le Comité estime que la formation à la déontologie est essentielle pour transmettre et faire respecter les valeurs d'intégrité et d'éthique et créer et maintenir une culture d'honnêteté et de probité permettant d'assurer un contrôle approprié.

84. Le Comité recommande que le Bureau de la déontologie de l'UNRWA assure le suivi de la formation en ligne par l'intermédiaire des coordonnateurs chargés des questions de déontologie dans chaque bureau de secteur.

85. L'Office a souscrit à la recommandation et déclaré qu'il communiquerait avec le personnel à l'échelle de l'organisation afin de faire en sorte que la formation à la déontologie soit achevée en temps utile. Il a également indiqué qu'un exercice serait organisé pour faire en sorte que le personnel suive la formation.

8. Gestion des achats et des marchés

Achats effectués dans le cadre d'accords à long terme arrivés à expiration

86. Le manuel des achats établit les principes et procédures applicables à l'achat de tout bien ou service. On entend par accord à long terme un accord écrit conclu entre l'Office et un fournisseur qui est chargé, pour une période définie, de livrer certains biens ou services à des prix fixés et sous réserve d'autres dispositions, sachant que l'Office n'a aucune obligation juridique de commander une quantité minimale ou maximale de ces biens ou services. Ce type d'accord porte généralement sur une durée allant de deux à cinq ans et est fonction des conditions propres au domaine et des conditions du marché. En vertu de la section 11.4 du manuel, les accords à long terme doivent préciser par quelle voie et par qui les biens, les services ou les travaux de construction seront commandés et stipuler que les commandes seront effectuées en fonction des besoins de l'organisation. En général, dans le cadre d'un accord à long terme, les achats sont effectués au moyen d'un bon de commande envoyé directement par le donneur d'ordres au fournisseur.

87. L'UNRWA a par ailleurs élaboré des orientations relatives à l'exécution des fonctions d'achat dans REACH, qui contiennent des instructions étape par étape, afin d'assurer le respect des procédures.

88. En examinant les bons de commande associés à des accords à long terme qui ont été émis en 2019, le Comité a constaté que l'accord à long terme n° 4116000003, conclu avec Remedica Ltd., devait initialement prendre fin le 31 décembre 2017, une fois tenu le dernier engagement découlant du contrat, et pouvait être prorogé jusqu'au 31 décembre 2018 sous réserve de la qualité des produits livrés, du mandat de l'Office et des ressources disponibles. L'Office a ainsi prorogé l'accord pour une deuxième période allant jusqu'au 31 décembre 2018.

89. L'accord portant sur la deuxième période ne prévoyait pas la possibilité d'une autre prorogation après 2018. Or, le Comité a noté que l'accord avait continué d'être appliqué en 2019, comme en témoigne le bon de commande n° 6019000266, daté du 28 mars 2019.

90. L'Office a déclaré avoir entrepris de conclure un nouvel accord et a fourni, à titre de justificatifs, des copies de courriers électroniques échangés entre le Département des achats et de la logistique et le fournisseur le 3 janvier 2019. Néanmoins, ces courriels ne prouvent pas qu'un accord officiel avec le fournisseur était en vigueur après le 31 décembre 2018.

91. Le Comité estime qu'aucun des bons de commande associés à l'accord à long terme n° 4116000003 ayant été émis en 2019 ne repose sur un accord officiel dans la mesure où l'accord initial de 2017 ne prévoyait pas de prorogation jusqu'en 2019.

92. Le Comité recommande que l'UNRWA veille au strict respect des accords à long terme et vérifie que les accords de ce type sont en vigueur au moment de l'émission d'un bon de commande.

93. Le Comité recommande que l'UNRWA suive les étapes définies dans les orientations relatives à l'exécution des fonctions lorsqu'il supervise l'élaboration et la publication des accords à long terme.

94. L'Office n'a pas accepté la recommandation. Il a indiqué qu'il avait agi conformément au manuel des achats étant donné que l'accord à long terme était juridiquement valable au moment de l'émission du bon de commande et que sa prorogation de trois mois était en parfaite conformité avec la limite de validité de cinq ans fixée dans le manuel des achats. Aucune autre disposition limitant la possibilité

de proroger un accord à long terme ne figurait ni dans l'accord ni dans aucun autre document relatif au cadre de gouvernance de l'UNRWA.

95. L'accord juridique qui liait l'UNRWA et le fournisseur avait été officialisé par écrit, tout d'abord par courrier électronique en janvier 2019, puis par la signature du bon de commande émis en mars 2019, qui faisait explicitement référence à l'accord à long terme n°411600003. L'engagement juridique entre les parties était donc en vigueur et a été réaffirmé à plusieurs reprises par les deux parties. La procédure de prorogation a été dûment lancée le 28 décembre 2018, avant la date d'expiration du contrat, qui tombait un jour férié. Le fournisseur a envoyé une confirmation écrite le 3 janvier 2019, soit le premier jour ouvrable après le jour férié.

96. En outre, le chapitre 11 du manuel des achats, relatif aux instruments contractuels, dans lequel l'accord à long terme est mentionné comme faisant partie de ces instruments, ne restreint ou n'exclut en aucune façon l'utilisation des courriers électroniques dans le cadre d'un tel accord.

97. L'UNRWA confirme également qu'il se conforme aux orientations relatives à l'exécution des fonctions dans REACH (modèle conceptuel associé au progiciel de gestion intégré). Comme son nom l'indique, la fonction de ce modèle est de donner des orientations techniques sur l'utilisation du progiciel de gestion intégré REACH pour les transactions.

98. Le système REACH est déjà doté d'un mécanisme de contrôle empêchant l'émission de bons de commande dans le cadre d'accords à long terme ayant expiré.

99. Compte tenu des observations précitées et des justificatifs présentés par l'UNRWA, le Comité estime que ce dernier n'a respecté ni les dispositions de l'accord à long terme qui en stipulent la durée ni le manuel des achats.

100. Premièrement, le manuel des achats dispose expressément que l'accord à long terme est un accord écrit conclu entre l'Office et un fournisseur pour une durée définie. En l'occurrence, en vertu de sa clause 2, intitulée « Durée de l'accord », l'accord portait sur une durée d'un an et pouvait être prorogé jusqu'au 31 décembre 2018 sous réserve de la qualité des produits livrés, du mandat de l'Office et des ressources disponibles. Cela ne signifie pas que tous les accords à long terme courent pendant cinq ans. De plus, aucun rapport faisant état de la qualité des produits livrés n'a été établi aux fins d'une prorogation.

101. Deuxièmement, le manuel des achats définit clairement les instruments contractuels, aucun d'entre eux n'étant un courrier électronique.

102. Troisièmement, selon le manuel des achats, les renouvellements de contrats sont effectués par écrit et doivent être acceptés par les deux parties dans les délais prévus par le contrat. En l'occurrence, les deux parties ont agi après l'expiration de l'accord.

103. Enfin, chaque fois que l'Office émet un bon de commande associé à un accord à long terme, il devrait vérifier que l'accord en question est toujours en vigueur ou a été prorogé. Cette vérification peut être faite à l'aide du code de transaction ME33K.

104. Pour conclure, le Comité maintient ses recommandations.

Bon de commande émis après facturation

105. Conformément au paragraphe 11.3 du manuel des achats, un bon de commande est un contrat juridiquement contraignant conclu entre l'organisation et un fournisseur, qui est généralement utilisé pour l'achat de biens, y compris tous travaux ou services annexes à leur fourniture.

106. Le bon de commande peut consister soit en un marché formant un tout entre l'organisation et un fournisseur, soit en une commande par laquelle l'organisation s'engage à acheter des biens ou des services (de construction ou autres) selon les conditions fixées dans un accord à long terme en vigueur, auquel cas on parle d'appel sur contrat ou de commande sur appel. En fonction de la valeur, certains bons de commande sont émis par le donneur d'ordres et approuvés par l'autorité d'adjudication avant d'être envoyés au fournisseur. Au minimum, les parties sont expressément identifiées sur le bon de commande et les quantités requises et les conditions de livraison notamment (destination(s), consignataire(s), modalités et délais de livraison) y sont énoncées.

107. En vertu du paragraphe 13.6.2 du manuel des achats, la modification de bons de commande ayant été approuvés et émis est autorisée à titre exceptionnel, lorsque cela est nécessaire.

108. En outre, le manuel définit une facture comme étant la demande de paiement du fournisseur, dans laquelle est indiqué le montant à payer par l'organisation pour les biens livrés ou les services rendus.

109. Au paragraphe 3.3.1 des instructions techniques financières, consacré au module de gestion de la chaîne d'approvisionnement, l'Office définit les mesures à prendre pour ce qui est des bons de commande et des factures afin de satisfaire aux exigences énoncées dans lesdites instructions. Plus particulièrement, en ce qui concerne l'enregistrement des factures, il indique que toutes les factures reçues doivent être examinées par la section des demandes de remboursement et rattachées, dans le système REACH, au bon de commande et à l'accusé de réception des marchandises ou à la feuille de saisie des services leur correspondant, les trois éléments étant ainsi mis en correspondance.

110. En outre, le paragraphe 8.4.3, consacré à l'engagement ferme des fonds, dispose que les bons de commande et les ordres de service, entre autres, comportent le code du projet faisant l'objet d'une subvention et le budget alloué. En outre, les engagements fermes doivent être consignés en conséquence dans le système REACH.

111. Lors de l'examen de la procédure d'achats, le Comité a demandé à l'Office de lui communiquer les bons de commande émis en 2019 et les a analysés. Il a constaté 15 cas dans lesquels les bons de commande avaient été émis après facturation ou après que les biens ou services avaient été livrés.

112. Le Comité considère que la procédure d'achat habituelle commence par une demande d'achat (engagement virtuel), qui, une fois approuvée, aboutit à un bon de commande approuvé (engagement ferme). Ensuite, une fois les marchandises reçues, le fournisseur doit émettre la facture correspondante. En revanche, lorsqu'une facture est reçue avant l'émission du bon de commande, cela indique que la procédure n'a peut-être pas été suivie ou que les conditions de l'accord n'étaient pas claires, le bon de commande pouvant être modifié.

113. En outre, selon cette façon de procéder, les autorisations d'achats sont délivrées hors délai, après réception des biens ou services, et les prix et les conditions risquent de changer, alors que cela n'était pas prévu au départ. De même, si les engagements fermes ne sont pas consignés à temps, on pourrait avoir l'impression que des ressources sont disponibles à une date donnée, alors qu'elles ont en fait déjà été engagées, ce qui pourrait entraîner un risque budgétaire. De surcroît, ce mode d'émission des bons de commande n'est pas conforme aux règles en vigueur, selon lesquelles le prestataire ne doit pas livrer ses marchandises ou services et l'Office n'est pas tenu d'accepter ou de payer les frais y afférents à moins que et jusqu'à ce que ce dernier ait émis un bon de commande à cet effet.

114. **Le Comité recommande que l'Office veille à ce que les autorisations d'achat soient délivrées avant que les factures ne soient envoyées par les fournisseurs.**

115. **Le Comité recommande que les engagements fermes soient consignés dans le système au moment où ils sont pris.**

116. **Le Comité recommande que la procédure d'émission des bons de commande soit conforme aux contrats signés avec les fournisseurs.**

117. L'Office a souscrit aux recommandations et a indiqué qu'il s'employait à y donner suite.

9. Stocks

Détermination appropriée du coût de remplacement

118. Aux termes de la norme IPSAS 12, lorsque des stocks sont fournis à un coût nul ou symbolique, ils sont évalués au coût d'acquisition ou au coût de remplacement si ce dernier est le plus faible. En outre, la norme IPSAS 12 définit le coût de remplacement comme le coût que l'entité devrait supporter pour acquérir l'actif à la date de clôture (le 31 décembre 2019 en l'occurrence).

119. Aux fins de l'examen de la procédure d'établissement du coût de remplacement, le Comité s'est entretenu avec les membres du personnel compétents au siège, à Amman, et au bureau de Jordanie. Il a été informé des étapes de la méthode de détermination des coûts de remplacement actuellement appliquée par l'Office.

120. Les étapes sont les suivantes :

a) L'état des stocks de chaque bureau de secteur est généré à la fin de l'année ;

b) Les articles sont vérifiés et triés selon que leur prix est indiqué ou non sur le bon de commande correspondant ;

c) Lorsque le prix des articles est indiqué sur les bons de commande, c'est le prix le plus récent qui est implicitement pris en compte ;

d) Lorsque le prix n'est pas indiqué sur le bon de commande, on se base sur le prix enregistré par d'autres entrepôts de l'UNRWA, le cas échéant ;

e) Dans les autres cas, il est demandé aux bureaux de secteur, par courrier électronique, de communiquer les prix ;

f) Les prix indiqués dans les états des stocks sont comparés aux derniers prix disponibles et l'ajustement devant être apporté au coût de remplacement est calculé ;

g) La proposition d'ajustement du coût de remplacement est envoyée pour examen aux bureaux de secteur, qui font part de leurs commentaires le cas échéant.

121. Au cours de sa visite au bureau de Jordanie, le Comité a examiné uniquement les étapes b), c), d) et e) pour certains articles en stock qui risquaient davantage d'être mal évalués, comme ceux qui avaient plus d'un an.

122. Afin d'évaluer les procédures suivies par le bureau de Jordanie pour établir le coût de remplacement de ses stocks, le Comité a sélectionné un échantillon d'articles en stock depuis plus d'un an, pour lesquels il a vérifié les pièces justificatives ayant servi à déterminer leur coût de remplacement à la fin de l'année 2019.

123. Le Comité a constaté que l'Office n'avait de pièces justificatives que pour 9 des 11 articles évalués. Selon l'Office, l'absence de justificatifs pour les deux autres articles tenait au fait que ceux-ci avaient initialement été enregistrés dans l'ancien système de l'UNRWA (Ramco).

124. Les pièces justificatives concernant les neuf articles susmentionnés, dont les dates d'achat allaient de 2016 à 2017, étaient leurs bons de commande d'origine.

125. Le Comité estime que l'utilisation des mêmes bons de commande d'origine n'est pas conforme aux procédures à suivre pour déterminer le coût de remplacement des stocks. En effet, conformément à la norme IPSAS 12, dans le cas où les articles ne se trouvent plus sur le marché actuel, une estimation de leur coût de remplacement doit être faite.

126. Le Comité recommande que le bureau de Jordanie de l'UNRWA fasse le nécessaire pour utiliser des informations actualisées pour établir le coût de remplacement de ses stocks, dans le plein respect des normes IPSAS.

127. L'Office n'a pas approuvé cette recommandation et a émis divers avis sur la question. Il a déclaré qu'il était pleinement conscient que certains actifs n'avaient pas été ajustés en fonction de leur coût actuel, mais que la valeur d'ajustement était insignifiante. Les efforts que l'Office devrait déployer pour mettre à jour la valeur de ces actifs seraient plus importants que l'avantage qu'il en tirerait. L'Office a également indiqué qu'il appliquait les normes IPSAS, y compris la norme IPSAS 12, qu'il connaissait bien la méthode d'évaluation du coût de remplacement qui y est préconisée, et que toutes les procédures suivies pour l'évaluation du coût de remplacement l'étaient à dessein.

128. À cet égard, le Comité est d'avis que les normes IPSAS doivent être appliquées de manière exhaustive. En l'occurrence, le coût de remplacement devrait être appliqué à tous les articles en stock et non à la majorité d'entre eux, comme l'Office a indiqué qu'il le faisait. Enfin, le Comité est d'avis que la bonne application de cette procédure, conformément à l'IPSAS 12, n'entraînerait pas de coût significatif, étant donné que l'Office applique déjà cette procédure pour la majorité des articles de ses stocks.

Lots de fournitures pharmaceutiques non contrôlés

129. D'après le modèle conceptuel associé au progiciel de gestion intégré de l'UNRWA, un lot est un sous-ensemble de matériel en stock, géré séparément des autres sous-ensembles de ce même matériel.

130. Dans son quarante-huitième rapport, le Comité d'experts des spécifications relatives aux préparations pharmaceutiques de l'Organisation mondiale de la Santé définit le numéro de lot comme une combinaison distinctive de chiffres ou de lettres propre à un seul lot qui est notamment indiquée sur les étiquettes, les dossiers et les certificats d'analyse correspondants. En outre, l'envoi (ou la livraison) y est défini comme une quantité de produits pharmaceutiques d'un même fabricant livrée en une seule fois à la suite d'une demande ou d'une commande. Un envoi peut comprendre un ou plusieurs colis ou conteneurs et peut inclure du matériel faisant partie de plusieurs lots.

131. Le Comité s'est rendu le 5 février 2020 à la pharmacie centrale d'Amman pour y examiner la procédure d'inventaire. À cette occasion, il a constaté des divergences entre les informations disponibles sur les lots dans le système REACH et les lots qui se trouvaient effectivement dans l'entrepôt au moment de l'inventaire physique. À cet égard, l'Office a déclaré qu'il ne rapprochait les quantités de fournitures médicales que dans leur ensemble.

132. Lors de sa visite à l'entrepôt de la pharmacie centrale, le Comité a constaté que les fournitures n'avaient pas été ni réparties ni contrôlées par lots : il y avait bien des lots consignés dans le système, mais ils n'existaient pas physiquement dans l'entrepôt. Selon les explications de l'Office, la raison en était que les produits livrés par le fabricant arrivaient parfois en plusieurs lots.

133. Le Comité estime que la procédure suivie actuellement par l'Office ne permet pas de déterminer clairement et rapidement où les médicaments de tel ou tel lot sont distribués, ni de connaître avec précision les stocks disponibles. En outre, les numéros de lot attribués lors de la fabrication des médicaments, y compris les dates de fabrication et d'expiration, ne sont pas pris en compte par l'Office. Par conséquent, le fait que les lots en stock ne fassent pas l'objet d'un contrôle efficace augmente le risque que ces lots ne soient pas strictement distribués par ordre d'expiration et que des pertes plus importantes liées à l'expiration des médicaments soient ainsi enregistrées.

134. Enfin, s'il ne sépare et ne contrôle pas les fournitures médicales par lots, l'UNRWA aura du mal à intervenir si des fabricants de fournitures médicales devaient retirer un ou plusieurs lots de médicaments du marché.

135. Le Comité recommande que l'UNRWA assure un contrôle adéquat des médicaments lors de leur réception dans les entrepôts en les regroupant par lots et en veillant à ce qu'ils puissent être facilement retrouvés à l'intérieur de l'entrepôt et à ce que les informations correspondantes soient consignées dans le système REACH.

136. Le Comité recommande que l'UNRWA améliore ses contrôles de façon à assurer l'efficacité et la traçabilité du processus de distribution en faisant en sorte que les lots les plus anciens soient distribués en premier et qu'il tienne un registre des lieux où les lots sont distribués.

137. L'Office a accepté les recommandations et a noté qu'il améliorerait ses mesures de contrôle de sorte que les instructions énoncées dans la série d'instructions techniques n° HD/CMI/99 sur la gestion des entrepôts de fournitures médicales soient respectées. Par la suite, il a déclaré qu'il avait mis en place, à la pharmacie centrale, une procédure de contrôle des lots pour tous les articles au moment de leur réception, mais que, lorsque les fournitures étaient livrées aux cliniques, les fournitures pouvaient être gérées différemment, en particulier pour ce qui était des médicaments ayant la même date d'expiration livrés en un grand nombre de lots.

Différences quantitatives entre le rapport REACH et l'inventaire physique

138. Les instructions générales relatives à l'inventaire physique des entrepôts et lieux de stockages de l'UNRWA (édition d'avril 2019), établies par la Division des services centraux d'appui, définissent les principes et procédures applicables à l'inventaire physique. Il y est indiqué que l'objectif principal des inventaires est de s'assurer que les registres reflètent les quantités réelles disponibles, notamment en procédant en temps utile à l'enregistrement des mouvements de stocks dans le module de gestion des stocks de REACH.

139. L'Office a procédé à l'inventaire des stocks pour le quatrième trimestre de 2019 et a présenté une note datée du 31 décembre 2019 contenant le rapport de synthèse du bureau de Jordanie. Rien n'indiquait dans ce document que des écarts avaient été constatés en ce qui concerne l'article n° 51381701.0005 stocké à la pharmacie centrale d'Amman.

140. En d'autres termes, selon l'Office, les informations disponibles dans le système REACH correspondaient aux informations figurant dans les pièces justificatives de l'inventaire physique auquel l'Office avait procédé le 31 décembre 2019 (2 145 300 comprimés).

141. Le 5 février 2020, le Comité s'est rendu à la pharmacie centrale d'Amman pour examiner la procédure d'inventaire et procéder à un inventaire physique. Il a constaté que le nombre d'articles n° 51381701.0005 figurant dans le rapport REACH

(4 952 000 comprimés) était différent du nombre recensé dans le cadre de l'inventaire physique (3 834 000 comprimés). Il y avait donc un écart négatif de 1 118 000 comprimés, d'une valeur d'environ 6 326,25 dollars.

142. En réponse aux questions du Comité à ce sujet, l'Office a fourni un document officiel du Ministère jordanien de l'environnement. Il s'agissait d'une déclaration sur le transport, la manipulation et l'élimination des déchets dangereux en vertu du règlement n° 2 750, datée du 26 novembre 2019, qui prouvait que des articles avaient été éliminés dans une décharge sous la supervision et avec la coopération du Ministère.

143. En outre, l'Office a expliqué que l'écart avait été pris en compte dans la quantité inventoriée en décembre 2019, mais que la comptabilisation en pertes et le retrait des articles concernés du système REACH devaient être effectués par le bureau chargé de l'inspection du matériel.

144. À cet égard, lorsque le Comité a examiné les états et les renseignements communiqués par l'Office, il a constaté qu'aucun ajustement n'avait été apporté dans le rapport de synthèse susmentionné de façon à tenir compte de la différence avec les informations figurant dans le système REACH. De plus, l'examen du document officiel fourni par l'Office ne permettait pas de rapprocher les quantités figurant dans ce document avec l'écart négatif total de 1 118 000 comprimés constaté par le Comité lors de sa visite.

145. Le Comité estime que les écarts entre le rapport de synthèse et le stock réel révèlent un manque de contrôle sur la tenue à jour de l'inventaire. Ces écarts risqueraient d'entraîner une rupture de stock de médicaments dont on a besoin et une évaluation des stocks non conforme aux stocks réels, qui aurait une incidence sur les soldes comptables.

146. Le Comité recommande que l'UNRWA contrôle mieux les inventaires physiques menés à l'entrepôt de la pharmacie centrale d'Amman et les informations inscrites dans le système REACH afin que celles-ci correspondent aux stocks réels.

147. Le Comité recommande que l'UNRWA révise l'inventaire de l'entrepôt de la pharmacie centrale d'Amman en temps utile et conserve les justificatifs voulus de tous les ajustements apportés.

148. L'UNRWA a accepté les recommandations et a informé le Comité que des mesures avaient été prises depuis février 2020 pour mettre à jour les informations dans le système REACH.

10. Informatique et communications

Journal d'audit désactivé

149. En vertu du paragraphe 5.8.2 des principes régissant la sécurité de l'information, les journaux d'audit et les registres des activités doivent être collectés aux fins de la validation des données, du traitement interne et des examens ultérieurs.

150. En examinant le système REACH, le Comité a constaté que les journaux d'audit n'étaient pas activés. Il n'était donc pas possible de consulter et de contrôler l'historique des modifications critiques apportées dans le système, ce qui représentait un risque pour l'Office.

151. Le paramètre « rec/client » du système REACH, qui permet d'activer ou de désactiver le journal d'audit, était désactivé par défaut.

152. Le journal d'audit étant désactivé, il n'était pas possible de vérifier quels utilisateurs avaient apporté des modifications aux paramètres du système et quand ils l'avaient fait, ni de retracer l'historique des modifications dans le cadre d'un audit ou d'une enquête ou dans le cadre de contrôles effectués par l'Office, ce qui va à l'encontre des principes régissant la sécurité de l'information.

153. Le Comité recommande que l'UNRWA active la fonction permettant d'enregistrer l'historique des modifications dans le système REACH et qu'il la laisse activée pour toutes les opérations effectuées afin que des journaux d'audit en bonne et due forme puissent être générés.

154. L'Office a souscrit à la recommandation et a indiqué qu'il s'emploierait à y donner suite.

Non-conformité des paramètres relatifs aux mots de passe

155. Le paragraphe 5.7.3 des principes régissant la sécurité de l'information de l'UNRWA dispose que les utilisateurs des systèmes informatiques sont tenus de suivre de bonnes pratiques en matière de sécurité en ce qui concerne le choix et l'utilisation des mots de passe. À cette fin, les systèmes informatiques doivent être dotés de paramètres contraignant les utilisateurs à définir des mots de passe solides selon les critères minimaux fixés dans l'instruction technique n° 5 (deuxième révision) du Département de la gestion de l'information.

156. D'après la section B des principes régissant la sécurité de l'information, concernant la composition des mots de passe, les critères minimaux utilisés pour définir les règles de qualité des mots de passe doivent garantir que ceux-ci aient au moins 12 caractères.

157. En outre, la section D établit des exceptions à l'instruction technique et dispose que la durée de validité des mots de passe des utilisateurs REACH doit être fixée à un an.

158. Afin de vérifier si les paramètres susmentionnés étaient bien appliqués dans les systèmes audités, le Comité a examiné la configuration du domaine Active Directory et du système REACH et a constaté que les paramètres préconisés dans les principes susmentionnés n'étaient pas appliqués, la longueur minimale du mot de passe étant fixée à 8 caractères, alors que 12 caractères au minimum sont préconisés dans les principes.

159. Le Comité considère que cette situation présente un risque élevé pour la sécurité de l'information en raison, d'une part, de la faiblesse des contrôles des couches de sécurité (pour ce qui est de l'accès) et, d'autre part, du non-respect des instructions fixant les paramètres minimums requis que l'organisation a elle-même établies.

160. De plus, dans le cas du domaine Active Directory, les moyens d'identification électronique utilisés permettent également d'accéder à d'autres systèmes, comme le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés et Citrix, pour lesquels les paramètres minimums ne sont par conséquent pas non plus appliqués.

161. Enfin, le système REACH présente un risque lorsque la fonction d'expiration des mots de passe n'est pas activée et que les utilisateurs ne sont pas tenus de changer leur mot de passe.

162. Le Comité recommande que l'UNRWA applique les paramètres relatifs aux mots de passe énoncés dans ses directives concernant le contrôle des accès pour tous les utilisateurs de l'ensemble de l'organisation.

163. L'Office a souscrit à la recommandation et a indiqué qu'il s'employait à y donner suite.

Manque de contrôle sur le tableau SCC4 (tableau des modifications)

164. L'instruction technique n° 11 (première révision) du Département de la gestion de l'information, qui porte sur la gestion du changement (transition des services), a pour objet d'établir une procédure en la matière qui permette de garantir que les changements sont enregistrés, évalués, étayés, planifiés, testés, autorisés, mis en œuvre, examinés et justifiés de manière contrôlée de sorte que les services opérationnels ne soient exposés qu'à un minimum de risques et de perturbations.

165. Le Comité a procédé à un examen de la gestion du changement en se penchant sur le contrôle des différents environnements (développement, essai et production).

166. Le Comité a examiné le tableau SCC4 et a constaté, au moment où il l'a ouvert, qu'il était possible de procéder à des changements directement dans l'environnement de production sans devoir passer par un contrôle des modifications apportées au système (transfert des modifications entre les environnements). Ce contrôle est une caractéristique essentielle du système, car il assure une protection contre les modifications non autorisées. Lors de son examen, l'équipe d'audit a constaté que le tableau SCC4 avait été ouvert et utilisé le 13 janvier 2019 par le précédent prestataire de services d'appui au système REACH, Capgemini Italia SpA, dont le contrat avait pris fin le 31 mai 2019. Toutefois, ni l'Office ni le prestataire actuel, le Centre international de calcul des Nations Unies, ne disposent d'un registre en bonne et due forme des changements apportés au système par Capgemini Italia SpA.

167. Le tableau SCC4 n'est ainsi pas dûment contrôlé par l'UNRWA, ce qui représente un risque pour le progiciel de gestion intégré lui-même et les transactions qui y sont opérées.

168. En l'occurrence, le risque est encore plus élevé puisque le journal d'audit, qui enregistre l'historique des ouvertures, n'est pas activé ; il est donc impossible de savoir combien de fois ce tableau a été utilisé.

169. La Commission recommande que l'UNRWA définisse toutes les conditions et autorisations nécessaires pour pouvoir ouvrir le tableau des modifications dans le système REACH et établisse, par écrit, une procédure officielle à cet égard.

170. Le Comité recommande que l'UNRWA informe officiellement le prestataire de services actuel qu'il doit obtenir l'autorisation officielle de l'Office pour ouvrir le tableau des modifications.

171. L'UNRWA a souscrit aux recommandations et a indiqué qu'il s'employait à y donner suite.

Manque de contrôle sur les comptes utilisateurs

172. D'après les principes généraux de gestion des comptes énoncés dans l'instruction technique n° 5 (deuxième révision) du Département de la gestion de l'information, tous les utilisateurs autorisés des outils informatiques et de communication se voient attribuer un compte utilisateur unique pour leur seul usage et tous les comptes sont associés à un nom d'utilisateur unique.

173. En ce qui concerne la suppression de comptes, les instructions susmentionnées disposent que le Département des ressources humaines doit informer immédiatement le Bureau du Département de la gestion de l'information chargé des services informatiques et des communications sur le terrain de tout changement de situation professionnelle exigeant la fermeture du compte d'un(e) membre du personnel (notamment à la cessation de service). Le Bureau désactive ou supprime alors tous les comptes associés, conformément aux procédures applicables.

174. Le Comité a procédé à un examen du domaine Active Directory et du système REACH en octobre 2019, dans le cadre duquel il a vérifié la validité des comptes d'utilisateurs et les contrôles en place. Les résultats étaient les suivants :

a) Dans Active Directory, 496 comptes utilisateurs actifs étaient associés à des membres du personnel de l'organisation partis à la retraite, dont certains depuis 2012.

b) Dans le système REACH, 115 comptes utilisateurs actifs étaient associés à des membres du personnel partis à la retraite, dont les rôles opérationnels étaient toujours actifs dans le système.

c) Vingt utilisateurs s'étaient connectés à REACH et exécutaient des transactions opérationnelles dans le système alors qu'ils ne travaillaient plus pour l'organisation.

d) Les 115 utilisateurs susmentionnés (voir tableau II.4 ci-dessous) avaient toujours des comptes actifs dans REACH alors qu'ils étaient à la retraite depuis 2008, ce qui tenait au fait que les paramètres d'expiration des mots de passe n'avaient pas été activés.

Tableau II.4

Répartition, par entité, des comptes utilisateurs REACH actifs associés à des membres du personnel partis à la retraite

<i>Entité</i>	<i>Nombre de comptes utilisateurs actifs</i>
Non défini	11
Bureau du Commissaire général	1
Département de l'éducation	6
Département de la santé	10
Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps	4
Département du microfinancement	3
Division de la protection	5
Département des secours et des services sociaux	4
Département de la gestion de l'information	1
Département de la sécurité et de la gestion des risques	3
Département de l'appui administratif	24
Département chargé du progiciel de gestion intégré	1
Département des relations extérieures et de la communication	3
Département de la gestion financière	12
Département des ressources humaines	14
Département des services de contrôle interne	4
Département des affaires juridiques	2
Département de la planification	7
Total	115

Source : Département des ressources humaines et analyse des auditeurs.

e) Douze comptes génériques auxquels l'on pouvait toujours se connecter et qui étaient utilisés par l'ancien prestataire de services étaient toujours actifs dans

REACH, bien que le contrat de celui-ci ait pris fin en mai 2019. En outre, des personnes s'étaient récemment connectées à deux de ces comptes, le 19 août et le 11 septembre 2019 (voir tableau II.5).

Tableau II.5

Connexions aux comptes utilisateurs REACH après le retrait du prestataire

<i>Compte utilisateur</i>	<i>Type de compte</i>	<i>Dernière connexion</i>
UNRWA_DM_HR	Dialogue	19 août 2019
UNRWA_PSM2	Dialogue	11 septembre 2019

Source : Analyse des auditeurs.

Note : Les comptes « dialogue » sont ceux généralement attribués aux utilisateurs et permettent à ces derniers d'accéder au système et d'interagir pleinement avec celui-ci.

f) Un compte personnel en double, créé en 2016, était toujours actif le jour de l'évaluation, alors que l'utilisateur(trice) externe ne travaillait plus pour l'Office (voir tableau II.6).

Tableau II.6

Fonctionnaire ayant deux comptes REACH

<i>Identifiant</i>	<i>Nom du (de la) fonctionnaire</i>	<i>Type de compte</i>
MWASAKATILI	xxxxxxxx	Dialogue
MWASAKATILIA	xxxxxxxx	Dialogue

Source : Analyse des auditeurs.

Note : Les comptes « dialogue » sont ceux généralement attribués aux utilisateurs et permettent à ces derniers d'accéder au système et d'interagir pleinement avec celui-ci.

g) L'Office procède à un contrôle annuel des comptes utilisateurs actifs. Afin d'évaluer la procédure de contrôle, le Comité a demandé à l'Office de lui fournir son rapport sur le dernier examen annuel des comptes utilisateurs REACH, effectué en 2018. Il a constaté que six comptes utilisateurs associés à des membres du personnel qui étaient retraités à ce moment-là n'avaient pas été détectés. Ces comptes étaient d'ailleurs toujours actifs dans le système le jour où le Comité a procédé à l'évaluation.

175. Ayant examiné les identifiants attribués aux utilisateurs dans le domaine Active Directory et dans REACH, le Comité a noté qu'il n'y avait aucun contrôle des accès, en particulier dans le cadre de la suppression des comptes, dans la mesure où de nombreux comptes actifs appartenaient à des membres du personnel à la retraite depuis 2013. Dans le cas de REACH, il est ressorti que des identifiants étaient attribués et que, dans certains cas, des connexions avaient été enregistrées après la date de la cessation de service des membres du personnel concernés.

176. En ce qui concerne Active Directory, bien que les utilisateurs concernés n'aient pas de rôles assignés, leurs identifiants leur permettent d'accéder à d'autres systèmes. Par conséquent, si les comptes ne sont pas supprimés du domaine, l'accès à d'autres systèmes est possible, ce qui non seulement fait courir le risque que des utilisateurs non autorisés accèdent aux systèmes internes ou qu'un utilisateur ou une utilisatrice agissant pour le compte de tiers puisse procéder à une opération complète, mais pose aussi un problème de séparation des tâches.

177. Le Comité recommande que l'UNRWA renforce le contrôle des droits d'accès en nettoyant les systèmes et en supprimant ou en bloquant les comptes utilisateurs associés à des membres du personnel retraités ainsi que les comptes inutilisés ; en renforçant la communication entre le Département des ressources humaines et le Département de la gestion de l'information en ce qui concerne le personnel partant à la retraite ; en procédant à des révisions périodiques des listes d'utilisateurs présents dans les systèmes et en s'assurant que les identifiants actifs correspondent uniquement à des membres du personnel en poste.

178. Le Comité recommande que l'UNRWA associe les comptes utilisateurs dans le système REACH aux membres du personnel enregistrés par le Département des ressources humaines afin de pouvoir plus aisément et plus efficacement contrôler ces comptes.

179. L'Office a souscrit aux recommandations et a indiqué qu'il s'employait à y donner suite.

Attribution directe de rôles individuels dans REACH

180. En vertu du paragraphe 5.7.4 des principes régissant la sécurité de l'information, les propriétaires de l'information doivent veiller à ce que les processus d'enregistrement des utilisateurs et de gestion des droits et privilèges d'accès aux bases de données soient clairement définis dans les procédures et instructions applicables aux systèmes informatiques.

181. Conformément à ces principes, le Département de gestion de l'information attribue des rôles aux utilisateurs – sous réserve de leur approbation – à l'aide du formulaire de demande d'accès à REACH. Aux fins de la gestion de ces rôles, la matrice UNRWA SRAM_UAT est appliquée ; celle-ci permet de déterminer les rôles composites qui doivent être accordés dans REACH et qui doivent correspondre aux responsabilités des membres du personnel et aux prestations auxquelles ils ont droit.

182. Il convient de noter que les rôles dans REACH sont gérés au moyen de rôles composites, qui couvrent un ensemble prédéfini de rôles individuels, et que les documents et les contrôles déjà en place sont axés sur les rôles composites.

183. Afin d'évaluer si les rôles sont correctement attribués aux utilisateurs, le Comité a sélectionné un échantillon de 30 comptes utilisateurs pour déterminer si des rôles individuels avaient été attribués directement aux utilisateurs ou si des rôles composites leur avaient uniquement été attribués.

184. À l'issue de cet examen, le Comité a déterminé que, dans 12 cas, des rôles individuels avaient été directement attribués :

a) Des rôles individuels avaient été attribués à trois utilisateurs dont la mission avait déjà pris fin ;

b) Neuf utilisateurs s'étaient vu attribuer des rôles individuels correspondant à diverses fonctions du système. Dans l'un de ces cas, un rôle individuel, qui avait été attribué dans le cadre d'une affectation temporaire, était toujours actif après deux ans.

185. Une analyse de ces résultats a confirmé que des rôles individuels avaient été attribués directement aux utilisateurs de REACH, mais qu'il n'existait pas de règles applicables à ces rôles, à l'image de la matrice UNRWA SRAM_UAT utilisée pour les rôles composites. On risque donc d'assigner des rôles sans connaître les fonctions qui y sont associées. De plus, il est impossible d'évaluer les problèmes de séparation des tâches en raison, entre autres, de l'incompatibilité avec les rôles composites.

186. La Commission recommande que l'UNRWA évalue tous les rôles individuels attribués aux utilisateurs dans REACH et qu'il supprime ces rôles ou fixe par écrit les cas dans lesquels ceux-ci peuvent être approuvés.

187. L'Office a souscrit à la recommandation et a indiqué qu'il s'employait à y donner suite.

Absence de directives claires et actualisées concernant le stockage et l'élimination des documents papier

188. D'après les principes régissant la sécurité de l'information de l'UNRWA, toute information, quel que soit le format sous lequel elle est présentée (papier ou électronique notamment), est considérée comme un actif qui doit être géré et protégé.

189. Il est également indiqué dans les principes que les informations de l'Office doivent être protégées contre diverses menaces, notamment l'utilisation non autorisée, le vol, la fraude, les dommages intentionnels, l'erreur humaine, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, les défaillances techniques et toutes formes d'actes malveillants.

190. L'élimination des documents papier de l'UNRWA est régie par le calendrier d'élimination des dossiers (Schedule for disposition of UNRWA records), publié en 1969.

191. Le document est divisé en fonction des départements de l'époque, établissant, pour les différents types de documents que chacun d'entre eux publiait, les méthodes de classement utilisées ou recommandées et les méthodes d'élimination autorisées.

192. Lorsque les services du Département de l'appui administratif du bureau du Liban ont été consultés au sujet de l'élimination des archives, la personne responsable de la section des services administratifs et de la gestion du matériel sur le terrain a informé le Comité que, en l'absence d'un document centralisé à jour, sa section avait demandé à chaque département du bureau du Liban de demander à leur direction au siège de clarifier leurs directives en matière d'élimination.

193. En outre, la personne précitée a déclaré que chaque département classait ses documents selon qu'ils étaient confidentiels ou non et les recyclait différemment en fonction de ce critère : les documents confidentiels étaient envoyés directement au site de recyclage, tandis que les autres étaient envoyés à une organisation non gouvernementale qui s'en chargeait.

194. Le Comité a également été informé que la question de l'élimination des archives avait été abordée lors d'une réunion avec le Directeur aux affaires de l'UNRWA au Liban, tenue le 29 janvier 2019, et que les différents départements avaient convenu que des mesures devaient être prises.

195. Le Comité a notamment noté que le Département des ressources humaines du bureau du Liban avait pris des mesures pour éliminer tous les documents qui dataient de plus de cinq ans, à l'exception des dossiers individuels des fonctionnaires ayant quitté l'organisation, qui doivent être conservés quelle que soit la date de la cessation de service, et appliquait un document daté de décembre 2014 fixant le calendrier d'élimination des dossiers. En l'absence de directives en la matière, le Département a également dû se référer au calendrier d'élimination des documents de l'Office de 1969 et aux directives de l'ONU relatives à la conservation des documents.

196. Le Département des secours et des services sociaux a informé le Comité que toutes les informations concernant les dossiers familiaux clos seraient sauvegardées au format électronique dans une base de données et conservées pendant trois ans.

197. En outre, le Département de la santé a indiqué qu'il avait urgemment besoin d'espace supplémentaire pour stocker les dossiers d'hospitalisation et avait donc demandé à d'autres départements de lui prêter des espaces de stockage.

198. Le Comité a effectué une visite dans les espaces de stockage des archives du bureau du Liban et a constaté que chaque département conservait ses documents dans la salle qui lui était assignée selon sa propre procédure.

199. Le Comité a relevé que, étant donné que les directives actuelles sur la méthode de classement et d'élimination des archives étaient obsolètes, les départements n'avaient pas de directives claires et suivaient parfois ces anciennes directives et d'autres fois, les directives générales de l'ONU ou leurs propres directives.

200. Le Comité estime que l'absence de directives actualisées sur le stockage et l'élimination des documents augmente le risque que ceux-ci soient utilisés à mauvais escient. En effet, s'ils sont éliminés au mauvais moment ou de manière inappropriée, les documents peuvent être utilisés sans autorisation, volés ou faire l'objet d'autres actes malveillants. Le Comité estime en outre que l'accumulation de documents papier est source de problèmes, tels que le manque d'espace de stockage ou des problèmes sanitaires.

201. Le Comité recommande que l'UNRWA mette à jour ses directives relatives au classement et à l'élimination des archives et fixe une méthode et un calendrier d'élimination de façon à gérer et à protéger les informations, en particulier les informations confidentielles, conformément aux normes en vigueur.

202. Le Comité recommande que l'UNRWA harmonise les règles applicables au siège et aux différents bureaux de secteur.

203. L'Office a accepté les recommandations et a déclaré qu'il révisait actuellement ses principes régissant la sécurité de l'information et qu'il en publierait une version révisée. Il était également en train d'établir un cadre de gouvernance en matière d'information, qui comprendrait des orientations sur la manière dont l'information doit être gérée dans l'ensemble de l'organisation (par exemple, en ce qui concerne la sécurité de l'information, la gestion de l'information, la qualité des données et la protection des données). La question de la conservation des documents ferait également l'objet de directives qui relèveraient du cadre de gouvernance en matière d'information et qui serviraient de guide pour l'Office en général.

11. Département du microfinancement

204. Le Département du microfinancement est une petite entité de l'Office qui accorde des crédits à des microentrepreneurs.

Faiblesse des procédures de suivi pour les clients en retard ou en défaut de paiement

205. Le manuel des opérations du Département du microfinancement dispose que, dans un délai de 30 jours à compter de la date d'échéance d'un paiement, une procédure de suivi doit être engagée. En cas de retard de paiement, une demande de versement doit être envoyée au client dans les trois semaines au maximum, puis une deuxième demande doit être envoyée au garant dans les 30 jours.

206. Au cours de l'audit, le Comité a constaté que, dans quatre cas, des mesures de suivi avaient été prises à l'égard de clients défaillants (trois en Cisjordanie et un en Jordanie) après le délai fixé et sans que soient utilisés les documents prescrits.

207. Le personnel du Département du microfinancement n'assurait pas de suivi et n'appliquait pas les procédures en la matière comme il le devait. Or, s'il le faisait, les provisions pour pertes sur prêts diminueraient moins et moins de prêts seraient

comptabilisés en pertes. De plus, s'il prenait des mesures correctives rapidement, cela découragerait d'autres emprunteurs de manquer à leurs obligations.

208. Le Comité estime que les lacunes dans l'application des procédures de suivi, qui sont si utiles, peuvent entraîner une augmentation du nombre de clients défaillants et faire ainsi courir au Département du microfinancement un risque de pertes plus élevé.

209. Le Comité recommande que l'UNRWA se conforme pleinement aux manuels des opérations du Département du microfinancement, notamment en ce qui concerne les procédures de suivi, afin de réduire les prêts comptabilisés en pertes et de décourager d'autres emprunteurs de manquer à leurs obligations.

210. L'Office a accepté la recommandation et a déclaré que la direction était consciente de l'importance des procédures de suivi, qui permettaient de réduire les pertes liées aux retards de paiement et de moins faire diminuer les provisions pour pertes sur prêts.

Manque de précision dans les procédures de suivi des projets

211. Les manuels des opérations du Département du microfinancement fixent des procédures relatives au suivi des projets menés par les emprunteurs et contiennent des instructions pour l'établissement des rapports de visite sur le terrain, qui préconisent de noter tout changement intervenu dans le projet d'un client.

212. Ayant examiné les procédures et les visites sur le terrain effectuées, le Comité a constaté que, dans deux cas (au bureau de Gaza), les documents attestant qu'un suivi rigoureux et régulier des projets avait été assuré n'avaient pas été tenus à jour.

213. Le Comité estime que les lacunes dans l'établissement des rapports si utiles sur l'état d'avancement des projets des emprunteurs peuvent augmenter le risque de défaillance des clients.

214. Le Comité recommande que l'UNRWA se conforme pleinement aux manuels des opérations du Département du microfinancement, notamment en ce qui concerne les procédures de suivi des projets, et qu'il tienne à jour les informations à ce sujet, ce qui pourrait réduire le risque de défaillance des clients du Département.

215. L'Office a accepté la recommandation et a déclaré qu'il savait combien il importait que les responsables des prêts et leurs superviseurs au niveau des secteurs appliquent les procédures de suivi et que des rapports de visite sur le terrain soient établis pour rendre compte des changements intervenus dans les projets des clients afin de limiter au minimum les pertes découlant d'informations incorrectes sur la continuité et l'état d'avancement des projets.

C. Informations communiquées par l'administration

216. Le Comité considère négligeables les comptabilisations en pertes, versements à titre gracieux et cas de fraude ou de présomption de fraude présentés ci-après dont l'Office lui a rendu compte.

1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens

217. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'Office a informé le Comité qu'il avait enregistré des pertes et comptabilisations en pertes d'un montant de 3,96 millions de dollars, qui se décompose comme suit : 1 362 728 dollars de pertes sur stocks (détectées lors de l'évaluation des stocks), 1 286 675 dollars de pertes sur prêts, 917 030 dollars de pertes sur immobilisations, 210 409 dollars de

pertes sur créances, 175 761 dollars de pertes sur contributions à recevoir et 3 906 dollars de pertes en trésorerie (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

218. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'Office a indiqué avoir procédé à des versements à titre gracieux d'un montant de 38 370,97 dollars en 2019 ; ceux-ci étaient liés aux modalités de cessation de service de membres du personnel.

3. Cas de fraude ou de présomption de fraude

219. Conformément à la Norme internationale d'audit 240, le Comité planifie ses audits des états financiers de manière à pouvoir raisonnablement s'attendre à repérer les inexactitudes et irrégularités significatives, y compris celles qui résultent de la fraude. On ne peut cependant pas compter sur notre audit pour relever toutes les inexactitudes ou irrégularités. C'est à l'administration qu'incombe au premier chef la responsabilité de prévenir et de détecter la fraude.

220. Au cours de l'audit, le Comité a posé des questions sur la manière dont l'administration s'acquittait de ses responsabilités en matière d'évaluation des risques de fraude et sur les dispositifs permettant de détecter ces risques et d'y faire face, notamment en ce qui concerne tout risque particulier qu'elle avait déjà relevé ou qui avait été porté à son attention. Il a demandé également à l'administration et au Département des services de contrôle interne s'ils avaient connaissance de tout cas de fraude avérée ou présumée ou d'allégations y relatives. Dans le mandat additionnel régissant l'audit externe des comptes, les cas de fraude avérée ou présumée figurent sur la liste des questions que le Comité doit évoquer dans son rapport.

221. Au cours de l'année considérée, le Comité n'a décelé aucun cas de fraude, hormis les cas de fraude et de présomption de fraude déjà signalés par l'Office et communiqués dans le présent rapport. Conformément à l'article VII du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies et à l'annexe y relative, l'Office a signalé au Comité 63 cas de fraude avérée ou présumée au cours de la période considérée. Pour 35 de ces 63 cas (56 %), une enquête avait été menée et classée au cours de l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 21 798,42 dollars. Les 28 autres cas (44 %) font toujours l'objet d'une enquête dont l'Office présentera les résultats l'année prochaine. Quatre de ces cas concernent l'année 2016, 7 se rapportent à 2018 et 17 à 2019. Le Comité tient à souligner l'amélioration du délai d'enquête, les cas en suspens de 2019 représentant 44 % des cas signalés, contre 59 % des cas signalés en 2018. Il encourage le Département des services de contrôle interne à continuer d'accélérer les enquêtes en cours. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des cas de fraude avérée ou présumée.

222. En outre, le Comité a consulté le Bureau des services de contrôle interne au sujet des enquêtes menées en 2019. Celui-ci a fait état de cinq enquêtes en cours faisant l'objet d'un renvoi ; les conclusions de ces enquêtes seront communiquées au Comité lorsqu'elles seront closes.

D. Remerciements

223. Le Comité tient à remercier le Commissaire général et ses collaborateurs, ainsi que le personnel du siège à Amman et à Gaza et des bureaux de Jordanie, de Gaza, du Liban, de Cisjordanie et de République arabe syrienne, de l'aide qu'ils ont apportée à ses équipes et de l'esprit de coopération dont ils ont fait preuve.

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(Signé) Kay **Scheller**

Le Contrôleur général de la République du Chili
(Signé) Jorge **Bermúdez**
(Auditeur principal)

Le Contrôleur et Auditeur général des comptes de l'Inde
(Signé) Rajiv **Mehrishi**

Le 21 juillet

Annexe I

État d'application des recommandations jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2018

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
1	2013	A/69/5/Add.4 , chap. II, par. 40	L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait, d'entreprendre un état des lieux afin de recenser et de réunir les contrôles internes essentiels à son fonctionnement dans un document unique qui ferait référence à d'autres documents contenant les procédures détaillées.	L'Office a mis à jour les liens et les documents relatifs à son cadre réglementaire en vue d'un examen plus approfondi.	Le Comité a examiné les informations fournies par l'Office au moyen de ses instruments de gouvernance et de responsabilisation, qui sont conformes à la recommandation. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
2	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 23	Le bureau de Cisjordanie de l'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de certifier les relevés mensuels envoyés par la compagnie d'assurance pour attester de la qualité des services fournis et confirmer l'exactitude du montant des dépenses effectives ; b) de rapprocher les relevés mensuels communiqués par le prestataire de ceux établis par le personnel, afin de vérifier l'exactitude des renseignements fournis par le premier.	La procédure suivante est désormais suivie : tous les mois, l'Office et la compagnie d'assurance conviennent ensemble de l'état des comptes. De plus, les montants prélevés au titre de l'assurance maladie sur les états de paie dans le système REACH compensent les paiements réguliers effectués par l'Office, de façon à ce que les avances consenties soient régulièrement remboursées. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	Au cours de l'audit intermédiaire effectué sur place, le Comité a examiné les contrats en vigueur en 2019, les relevés communiqués par le prestataire et les rapprochements et paiements mensuels effectués par l'UNRWA. En outre, en utilisant le système REACH, il est possible de comparer les informations des états de paie avec les paiements effectués. Selon les informations fournies, en 2019, l'UNRWA avait procédé, chaque mois, à la certification et au rapprochement des relevés avant d'approuver les paiements.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
3	2016	A/72/S/Add.4 , chap. II, par. 31	L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) d'accélérer l'attribution d'un numéro d'inventaire physique pour chaque actif inscrit dans le registre des immobilisations géré par le système REACH aux fins d'un meilleur suivi et d'une surveillance plus aisée des actifs ; b) de concevoir un dispositif d'identification unique afin de relier le système REACH aux autres systèmes utilisés pour enregistrer les actifs fixes ; c) d'accélérer le rapprochement entre le nombre de véhicules inscrits dans le système REACH et celui des véhicules repris dans le système de gestion du parc.	Le système est en train d'être mis en service dans les bureaux de secteur. Les améliorations logicielles demandées par les utilisateurs finals sont en train d'être testées, avec quelques retards dus à la crise liée à la maladie à coronavirus (COVID-19) ; les essais seront achevés au deuxième trimestre de 2020.	<p>Au vu du contrat en vigueur et des documents sur le travail de rapprochement fournis par l'Office, le Comité estime que la nouvelle procédure est correctement exécutée pour régler les problèmes évoqués dans la recommandation. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.</p> <p>En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, durant la vérification physique, le Comité a constaté que tous les articles ne portaient pas une étiquette avec un code-barres.</p> <p>Au bureau de Jordanie et au siège d'Amman, certains articles n'avaient pas de code-barres d'identification. Au bureau du Liban, aucune exception n'a été relevée. Il n'a pas été possible d'effectuer des vérifications au bureaux de la République arabe syrienne, de Gaza et de Cisjordanie et au siège de Gaza.</p> <p>En ce qui concerne la partie b) de la recommandation, durant l'inspection physique, le Comité a constaté que la communication entre les</p>			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
4	2016	A/72/S/Add.4 , chap. II, par. 36	Le Comité recommande que le bureau du Liban de l'Office : a) veille à ce que les sections et les départements notifient en temps voulu au Groupe de la gestion des biens les nouvelles acquisitions, les actifs mis au rebut après vérification et les actifs transférés afin de consigner et de numéroter les actifs, le temps de réactiver le système de code-barres ; b) améliore la communication et sensibilise les dépositaires d'actifs concernant les demandes d'examen et le	En ce qui concerne la partie b) de la recommandation, la Division des services centraux d'appui confirme que la fusion avec le système REACH a été menée à bien. L'amélioration du système de code-barres doit être achevée à la mi-février 2020. La phase II du système a été mise en service au bureau de Jordanie et est en cours d'installation aux bureaux du Liban, de Gaza et de Cisjordanie. La mise en service du système au bureau de la République arabe	deux systèmes se faisait correctement. Toutefois, il n'a pas été possible de vérifier si les systèmes étaient reliés entre eux pour ce qui est des articles sans code-barres d'identification. Le lien entre le système REACH et le système de code-barres repose sur le dispositif d'identification unique. Le Comité estime à cet égard qu'il faut étiqueter tous les articles pour déterminer si le code-barres d'identification permet le lien entre les systèmes. Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.				X

					<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Rapport</i>	<i>Recommandation du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Réponse de l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>
		respect des procédures de transfert en vue de garantir la diffusion rapide des informations au Groupe de la gestion des biens aux fins de la mise à jour du registre des actifs ; c) accélère la réactivation du système de code-barres dans le système REACH pour faciliter le suivi et le contrôle des acquisitions et des actifs mis au rebut ou transférés d'un lieu à un autre.	syrienne, qui n'a pas participé à la phase I en raison de contraintes contextuelles, a démarré au quatrième trimestre de 2019. En ce qui concerne la partie c) de la recommandation, l'Office a indiqué que la fonctionnalité nécessaire a été réactivée et maintenue disponible pour faciliter le travail de vérification, le cas échéant.	Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.				
5	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 75	L'UNRWA a souscrit à la recommandation du Comité l'invitant à : a) réviser son manuel des achats pour limiter le renouvellement des contrats afin de favoriser une concurrence plus loyale et de conclure des contrats d'un meilleur rapport qualité-prix ; b) recueillir davantage de données permettant de prendre en compte le degré de satisfaction des utilisateurs finals dans l'évaluation des services fournis par les prestataires et faire en sorte que les offres de la concurrence soient examinées avant le renouvellement d'un contrat.	En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, la version actuelle du manuel des achats est en train d'être revue et l'échéance prévue à ce stade est le deuxième trimestre de 2020. En ce qui concerne la partie b), sous réserve des ressources disponibles, les améliorations qu'il est demandé d'apporter au système REACH pour couvrir l'évaluation des services fournis par les prestataires sont en cours d'élaboration et, une fois qu'elles auront été définies, il sera possible de fixer un calendrier d'exécution.	Le Comité a été informé par l'UNRWA que l'application de la recommandation est subordonnée à la révision du manuel des achats et à l'évaluation obligatoire des prestataires dans le système REACH. Il considère donc que la recommandation est en cours d'application.		X	
6	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 97	L'UNRWA a souscrit à la recommandation du Comité l'invitant à : a) trouver	En 2019, l'Office a organisé des ateliers pour examiner la mise à jour du contrat de	Ayant examiné les nouvelles informations fournies en octobre 2019 au sujet des		X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			<p>d'autres sources de financement pour achever le projet ; b) organiser des séances de formation sur la gestion des contrats à l'intention de l'équipe d'ingénieurs pour que cette dernière prenne des décisions en amont sur la base des clauses des contrats, et à faire ainsi en sorte que les projets soient exécutés jusqu'au bout ; c) solliciter les juristes selon que de besoin, par exemple quand le projet progresse lentement et qu'il ne pourra vraisemblablement pas être achevé dans les délais prescrits et qu'il faut négocier une prolongation de la période de financement avec les donateurs ; d) organiser régulièrement des réunions entre les ingénieurs, le Département des relations extérieures et de la communication et les responsables du projet pour qu'ils déterminent si celui-ci progresse à bon rythme eu égard à la date d'expiration de la période de financement, et communiquer régulièrement avec le service administratif en vue d'arrêter une décision finale.</p>	<p>construction et la procédure de gestion des contrats afin de garantir la bonne exécution des projets. L'Office a organisé un certain nombre de débats sur les instructions techniques et a fourni des indications en matière de construction aux ingénieurs de chantier et aux cadres. Par ailleurs, lors d'une visite de contrôle effectuée en 2019, l'accent a été mis sur la nécessité de dispenser aux ingénieurs de chantier et au personnel de projet une formation sur le contrat de construction et la procédure de gestion des travaux.</p>	<p>ateliers organisés et des activités de contrôle menées durant l'année, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.</p>				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
7	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 108	Le Comité recommande que le bureau de Jordanie : a) veille à ce que des propositions de projet, assorties d'un programme de travail détaillé, soient élaborées, afin de favoriser la bonne exécution et le suivi du projet et de faciliter la sollicitation de fonds ; b) améliore la réalisation des études préliminaires et la conception des projets de construction et d'entretien et, dans la mesure du possible, établisse des prévisions de dépenses sur la base d'informations précises afin de présenter au donateur des prévisions plus exactes et ainsi éviter la révision du cahier des charges pendant l'exécution du projet ; c) veille à ce que des rapports soient transmis chaque mois au donateur, conformément à l'accord de financement.	En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, l'UNRWA veille à ce que les programmes et les départements concernés joignent les plans de travail à leurs propositions avant de les soumettre aux donateurs. En ce qui concerne la partie c), le bureau de Jordanie respecte les dates butoir de présentation des rapports d'exécution. La seule exception sont les projets financés par le Fonds saoudien pour le développement économique, pour lesquels des rapports sont établis tous les mois. Ce point a été porté à l'attention du donateur lors d'une de ses missions sur le terrain. De plus, compte tenu des règles particulières relatives à ce donateur, son représentant a été informé de toutes les étapes des projets financés par lui, puisque le donateur doit approuver chaque achat, offre, attribution de marché, ordre de modification et reprogrammation, entre autres, avant toute prise de décision sur le terrain.	Le Comité a demandé des informations sur les projets de construction dont le financement relève de la responsabilité du Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et du Département des relations extérieures et de la communication. Ayant examiné les informations fournies par le bureau de Jordanie, le Comité confirme qu'elles sont satisfaisantes. Le Comité considère donc que, dans l'ensemble, la recommandation a été appliquée.	X			
8	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 119	L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait, de créer sur l'intranet une page Web réservée au	L'UNRWA et le Département de la sécurité et de la gestion des risques ont fourni de nouvelles informations et se	Le Comité a examiné les nouveaux documents portant sur cette recommandation en 2019. Compte tenu des	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			Département de la sécurité et de la gestion des risques afin de faciliter le partage des documents de gouvernance et d'autres informations importantes en matière de sécurité et d'utiliser cette page pour mener une campagne de sensibilisation à la sécurité sur Internet.	sont employés à donner suite à cette recommandation avant fin 2019.	progrès actuels, il considère que la recommandation a été appliquée.				
9	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 123	Le Comité recommande que l'UNRWA achève sans tarder les plans de continuité des opérations pour le siège et les bureaux de secteur afin d'assurer la continuité des services et de renforcer la sécurité des ressources de l'Office en cas d'incident majeur.	En 2020, l'Office a fourni des documents relatifs à la recommandation. Il avait prévu de donner suite aux recommandations formulées aux paragraphes 119 et 123 du chapitre II du document A/72/5/Add.4 avant le 31 décembre 2019, mais il n'a pas pu le faire parce que le Département de la sécurité et de la gestion des risques manquait de personnel. À cet égard, l'Office ne souscrit pas à l'évaluation et à la recommandation révisée du Comité. Les plans de continuité des opérations ont été présentés au Comité qui les a examinés ; les objectifs de la recommandation ont donc été atteints. Il a été également expliqué que les plans du Département de la sécurité et de la gestion des risques étaient des documents fluides qui	L'Office a progressé dans l'élaboration du plan de continuité des opérations pour les bureaux de secteur en ce qu'il a rédigé des documents de travail sur le sujet. Le Comité a examiné et analysé les dernières informations reçues et a constaté ce qui suit : la majorité des documents sont à l'état de projet ; il n'est pas certain que les documents aient été élaborés par le Département de la sécurité et de la gestion des risques ; les plans de continuité des opérations n'ont pas été officiellement publiés ou diffusés afin d'être mis à la disposition de tous les utilisateurs ; la majorité des documents n'ont pas été actualisés, certains datant de 2015, 2016 et 2017. Par conséquent, le Comité considère toujours que la			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				donnaient seulement des orientations. La communication avec le personnel sur les questions de sécurité se fait par divers autres canaux. Ce point a été observé par le Comité lorsqu'il s'est rendu sur le terrain, en particulier au bureau du Liban durant une période très tendue. La crise récente liée à la COVID-19, période d'incertitude durant laquelle la communication avec le personnel sur les questions de sécurité a été et est toujours efficace, en est une preuve supplémentaire. Certaines de ces communications ont été transmises au Comité dans le cadre des échanges sur la planification de l'audit de fin d'année de 2019.	recommandation est en cours d'application.				
10	2016	A/72/5/Add.4 , chap. II, par. 153	Le Comité recommande au bureau de Cisjordanie : a) d'établir un plan d'organisation de la relève pour la section du recrutement, afin que l'absence d'une personne donnée ne fasse pas obstacle au recrutement ; b) de rationaliser la procédure de recrutement dans le service des ressources humaines et parmi les départements recruteurs et de veiller à ce que les comptes rendus	Le service des ressources humaines du bureau de Cisjordanie a pris les mesures nécessaires pour assurer la continuité des opérations et de la procédure de recrutement en cas d'absence de l'un des membres de l'équipe. Le plan d'organisation de la relève est géré par l'équipe concernée sous le contrôle du superviseur.	L'Office a fourni de nouvelles informations montrant une amélioration dans le nombre moyen de jours que prend la procédure de recrutement ; le Comité considère donc que la partie b) a été appliquée, malgré le fait que les délais de recrutement fixés dans le règlement ne sont toujours pas respectés. En outre, le bureau de Cisjordanie a fourni un plan	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			d'entretien détaillés qui précèdent les nominations soient présentés dans les délais convenus afin de réduire les retards de recrutement.	En ce qui concerne la partie b) de la recommandation, le Département des ressources humaines a pris des mesures pour éviter les retards de recrutement et a noté qu'un système d'alerte précoce devrait être mis en place.	de remplacement d'un membre du personnel durant son absence visant à garantir la continuité de la procédure de recrutement. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.				
11	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 33	L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire en sorte que les avancements d'échelon et les promotions soient basés sur les évaluations, et que les fonctionnaires n'ayant pas rempli leur évaluation ou dont les résultats n'ont pas été jugés satisfaisants voient leur augmentation annuelle reportée, conformément aux directives A/3 Rev.1 et PD/A/23 ; b) de renforcer le contrôle des évaluations du personnel et de veiller à ce que les chefs de département et de division exercent leur rôle de vérification de l'achèvement des évaluations du personnel.	L'application de la partie b) de la recommandation a été reportée en 2020.	L'Office a établi une procédure de suivi périodique des augmentations de salaire à l'aide d'un lien manuel renvoyant à une offre formelle de possibilités d'amélioration, un outil destiné à gérer les résultats professionnels non satisfaisants. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
12	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 37	Le Comité recommande à l'UNRWA : a) d'améliorer ses procédures de vérification des droits à prestations calculés manuellement en attendant l'aménagement de l'interface entre le système	L'Office a présenté de nouvelles informations en vue du classement de la recommandation.	Les documents fournis montrent une amélioration dans le calcul manuel des prestations dues au personnel ; le Comité considère donc que la partie a) de la		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			informatique de traitement des congés et le progiciel REACH, de façon à réduire le risque d'erreur humaine ; b) de perfectionner le module de gestion du temps dans REACH en intégrant le système informatique autonome de traitement des congés pour faciliter les calculs afférents à la conversion en numéraire des congés non pris.		recommandation a été appliquée. En ce qui concerne la partie b), le système informatique autonome de gestion des congés n'a pas encore été intégré dans REACH. Le Comité considère donc que, dans l'ensemble, la recommandation est en cours d'application.				
13	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 42	Les bureaux de secteur de l'UNRWA ont accepté, comme le Comité le recommandait, de s'efforcer de respecter les délais de recrutement de manière à rendre service aux réfugiés efficacement et en temps utile.	Le Département des ressources humaines a pris des mesures pour éviter les retards de recrutement et a noté qu'un système d'alerte précoce devrait être mis en place.	Les données sur le recrutement fournies par l'Office montrent une amélioration dans les délais de recrutement en 2019. Les documents concernant les deux bureaux de secteur concernés font apparaître une diminution du pourcentage de cas de retard de recrutement et une diminution du nombre de jours de retard par rapport aux années précédentes. Compte tenu des mesures prises par l'Office, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
14	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 49	Le Comité recommande à l'UNRWA : a) de mettre à jour son organigramme et sa directive interne n° 3, de manière à y faire figurer les nouveaux départements et	Étant donné que la partie b) de la recommandation est considérée comme appliquée et compte tenu des derniers débats internes sur les changements prévus à	Compte tenu des débats internes sur les changements prévus à l'échelle de l'Office et des nouvelles priorités, il a été décidé que l'échéance pour l'application de la			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			divisions ; b) de faire connaître son effectif réel dans ses demandes et rapports au Siège de l'ONU concernant les avances imputées sur le budget ordinaire pour financer les postes de fonctionnaire recruté sur le plan international.	l'échelle de l'Office et des nouvelles priorités, il a été décidé que l'échéance pour l'application de la partie a) serait le 30 juin 2020 (troisième trimestre).	partie a) serait le 30 juin 2020. Par conséquent, le Comité considère toujours que la recommandation est en cours d'application.				
15	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 89	Le bureau de Jordanie de l'UNRWA est convenu, comme le Comité le recommandait : a) de travailler en coordination avec le siège pour élaborer des instructions permanentes détaillées, qui prévoient des contrôles de l'assistance pécuniaire d'urgence, de l'immatriculation à la distribution des espèces ; b) d'instituer des contrôles appropriés de la base de données d'immatriculation afin d'améliorer les vérifications internes durant l'immatriculation des réfugiés et la modification des dossiers des réfugiés déjà immatriculés ; c) d'effectuer des vérifications avant et après la distribution pour garantir que seuls les bénéficiaires admissibles de cette assistance la reçoivent ; d) de veiller à ce que tous les réfugiés non immatriculés	Le Comité a considéré que les parties b), c) et d) de la recommandation étaient classées. En ce qui concerne la partie a), l'Office a élaboré des instructions permanentes et les a présentées en mars 2020.	Au vu des informations fournies par l'Office concernant les parties a), b), c) et d) de la recommandation, le Comité estime que ces points sont classés. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
16	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 113	<p>qui n'ont pas de fichier enregistré dans le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés aient une attestation et soient immatriculés pour un contrôle efficace.</p> <p>Le bureau de Gaza de l'UNRWA est convenu, comme le recommandait le Comité : a) de faire en sorte que les plans annuels d'achat de médicaments et de fournitures médicales soient établis pour le début du mois de janvier et communiqués au Chef de la Division des achats et de la logistique le même mois pour être traités et approuvés conformément aux termes du manuel des achats ; b) de travailler en étroite collaboration avec le siège pour veiller au respect des délais prévus dans le plan annuel d'achat approuvé en établissant les demandes d'achats à temps pour que les bons de commande puissent être établis en temps voulu et pour éviter le risque de rupture de stock.</p>	<p>En 2019, l'UNRWA a mené à bien une nouvelle campagne d'appel d'offres visant à conclure des contrats à long terme pour la fourniture de médicaments. Les nouveaux contrats, assortis de dates de livraison précises, ont déjà été signés avec les fournisseurs.</p>	<p>L'Office a signé en 2019 des contrats à long terme avec des fournisseurs en vue d'éviter des retards dans la planification des achats de médicaments. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.</p>	X			
17	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 138	<p>L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire des démarches assidues auprès des garants des débiteurs défaillants pour</p>	<p>En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, le Bureau des affaires juridiques a intenté des actions en justice</p>	<p>Après son examen, le Comité a noté que l'Office avait établi des lettres de recouvrement ; toutefois, ces lettres n'ont pas encore été</p>		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			recouvrer les sommes dues depuis longtemps et de consulter le Bureau des affaires juridiques, notamment au sujet des actions qui pourraient être intentées à l'encontre des garants ; b) de procéder à des analyses d'admissibilité avant d'accorder des prêts et d'éviter d'en accorder à des clients dont les garants refusent de justifier de leurs revenus mensuels, afin de réduire les risques de recouvrabilité en cas de défaillance ; c) de modifier les directives de 2012 relatives au programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit de telle sorte que les pénalités de retard passent de 5 % à 2 %.	et a établi des lettres de recouvrement qui seront envoyées aux bénéficiaires et aux garants concernés. En ce qui concerne la partie b), l'Office procède actuellement à une analyse d'admissibilité conformément aux procédures établies et reçoit des garants qui ne travaillent pas pour lui mais pour des sociétés privées des justificatifs de leurs revenus annuels. Il demande donc que cette partie de la recommandation soit classée. En ce qui concerne la partie c), sachant que les directives prévoient des pénalités de retard pouvant aller jusqu'à 5 %, l'Office n'estime pas nécessaire de les modifier pour faire mention d'un pourcentage moins élevé (2 %) et demande que cette partie de la recommandation soit classée.	envoyées aux garants. En outre, le Comité n'a pas pu examiner l'analyse d'admissibilité à laquelle procède l'Office avant d'octroyer un prêt pour éviter de prêter à des clients dont les garants refusent de justifier leurs revenus mensuels en vue de réduire les risques de recouvrabilité en cas de défaillance. En dernier lieu, le Comité n'a pas pu établir sur quels critères ou sur quelle méthode se fonde l'Office pour décider d'appliquer des pénalités de 2 % ou de 5 %. Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.				
18	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 142	Le bureau du Liban a accepté, comme le Comité le recommandait, de veiller à ce que la configuration dans le système d'information de gestion des prêts de tous les rapports importants mentionnés dans le contrat permette une meilleure	Selon l'Office, le bureau du Liban s'emploie à donner suite à la recommandation, qui devait être appliquée au quatrième trimestre de 2019. L'Office entend communiquer des informations à ce sujet dès	Le Comité ne dispose d'aucune nouvelle information. Il considère donc que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
19	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 148	<p>gestion du portefeuille de prêts relevant du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit.</p> <p>Le Comité recommande que le bureau de Jordanie :</p> <p>a) rédige des plans de travail relatifs aux projets en amont de l'exécution des projets ;</p> <p>b) élabore et mette en œuvre un plan en vue de créer un bureau de projet doté d'effectifs suffisants ;</p> <p>c) veille à ce que des rapports sur l'état d'avancement de tous les projets soient établis à intervalles réguliers aux fins du suivi de l'évolution des projets et de la transparence à l'égard des ressources utilisées.</p>	<p>que les contrats auront été signés.</p> <p>Des documents ont été soumis pour vérification. En ce qui concerne les parties a) et c) de la recommandation, l'Office considère qu'elles ont été appliquées au bureau de Jordanie ; toutefois, le Comité peut vérifier et décider de les classer ou non.</p>	<p>Le Comité a demandé des informations sur les projets de construction dont le financement relève de la responsabilité du Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et du Département des relations extérieures et de la communication. Après avoir examiné les informations communiquées par le bureau de Jordanie, le Comité estime que les parties a) et c) ont été appliquées.</p> <p>En ce qui concerne la partie b), l'Office a expliqué qu'il ne serait pas possible de mettre en place un bureau de gestion des projets stratégiques en raison du manque de ressources. Le Comité considère donc que cette partie est devenue caduque.</p> <p>Les points essentiels de la recommandation ayant été appliqués, le Comité considère que, dans l'ensemble, la recommandation a été appliquée.</p>	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
20	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 152	L'UNRWA a accepté, comme le Comité le lui recommandait, de rendre le Comité d'examen des projets opérationnel et de veiller à ce qu'il s'acquitte de ses responsabilités comme il se doit.	L'Office a fourni des copies des procès-verbaux des trois réunions trimestrielles tenues en 2019 par le Comité d'examen des projets pour montrer que celui-ci était bien en activité.	En 2019, l'Office a fourni des informations montrant que le Comité d'examen des projets était opérationnel. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
21	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 159	Le Comité recommande que l'UNRWA : a) définisse un délai moyen pour ce qui est de la délivrance de l'acte de classement par le Département des relations extérieures et de la communication après l'achèvement des activités du projet et fixe un calendrier pour la clôture administrative et la clôture des comptes du projet dans le système afin que les parties prenantes concernées puissent rendre des comptes ; b) assure de près le suivi des soldes non affectés lorsqu'il est nécessaire de se concerter avec les donateurs au sujet de la réaffectation, du remboursement ou du transfert des fonds à un autre numéro de code pour pouvoir classer les projets ; c) procède à la fermeture dans le système de tous les projets qui ont été classés dans l'interface de suivi par le Département des relations extérieures et de la	En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, l'Office a communiqué en 2019 un tableau indiquant le délai moyen de clôture des projets, par année, de 2012 à 2019. Les autres données ventilées concernaient : a) le nombre moyen de jours entre la date du décaissement final et l'émission d'une note de clôture (colonne A) ; b) le nombre moyen de jours entre l'émission d'une note de clôture et la clôture de la subvention dans le système (colonne B). La somme de ces moyennes dans la colonne C correspond au nombre moyen de jours entre le décaissement final et la clôture de la subvention dans le système. Le tableau prend seulement en compte les subventions pour lesquelles une note de clôture a été émise et exclut celles transférées du système REACH pour lesquelles une	Le Comité a examiné les informations fournies par l'Office et considère que la partie a) de la recommandation a été appliquée. En ce qui concerne les parties b) et c), un échantillon de correspondance et une évaluation ont été fournies concernant le suivi étroit et la clôture des projets. Ces parties sont donc considérées comme appliquées. Par ailleurs, la partie d) est devenue caduque. Le Comité considère donc que, dans l'ensemble, la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			communication ; d) renforce la structure de répartition des tâches en vue d'allouer les soldes des projets en attente, l'objectif étant d'éviter le risque que les contributions soient remboursées aux donateurs.	<p>note de clôture n'a pas besoin d'être établie.</p> <p>Les données montrent une amélioration constante d'une année à l'autre depuis 2017 pour ce qui est du délai moyen de clôture des subventions dans le système. Des améliorations ont également été constatées entre 2012 et 2016, mais une régression a été observée en 2017, la mise en service du système REACH en 2015 ayant accumulé les retards en 2017.</p> <p>Compte tenu des améliorations signalées, avec des données à l'appui, dans la clôture des subventions, l'Office demande au Comité de classer cette partie de la recommandation.</p> <p>En ce qui concerne la partie b), l'Office présente également le tableau susmentionné comme preuve qu'un suivi étroit entre le Département des relations extérieures et de la communication et les donateurs permet d'améliorer la clôture des subventions et demande que cette partie de la recommandation soit classée. Un échantillon de la correspondance entre le</p>					

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				<p>Département et les donateurs a également été fourni.</p> <p>Les soldes non alloués sont contrôlés lors des réunions trimestrielles du Comité d'évaluation des projets.</p> <p>En ce qui concerne la partie c), l'interface de suivi répertorie non pas les projets qui sont clôturés dans le système mais les projets qui ont été achevés et n'ont pas encore été clôturés dans le système. Ces subventions (catégorie 4c) portent à tort la mention « classé » dans l'interface de suivi, mention qui doit être corrigée pour se lire « achevé ».</p> <p>En ce qui concerne la partie d), le renforcement de la structure de répartition des tâches visant à allouer les soldes des projets ne réduirait pas le risque que les fonds soient remboursés aux donateurs. Ce risque est géré grâce à une surveillance étroite exercée par les responsables de projet, le Département des relations extérieures et de la communication, le Département de la gestion financière et le Département de la planification. En ce qui concerne les soldes des projets en attente, la</p>					

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				procédure en vigueur prescrit de consulter les donateurs et d'obtenir leur approbation pour la réaffectation des fonds restants à d'autres tâches prévues. Aucun solde de projet en attente ne peut être affecté à d'autres tâches prévues sans l'approbation du donateur.					
22	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 160	Le Comité recommande à l'UNRWA d'améliorer la communication entre le Département des relations extérieures et de la communication, le Département de la gestion financière et le Département de la planification afin de faciliter le suivi de l'exécution des projets et de garantir que les documents financiers et autres rapports soient établis en temps voulu, de manière à accélérer le classement des projets.	La réponse fournie ci-dessus au sujet des parties a) et b) de la recommandation figurant au paragraphe 159 du chapitre II du document A/73/5/Add.4 est également donnée comme preuve de la communication étroite en le Département des relations extérieures et de la communication, le Département de la gestion financière et le Département de la planification, qui a permis d'accélérer le classement des projets.	Le Comité a examiné les informations communiquées par l'Office et a demandé un échantillon des échanges entre les trois départements, qui lui a été fourni par la suite. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
23	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 21	Le Comité recommande à l'UNRWA d'ajuster les comptes de caisse dans les meilleurs délais et de vérifier qu'ils concordent avec les soldes de trésorerie physiques afin que les soldes figurant dans les états financiers soient exacts.	L'Office a fourni des pièces justificatives concernant les comptabilisations en pertes, comme il avait été demandé.	Le Comité a examiné les pièces fournies pour justifier la comptabilisation en pertes des montants en question, qui a été vérifiée dans le système REACH et a été dûment autorisée. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
24	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 29	Le Comité recommande que le Département de la gestion financière du bureau de Cisjordanie de l'UNRWA s'emploie à garantir la bonne comptabilisation des opérations concernant les produits de la cantine et améliore la communication avec le Département de l'éducation pour tenir compte de toutes les informations figurant dans ses documents comptables.	Le programme d'éducation de Cisjordanie a présenté en temps utile au Département de la gestion financière le rapport financier consolidé de 2019 sur les cantines scolaires, en nouveaux shekels et en dinars jordaniens, les pièces justificatives de tous les responsables de l'éducation dans la zone et les relevés bancaires de toutes les écoles en Cisjordanie, pour que les informations soient constatées et enregistrées dans le système REACH, le cas échéant. Cette procédure est au stade final, l'échéance ayant été fixée à fin 2019.	Le Comité a relevé des différences entre les écritures et l'état des produits des cantines en ce qui concerne des montants libellés en nouveaux shekels. Il considère donc que la recommandation est en cours d'application. Le Bureau de Cisjordanie a indiqué que ces différences seront enregistrées quand les services reprendront leur travail.		X		
25	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 37	Le Comité recommande à l'UNRWA de prendre des mesures pour assurer l'exactitude des quantités enregistrées pour chaque article de l'inventaire dans le progiciel REACH, ce qui lui permettrait de gérer l'inventaire physique de manière appropriée et de communiquer des informations exactes en toute intégrité.	Après de longs échanges sur la question, l'UNRWA estime qu'il a donné au Comité des explications sur le problème. Il est disposé à en discuter plus avant, si nécessaire. Il demande que la recommandation soit classée.	Bien que l'organisation ait donné des instructions pour que les dons de livres enregistrés en tant que dons en nature soient contrôlés, il a été constaté qu'en 2019, un nouveau don de livres a été enregistré comme un seul article (un livre). Or cet article valait plus de 650 730,20 dinars jordaniens, ce qui montre que les instructions susmentionnées n'ont pas été suivies.		X		

					<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Rapport</i>	<i>Recommandation du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Réponse de l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recommen- dation en cours d'application</i>	<i>Recommen- dation non appliquée</i>	<i>Recommen- dation devenue caduque</i>
				Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.				
26	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 38	Le Comité recommande que l'entité vérifie à nouveau les articles entrés sous le code d'identification matériel 55101509.0001 et apporte les rectifications voulues.	Après de longs échanges sur la question, l'UNRWA estime qu'il a donné au Comité des explications sur le problème. Il est disposé à en discuter plus avant, si nécessaire. Il demande que la recommandation soit classée.	Compte tenu des pièces justificatives fournies par l'Office, des informations retirées du système REACH et de la position de l'Office sur cette question, le Comité considère que la recommandation est devenue caduque.			X
27	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 52	Le Comité recommande à l'UNRWA de mettre en place un mécanisme de contrôle des présences objectif, précis, fiable et cohérent, qui tienne compte des horaires d'entrée et de sortie tels que définis par la directive pertinente à l'intention du personnel, afin de garantir le bon enregistrement et le respect des horaires de travail prévus à l'article 101.1 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional.	L'Office n'est pas d'accord avec la recommandation et estime qu'il est impossible de l'appliquer. Il signale qu'il a diffusé des instructions permanentes sur le principe « pas de travail, pas de rémunération » lors des grèves à Gaza afin de recouvrer les sommes versées aux personnes qui ne sont pas venues travailler à cause d'une grève, mais qu'il n'a pas pu recouvrer l'intégralité du montant versé pour des heures non travaillées. Par ailleurs, l'Office a publié l'amendement 5 de la directive à l'intention du personnel n° A/1/PartI/Rev.1 concernant la tenue d'états de présence exacts, qui stipule que les absences et les présences doivent être enregistrées en temps et en	Le Comité prend note avec satisfaction de l'amendement de la directive et de l'installation des systèmes électroniques aux portes d'entrée. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.	X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				<p>heure dans les systèmes électroniques applicables. Ceux-ci s'entendent des dispositifs ou appareils de gestion automatisée des présences qui ont été installés aux entrées du siège d'Amman en décembre 2019.</p> <p>Les présences sont contrôlées depuis lors ; si une personne oublie de signer le registre de sortie, il lui est rappelé le lendemain qu'elle doit se conformer aux instructions et utiliser sa carte électronique pour entrer et sortir.</p>					
28	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 53	Le Comité recommande que le siège de l'UNRWA et les bureaux de secteur publient des circulaires précisant leurs horaires de travail respectifs, conformément à la directive n° A/1/Rev.1/Amend.1 à l'intention du personnel.	<p>Le 17 octobre, l'Office a envoyé une circulaire par courrier électronique pour rappeler au personnel les horaires de travail.</p> <p>Les horaires de travail sont également indiqués dans l'annexe A de la directive à l'intention du personnel n° A/1/PartII/Rev.1/Amend.5.</p>	Après avoir examiné les informations fournies, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X			
29	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 63	Si l'UNRWA publie de nouvelles instructions sur les mesures d'austérité, notamment en ce qui concerne les heures supplémentaires, le Comité recommande que les types d'heures supplémentaires qui devront être réduites soient	L'Office estime que la recommandation devrait être classée, étant donné que les mesures d'austérité ne sont plus applicables pour l'année considérée.	Étant donné que les mesures d'austérité ne sont plus applicables pour la période considérée et que les circonstances qui ont donné lieu à la recommandation n'existent plus, le Comité considère que la			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			clairement définis, car cela permettrait d'évaluer et de quantifier les économies nettes réalisées grâce aux mesures d'austérité à tous les niveaux des opérations et d'évaluer leur efficacité.		recommandation est devenue caduque.				
30	2018	A/74/S/Add.4 , chap. II, par. 74	Le Comité recommande à l'UNRWA d'appliquer des critères unifiés en ce qui concerne les délais de présentation des demandes d'indemnisation en cas de préjudice corporel, en harmonisant la règle correspondante du règlement du personnel recruté sur le plan régional avec la directive à l'intention du personnel et de maintenir une distinction appropriée entre le délai plus court nécessaire pour la notification initiale et celui plus long requis pour la présentation des demandes d'indemnisation.	L'Office a signalé que, compte tenu de ses priorités, l'application de cette recommandation a été reportée au troisième trimestre de 2020.	En tenant compte de la déclaration de l'Office et de l'absence d'informations à examiner, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.			X	
31	2018	A/74/S/Add.4 , chap. II, par. 84	Le Comité recommande à l'UNRWA de prendre des mesures pour diminuer la proportion de congés annuels ou d'avances de congés annuels commençant avant qu'ils ne soient approuvés et de ne réserver cette possibilité qu'à des cas particuliers, afin de satisfaire aux dispositions de la	L'Office n'est pas d'accord avec la recommandation et estime qu'il est impossible de l'appliquer. Malgré son désaccord, l'Office a publié l'amendement 5 de la directive à l'intention du personnel n° A/1/PartI/Rev.1	Le Comité a examiné le traitement des congés annuels et des avances de congés pour 2019 et a constaté que la situation est demeurée inchangée : 61 % des demandes ont été présentées après que les congés annuels ont été pris. L'UNRWA n'est pas d'accord avec la			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			partie I de l'article 1.1 de la directive n° 5/Rev. 7 applicable au personnel recruté sur le plan régional, et de publier des circulaires ou des notes en conséquence.	concernant la tenue d'états de présence exacts.	recommandation, bien que la procédure soit régie par la directive à l'intention du personnel. Le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.				
32	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 92	Le Comité recommande à l'UNRWA d'appuyer ses engagements en fournissant les documents d'engagement requis de manière à se conformer à la règle 105.9 du Règlement financier et règles de gestion financière de l'Organisation des Nations Unies.	L'UNRWA a indiqué qu'il réexaminera la directive relative au personnel complémentaire n° CPD/1 (2017) concernant le recrutement de prestataires de services en vue de renforcer la gestion des contrats, le respect des directives, le suivi et la communication de l'information pour ce qui est des prestataires de services.	Le Comité a demandé des informations attestant que la directive relative au personnel complémentaire n° CPD/1 (2017) concernant le recrutement de prestataires de services avait été revue et a reçu des extraits du texte révisé. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
33	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 97	Le Comité recommande que l'UNRWA publie une mise à jour officielle de la troisième version de son manuel des achats afin de prendre en compte les changements apportés en ce qui concerne les niveaux de délégation de pouvoirs, de revoir les critères, l'attribution de pouvoirs et la sous-délégation de pouvoirs.	La révision du manuel a été retardée faute de ressources. Elle fait à présent partie des initiatives de gestion de l'Office pour lesquelles des ressources sont sollicitées. L'échéance a été fixée au quatrième trimestre de 2021.	Le Comité a pris en considération les réponses de l'Office et, compte tenu du fait que l'échéance fixée pour cette tâche a été reportée au quatrième trimestre de 2021, il considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
34	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 104	Le Comité recommande que l'UNRWA examine toutes les instructions administratives et fasse en sorte qu'elles soient actualisées et	La révision du manuel a été retardée faute de ressources. Elle fait à présent partie des initiatives de gestion de l'Office pour lesquelles des	Le Comité a pris en considération les réponses de l'Office et, compte tenu du fait que l'échéance fixée pour cette tâche a été		X		

					<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>			
<i>Année sur laquelle porte le rapport d'audit</i>	<i>Rapport</i>	<i>Recommandation du Comité des commissaires aux comptes</i>	<i>Réponse de l'UNRWA</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommen- dation appliquée</i>	<i>Recomman- dation en cours d'application</i>	<i>Recomman- dation non appliquée</i>	<i>Recomman- dation devenue caduque</i>
		harmonisées avec le manuel des achats.	ressources sont sollicitées. L'échéance a été fixée au quatrième trimestre de 2021.	reportée au quatrième trimestre de 2021, il considère que la recommandation est en cours d'application.				
35	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 118	Le Comité recommande à l'UNRWA de renforcer ses mesures de contrôle interne au cours de la phase initiale de la procédure de passation des marchés afin d'éviter le recours à des prestataires et fournisseurs qui ont été sanctionnés ou identifiés comme ne remplissant pas les conditions requises, de manière interne ou externe par des organismes des Nations Unies.	Après de longs échanges sur la question, l'UNRWA estime qu'il a donné au Comité des explications sur le problème. Il est disposé à en discuter plus avant, si nécessaire. Il demande que la recommandation soit classée.	Compte tenu des informations fournies par l'Office et de l'examen effectué par le Comité, qui n'a relevé aucun problème similaire en 2019, le Comité considère que la recommandation a été appliquée.	X		
36	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 129	Le Comité recommande à l'UNRWA de définir, dans un manuel ou dans des instructions, les conditions, restrictions et critères qui régissent le blocage et le déblocage d'un fournisseur.	Une consigne générale a été rédigée avec quelque retard en raison de la COVID-19 et des ressources limitées. L'échéance a été fixée au deuxième trimestre de 2020.	Le Comité a pris en considération les réponses de l'Office et, compte tenu du fait que l'échéance fixée pour cette tâche a été reportée au deuxième trimestre de 2020, il considère que la recommandation est en cours d'application.		X	
37	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 138	Le Comité recommande à l'UNRWA de se conformer aux règles dans le cadre de l'exécution du budget et de préparer des examens exhaustifs et spécifiques des charges trimestrielles en temps voulu.	L'UNRWA a communiqué, par la lettre d'envoi n° 7/01, l'instruction technique relative au budget n° 7 concernant les examens des dépenses trimestrielles.	Le Comité a demandé des pièces justificatives concernant la révision des directives relatives aux examens des dépenses trimestrielles et les données établies en 2019 sur les dépenses des premier, deuxième et troisième	X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
38	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 145	Le Comité recommande que le Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications de l'UNRWA tienne des réunions trimestrielles conformément à ses statuts, qui ont été adoptés par l'Office le 1 ^{er} décembre 2015, compte tenu de l'importance qu'il y a à superviser la stratégie globale de gestion de l'information de l'Office.	Le Département de la gestion de l'information indique que les réunions du Conseil de gouvernance pour l'informatique et les communications ont repris en 2019. Deux réunions ont été tenues, le 18 février et le 28 mai 2019. Des réunions trimestrielles doivent être programmées en temps utile. Les procès-verbaux des réunions seront communiqués au Comité. Par conséquent, cette recommandation devrait être classée.	trimestres. Après avoir examiné l'instruction technique relative au budget n° 7 et les pièces justificatives, le Comité considère que la recommandation a été appliquée. Le Comité a reçu les procès-verbaux des réunions et les autres documents demandés et les a examinés. Il considère que la recommandation a été appliquée.				X
39	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 153	Le Comité recommande que l'UNRWA renforce le contrôle des accès aux salles des commutateurs et à l'antenne parabolique du réseau étendu afin de se conformer à ses principes en matière de sécurité de l'information et à l'instruction technique n° 8 (2017) du Département de la gestion de l'information.	Bien que l'Office estime que la recommandation est inapplicable, le Département de la gestion de l'information est en train d'installer une clôture pour protéger davantage l'antenne parabolique du réseau étendu.	Le Comité a effectué la vérification physique de l'application de tous les points indiqués dans la recommandation, à savoir l'antenne parabolique du réseau étendu, les salles des serveurs et les salles des commutateurs. Il a pu s'assurer de l'achèvement des travaux et des améliorations apportées par l'Office. Il considère donc				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
40	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 160	Le Comité recommande que les bureaux de Jordanie, de Cisjordanie et du Liban de l'UNRWA procèdent au moins une fois par an à un exercice de reprise après sinistre pour se conformer aux dispositions des principes de l'Office régissant la sécurité de l'information et à l'instruction technique n° 7 (2012) de la Division des systèmes informatiques.	L'Office a communiqué des informations provenant du bureau de Jordanie, qui confirment qu'un exercice de reprise après sinistre a été mené à bonne fin le 20 mars 2019. La recommandation a donc été appliquée en ce qui concerne le bureau de Jordanie.	Le Comité a examiné toutes les informations communiquées par l'Office et a constaté que les dernières informations concernant le bureau de Cisjordanie avaient trait à un plan de reprise après sinistre mais non à des exercices en tant que tels. Il considère donc que, dans l'ensemble, la recommandation est en cours d'application.				X
41	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 170	Le Comité recommande que le bureau du Liban comptabilise les intérêts et les pénalités de retard à recevoir selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément à la norme IPSAS 1, sachant que les prêts sont assortis de dates d'échéance et de conditions déterminées par l'UNRWA et préalablement connues de lui.	L'Office a fourni en 2019 une nouvelle analyse où sont indiqués les intérêts courus sur prêts du bureau du Liban.	Le Comité a examiné en détail les prêts accordés au titre du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit au bureau du Liban et, contrairement à la période précédente, il a constaté que les intérêts débiteurs et les intérêts courus sur ces prêts avaient été comptabilisés et ne présentaient pas de différences significatives avec la balance. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.				X
42	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 178	Le Comité recommande que la direction du Département du microfinancement de l'UNRWA établisse des procédures et des politiques officielles écrites, qui	L'Office a communiqué la version définitive dûment signée du cadre de gestion des risques établi par la	Le Comité a examiné le cadre de gestion des risques communiqué par l'Office et considère que la				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			devront être appliquées de façon cohérente dans l'ensemble du Département et faire l'objet d'une formation à l'intention du personnel actuellement chargé de la gestion des risques.	direction du Département du microfinancement.	recommandation a été appliquée.				
43	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 182	Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'UNRWA mette en place un système indépendant permettant de confirmer directement aux emprunteurs les versements effectués et les montants restant dus. Ce système pourrait être automatisé pour que les emprunteurs reçoivent régulièrement des messages leur confirmant les versements reçus et le solde du prêt.	La recommandation a été appliquée en Cisjordanie et à Gaza et elle est en cours d'application en Jordanie et en République arabe syrienne. L'échéance a été fixée au quatrième trimestre de 2020 pour la Jordanie ; aucune échéance n'a été fixée en ce qui concerne la République arabe syrienne.	Le Comité a examiné les informations disponibles et les déclarations de l'Office. Il considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
44	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 187	Le Comité recommande que le Département du microfinancement obtienne de la direction l'autorisation d'utiliser la grille d'attribution des droits d'accès dans l'application Omni, compte tenu des conflits d'intérêt potentiels liés à l'absence de séparation des fonctions.	La direction du Département du microfinancement a approuvé la grille d'attribution des droits d'accès à l'application Omni.	L'Office a établi une grille d'attribution des droits d'accès pour l'application Omni. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
45	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 188	Le Comité recommande que l'UNRWA améliore la manière dont les comptes	La direction du Département du microfinancement a approuvé une directive sur	Le Comité a examiné les informations disponibles et les déclarations de l'Office.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			génériques sont assignés afin d'éviter les risques connexes, en tenant compte des considérations suivantes : un formulaire officiel de demande de droits utilisateurs accompagné des autorisations accordées par la direction doit être utilisé pour octroyer ou révoquer les droits d'accès à un compte générique afin d'assurer le respect du principe de responsabilité ; le compte actif de l'utilisateur doit être désactivé avant qu'un nouveau compte ne lui soit assigné afin d'éviter tout problème lié à la séparation des fonctions ; les opérations effectuées dans l'application Omni doivent être enregistrées et examinées périodiquement par des responsables indépendants afin de repérer toute violation et toute mesure alarmante ou excessive prise pendant la période. Cet examen doit être officiellement consigné pour référence.	les comptes génériques et l'a diffusée auprès du personnel pour qu'elle soit appliquée à partir du 1 ^{er} novembre 2019.	Il considère que la recommandation a été appliquée.				

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité des commissaires aux comptes	Réponse de l'UNRWA	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	
46	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 191	Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'UNRWA procède immédiatement à l'examen de la liste des utilisateurs de l'application Omni ayant accès aux écrans des paramètres généraux de constitution de provisions, limite cet accès aux utilisateurs présentant la définition d'emploi et le niveau hiérarchique appropriés et révoque tout accès inutile ou injustifié.	L'Office a établi une grille d'attribution des droits d'accès pour l'application Omni. Il considère que la recommandation a été appliquée.	L'Office a communiqué les paramètres actuels des droits d'accès à l'application Omni : seul le mode navigation est disponible. Le Comité considère donc que la recommandation a été appliquée.	X				
Total						46	27	17	0	2
Pourcentage						100	59	37	–	4

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>	<i>Augmentation/(diminution)</i>
Trésorerie	3 906	–	3 906
Stocks	1 362 728	745 487	617 241
Biens	917 030	713 916	203 114
Contributions non acquittées	175 761	–	175 761
Créances non acquittées	210 409	451 526	(241 117)
Encours des prêts	1 286 675	1 244 163	42 512
Total	3 956 509	3 155 092	801 417

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

Annexe III

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2019

<i>Année/numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
17/01	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Plusieurs allégations ont été portées dans une plainte anonyme, dont le vol de carburant par des membre du personnel.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
17/02	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Une personne a présenté un faux certificat pour obtenir un emploi à l'Office.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
17/03	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Des objets provenant d'un abri étaient stockés dans la maison du frère d'un membre du personnel.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
18/04	Bureau de secteur	Fraude générale	0	Un fonctionnaire d'administration a présenté un faux certificat pour obtenir un emploi à l'Office.	Les allégations ont été corroborées.
18/05	Bureau de secteur	Fraude générale	0	Un membre du personnel a fait une fausse déclaration prétendant être titulaire d'une maîtrise.	Les allégations ont été corroborées.
18/06	Bureau de secteur	Fraude générale	200,00	Un agent chargé des activités de sensibilisation a tenté de frauder l'Office en prétendant avoir mené des activités de sensibilisation et avoir effectué des visites pour lesquelles il a demandé le remboursement de frais de taxi (voir également dossier n° 17-0127).	Les allégations ont été corroborées.
18/07	Bureau de secteur	Fraude générale	50,00	Un ancien agent des services de camp a rendu l'ordinateur portable de l'UNRWA équipé d'un nouveau disque dur et a gardé le disque dur original.	Les allégations ont été corroborées.
18/08	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Un infirmier a déclaré que tous les appels étaient officiels bien que certains semblent être des appels privés.	La direction est intervenue.
18/09	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Un ordinateur portable et un dispositif d'affichage à cristaux liquides ont été volés au centre de santé bien que toutes les serrures aient été changées récemment et qu'aucune fenêtre et aucune porte n'aient été cassées.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
18/10	Bureau de secteur	Vol	4 000,00	Un garde a volé une voiture et un cheval qui n'appartenaient pas à l'UNRWA.	Les allégations n'ont pas été corroborées.

<i>Année/numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
18/11	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Une demande frauduleuse de remboursement a été présentée pour des médicaments prescrits à des bénéficiaires.	Les allégations ont été corroborées.
18/12	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Un véhicule de l'Office a été utilisé de manière abusive.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
18/13	Bureau de secteur	Fraude générale	15 000,00	Un membre du personnel de l'UNRWA a utilisé la signature d'un autre membre du personnel pour recevoir un prêt de microfinance.	Les allégations ont été corroborées.
18/14	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Des articles de papeterie auraient été volés dans une école de l'UNRWA.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
18/15	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Un groupe électrogène et deux climatiseurs, du matériel de nettoyage et des médicaments ont été volés dans un dispensaire, dont les portes ont été endommagées.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
18/16	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Un tournevis électrique et une machine de montage ont été volés.	Les allégations ont été corroborées et la police a arrêté le voleur qui ne travaillait pas pour l'UNRWA.
19/17	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Certaines composantes de certains équipements informatiques du laboratoire informatique de l'école primaire pour garçons de Khan Younès ont été remplacées par des pièces bon marché.	Les allégations sont indiquées à titre d'information car l'auteur des faits est inconnu.
19/18	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Un véhicule de l'Office a été utilisé de manière abusive.	La direction est intervenue.
19/19	Siège	Fraude	2 435,42	Des familles ont été ajoutées dans le système d'immatriculation des réfugiés alors qu'elles n'étaient pas des réfugiés de Palestine.	Les allégations ont été corroborées.
19/20	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Fausse déclaration de titre universitaire.	Les allégations ont été corroborées.
19/21	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Plusieurs cas de vol et d'utilisation abusive de matériel et de films de radiographie se sont produits dans le service de radiographie d'un hôpital de l'Office.	La direction est intervenue.
19/22	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Une personne a volé le disque dur d'un ordinateur portable de l'UNRWA.	Les allégations sont indiquées à titre d'information, le contrat de durée limitée de l'intéressé étant terminé.

<i>Année/numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
19/23	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Une des factures concernant un accident du travail aurait été falsifiée.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/24	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Une personne a volé du matériel (un placard d'école, une étagère, un tableau blanc, une languette en acier de 2,5 pouces, quatre feuilles de bois, cinq feuilles de bois (4,5 m), du papier toilette, neuf chaises en plastique et une clef à tuyau) dans la réserve d'une école de l'UNRWA.	Les allégations ont été corroborées.
19/25	Bureau de secteur	Fraude	85,00	Un membre du personnel a approuvé la vente de sciure de bois sans avoir obtenu l'autorisation et n'a pas enregistré le paiement reçu dans les recettes.	Les allégations ont été corroborées.
19/26	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Un membre du personnel a volé un système de climatisation et 10 ordinateurs portables.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/27	Bureau de secteur	Fraude	La fraude présumée était externe.	Des membres du personnel ont volé des objets reçus en don (bicyclette, vêtements, ordinateur et table d'ordinateur et bureau).	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/28	Bureau de secteur	Vol	28,00	Un membre du personnel a été surpris en train de voler des objets à son poste de travail.	Les allégations ont été corroborées.
19/29	Bureau de secteur	Corruption	Non déterminé	Un membre du personnel aurait reçu un pot-de-vin pour ouvrir les enveloppes d'offres d'une entreprise.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/30	Bureau de secteur	Fraude générale	0	Des coupons alimentaires ont été émis pour des bénéficiaires décédés ou en voyage.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/31	Bureau de secteur	Vol	0	Un agent du programme de création d'emplois aurait volé de l'argent à un membre du personnel de l'UNRWA.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/32	Bureau de secteur	Fraude générale	0	Un membre du personnel a présenté des certificats médicaux fabriqués dans le but d'obtenir des services de gestion des ressources humaines qu'ils convoquent un conseil médical pour évaluer son aptitude médicale.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/33	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Des agents chargés de la distribution de nourriture ont pris des rations alimentaires pour leur propre usage.	La direction est intervenue.

<i>Année/numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
19/34	Bureau de secteur	Fraude aux prestations	0	Un médecin de l'UNRWA a travaillé dans sa clinique privée pendant son congé de maladie.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
19/35	Bureau de secteur	Fraude générale	Non déterminé	Des lubrifiants pour véhicules de l'UNRWA auraient été vendus sur un marché local.	Les allégations n'ont pas été corroborées.
Total			21 798,42		

Source : Département des services de contrôle interne.

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2020, adressée au Président du Comité des commissaires aux comptes par le Directeur du Département de la gestion financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.4 et 12.2 du Règlement financier, de vous transmettre ci-joint les états financiers de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pour l'année terminée le 31 décembre 2019.

Je certifie que toutes les opérations ont été dûment comptabilisées, que les états financiers ci-joints en rendent bien compte, que ceux-ci sont corrects et qu'ils donnent une image fidèle des activités et de la situation financières de l'Office au 31 décembre 2019.

Le Directeur du Département de la gestion financière
(*Signé*) Shadi **El-Abed**

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2019

A. Introduction

Déclaration du Commissaire général

1. J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), de présenter les états financiers de l'Office pour l'année terminée le 31 décembre 2019, que j'approuve par la présente. Les états financiers ont été établis et certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

B. Analyse de la situation financière et du budget

Résumé

2. L'année 2019, comme les années précédentes, a été difficile pour l'Office, ses donateurs et ses bénéficiaires. L'Office continue de jouer un rôle déterminant en fournissant à plus de 5,6 millions de réfugiés de Palestine des services vitaux destinés à assurer leur bien-être, leur développement humain et leur protection et à améliorer leur situation éprouvante, en attendant le règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine.

3. Tout au long de l'année 2019, l'Office a continué de s'efforcer de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine dans ses cinq secteurs d'activité, et ce, malgré les difficultés internes et celles qui sont liées à la situation politique et aux conditions de sécurité, en particulier les obstacles entravant l'accès à la Cisjordanie, le blocus prolongé de la bande de Gaza, le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne, l'instabilité politique et sociale au Liban et le climat d'insécurité permanent.

4. Les donateurs ont continué d'appuyer les activités de l'Office en lui versant des contributions d'un montant de 968,7 millions de dollars, ce qui lui a permis de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires et de faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne. À la suite de la perte de l'un des principaux donateurs, annoncée en 2018, le Commissaire général a mobilisé les donateurs habituels et de nouveaux donateurs afin de combler le déficit de financement, mais ces initiatives n'ont pas permis de recueillir des contributions suffisantes pour y parvenir.

5. Les états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Lorsque ces dernières ne couvrent pas une question particulière, ce sont les dispositions pertinentes des Normes internationales d'information financière (IFRS) ou des Normes comptables internationales (IAS) pertinentes qui ont été appliquées.

6. Le budget biennal pour 2018-2019 a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée. Cette méthode étant différente de celle appliquée pour établir les états financiers, une comparaison du budget et de l'état des flux de trésorerie a été effectuée, comme le prévoit la norme IPSAS 24 (Présentation de l'information budgétaire dans les états financiers).

Résultats financiers pour 2019

7. En 2019, le total des produits de l'Office s'est établi à 1 000,8 millions de dollars et celui des charges, à 1 173,1 millions de dollars, ce qui fait apparaître un déficit net de 172,4 millions de dollars pour l'année.

8. Les résultats financiers des différents fonds sont présentés de façon détaillée dans la note 33 relative aux états financiers et de manière synthétique dans le tableau IV.1.

Tableau IV.1

Récapitulatif des résultats financiers par fonds pour la période terminée le 31 décembre 2019

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	
Total des produits	621,0	23,6	12,9	213,9	162,4	(33,0)	1 000,8
Total des charges	765,0	22,3	10,4	264,7	144,1	(33,3)	1 173,1
Excédent/(déficit) pour l'année	(144,0)	1,4	2,5	(50,8)	18,3	0,3	(172,4)

9. Le budget-programme et les contributions aux appels d'urgence se sont soldés par des déficits de 144,0 millions de dollars et 50,8 millions de dollars, respectivement. Le solde déficitaire du budget-programme tient à la perte de l'un des principaux donateurs et à la part non financée des prestations dues à la cessation de service, qui s'est établie à 843,6 millions de dollars après comptabilisation (coût financier : 28,1 millions de dollars ; coût des services rendus : 43,4 millions ; coût des services passés : 15,4 millions). En ce qui concerne les appels d'urgence, les contributions ont été moins élevées en 2019. Le déficit a toutefois été maîtrisé par le report des soldes de l'année précédente et par le report de dettes qui auraient dû être réglées à la fin de l'année.

10. Des excédents de 1,4 million de dollars et de 2,5 millions de dollars ont été enregistrés au titre des fonds réservés à des fins particulières et des fonds du Département du microfinancement, respectivement. Les fonds destinés aux projets se sont soldés par un excédent de 18,3 millions de dollars, ce qui s'explique principalement par le fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront engagées au cours d'une période ultérieure.

Analyse des produits

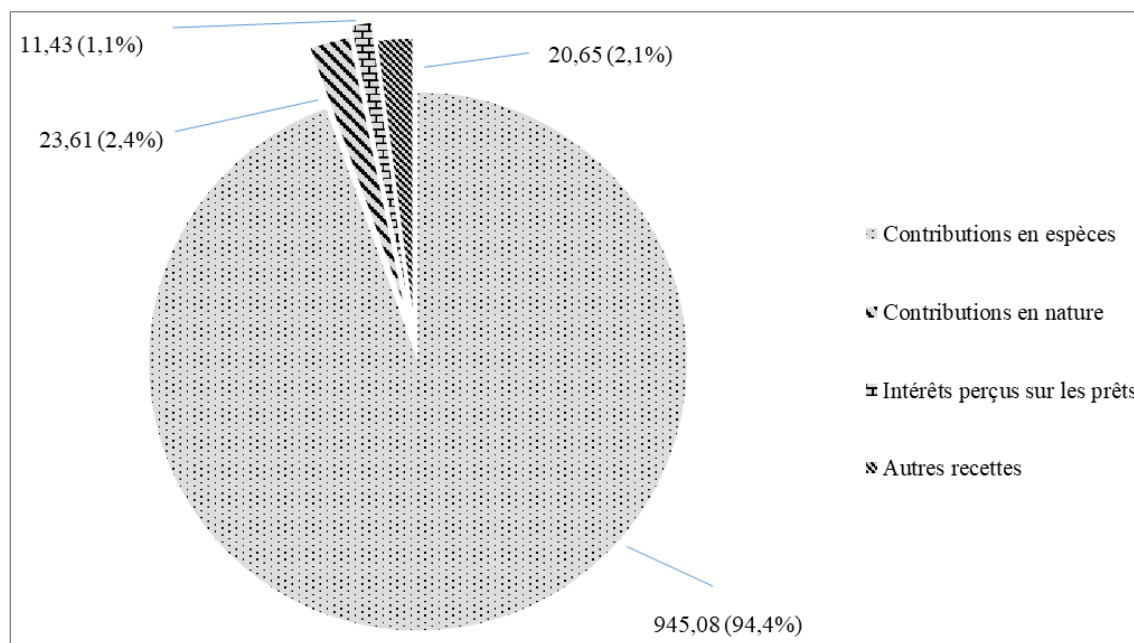
11. Les produits de l'Office se composent essentiellement de contributions en espèces (945,1 millions, soit environ 94 % des produits). Le montant des contributions en nature préaffectées (fonds réservés à des fins particulières, contributions aux appels d'urgence et fonds destinés aux projets), constaté conformément aux normes IPSAS, a été évalué à 23,6 millions de dollars. Ces contributions sont importantes pour l'Office en ce qu'elles lui permettent de mener à bien ses activités. Elles prennent la forme de vivres, de fournitures médicales, de

manuels scolaires, de services aux consultants et au personnel des projets et de droits d'usage de terrains pour la mise en place d'installations telles que des écoles et des dispensaires.

Figure IV.I

Produits et recettes

(En millions de dollars des États-Unis)



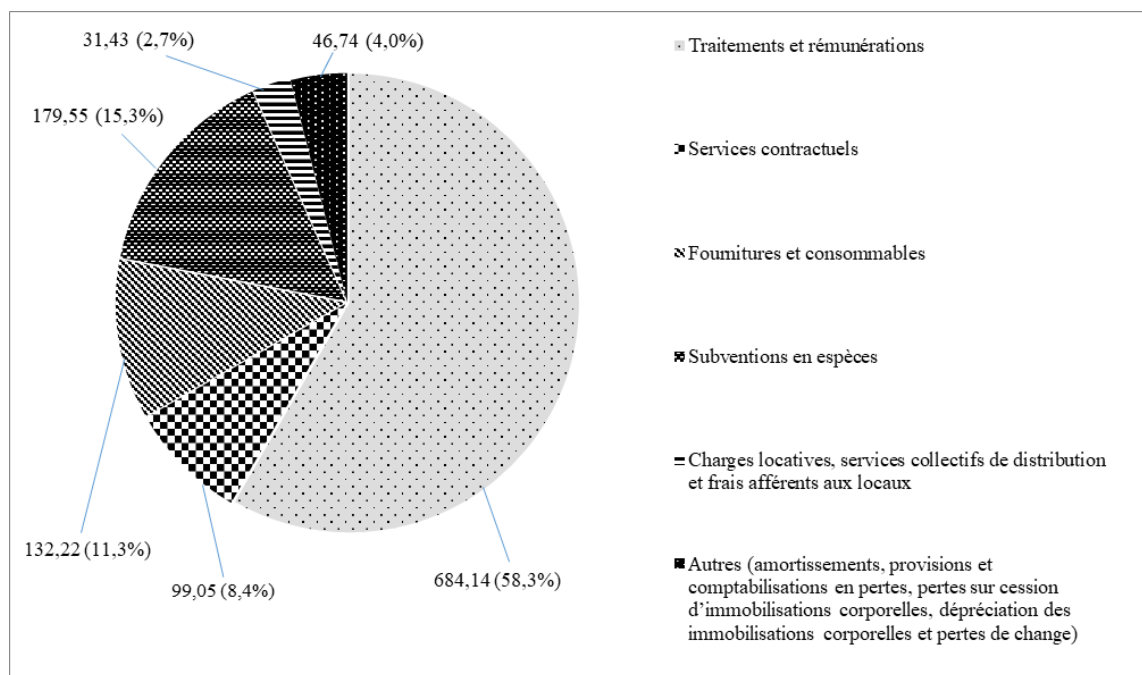
12. Le mandat de l'Office est défini, entre autres, dans les résolutions de l'Assemblée générale pertinentes, notamment la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 qui en porte création et les résolutions adoptées chaque année par la suite, en particulier celles qui concernent l'aide aux réfugiés de Palestine (dont la plus récente est la résolution 74/83), les personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (dont la plus récente est la résolution 74/84) et les opérations de l'Office (dont la plus récente est la résolution 74/85). À sa soixante-quatorzième session, l'Assemblée a décidé de proroger le mandat de l'Office jusqu'au 30 juin 2023 (voir résolution 74/83). La Commission consultative de l'Office, qui se compose de 28 membres et de 4 observateurs, est chargée d'aider le Commissaire général à exécuter le mandat de l'Office et de lui fournir des conseils en la matière. Par ailleurs, l'Office s'efforce de trouver de nouveaux donateurs partout dans le monde, en particulier au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Parallèlement, il s'emploie à obtenir des fonds auprès du secteur privé.

Analyse de la nature des charges

13. En 2019, les charges de l'Office se sont élevées à 1 173,1 millions de dollars, dont 684,1 millions (58 %) étaient des dépenses de personnel. Comme cela a déjà été souligné, selon la méthode de la comptabilité d'exercice, les avantages postérieurs à l'emploi et les autres avantages à long terme du personnel doivent être comptabilisés au moment où les droits à prestations sont acquis par le personnel et non au moment où ils sont réglés. Cette méthode permet à l'Office de mieux rendre compte du coût réel de son personnel pour une année.

Figure IV.II
Analyse des charges par catégorie

(En millions de dollars des États-Unis)



14. Les charges afférentes aux services contractuels, qui correspondent aux dépenses liées aux tiers que l'Office a engagés pour effectuer des travaux pour son compte, se sont élevées à 99,1 millions de dollars. Sur ce montant, 31,5 millions de dollars se rapportaient à du matériel et à des éléments de construction, notamment des abris et des biens distribués aux bénéficiaires, qui ont été passés en charge, et à du matériel mineur réservé à l'usage de l'Office, dont le montant est inférieur au seuil d'immobilisation des actifs corporels. Les charges afférentes aux services contractuels comprennent également un montant de 25,9 millions de dollars relatif aux services hospitaliers fournis aux réfugiés.

15. Les charges constatées au titre des fournitures et consommables se sont chiffrées à 132,2 millions de dollars, dont 79,5 millions se rapportaient à des produits de première nécessité et 2,3 millions à des produits frais. Les fournitures médicales ont compté pour 26,1 millions de dollars, les manuels et livres de bibliothèque, pour 4,6 millions de dollars et les fournitures liées aux transports, pour 5,1 millions de dollars.

16. Les subventions se sont élevées à 179,6 millions de dollars, dont 131,4 millions versés aux bénéficiaires qui fournissent une assistance pécuniaire (subventions alimentaires ou allocation logement) aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne. Les subventions octroyées pour la construction et la réparation d'abris ont compté pour 30,5 millions de dollars et celles versées aux patients, pour 3,9 millions de dollars.

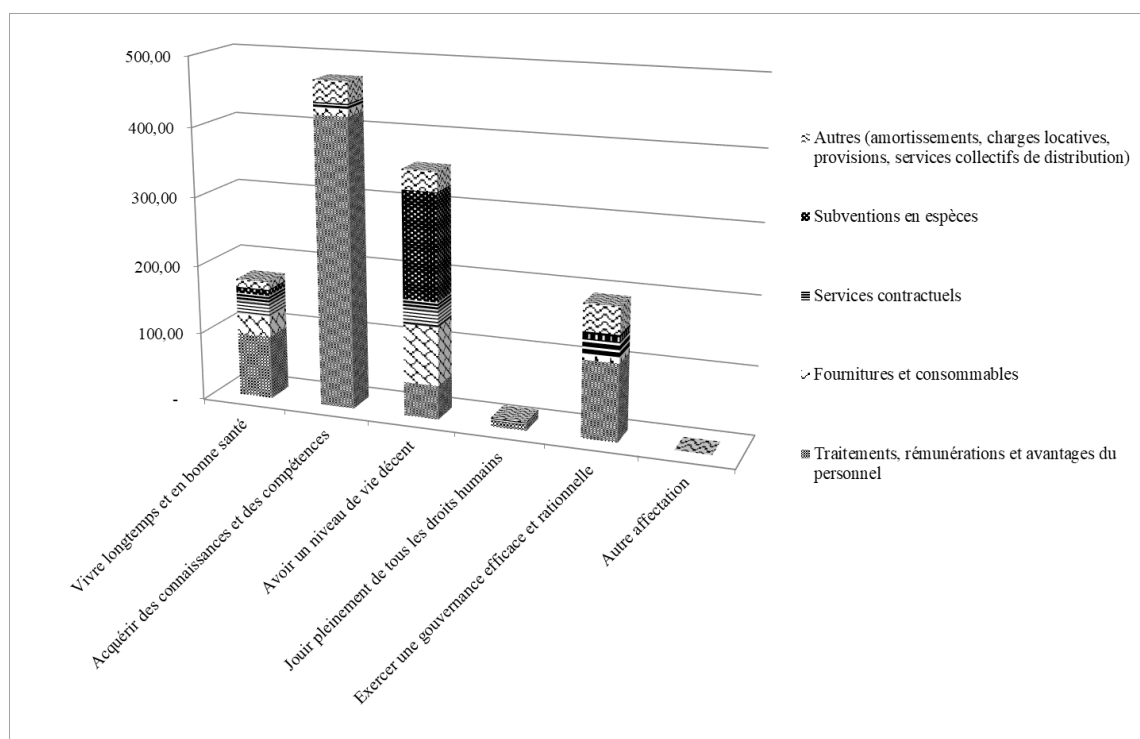
17. En 2019, le total des charges locatives et des charges liées aux services collectifs de distribution s'est établi à 31,4 millions de dollars. Le reste des charges, d'un montant de 46,7 millions de dollars, se rapportait aux amortissements, aux provisions et aux comptabilisations en pertes, aux pertes sur cession, aux dépréciations des immobilisations corporelles et aux pertes de change.

Objectifs de développement humain et programmes de l'Office : analyse des charges

18. Dans le cadre de son mandat, l'Office s'appuie sur quatre objectifs de développement humain pour orienter ses activités d'assistance aux réfugiés de Palestine, conformément à sa mission, et s'efforce d'exercer une gouvernance efficace et rationnelle pour atteindre ces objectifs. Ceux-ci consistent à aider les réfugiés de Palestine à : a) vivre longtemps et en bonne santé ; b) acquérir des connaissances et des compétences ; c) avoir un niveau de vie décent ; d) jouir pleinement de tous les droits humains. Le montant des charges afférentes à la réalisation de chaque objectif est indiqué dans la figure IV.III.

Figure IV.III
Analyse des charges par objectif de développement humain^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des éliminations intersectorielles (33,3 millions de dollars).

19. Les activités de l'Office, qui consistent à fournir des services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre cinq grands programmes mis en œuvre sous la conduite de la direction exécutive avec le concours des départements d'appui. La figure IV.IV montre, pour 2019, le montant des charges liées à chaque programme ainsi qu'à la direction exécutive et aux départements d'appui. La répartition des charges par programme coïncide avec la répartition par objectif de développement humain.

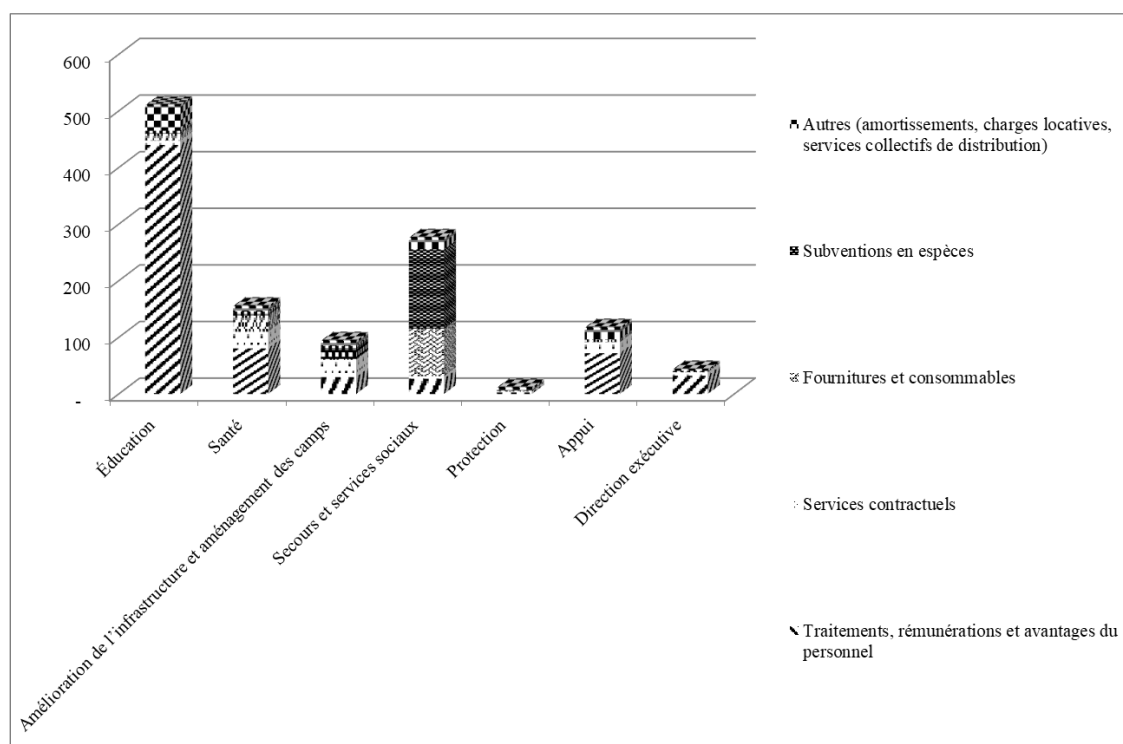
20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer l'accès de toutes et tous à des soins de santé primaires complets et de qualité, à préserver et favoriser la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. L'Office a consacré 174,8 millions de dollars (14 % des charges) à la réalisation de cet objectif, qui relève du programme de santé (155,1 millions de dollars), dont 80,6 millions de

dollars (environ 52 %) au titre des traitements et rémunérations, 28,2 millions de dollars (20 %) au titre des fournitures médicales et des consommables, 29,5 millions de dollars (19 %) au titre des services contractuels visant à permettre aux réfugiés de Palestine d'accéder aux services de santé et à appuyer l'exécution du sous-programme relatif à la salubrité de l'environnement et 7,4 millions de dollars (5 %) au titre des subventions en espèces destinées à améliorer l'accès des réfugiés de Palestine aux services de santé secondaires et tertiaires.

21. En 2019, l'Office a consacré 470,9 millions de dollars (39 % des charges) à la réalisation du principal objectif, à savoir « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme d'éducation (510,0 millions de dollars). Cet objectif consiste à assurer l'accès de toutes et tous à un enseignement de base, à améliorer la qualité de l'enseignement dispensé et les résultats obtenus en tenant compte des normes édictées et à favoriser l'accès à l'éducation des personnes ayant des besoins particuliers. Le programme d'éducation prévoit également l'organisation de stages de formation professionnelle et technique et l'octroi de bourses en vue d'encourager la poursuite d'études supérieures. Du fait de la nature du programme et de l'objectif, la grande majorité des charges y relatives se rapportaient aux salaires du personnel enseignant.

Figure IV.IV
Analyse des charges par programme^a

(En millions de dollars des États-Unis)



^a Compte non tenu des éliminations intersectorielles (33,3 millions de dollars).

22. L'Office a consacré 355,5 millions de dollars (29 % des charges) à la réalisation de l'objectif de développement humain « Avoir un niveau de vie décent », qui relève principalement du programme de secours et de services sociaux (275,9 millions de dollars) et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps (94,0 millions de dollars). Cet objectif consiste à réduire l'extrême misère, à

atténuer les répercussions des situations d'urgence sur les populations, à fournir des services financiers inclusifs et à élargir l'accès aux structures de crédit et d'épargne, à accroître les perspectives d'emploi et à améliorer l'environnement urbain. Sur les 355,5 millions de dollars susmentionnés, 86,0 millions (24 %) se rapportaient aux fournitures et consommables, notamment à l'aide alimentaire apportée aux réfugiés de Palestine, et 155,8 millions, à des subventions en espèces.

23. En 2019, l'Office a consacré 192,2 millions de dollars (16 % des charges) à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle, une telle gouvernance favorisant la réalisation des quatre objectifs de développement humain. La direction exécutive gère tous les aspects des travaux que l'Office mène pour s'acquitter efficacement de son mandat, qui consiste à fournir des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et, à titre exceptionnel, à des personnes n'ayant pas le statut de réfugié, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion des activités de contrôle, d'aide judiciaire, de mobilisation des fonds, de sensibilisation et de communication avec des interlocuteurs extérieurs.

24. Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office et s'occupent de la gestion des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne. Les charges afférentes à la direction exécutive et aux départements d'appui se sont élevées à 43,2 millions de dollars et à 117,2 millions de dollars, respectivement. Les traitements et rémunérations représentaient 59 % des charges liées à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle (112,5 millions de dollars).

25. L'Office a consacré 13,2 millions de dollars à la réalisation de l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits de l'homme ». Cet objectif consiste à veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, à défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine, à aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; à veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes. Les activités menées en vue de la réalisation de cet objectif relèvent majoritairement du programme de secours et de services sociaux et, dans une moindre mesure, des programmes d'éducation, de santé et d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, au même titre que les activités visant la réalisation de l'objectif « Avoir un niveau de vie décent ». La Division de la protection a été créée pour assurer la direction et la coordination stratégiques des diverses activités de protection menées par l'Office. Ses experts thématiques se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre les violences sexuelles et fondées sur le genre, la protection des personnes handicapées et la protection internationale. Les charges afférentes à la Division se sont élevées à 11,2 millions de dollars.

Analyse des charges par zone géographique

26. Bien que la réalisation des objectifs et la prestation des services s'inscrivent le plus souvent dans le cadre d'un programme, les opérations de l'Office sont gérées par secteur. L'Office est présent dans cinq secteurs : la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne et le Territoire palestinien occupé (Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza). Les services fournis sont similaires dans tous les secteurs, mais ils diffèrent quelque peu d'un secteur à l'autre en fonction de la situation politique, humanitaire et économique et du statut et des droits des réfugiés de Palestine. La figure IV.V présente le coût des services de l'Office par réfugié(e) pour

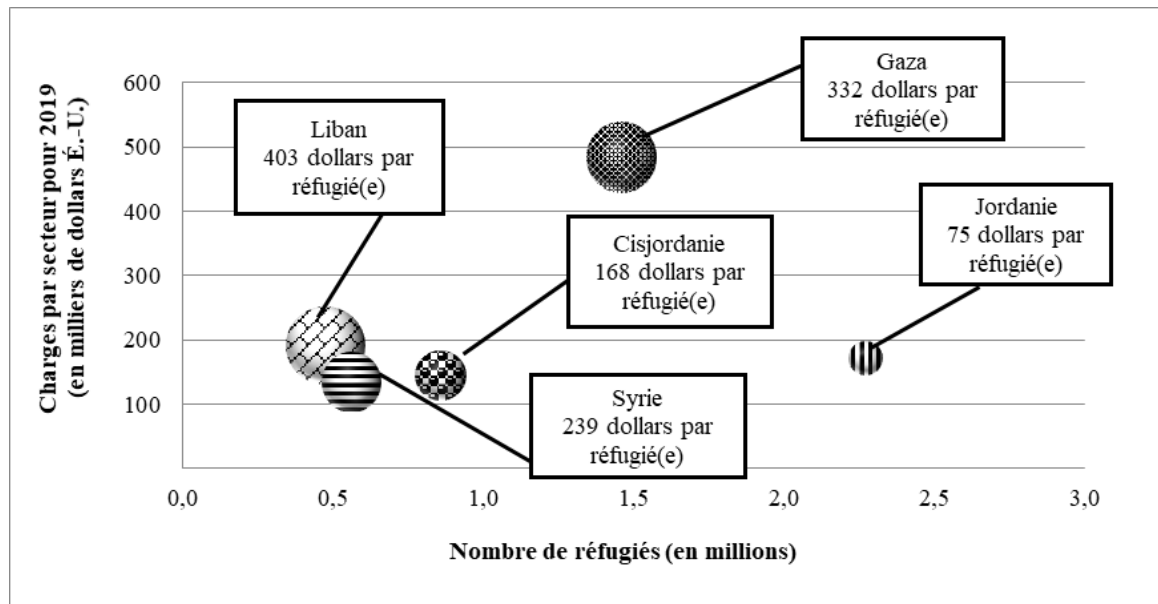
chaque secteur. Les montants plus ou moins élevés donnent une idée de la situation dans chacun d'entre eux.

27. Pour le bureau de Gaza, en 2019, le montant des charges par réfugié(e) s'élevait en moyenne à 332 dollars. La bande de Gaza compte 1 460 315 réfugiés de Palestine enregistrés. Les travaux de réparation et de reconstruction des nombreux biens endommagés ou détruits pendant le conflit de 50 jours de 2014 ont progressé, bien qu'ils aient été ralentis par les restrictions imposées par Israël sur les importations de ciment, les équipements, l'acier, les pompes à eau et les monte-charges. De plus, les coûts directement liés au blocus, comme les dépenses de personnel, les frais de transit et les coûts logistiques supplémentaires découlant des exigences posées par Israël concernant le passage et le contrôle des biens importés par l'Office dans la bande de Gaza, ont continué de peser sur les opérations menées dans ce secteur. La lenteur des progrès s'explique également par un manque de fonds. L'Office continue de s'employer à fournir des services de secours, d'enseignement et de santé et d'autres services de développement humain pour faire face aux conséquences des hostilités, de la dégradation de la situation socioéconomique et de près de 13 années de blocus. Le bureau de Gaza offre un appui à 8 camps, 276 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 22 centres de soins de santé primaires, 7 centres de réadaptation locaux et 7 centres d'activité pour femmes.

28. Le bureau du Liban est le secteur qui compte le moins de réfugiés enregistrés, à savoir un peu plus de 476 033, et le montant des charges y était de 403 dollars en moyenne par réfugié(e). Dans ce secteur, les réfugiés de Palestine rencontrent des difficultés d'accès aux services et leur droit d'exercer certaines professions est restreint. Nombre d'entre eux vivent dans des camps de réfugiés installés par l'Office. Le bureau du Liban fournit un appui à 12 camps, 65 écoles, 1 centre de formation technique et professionnelle, 27 centres de soins de santé primaires et 8 centres d'activité pour femmes. La moyenne des charges par réfugié(e) au Liban est supérieure, car les coûts d'hospitalisation et les frais scolaires y sont plus élevés.

Figure IV.V

Moyenne des charges par réfugié(e) enregistré(e), par secteur, en 2019^a



^a Compte non tenu des charges du siège (80,2 millions de dollars) et des éliminations intersectorielles (33,3 millions de dollars).

29. Plus de 858 758 réfugiés de Palestine sont enregistrés auprès du bureau de Cisjordanie, un quart d'entre eux vivant dans 19 camps de réfugiés. Les réfugiés de Palestine dans ce secteur continuent de rencontrer diverses difficultés socioéconomiques et des problèmes de protection, et demeurent préoccupés par la poursuite de l'occupation israélienne. En 2019, pour ce secteur, le montant des charges était de 168 dollars en moyenne par réfugié(e) de Palestine enregistré(e). Outre les 19 camps susmentionnés, le bureau de Cisjordanie offre un appui à 96 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 43 centres de soins de santé primaires, 15 centres de réadaptation locaux et 19 centres d'activité pour femmes.

30. Le bureau de la République arabe syrienne est chargé de fournir des services aux quelque 562 312 réfugiés de Palestine enregistrés qui vivent dans les camps officiels et les trois camps non officiels situés en République arabe syrienne. En 2019, pour ce secteur, le montant des charges était de 239 dollars en moyenne par réfugié(e) enregistré(e). Le conflit armé qui perdure en République arabe syrienne a, entre autres, durement frappé l'économie, entraînant des répercussions sur la situation socioéconomique des réfugiés de Palestine. Le bureau de la République arabe syrienne fournit un appui au Centre de formation de Damas ainsi qu'à 9 camps, 103 écoles, 24 centres de soins de santé primaires et 12 centres de réadaptation locaux.

31. Plus de 2 272 411 réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. La plupart d'entre eux jouiraient des droits inhérents à la citoyenneté, à l'exception des quelque 166 116 personnes originaires de Gaza qui ont été déplacées à la suite des violences de 1967 et de leurs descendants, qui n'ont pas la nationalité jordanienne et, par conséquent, éprouvent des difficultés à bénéficier de certains services publics et ont des droits restreints en matière de propriété foncière et de participation politique. En 2019, la moyenne des charges par réfugié(e) était de 75 dollars, soit le montant le plus faible de tous les secteurs, ce qui donne une idée de la situation des réfugiés de Palestine en Jordanie. Le bureau de Jordanie offre un appui à 10 camps, 169 écoles, 2 centres de formation technique et professionnelle, 25 centres de soins de santé primaires, 10 centres de réadaptation locaux et 14 centres d'activité pour femmes.

32. Le siège de l'Office est réparti sur trois sites : la bande de Gaza, Jérusalem-Est et Amman. Il se compose du Département de la planification, du Département de l'appui administratif, du Département des services de contrôle interne, du Département des ressources humaines, du Département des affaires juridiques, du Bureau du Commissaire général, du Département de la gestion financière, du Département de la gestion de l'information et de l'informatique, du Département des relations extérieures et de la communication et de la Division de la protection ainsi que des départements de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux, de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps et du microfinancement. Il compte également des bureaux de représentation à New York, à Washington et à Bruxelles et un bureau de liaison au Caire. Les charges du siège se rapportent essentiellement aux traitements et rémunérations (49,6 millions de dollars), aux services contractuels (11,7 millions de dollars) et aux provisions et aux comptabilisations en pertes (3,0 millions de dollars), la gestion des montants à recevoir au titre de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et des contributions étant assurée par les bureaux du siège de la bande de Gaza et d'Amman.

Situation financière à la fin de 2019

33. Le total de l'actif net/de la situation nette de l'Office a été ramené à -0,8 million de dollars au 31 décembre 2019, contre 239,3 millions de dollars au 31 décembre 2018, diminution qui s'explique par le déficit enregistré pour l'année (172,4 millions

de dollars) et par les pertes actuarielles sur les prestations payables à la cessation de service (77,8 millions de dollars).

34. La situation financière des différents fonds est présentée de façon détaillée dans la note 33 relative aux états financiers et de manière synthétique dans le tableau IV.2.

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière par fonds au 31 décembre 2019

(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Élimination des soldes interfonds</i>	
Actifs courants	109,2	14,6	46,1	94,6	192,2	(22,6)	434,0
Actifs non courants	476,8	1,1	1,8	–	20,4	–	500,3
Total de l'actif	586,0	15,7	47,9	94,6	212,6	(22,6)	934,3
Passifs courants	155,6	1,1	1,4	19,8	24,7	(22,6)	179,9
Passifs non courants	750,4	–	4,7	–	–	–	755,1
Total du passif	906,0	1,1	6,1	19,8	24,7	(22,6)	935,0
Actif net/situation nette	(320,0)	14,7	41,8	74,8	188,0	–	(0,8)

35. Le solde négatif de l'actif net/de la situation nette du budget-programme s'explique principalement par le montant élevé des engagements au titre des avantages postérieurs à l'emploi, qui a été comptabilisé pour la première fois en 2012 comme suite à l'adoption des normes IPSAS, et par le déficit cumulé de ces trois dernières années lié au manque de fonds.

36. Le solde de l'actif net/de la situation nette du fonds destiné aux projets s'est établi à 188,0 millions de dollars, ce qui est dû en grande partie aux contributions reçues ou annoncées au titre de projets pour lesquels les charges ne seront générées qu'au cours d'exercices ultérieurs.

37. L'actif net/la situation nette s'explique comme suit : un excédent cumulé de 10,4 millions de dollars et des réserves accusant un déficit de 11,2 millions de dollars.

38. Le solde net des passifs courants du budget-programme (actifs courants moins passifs courants) était de 46,4 millions de dollars et l'actif net à court terme de l'Office (actifs courants moins passifs courants) s'élevait à 254,1 millions de dollars au 31 décembre 2019 (contre 371,9 millions de dollars au 31 décembre 2018), ce qui témoigne d'une diminution des liquidités à court terme. Les actifs courants représentent 46 % du total de l'actif, et les passifs courants, 19 % du total du passif.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Le solde de la trésorerie au 31 décembre 2019 s'élevait à 268,5 millions de dollars ; une faible proportion relevait du budget-programme et des fonds réservés à des fins particulières (9,0 % et 3,6 %, respectivement), la majorité relevant des appels d'urgence et des fonds destinés aux projets (23,8 % et 54,3 % respectivement). Les placements à court terme de l'Office (notamment les dépôts bancaires), qui

s'élevaient à 264,1 millions de dollars, sont considérés comme de la trésorerie et des équivalents de trésorerie.

Créances

40. Les contributions à recevoir correspondent aux contributions qui ont été confirmées mais non encore versées par les donateurs et qui devraient être reçues dans les 12 mois. Leur montant, déduction faite de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et pour créances douteuses, a été évalué à 50,5 millions de dollars au 31 décembre 2019, le budget-programme comptant pour 24,5 millions de dollars, les fonds destinés aux projets, pour 23,3 millions de dollars et les appels d'urgence, pour 2,8 millions de dollars.

41. Les créances, déduction faite des provisions, ont été évaluées à 13,7 millions de dollars au 31 décembre 2019. Il s'agit essentiellement des sommes considérables qui restent à rembourser à l'Office au titre de la taxe sur la valeur ajoutée appliquée aux biens et services destinés à la Cisjordanie et à la bande de Gaza (107,9 millions de dollars avant provision) et au titre des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (2,7 millions de dollars). Le montant des prêts, déduction faite des provisions, a été évalué à 24,9 millions de dollars ; il se rapporte aux prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit. Sur ce montant, 22,1 millions de dollars correspondent à des prêts à court terme.

Stocks

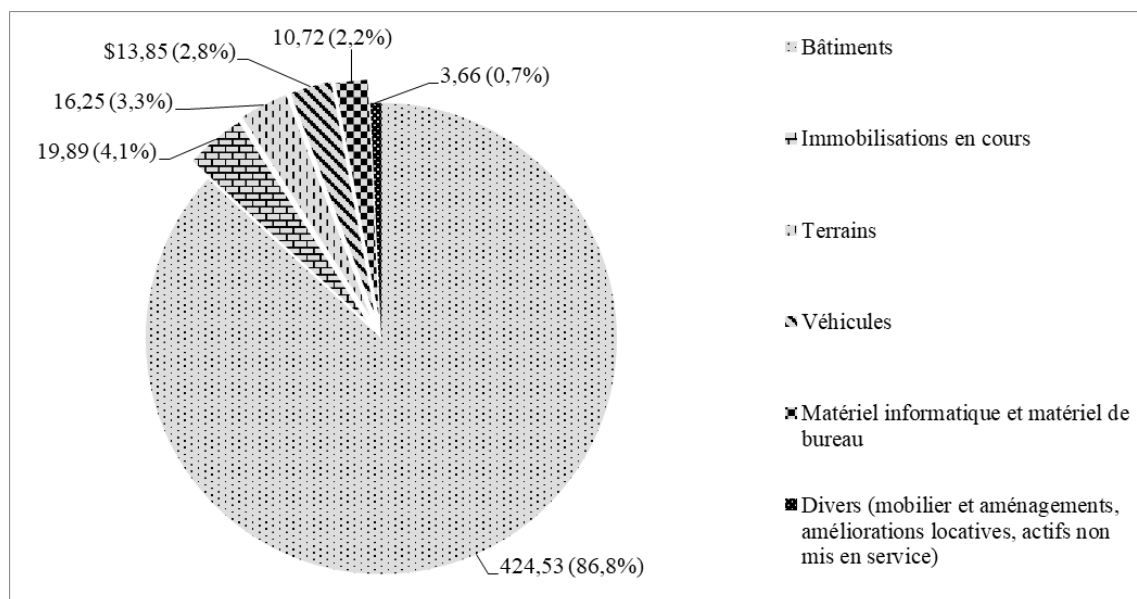
42. À la fin de l'année 2019, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 74,4 millions de dollars, soit 17,6 millions de dollars de moins qu'au 31 décembre 2018, ce qui s'explique principalement par la diminution des quantités de denrées alimentaires (farine par exemple). Les stocks se composaient d'abris en construction (3,1 millions de dollars), d'installations n'appartenant pas à l'Office (13,6 millions de dollars) et de stocks en entrepôt (33,1 millions de dollars) ainsi que de stocks en transit (9,3 millions de dollars), à savoir des fournitures médicales, des vivres, des éléments transport motorisés et des fournitures générales destinés aux réfugiés de Palestine. La valeur des stocks de pharmacie ou de dispensaire était évaluée à 15,1 millions de dollars et celle des stocks de l'unité de production de l'atelier de broderie situé dans la bande de Gaza, à 0,2 million de dollars.

Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2019, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles s'élevait à 488,9 millions de dollars, soit 52 % du total de l'actif. Cet élément d'actif se composait principalement des bâtiments utilisés pour fournir des services aux bénéficiaires de l'Office.

Figure IV.VI
Immobilisations corporelles

(En millions de dollars des États-Unis)



44. Au 31 décembre 2019, la valeur des immobilisations en cours s'élevait à 19,9 millions de dollars. Il s'agissait en grande partie de travaux financés au moyen des fonds réservés à des fins particulières et des fonds destinés aux projets. Lorsque des projets d'équipement financés au moyen de fonds préaffectés sont achevés, leur valeur est portée au budget-programme étant donné que les actifs correspondants sont alors utilisés par l'Office pour fournir des services de base aux réfugiés de Palestine.

45. La valeur des terrains était estimée à 16,3 millions de dollars au 31 décembre 2019. Ce montant relativement peu élevé s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives mettent des terrains à disposition de l'Office à titre gracieux ou pour un loyer symbolique, dans l'intérêt des réfugiés de Palestine. Les baux de ces terrains étant considérés comme des contrats de location simple, leur valeur n'a pas été portée au bilan de l'Office.

Avantages du personnel

46. Les engagements de l'Office au titre des avantages postérieurs à l'emploi et des autres avantages à long terme du personnel sont considérables. À la fin de 2019, ils s'élevaient à 843,6 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 117,7 millions de dollars sur l'année. Ils représentent 90 % du total du passif de l'Office et se composent de passifs courants (88,8 millions de dollars) et de passifs non courants (754,8 millions de dollars). Les sommes dues au titre des indemnités de fin de contrat, des prestations dues à la cessation de service, des indemnités en cas d'invalidité ou de décès en cours d'emploi, des jours de congé accumulés, de l'assurance maladie après la cessation de service et des prestations liées au rapatriement ont été estimées au moyen d'évaluations actuarielles. L'augmentation enregistrée sur l'année est attribuable à la modification du taux d'actualisation, qui est passé de 4,14 % à 3,13 % (75,6 millions de dollars) en raison de la faiblesse continue des taux d'intérêt, aux versements effectués (40,4 millions de dollars) et aux gains actuariels (7,8 millions de dollars), et a été contrebalancée par le coût financier (28,1 millions de dollars) et le coût des services rendus (43,4 millions).

Analyse budgétaire

Conventions budgétaires

47. Le budget de l'Office présenté dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée ; il s'agit du budget initial défini dans le budget-programme 2018-2019. Il se compose des ressources de base inscrites au budget-programme, qui ont été approuvées par l'Assemblée générale, toute demande de ressources supplémentaire devant être adressée à celle-ci, de dons en nature et des ressources destinées aux projets, dont le montant est fonction des donateurs.

Explication des écarts significatifs

48. En 2019, le total des ressources inscrites au budget-programme, des ressources destinées aux projets et des dons en nature s'élevait à 1 152,9 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2018-2019. Ce montant est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Le budget définitif pour 2019, qui est également présenté dans l'état V (dans la colonne qui lui est consacrée), s'établissait à 1 066,8 millions de dollars. La diminution de 86,1 millions de dollars (7,5 %) s'explique principalement par le fait que le montant définitif du budget-programme a été inférieur au montant initial.

C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité

49. Selon les dispositions de l'article 5.2 du Règlement financier de l'Office, le Commissaire général est tenu d'appliquer un dispositif de contrôle interne qui permette d'examiner et de vérifier les opérations financières au jour le jour, l'objectif étant de garantir que les ressources de l'Office sont encaissées, gardées et utilisées conformément aux règles établies, de faire en sorte que toutes les dépenses soient effectuées dans le respect du Règlement financier et de détecter toute utilisation des ressources contrevenant au principe d'économie.

50. L'Office a mis en place un dispositif de contrôle interne afin de protéger ses actifs, de garantir le respect des règles et règlements, y compris les directives et procédures de gestion, et de prévenir la fraude. La plupart des responsabilités et décisions administratives de haut niveau sont collégiales, ce qui permet d'améliorer la transparence, de renforcer les contrôles et de faire en sorte qu'aucun individu n'ait à lui seul compétence pour arrêter des choix définitifs. L'Office a établi des instructions et des procédures détaillées pour garantir l'efficacité de la gestion financière et le respect du principe d'économie. En outre, des directives internes régissent le fonctionnement quotidien de l'Office et garantissent le respect des procédures de contrôle interne.

51. Par ailleurs, conformément à son plan de travail annuel, le Département des services de contrôle interne examine le dispositif de contrôle interne de l'Office et formule des recommandations pour l'améliorer. Le Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, un organe de contrôle externe et indépendant, examine le plan de travail et les rapports d'examen du Département et conseille le Commissaire général à ce sujet et à propos de la responsabilité financière en général.

52. Par ailleurs, des rapports financiers mensuels sont distribués aux membres du Comité de gestion de l'Office et aux principaux donateurs, ce qui permet d'assurer la transparence au sein de l'Office comme à l'extérieur. Les rapports adressés à l'équipe de direction lui permettent de se concentrer sur les risques financiers connus.

D. Gestion des risques institutionnel et financier

Gestion du risque institutionnel

53. Une grande variété de risques pèsent sur l'existence et les opérations de l'Office. Ces risques sont essentiellement d'ordre opérationnel, environnemental et financier. La gestion des risques a pour objet de réduire l'exposition de l'Office à diverses formes de préjudice et, plus important encore, d'éviter qu'il ne se retrouve dans l'incapacité d'offrir aux réfugiés de Palestine des services relatifs à l'éducation, à la santé, aux secours et à l'assistance sociale et à l'amélioration des infrastructures et à l'aménagement des camps.

54. Le risque opérationnel correspond essentiellement au risque que l'Office ne parvienne pas à offrir les services qu'il est chargé de fournir. La gestion de ce risque passe par une planification et un contrôle adéquats des activités relevant des principaux domaines d'intervention de l'Office (éducation, santé, secours et services sociaux, amélioration des infrastructures et aménagement des camps) et par des analyses et des évaluations des résultats obtenus.

55. Le risque opérationnel est également géré au niveau des secteurs. En effet, compte tenu des similitudes, mais également des différences entre les cinq bureaux de secteur, il a été décidé de confier à ceux-ci la responsabilité de la fourniture des services aux bénéficiaires de l'Office. Ce transfert de responsabilité, qui obéit aux objectifs et programmes de l'Office en matière de services prioritaires, a doté les bureaux de secteur d'une plus grande marge de manœuvre, leur permettant de fournir des services répondant aux besoins locaux, compte tenu des réalités sur le terrain et des ressources dont ils disposent. Cette mesure, associée à une direction centralisée et à un contrôle régulier des résultats obtenus, contribue à améliorer la gestion du risque opérationnel de l'Office.

56. Le risque environnemental est le risque inhérent à l'instabilité de l'environnement dans lequel l'Office mène ses activités. La gestion de ce risque suppose d'avoir conscience des dangers potentiels, des problèmes politiques et des problèmes de sécurité résultant des conflits qui touchent l'ensemble du Moyen-Orient, notamment les zones où l'Office est présent : Jordanie, République arabe syrienne, Liban, Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et bande de Gaza. Les niveaux d'alerte sont déterminés en fonction de la situation, et tous les mécanismes d'atténuation des risques sont en place et font l'objet d'un suivi permanent.

Gestion du risque financier

57. L'Office est exposé à diverses formes de risque financier, le plus important étant le risque de ne pas disposer de fonds suffisants pour atteindre les objectifs fixés et exécuter les activités prévues. Les opérations que l'Office mène pour atteindre ses objectifs et répondre aux besoins des réfugiés sont financées en grande partie par les contributions volontaires de donateurs. L'incertitude quant aux dates des versements et au montant effectif des contributions volontaires constitue également un risque financier, car elle complique l'établissement de prévisions. L'Office gère ce risque du mieux qu'il peut, en analysant les informations dont il dispose et en gérant les apports de fonds avec la plus grande prudence.

58. Du fait de ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, notamment le risque de change, étant donné que la plupart des contributions qu'il reçoit sont libellées dans des devises autres que sa monnaie de présentation, qui est le dollar des États-Unis. Par conséquent, il accorde une grande importance, dans ses stratégies de gestion du risque financier, au caractère imprévisible des variations des taux de change et cherche à limiter les effets défavorables de celles-ci sur ses

résultats, dans la mesure du possible. La gestion du risque financier est assurée par un service de trésorerie central qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office concernant des activités à risque comme les opérations de change, l'utilisation d'instruments financiers dérivés et le placement des liquidités excédentaires. Il ne semble pas y avoir de risque que les créances et les dettes ne puissent pas être réglées lorsqu'elles arriveront à échéance.

59. Au 31 décembre 2019, le montant des engagements au titre des avantages du personnel s'élevait à 843,6 millions de dollars. L'Office a demandé conseil à des actuaires indépendants pour établir la valeur de ces passifs, dont le financement continue de représenter un risque à long terme pour lui. Il applique la méthode de la comptabilisation au décaissement et estime et budgétise les montants à verser pour l'année à venir. Pour ce qui est des engagements à long terme, la question est étroitement liée à la nature même de l'Office et au caractère temporaire de son mandat. L'Office compte qu'une solution politique durable au problème du déplacement des réfugiés de Palestine règlera également les questions du devenir des activités de l'Office et de ses actifs et passifs.

60. L'Office dépend des contributions de ses divers donateurs, qu'il gère au moyen d'un vaste programme de mobilisation. Par ailleurs, il s'efforce de trouver de nouveaux donateurs, en particulier au niveau régional et dans le cadre des appels d'urgence. Il s'emploie parallèlement à obtenir des fonds auprès du secteur privé pour être en mesure de gérer le risque financier.

E. Responsabilité

61. J'ai l'honneur, conformément aux articles 11.2 et 11.4 du Règlement financier et des règles de gestion financière de l'Office, de présenter les états financiers de l'Office, qui ont été établis conformément aux normes IPSAS (voir chap. V). Ces états ont été certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2019

Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

I. État de la situation financière au 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>Au 31 décembre 2019</i>	<i>Au 31 décembre 2018</i>
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 4	268 522	362 625
Prêts à court terme	Note 5	22 076	25 142
Contributions à recevoir	Note 6	50 499	40 316
Créances	Note 7	13 703	26 269
Autres actifs courants	Note 8	4 809	6 441
Stocks	Note 9	74 401	91 985
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	Note 8	50	55
Prêts à long terme	Note 5	2 805	3 588
Immobilisations corporelles	Note 11	488 904	490 984
Immobilisations incorporelles	Note 12	8 496	15 051
Total de l'actif		934 265	1 062 456
Passif			
Passifs courants			
Dettes et charges à payer	Note 13	82 666	84 198
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	88 779	84 142
Autres passifs courants	Note 16	7 255	1 866
Contributions reçues d'avance	Note 17	1 205	10 651
Passifs non courants			
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	754 790	641 708
Autres passifs non courants	Note 16	345	617
Total du passif		935 040	823 182
Actif net		(775)	239 274
Actif net/situation nette			
Réserve de réévaluation et autres réserves		(50 079)	17 691
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	Note 19	38 903	38 825
Excédent cumulé		10 401	182 758
Total de l'actif net/de la situation nette		(775)	239 274

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine
dans le Proche-Orient**

II. Résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	2019	2018
Produits			
Contributions en espèces	Note 20	945 079	1 234 481
Contributions en nature	Note 21	23 615	26 595
Intérêts perçus sur les prêts	Note 22	11 432	11 886
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	Note 23	5 664	3 919
Produits divers			
Recouvrement des coûts d'appui indirects	Note 25	118	118
Plus-values sur produits financiers dérivés	Note 10	–	1 091
Produits accessoires	Note 26	14 867	17 147
Total des produits		1 000 775	1 295 237
Charges			
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	Note 27	684 138	673 816
Fournitures et consommables	Note 28	132 218	117 638
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	Note 29	31 430	22 149
Services contractuels	Note 30	99 054	110 544
Subventions	Note 31	179 551	213 068
Amortissement	Notes 11 et 12	36 581	37 327
Provisions et comptabilisation en pertes	Note 32	4 004	6 269
Pertes sur cession	Note 11	917	714
Dépréciation des immobilisations corporelles	Note 11	268	1 700
Pertes de change	Note 24	4 971	6 998
Total des charges		1 173 132	1 190 223
Excédent/(déficit) pour l'année		(172 357)	105 014

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine
dans le Proche-Orient**

**III. Variation de l'actif net/de la situation nette pour l'année terminée
le 31 décembre 2019**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Réserve de réévaluation et autres réserves^a</i>	<i>Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)^b</i>	<i>Excédent/(déficit) cumulé – fonds non préaffectés</i>	<i>Excédent/(déficit) cumulé – fonds préaffectés</i>	<i>Total</i>
Solde au 1^{er} janvier 2019	17 691	38 825	(222 246)	405 004	239 274
Reclassement de fonds	–	–	97 331	(97 331)	–
Excédent/(déficit) pour la période		–	(144 038)	(28 319)	(172 357)
Variations de la réserve de réévaluation des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement) en 2019	–	78	–	–	78
Prestations payables à la cessation de service : pertes actuarielles ^c	(67 770)	–	–	–	(67 770)
Total de l'actif net/de la situation nette	(50 079)	38 903	(268 953)	279 354	(775)

^a Voir la note 33.

^b Voir la note 19.

^c Voir la note 15.11.

**Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine
dans le Proche-Orient**

IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent/(déficit) pour l'année	(172 357)	105 014
Ajustement : éléments autres que la trésorerie		
Amortissement	36 581	37 327
Pertes sur cession	906	703
Dépréciation d'immobilisations corporelles	268	1 700
Engagements au titre des avantages du personnel : gain/(perte) actuariel(le)	(67 770)	82 449
Augmentation/(diminution) de la provision pour créances douteuses	407	(2 193)
(Augmentation)/diminution des stocks	17 584	(3 527)
(Augmentation)/diminution des contributions à recevoir	(10 001)	6 104
(Augmentation)/diminution des créances	11 504	(6 210)
Diminution des prêts	4 324	1 583
Diminution des autres éléments d'actif	1 636	2 274
(Diminution) des dettes et des charges à payer	(1 533)	(25 983)
Augmentation/(diminution) des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	117 719	(89 272)
Augmentation/(diminution) des autres éléments de passif	5 117	(16 254)
Augmentation/(diminution) des contributions reçues d'avance	(9 445)	10 555
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	(65 060)	104 270
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	11	11
Achat d'immobilisations corporelles et ajustements	(29 005)	(23 004)
Achat d'immobilisations incorporelles	(125)	(40)
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement	(29 119)	(23 033)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement	77	9 964
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	77	9 964
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie	(94 102)	91 201
Trésorerie en début d'année	362 625	271 423
Trésorerie en fin d'année	268 522	362 625

Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	Montants inscrits au budget		Montants effectifs établis sur une base comparable	Différence entre les montants inscrits au budget définitif et les montants effectifs
		Budget initial	Budget définitif		
Personnel recruté sur le plan international					
Dépenses de personnel		47 554	43 582	36 879	6 703
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitements de base		442 927	378 800	374 188	4 612
Prime de risque et éléments spéciaux		–	1 058	728	330
Cotisation de l'Office à la Caisse de prévoyance		65 624	59 150	55 998	3 152
Indemnité professionnelle spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur, indemnité professionnelle spéciale et autres indemnités		6 273	14 863	12 439	2 424
Supplément pour les heures supplémentaires		874	678	688	(10)
Coefficient d'ajustement monétaire		2 000	2 372	2 367	5
Allocation spéciale		27 474	27 562	28 196	(634)
Dépenses de santé		8 473	11 705	11 262	443
Charges de personnel diverses		107	96	155	(59)
Indemnités de départ		45 556	39 242	39 002	240
Engagements de durée limitée		1 205	5 144	2 559	2 585
Personnel temporaire		7 665	28 268	25 794	2 474
Total des charges de personnel (A)	Note 34	655 730	612 517	590 254	22 264
Dépenses autres que les dépenses de personnel					
Fournitures		49 246	46 648	41 320	5 328
Services collectifs de distribution		6 168	6 823	6 891	(68)
Entretien des locaux		30 596	31 129	23 975	7 154
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		271 498	119 211	50 087	69 124
Formation		1 476	3 239	1 596	1 643
Voyages		1 881	3 110	1 923	1 187
Services d'appui administratif		5 347	4 561	4 048	513
Services de consultants		12 995	14 503	9 812	4 691
Services hospitaliers		26 180	19 820	18 935	885
Services divers		13 086	18 428	11 199	7 229
Subventions aux personnes en détresse		57 457	32 905	29 024	3 881
Subventions aux patients		3 089	3 827	3 449	378
Subventions à des tiers		2 612	13 500	13 422	78
Autres subventions		235	39 676	29 952	9 724
Recouvrement des coûts		(4 360)	(2 900)	(2 265)	(635)
Réserves		19 618	99 819	12 751	87 068
Ajustements sur années antérieures		–	(12)	(12)	–
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	Note 34	497 125	454 287	256 107	198 180
Total des ressources nécessaires (A + B)	Note 34	1 152 855	1 066 804	846 361	220 444

Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

Notes relatives aux états financiers de 2019

Note 1

Énoncé de la mission

1.1 L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA ou l'Office) a été créé par l'Assemblée générale en 1949 afin d'aider et de protéger les plus de 5,6 millions de réfugiés de Palestine enregistrés. Il a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain dans l'attente d'une solution juste à leur situation difficile. Ses activités ont trait à l'éducation, aux soins de santé, aux secours et aux services sociaux, à l'infrastructure et à l'amélioration des camps, au microfinancement et à l'aide d'urgence. Il est financé presque intégralement par des contributions volontaires.

Note 2

Récapitulatif des principales méthodes comptables

a) Base de présentation des états financiers

2.1 Les états financiers ont été établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice, conformément aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS). Lorsque ces dernières ne couvrent pas une question particulière, ce sont les dispositions pertinentes des Normes internationales d'information financière (IFRS) ou des Normes comptables internationales (IAS) pertinentes qui ont été appliquées.

2.2 Le Conseil des normes comptables internationales pour le secteur public a publié deux nouvelles normes comptables : la norme IPSAS 41 (Instruments financiers), qui remplace la norme IPSAS 29 (Instruments financiers : comptabilisation et évaluation), et la norme IPSAS 42 (Avantages sociaux) ; l'entrée en vigueur de ces deux normes est prévue au 1er janvier 2022, mais leur application anticipée est encouragée. L'incidence de ces nouvelles normes est en cours d'évaluation par l'Office.

b) Convention comptable

2.3 Les états financiers ont été établis selon la méthode du coût historique, à l'exception de certains instruments financiers et des stocks et immobilisations corporelles provenant de dons, qui sont comptabilisés à leur juste valeur.

c) Monnaie de fonctionnement et conversion des montants exprimés dans d'autres monnaies

Monnaie de fonctionnement et de présentation de l'information financière

2.4 Les états financiers sont présentés en dollars des États-Unis et les montants indiqués sont arrondis au millier le plus proche. Le dollar des États-Unis est la monnaie de fonctionnement de l'Office. Le Département du microfinancement fait exception : il utilise la livre syrienne en République arabe syrienne et le dinar jordanien en Cisjordanie et en Jordanie.

Opérations et soldes

2.5 Les montants des opérations effectuées dans des monnaies étrangères sont convertis en dollars des États-Unis au taux de change opérationnel de l'Organisation des Nations Unies, qui est proche du taux de change en vigueur à la date de l'opération. Le taux de change opérationnel de l'ONU est fixé une fois par mois et révisé tous les 15 jours en cas de fluctuations importantes d'une monnaie.

2.6 La valeur des actifs et passifs monétaires en monnaies autres que le dollar des États-Unis est convertie en dollars au taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date de clôture des comptes.

2.7 Les écarts de change, réalisés ou non, qui résultent du règlement d'opérations en devises et de la conversion en dollars, au taux de change en vigueur à la date de clôture des comptes, de la valeur des actifs et passifs détenus dans d'autres monnaies sont comptabilisés en résultat.

Gestion des risques de change

2.8 La stratégie adoptée par l'Office pour gérer ses risques de change vise avant tout à maintenir la valeur de ses ressources financières en dollars des États-Unis. La baisse de la valeur des contributions à recevoir, libellées en dollars des États-Unis, et des liquidités libellées dans d'autres monnaies à la suite de l'appréciation du dollar constitue le principal risque de change auquel l'Office s'expose. Ce risque apparaît dès le moment où les contributions sont annoncées. Afin de protéger ses actifs et sa trésorerie des fluctuations monétaires défavorables, l'Office s'efforce de réduire le plus possible son exposition aux risques de change en appliquant une méthode prudente de gestion des risques, notamment en procédant à des opérations de couverture. Dans le cadre de ces opérations, l'Office peut conclure des contrats à terme de gré à gré portant sur les contributions au budget-programme attendues et libellées en monnaies autres que le dollar des États-Unis (voir note 10).

2.9 Ces opérations de couverture sont conformes aux objectifs et à la stratégie de gestion des risques de l'Office, dans la mesure où elles éliminent le risque d'une hausse du dollar et assurent des recettes d'un montant fixe et connu d'avance. Le résultat de l'opération de couverture (gain ou perte) sera contrebalancé par le gain ou la perte de change réalisé(e) sur les contributions des donateurs.

2.10 L'Office protège les salaires de son personnel recruté sur le plan régional contre la volatilité des monnaies locales en appliquant un coefficient d'ajustement monétaire. Dans le cadre de sa stratégie de gestion des risques de change, il réalise des opérations de couverture afin de réduire son exposition aux fluctuations des taux de change entre le dollar des États-Unis et les monnaies locales (voir note 10).

d) Principe de l'importance relative et recours à des appréciations et à des estimations

2.11 L'importance relative est un principe essentiel qui régit l'établissement et la présentation des états financiers.

2.12 Les états financiers comprennent des montants fixés sur la base des appréciations, estimations et hypothèses retenues par l'équipe dirigeante. Les modifications apportées à ces estimations sont prises en compte dans les états de l'année où l'on en prend connaissance.

e) **Principales méthodes comptables**

Trésorerie et équivalents de trésorerie

2.13 La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les espèces en caisse et les fonds en banque, ainsi que les titres de placement à court terme, à forte liquidité et dont l'échéance est inférieure ou égale à trois mois à compter de la date d'acquisition.

Produits

2.14 Des produits sont constatés dans l'état des résultats financiers lorsque des avantages économiques futurs correspondant à l'augmentation des actifs ou à la réduction des passifs apparaissent à la suite d'un accord entre deux parties et peuvent être évalués de façon fiable.

Produits des opérations sans contrepartie directe

2.15 Les contributions non assorties de conditions sont comptabilisées une fois que les donateurs les ont confirmées par écrit. En revanche, si elles sont assorties de conditions imposant une certaine obligation de performance et la restitution des soldes inutilisés, les produits ne sont constatés qu'une fois les biens et services fournis. Les contributions qui n'ont pas été utilisées avant la fin d'un projet seront inscrites dans l'état de la situation financière, ainsi que comme produits (charges) divers dans l'état des résultats financiers, conformément à l'accord conclu avec les donateurs. Les contributions reçues d'avance sont comptabilisées dans l'état de la situation financière en tant qu'éléments de passif divers (voir note 17) jusqu'à ce que les conditions soient remplies pour qu'elles soient constatées en produits (voir notes 20 et 21).

Produits des opérations avec contrepartie directe

2.16 Les produits des opérations avec contrepartie directe sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice à la juste valeur de la contrepartie reçue ou à recevoir dès lors qu'il est probable que des avantages économiques futurs ou un potentiel de service en découleront pour l'Office et que ces avantages peuvent être évalués de manière fiable (voir notes 22 à 26). Ce type de produit comprend les intérêts perçus sur les prêts ou les dépôts bancaires, les gains et recouvrements et des produits de sources diverses.

Contributions à recevoir

2.17 Les montants des contributions et des contributions à recevoir qui sont indiqués ne tiennent pas compte des provisions pour diminution du produit des contributions et créances douteuses.

2.18 Les contributions en nature sous forme de services qui servent directement aux opérations et activités approuvées, qui ont une incidence sur le budget et qui peuvent être évaluées de manière fiable sont comptabilisées à leur juste valeur. Il s'agit notamment de la mise à disposition de locaux, de véhicules et de personnel.

2.19 Les stocks et immobilisations corporelles provenant de dons sont évalués à leur juste valeur et comptabilisés comme actifs et produits.

Créances

2.20 Les créances sont comptabilisées à leur valeur nominale.

2.21 Les provisions pour créances douteuses sont constatées lorsqu'il existe une indication objective de dépréciation d'une créance, compte tenu, en particulier, des

difficultés de recouvrement rencontrées par le passé. Les dépréciations sont constatées dans l'état des résultats financiers.

Prêts et provisions pour prêts irrécouvrables

Prêts

2.22 Les prêts correspondent aux crédits ciblés accordés par l'Office dans le cadre de son programme de microfinancement et de son Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et financés au moyen d'un fonds de crédit renouvelable constitué pour appuyer les opérations de l'Office dans tous les domaines. Le montant comptabilisé est celui du solde du capital restant à recouvrer.

Provisions pour dépréciation de prêts

2.23 Chaque trimestre, l'Office détermine s'il y a eu dépréciation d'un prêt ou d'un groupe de prêts. Un groupe de prêts n'est déprécié et une dépréciation n'est constatée que s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements (« événements générateurs de pertes ») survenus après la comptabilisation initiale de l'actif et si l'incidence de cet ou ces événements sur les flux de trésorerie futurs estimatifs du prêt ou du groupe de prêts peut être évaluée de manière fiable.

2.24 Si, au cours de la période suivante, le montant prévu de la dépréciation augmente ou diminue en raison d'un événement survenu après sa constatation, cette augmentation ou diminution est comptabilisée par ajustement de la dotation aux provisions.

Prêts entre parties liées (prêts internes)

2.25 L'Office accorde des crédits à son personnel, à l'exception du (de la) Directeur(trice) exécutif(ve) du Département du microfinancement et des membres du Comité consultatif. Les modalités et les taux d'intérêt de ces prêts au personnel, qui sont des crédits à la consommation et des crédits immobiliers, sont les mêmes que pour les autres clients.

Intérêts courus sur prêts

2.26 Les intérêts créditeurs courus sur des prêts sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Recouvrements

2.27 En cas de recouvrement d'un prêt précédemment comptabilisé en pertes, le montant recouvré est inscrit dans l'état des résultats financiers de la période durant laquelle il est reçu.

Instruments financiers

2.28 Les instruments financiers sont comptabilisés de la date à laquelle l'Office devient partie au contrat les régissant à la date d'expiration ou de cession des droits à des flux de trésorerie, date à laquelle l'Office cesse pratiquement d'être exposé aux risques et de bénéficier des avantages associés à la possession de ces instruments.

2.29 Les prêts, créances et sommes dues sont des instruments financiers non dérivés à paiements fixes ou déterminables non cotés sur des marchés actifs. Il s'agit des contributions à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme du Département du microfinancement, des créances diverses, des avoirs en banque et des comptes créditeurs. Ces instruments financiers non dérivés sont comptabilisés

dans l'état de la situation financière à leur juste valeur. La valeur nominale des créances et des dettes est une approximation de la juste valeur de l'opération.

2.30 L'Office utilise des instruments financiers dérivés pour couvrir les risques de change. Les contrats à terme de gré à gré en monnaie étrangère sont réévalués en fin d'année : s'ils portent sur l'année considérée, le gain ou la perte de réévaluation est comptabilisé(e) dans l'état des résultats financiers; s'ils portent sur des années ultérieures, le gain ou la perte de réévaluation est inscrit(e) dans l'état de la situation financière. Aux fins de la réévaluation en fin d'année, le taux du marché pour le contrat à terme est obtenu auprès de banques et comparé au taux de change à terme pour établir le gain ou la perte.

Gestion du risque financier

2.31 De par ses activités, l'Office est exposé à divers risques financiers, en particulier le risque de change. Par conséquent, il accorde une grande importance, dans ses stratégies de gestion du risque financier, au caractère imprévisible des variations des taux de change et cherche à limiter leurs effets défavorables sur ses résultats, dans la mesure du possible. La gestion du risque financier est assurée par un service de trésorerie central qui s'appuie sur les directives techniques de l'Office concernant des activités à risque comme les opérations de change, l'utilisation d'instruments financiers dérivés et le placement des liquidités excédentaires.

Avances et paiements anticipés

2.32 Les avances et paiements anticipés sont comptabilisés à leur valeur nominale.

Stocks

2.33 Les stocks sont comptabilisés au coût historique ou au coût de remplacement, le montant le plus bas étant retenu. Le coût historique comprend le coût d'acquisition (ou la juste valeur dans le cas des biens ayant fait l'objet d'un don en nature) et toutes les autres dépenses engagées pour amener les biens à l'endroit où ils sont détenus. Le coût est déterminé à l'aide d'une formule de calcul du coût moyen pondéré.

2.34 Le coût de remplacement, utilisé à des fins de distribution des stocks aux bénéficiaires à un coût nul ou symbolique, est celui que l'Office devrait prendre en charge pour acquérir l'actif considéré à la date de clôture.

2.35 Les logements en cours de construction sont constatés en tant que stocks et comptabilisés pour la période durant laquelle ils sont mis à la disposition des réfugiés.

2.36 Le montant de la dépréciation des stocks est comptabilisé en charges dans l'état des résultats financiers de l'année au cours de laquelle il a été établi qu'il y avait eu dépréciation.

Immobilisations corporelles

2.37 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût historique minoré du cumul des amortissements et de toute dépréciation. Pour les dons, le coût historique correspond à la juste valeur à la date de l'acquisition. Les immobilisations acquises avant le 1^{er} janvier 2010 sont comptabilisées à leur juste valeur à cette date et amorties selon la méthode linéaire sur le restant de leur durée d'utilité estimée.

2.38 Les immobilisations corporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

2.39 Les coûts ultérieurs ne sont intégrés à la valeur comptable de l'actif ou constatés en tant qu'actif distinct que s'il est probable que l'Office sera le bénéficiaire des

avantages économiques futurs ou du potentiel de service associés à ce bien et si le coût du bien peut être évalué de façon fiable. Tous les frais de réparation et de maintenance sont comptabilisés dans les charges de l'année financière pendant laquelle ils ont été engagés.

2.40 La valeur de l'amortissement est portée en charges selon la méthode de l'amortissement linéaire afin de répartir le coût des actifs sur leur durée d'utilité estimée. Les taux d'amortissement, indiqués ci-après, sont révisés chaque année (les biens acquis avant 2010 étaient comptabilisés à la valeur de marché, leur amortissement est opéré selon la méthode linéaire sur une durée allant jusqu'à 60 ans et ils ne sont pas soumis aux mêmes taux).

(En pourcentage)

<i>Type d'actif</i>	<i>Taux d'amortissement</i>
Bâtiments et aménagement de terrains	
Bâtiments et aménagement de terrains	4
Bâtiments préfabriqués	10
Aménagement de terrains de courte durée	14
Améliorations locatives	20
Véhicules	
Camions	5
Berlines, minibus et fourgonnettes ou bus	10
Autres véhicules	14
Matériel	
Matériel informatique et matériel de communication de longue durée, matériel médical et matériel technique destiné à la formation professionnelle	14
Matériel et outillage divers, matériel de bureau, matériel informatique et matériel de communication de durée moyenne et matériel pédagogique et scolaire	20
Matériel informatique et matériel de communication de courte durée, ordinateurs et imprimantes	33
Matériel de bureau du Département du microfinancement	10
Matériel sous contrat de location	Durée du bail ou durée d'utilité, selon l'éventualité la plus courte
Mobilier et agencements	
Agencements	14
Mobilier	10 à 20

Immobilisations en cours

2.41 Toutes les dépenses d'équipement relatives à des travaux de construction sont inscrites dans un compte distinct à la rubrique des immobilisations corporelles. À la fin des travaux, leur montant cumulé est transféré au compte des immobilisations corporelles et amorti par application des taux susmentionnés à compter de la date à laquelle l'actif en question est mis en service.

Immobilisations incorporelles

2.42 Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées au coût historique, minoré des amortissements cumulés et de toute dépréciation. Pour les dons, le coût historique correspond à la juste valeur à la date de l'acquisition. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées dans les états financiers si leur coût dépasse une valeur nominale.

2.43 Pour toutes les immobilisations incorporelles ayant une durée d'utilité définie, l'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire à des taux qui ramèneront le coût ou la valeur de l'actif à sa valeur résiduelle estimée. La durée d'utilité estimée des différentes catégories d'immobilisations incorporelles, qui est révisée chaque année, est présentée dans le tableau ci-dessous.

<i>Catégorie d'actifs</i>	<i>Durée d'utilité (années)</i>
Logiciels acquis à l'extérieur	3
Logiciels développés en interne	6
Licences et droits	2
Droits d'auteur	3

2.44 Pour être comptabilisé comme immobilisation incorporelle, un actif doit remplir des conditions strictes : il doit être identifiable et placé sous le contrôle de l'Office et les avantages économiques futurs ou le potentiel de service qui y sont associés doivent pouvoir être évalués de façon fiable. La durée d'utilité résiduelle est également prise en compte. Les dépenses liées aux activités de recherche menées en vue de l'acquisition de nouvelles connaissances scientifiques ou techniques sont portées en charges à mesure qu'elles sont engagées.

Acquisition et développement de logiciels

2.45 Le coût des licences d'utilisation de logiciels acquises à l'extérieur est porté à l'actif en tenant compte des dépenses engagées pour acquérir et mettre en service ces logiciels. Les coûts directement liés au développement de logiciels destinés à l'Office sont comptabilisés comme immobilisations incorporelles. Les activités de développement comprennent un plan ou un concept pour la fabrication de produits ou procédés nouveaux ou comportant des améliorations significatives. Les dépenses relatives à ces activités ne sont portées en immobilisations que si les conditions suivantes sont réunies : les coûts de développement peuvent être mesurés de façon fiable, le produit ou procédé est techniquement et commercialement réalisable, l'obtention des avantages économiques attendus est probable, et l'Office a l'intention de mener à bien le développement de l'actif en question et de l'utiliser et dispose de ressources suffisantes pour ce faire. Le montant comptabilisé tient compte du coût du matériel ainsi que des coûts de main-d'œuvre directs et des frais généraux directement liés à la mise au point de l'actif pour son utilisation prévue. Les autres dépenses liées au développement de logiciels sont constatées dans l'état des résultats financiers à mesure qu'elles sont engagées. Elles sont évaluées au coût historique, minoré des amortissements et des dépréciations accumulés.

Dépréciation

2.46 Les actifs amortissables font chaque année l'objet d'une évaluation visant à déterminer s'ils se sont dépréciés, l'objectif étant de vérifier que leur valeur comptable correspond toujours à leur valeur recouvrable. Une dépréciation se produit en cas de perte totale, de dommage important ou d'obsolescence d'un actif. En cas de

perte totale, on comptabilise une dépréciation totale. Cette dépréciation peut être reprise lors des périodes suivantes jusqu'à concurrence du montant de la dépréciation.

Contrats de location-financement

2.47 Les contrats de location d'immobilisations corporelles qui transfèrent à l'Office la quasi-totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété constituent des contrats de location-financement.

Contrats de location simple

2.48 Les contrats de location prévoyant que le bailleur continue d'assumer une part importante des risques et de bénéficier d'une bonne part des avantages liés à la propriété de l'actif loué sont classés dans la catégorie des contrats de location simple. Les paiements au titre de ce type de contrats sont portés en charges dans l'état des résultats financiers.

Dettes et charges à payer

2.49 Les dettes et charges à payer représentent les obligations actuelles de l'Office qui découlent d'événements passés.

Avantages du personnel

2.50 L'Office comptabilise les catégories suivantes d'avantages du personnel :

- a) Les avantages du personnel payables à court terme, c'est-à-dire dans les 12 mois qui suivent la fin de l'année financière pendant laquelle les membres du personnel ont fourni les services y ouvrant droit ;
- b) Avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) Autres avantages à long terme du personnel ;
- d) Indemnités de fin de contrat de travail.

2.51 L'Office est affilié à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies, qui a été créée par l'Assemblée générale des Nations Unies pour servir des prestations de retraite, de décès ou d'invalidité et des prestations connexes. Le régime de la Caisse des pensions est un régime multi-employeurs à prestations définies financé par capitalisation. L'alinéa b) de l'article 3 des Statuts de la Caisse précise que peuvent s'affilier à cette dernière les institutions spécialisées et toute autre organisation intergouvernementale internationale qui applique le régime commun de traitements, indemnités et autres conditions d'emploi de l'ONU et des institutions spécialisées.

2.52 Le régime expose les organisations affiliées à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel, présent et passé, d'autres organisations, ce qui fait qu'il n'existe pas de base cohérente et fiable pour imputer à telle ou telle organisation la part qui lui revient dans les engagements, les actifs et les coûts du régime. L'Office, comme les autres organisations affiliées et la Caisse des pensions, est dans l'incapacité de déterminer la part qui lui revient dans les engagements au titre des prestations définies, les actifs et les coûts du régime d'une manière suffisamment fiable pour pouvoir la comptabiliser, si bien que ce régime a été traité comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39 (Avantages du personnel). Les cotisations que l'Office a versées à la Caisse durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

2.53 Tous les membres du personnel recruté sur le plan régional cotisent à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, considérée comme un régime de retraite à cotisations définies au sens de la norme IPSAS 39.

Provisions et passifs éventuels

2.54 Des provisions sont constituées au titre de passifs et de charges à venir lorsque, par suite d'un événement passé, l'Office a une obligation actuelle (juridique ou implicite) dont le montant peut être estimé de manière raisonnable et qu'il est probable qu'un décaissement sera nécessaire pour éteindre cette obligation.

2.55 D'autres engagements, ne répondant pas aux critères d'inscription au passif, sont présentés dans les notes relatives aux états financiers comme des passifs éventuels lorsque leur existence n'est confirmée que par la survenance ou la non-survenance d'un ou de plusieurs événements futurs incertains indépendants de la volonté de l'Office.

Intérêts créditeurs

2.56 Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis.

Recouvrement des coûts d'appui indirects

2.57 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office recouvre un certain pourcentage des dépenses engagées dans le cadre de divers projets. Ce montant, qui correspond au recouvrement des frais généraux engagés par l'Office pour soutenir indirectement les projets en question, est comptabilisé comme produit.

Comptabilité par fonds et information sectorielle

2.58 Un fonds, entité comptable dont les comptes s'équilibrent, est créé pour comptabiliser des opérations menées dans un objectif précis. Les fonds sont constitués pour financer la mise en œuvre d'activités précises ou la réalisation d'objectifs déterminés, dans le respect de certaines règles, restrictions et limites. Établis selon le principe de la comptabilité par fonds, les états financiers indiquent, en fin de période, la situation globale de l'ensemble des fonds de l'Office. Les soldes des fonds représentent le montant cumulé des produits et charges résiduels.

2.59 Un secteur est une activité ou un groupe d'activités pour lequel il convient de présenter séparément l'information financière afin d'évaluer les résultats obtenus antérieurement par l'entité au regard de ses objectifs et de décider de l'attribution future des ressources. L'Office répartit tous les projets, les opérations et les activités relatives aux fonds en cinq secteurs :

- a) Les activités financées au moyen de contributions non préaffectées, notamment les activités menées au titre du budget-programme ;
- b) Les activités financées au moyen de contributions préaffectées, soit :
 - i) Les activités soumises à restriction : des activités périodiques menées pour atteindre des objectifs clairement définis dans un délai donné et selon un budget déterminé. Il s'agit d'activités financées au moyen de contributions au budget ordinaire, en espèces comme en nature ;
 - ii) Les appels d'urgence : des opérations d'urgence faisant l'objet d'une demande de financement externe, menées pour faire face à une crise brève ou à une crise humanitaire prolongée ;

iii) Les projets : des activités menées pour améliorer ou compléter des programmes et systèmes afin de répondre aux besoins en matière d'équipement ou de développement ;

iv) Le microfinancement : des activités consistant à octroyer des prêts aux ménages (crédits à la consommation et crédits immobiliers) et aux petits entrepreneurs en vue d'améliorer leur qualité de vie, de préserver les emplois, de réduire la pauvreté, de favoriser l'avancement des femmes et de créer des possibilités de revenus pour les réfugiés de Palestine.

Note 3

Comparaison avec le budget

3.1 Le budget de l'exercice biennal 2018-2019 a été soumis à l'Assemblée générale, qui l'a examiné. L'allocation des ressources et l'ouverture des crédits ont ensuite été exécutées par délégation de pouvoir.

3.2 Le budget biennal est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, tandis que les états des résultats financiers sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, en application de la norme IPSAS 24, l'état V (état comparatif des montants inscrits au budget et des montants effectifs) est établi selon la même méthode de comptabilité que le budget approuvé, il respecte le même classement et porte sur la même période.

3.3 L'état comparatif comprend les montants initial et définitif inscrits au budget, les montants effectifs calculés sur la même base que les prévisions budgétaires et une explication des écarts significatifs entre les montants inscrits au budget et les montants effectifs.

3.4 La note 34 contient le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget, et des montants effectifs inscrits dans l'état des flux de trésorerie nets provenant des activités de fonctionnement, d'investissement et de financement, et indique les différences liées aux méthodes comptables utilisées, aux périodes couvertes et aux périmètres des entités visées.

Note 4

Trésorerie et équivalents de trésorerie

4.1 La trésorerie est détenue essentiellement dans des comptes bancaires libellés en dollars des États-Unis. Elle est composée des éléments présentés dans le tableau suivant.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Fonds en caisse	4 415	3 562
Fonds en banque	264 107	359 063
Total	268 522	362 625

4.2 Les fonds en banque ont diminué d'environ 94,956 millions de dollars en raison de la baisse des contributions des donateurs.

4.3 Au 31 décembre 2019, l'Office détenait des fonds destinés à d'autres entités des Nations Unies, d'un montant de 0,474 million de dollars (contre 0,150 million de dollars au 31 décembre 2018).

4.4 Au 31 décembre 2019, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie détenus en banque l'étaient dans les monnaies indiquées ci-dessous. Les montants libellés dans ces monnaies ont été convertis au taux de change officiel de l'ONU en vigueur au 1^{er} janvier 2020.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2019			Solde au 31 décembre 2018		
	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis	Montant dans la monnaie d'origine (milliers)	Taux de change officiel de l'ONU	Montant en milliers de dollars des États-Unis
Dollar australien	183	1,434	128	307	1,424	216
Dollar canadien	135	1,309	103	20 139	1,365	14 754
Franc suisse	663	0,975	680	291	0,987	294
Couronne danoise	10 520	6,688	1 573	3	6,536	–
Livre égyptienne	2 502	16,024	156	856	17,922	48
Euro	81 167	0,896	90 588	39 530	0,876	45 126
Livre sterling	7 742	0,763	10 147	37 171	0,791	46 992
Dinar jordanien	15 593	0,708	22 024	10 471	0,708	14 790
Yen	2 016	109,470	18	1 424	110,750	13
Livre libanaise	2 064 165	1 508,000	1 369	3 960 020	1 514,500	2 615
Nouveau shekel israélien	8 370	3,460	2 419	19 409	3,774	5 143
Couronne norvégienne	112 842	8,825	12 787	124 251	8,791	14 134
Couronne suédoise	176 151	9,346	18 848	153 187	9,019	16 985
Livre syrienne	396 938	700,000	567	365 179	434,000	841
Dollar des États-Unis	102 700	1,000	102 700	197 112	1,000	197 112
Total			264 107			359 063

Note 5 Prêts

5.1 Les prêts considérés sont ceux octroyés par le Département du microfinancement et par le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit, qui sont financés grâce aux contributions initiales des donateurs (nouveaux prêts) et aux fonds de crédit renouvelables. Le Département du microfinancement est un département indépendant au sein de l'Office. Le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit est un sous-programme de la Division des services sociaux du Département des secours et des services sociaux de l'Office.

5.2 La composition des prêts, déduction faite de la dotation aux provisions pour créances douteuses, se présente comme suit, par échéance :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019			31 décembre 2018		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Prêts courants	20 671	1 405	22 076	23 654	1 488	25 142

	31 décembre 2019			31 décembre 2018		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Prêts non courants	1 697	1 108	2 805	2 409	1 179	3 588
Total	22 368	2 513	24 881	26 063	2 667	28 730

Provision au titre des prêts

5.3 Le montant de la dotation aux provisions pour créances douteuses a évolué comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019			2018		
	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total	Département du microfinancement	Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	Total
Solde d'ouverture	(1 621)	(45)	(1 666)	(1 760)	(43)	(1 803)
Entrées	(817)	5	(812)	(1 102)	(5)	(1 107)
À déduire : comptabilisations en pertes/ajustements	1 281	5	1 286	1 241	3	1 244
Solde de clôture	(1 157)	(35)	(1 192)	(1 621)	(45)	(1 666)

Dotation aux provisions pour prêts irrécouvrables

5.4 Pour le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit, la provision pour créances douteuses est égale à 3 % de l'encours de prêts, dont sont exclus les prêts octroyés au personnel de l'Office, pour lesquels il n'est pas constitué de provision.

5.5 Pour le Département du microfinancement, la provision pour créances douteuses est déterminée en fonction d'un rapport sur le portefeuille des prêts à risque classés par échéance et s'applique au montant total de l'encours de chaque prêt. L'expérience, les antécédents et la connaissance du marché ont permis au Département de déterminer le montant de la provision à constituer au titre des débiteurs défaillants :

Retard de paiement	Provision générale (pourcentage)
Paiements à jour	1
De 1 à 30 jours	5
De 31 à 60 jours	10
De 61 à 90 jours	25
De 91 à 120 jours	50
De 121 à 180 jours	75
De 181 à 360 jours	100

5.6 Depuis septembre 2012, une dépréciation spéciale est appliquée aux montants exigibles au titre de prêts en République arabe syrienne, afin de limiter les risques posés par le conflit armé. Les taux utilisés à la fin de l'année pour le calcul de la provision pour dépréciation spéciale sont indiqués ci-dessous :

<i>Retard de paiement</i>	<i>Provision pour dépréciation spéciale (pourcentage)</i>
De 1 à 30 jours	95
De 31 à 60 jours	90
De 61 à 90 jours	75
De 91 à 120 jours	50
De 121 à 180 jours	25
De 181 à 360 jours	0

5.7 D'après les pourcentages indiqués ci-dessus, plus un débiteur est défaillant, plus la réserve à constituer est importante. Cette provision apparaîtra dans l'état des résultats financiers de l'année. Tous les mois, on procède à un ajustement en fonction de l'évolution de la provision. Au-delà de 360 jours d'arriérés de paiement, quand on dispose de preuves objectives de dépréciation et lorsque la provision a porté sur la totalité du prêt, on le comptabilise en pertes. Les critères utilisés pour démontrer objectivement la dépréciation peuvent être les suivants : signes d'importantes difficultés financières d'un emprunteur ou d'un groupe d'emprunteurs ; défaillance ou cessation de remboursement des intérêts ou du capital ; violation du contrat ou des conditions de prêt ; détérioration de la valeur du bien affecté en garantie ; probabilité que l'emprunteur dépose le bilan ou procède à une réorganisation financière ; données observables annonçant une diminution mesurable des flux de trésorerie estimés, par exemple si la cessation de remboursement est associée à une évolution de l'arriéré ou de la situation économique. Le recouvrement des prêts comptabilisés en pertes restera du ressort du service de recouvrement du Département.

Note 6

Contributions à recevoir

6.1 Les contributions à recevoir sont les contributions annoncées, obligatoires, confirmées et restant à payer par les donateurs, lesquels ont douze mois pour s'en acquitter. On trouvera ci-après la répartition des soldes des contributions volontaires qui restaient à régler en fin d'année, par catégories de donateur :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
À recevoir de gouvernements	44 033	22 829
À recevoir d'organisations intergouvernementales	7 711	19 340
À recevoir d'organisations non gouvernementales	7 514	6 733
À recevoir d'organismes des Nations Unies	255	609
Provision pour contributions volontaires à recevoir	(9 014)	(9 195)
Total des contributions à recevoir	50 499	40 316

6.2 Les contributions à recevoir des gouvernements ont augmenté en raison des nouvelles annonces de contributions pour 2019 signées en fin d'année et reçues en

2020, tandis que les contributions à recevoir des organisations intergouvernementales ont diminué du fait de la réception des soldes d'exercices antérieurs en 2019.

6.3 Les contributions volontaires à recevoir sont des contributions de donateurs portant sur chacun des cinq secteurs répertoriés. Les donateurs peuvent assortir leurs contributions de restrictions, notamment exiger que l'Office les utilise pour un projet, une activité ou un pays précis, dans un délai donné.

6.4 Les montants des contributions volontaires à recevoir indiqués ne tiennent pas compte de la dotation aux provisions pour diminution prévue du produit des contributions et pour créances douteuses.

6.5 Le montant de la dotation aux provisions pour créances douteuses a évolué comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
Solde d'ouverture	(9 195)	(14 672)
Réduction/ajustement des provisions	6	5 588
Nouvelles provisions au cours de la période	–	(111)
À déduire : comptabilisations en pertes	175	–
Solde de clôture	(9 014)	(9 195)

6.6 La réduction de la provision en 2019 tient à la comptabilisation en pertes de factures en souffrance depuis longtemps. Aucune nouvelle provision ni aucune facture provisionnée n'ont été comptabilisé en 2019.

6.7 La dotation aux provisions pour créances douteuses est calculée en appliquant aux contributions restant à recevoir le barème suivant :

(En pourcentage)

Gouvernements	Moins de 2 ans	0
	De 2 ans à moins de 3 ans	50
	3 ans et plus	100
Organisations intergouvernementales, organisations non gouvernementales et donateurs divers	Plus de 1 an	100

6.8 Au-delà de six ans pour les gouvernements et de trois ans pour les autres donateurs, une fois que toutes les mesures de recouvrement ont été épuisées, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière pour approbation.

Note 7 Créances

7.1 Les créances doivent être recouvrées dans les douze mois. Elles comprennent :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
TVA à recevoir	7,2	107 949	109 557
Créances diverses	7,3	10 478	20 373
À déduire : provisions	7,5	(104 724)	(103 661)
Créances (déduction faite des provisions)		13 703	26 269

TVA à recevoir

7.2 La TVA à recevoir représente les sommes à recevoir des gouvernements au titre de la TVA que l'Office a réglée et peut se faire rembourser. La composition de la TVA à recevoir est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
À recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 875	100 589
À recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	6 310	7 461
À recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	764	1 507
Total	107 949	109 557

Créances diverses

7.3 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
Créances accessoires	2 493	8 284
Comptes personnels de fonctionnaires	2 675	2 817
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	121	121
Sommes dues au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional ^a	5 189	9 151
Total	10 478	20 373

^a Voir note 14.1.

7.4 Les créances diverses ont diminué par rapport à 2018 en raison principalement d'une opération menée pour apurer les soldes débiteurs depuis longtemps.

Provisions et comptabilisation en pertes

7.5 La composition des provisions et comptabilisations en pertes est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019				31 décembre 2018			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(102 596)	(965)	(100)	(103 661)	(99 304)	(852)	(84)	(100 240)
Entrées	(2 752)	(30)	(15)	(2 797)	(4 508)	(139)	(16)	(4 663)
Réduction/ajustement des provisions	1 708	26	–	1 734	1 216	–	–	1 216
À déduire : comptabilisations en pertes	–	–	–	–	–	26	–	26
Solde de clôture	(103 640)	(969)	(115)	(104 724)	(102 596)	(965)	(100)	(103 661)

7.6 Les provisions constituées au titre de la TVA à recevoir et des créances diverses sont des montants estimatifs calculés à partir de l'analyse chronologique des montants restant à recevoir à la date de clôture des comptes. Leurs montants sont calculés en s'appuyant sur l'expérience et en fonction de la probabilité de parvenir à recouvrer les montants dus dans les délais indiqués ci-dessous.

(En pourcentage)

TVA à recevoir	Moins de 2 ans	0
	De 2 ans à moins de 3 ans	50
	3 ans et plus	100
Créances diverses	1 an et plus	100

7.7 Au-delà de six ans pour la TVA à recevoir et de trois ans pour les créances diverses, une fois que toutes les mesures de recouvrement ont été épuisées, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière pour approbation. Dans certains cas, les mesures de recouvrement se poursuivent au-delà des échéances indiquées ci-dessus.

7.8 En 2019, le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.5) a connu une augmentation nette de 2,797 millions de dollars (contre 4,663 millions de dollars en 2018).

Note 8

Autres éléments d'actif

8.1 Les charges payées d'avance et les avances aux fournisseurs sont imputées aux autres actifs. Elles s'élevaient à 4,859 millions de dollars au 31 décembre 2019 (contre 6,496 millions de dollars en 2018). Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,092 million de dollars au 31 décembre 2019 (contre 0,077 million de dollars en 2018).

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2019 est détaillée dans le tableau ci-dessous. Les actifs non courants correspondent uniquement à des avances aux fournisseurs.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Paielements à jour		
Avances aux fournisseurs	4 717	6 364
Charges payées d'avance au personnel	92	77
Total des actifs courants	4 809	6 441
Prêts non courants		
Avances aux fournisseurs	50	55
Total	4 859	6 496

Note 9 Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Entrepôt	33 142	49 050
Pharmacie ou dispensaire	15 115	13 472
En transit	9 257	4 440
Unité de production	176	168
Abris en construction	3 069	15 313
Installations d'autres organismes	13 642	9 542
Total	74 401	91 985

9.2 Les stocks en entrepôt se répartissent en quatre grandes catégories d'articles qui sont distribués aux réfugiés ou utilisés pour leur fournir des services : fournitures médicales, fournitures générales, nourriture et transport motorisé. La baisse en 2019 s'explique essentiellement par la diminution des achats de farine de blé et d'autres produits alimentaires par le bureau de Gaza.

9.3 Les stocks de pharmacie ou de dispensaire sont des fournitures médicales sorties des entrepôts et conservées dans les pharmacies et dispensaires respectifs des cinq secteurs. L'augmentation des stocks des pharmacies ou de dispensaire est imputable à la levée partielle des contrôles sur les achats.

9.4 Les stocks en transit sont des matériaux qui n'ont pas encore été reçus par l'entrepôt et dont les principaux risques et avantages inhérents ont été transférés à l'Office. Ces marchandises sont suivies et enregistrées comme stock dans des entrepôts virtuels. Celles dont les reçus n'ont pas été enregistrés sont considérées comme en transit. En 2019, les marchandises en transit ont augmenté en raison principalement de la réception de plusieurs documents d'expédition relatifs aux produits de base destinés à Gaza, les produits réels correspondants ayant été reçus en 2020.

9.5 Les stocks de l'unité de production se trouvent dans le centre de broderie de l'Office à Gaza, qui fonctionne de manière autonome. Le centre applique en effet ses

propres règles en matière de contrôle de la gestion et d'évaluation des résultats. Les stocks de cette unité de production sont inscrits à l'actif, au coût d'acquisition, dans les états financiers.

9.6 La composition des stocks de l'unité de production est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
Matières premières	73	66
Produits en cours de fabrication	2	2
Produits finis	101	100
Total	176	168

9.7 En 2019, l'ajustement des stocks s'est chiffré à 1,363 million de dollars (contre 0,745 million de dollars en 2018). L'augmentation de l'ajustement des stocks est due aux dégâts subis par les stocks dans les conteneurs destinés à Gaza qui avaient été retenus aux frontières et lors des contrôles de sécurité.

9.8 Conformément à la norme IPSAS 12 (Stocks), les stocks ont été ajustés pour tenir compte de la valeur nette de réalisation sur la base du coût de remplacement. Un montant de 2,544 million de dollars a été inclus dans le coût des fournitures et consommables (contre 1,924 millions de dollars en 2018), et reporté à la note 28 en conséquence.

9.9 Les stocks d'abris en construction ont diminué de 12,244 millions de dollars, principalement en raison de la remise des abris au Liban, tandis que l'augmentation de 4,100 millions de dollars au titre des installations d'autres organismes est liée aux travaux de construction en cours à Gaza.

Note 10

Instruments financiers dérivés

Nature des instruments financiers

10.1 On trouvera dans la note 2 des précisions concernant les principales conventions et méthodes comptables adoptées, les critères sur lesquels reposent la comptabilisation et la décomptabilisation, la base d'évaluation et la méthode de comptabilisation des gains et des pertes dans chaque catégorie d'actifs et de passifs financiers.

10.2 Les instruments financiers de l'Office comprennent des contributions volontaires à recevoir en espèces, des prêts accordés dans le cadre du programme de crédits du Département du microfinancement, des créances diverses, des fonds en banque, des contrats à terme de gré à gré et des dettes.

Produits financiers dérivés

10.3 Les contrats à terme de gré à gré, s'ils figurent dans une année donnée, sont réévalués au cours de l'année considérée. On trouvera un récapitulatif de l'incidence de ces produits financiers sur la situation financière et sur les résultats financiers en 2019 dans le tableau ci-après.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Plus-value réalisée	–	1 091
(Moins-value réalisée)	–	–
Total des plus-values réalisées		1 091
Plus-value latente : actif	–	–
Moins-value latente (passif)	–	–

10.4 L'Office n'a conclu aucun contrat de couverture en 2019 en raison de l'incertitude quant au calendrier de réception des contributions par rapport au calendrier prévu au budget, de la forte volatilité des fluctuations des changes et des taux de change défavorables sur le marché.

10.5 Il n'y avait aucun contrat à terme de gré à gré en cours au 31 décembre 2019.

Risque de crédit

10.6 L'Office a un risque de crédit limité car ses donateurs sont généralement d'une grande solvabilité. Les contributions volontaires à recevoir proviennent essentiellement de nations souveraines. La note 6 donne le détail des contributions volontaires à recevoir, y compris la dotation aux provisions pour réduction du produit des contributions.

10.7 Le risque de crédit le plus élevé provient des prêts octroyés par le Département du microfinancement. Pour maîtriser ce risque, le Département :

- a) Fixe des plafonds pour limiter le montant des crédits directs pour chaque produit en fonction du flux de trésorerie de chaque client ;
- b) Propose une gamme de produits à différents secteurs afin de répartir les crédits et de limiter la concentration ;
- c) Élabore des politiques de crédit par produit qui régissent les garanties et les critères à remplir pour respecter les dispositions réglementaires de chaque juridiction ;
- d) Crée un système d'autorisations pour l'approbation et le renouvellement des crédits ;
- e) Étudie et évalue le risque qui existe au-delà des limites fixées avant que des crédits ne soient octroyés aux clients. Le renouvellement des crédits est soumis à la même procédure ;
- f) Élabore et tient à jour un système d'évaluation du risque afin de classer le niveau de risque de tel ou tel crédit en fonction de la date à laquelle les provisions pour dépréciation sont nécessaires ;
- g) Conseille et forme le personnel pour l'aider à promouvoir les bonnes pratiques de gestion du risque de crédit.

10.8 L'Office confie ses avoirs à diverses banques, s'exposant ainsi au risque qu'une banque faillisse à son obligation envers lui. Toutefois, tous ses dépôts importants sont effectués dans des banques internationales ayant une bonne cote de crédit.

10.9 Il ne semble pas y avoir de risque que ses autres créances ne puissent pas être réglées lorsqu'elles arriveront à échéance.

Risque de taux d'intérêt

10.10 L'Office dépose ses fonds sur des comptes à taux d'intérêt fixes à court terme, qui par nature ne présentent pas de risque élevé.

Risque de change

10.11 L'Office reçoit des contributions de donateurs en monnaies autres que le dollar des États-Unis, qui est la devise dans laquelle elle effectue la majorité de ses dépenses. En 2019, 24 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 76 % dans d'autres monnaies. Les prêts accordés par le Département du microfinancement sont libellés dans des monnaies différentes selon le secteur d'activité de l'Office : en dollars des États-Unis dans la bande de Gaza, en dinars jordaniens en Jordanie et en Cisjordanie et en livres syriennes en République arabe syrienne.

10.12 Par ailleurs, certaines dépenses des bureaux de secteur sont effectuées dans des monnaies autres que le dollar des États-Unis. L'Office est donc exposé au risque qui découle des fluctuations des taux de change. C'est pourquoi il utilise des contrats à terme de gré à gré en devises pour limiter le risque de change inhérent aux contributions des donateurs.

10.13 Pour protéger ses actifs et sa trésorerie contre les fluctuations monétaires défavorables, l'Office gère les risques avec prudence et recourt à des opérations de couverture pour réduire au minimum les risques de change. À cette fin, il peut conclure des contrats à terme de gré à gré pour éliminer le risque d'une hausse de la valeur du dollar et s'assurer des recettes d'un montant connu.

10.14 Au 31 décembre 2019, 39 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars et le reste dans d'autres devises. En tout, 10 % des fonds des bureaux de secteur étaient libellés en monnaies locales et servaient à financer leurs opérations, le reste étant libellé dans d'autres monnaies. La répartition détaillée des avoirs en banque libellés dans des monnaies autres que le dollar est présentée dans la note 4.

Note 11

Immobilisations corporelles

11.1 Le tableau ci-dessous présente un récapitulatif des immobilisations corporelles au 31 décembre 2019.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2019								2018	
	Terrains	Immeubles	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel	Véhicules à moteur	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Charges										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	580 254	675	5 508	52 909	42 401	23 463	–	721 460	701 460
+ Ajouts	–	29 745	–	204	1 841	780	(3 573)	9	29 006	23 004
(-) Cessions et ajustements ^a	–	1 474	–	67	1 515	1 918	–	–	4 974	3 005
(A) Solde au 31 décembre	16 250	608 525	675	5 645	53 235	41 263	19 890	9	745 492	721 461
Amortissement										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	156 480	638	1 322	39 309	26 728	–	–	224 479	196 507
+ Amortissements	–	22 026	32	746	4 608	2 490	–	–	29 901	30 263
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	772	–	67	1 404	1 813	–	–	4 056	2 291
(B) Solde au 31 décembre	–	177 734	670	2 001	42 513	27 405	–	–	250 323	224 479
Dépréciation										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	5 990	–	–	1	7	–	–	5 998	4 298
+ Dépréciation	–	268	–	–	–	–	–	–	268	1 700
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cessions	–	1	–	–	–	–	–	–	1	–
(C) Solde au 31 décembre	–	6 257	–	–	1	7	–	–	6 265	5 998
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B) – (C)	16 250	424 534	5	3 644	10 721	13 851	19 890	9	488 904	490 984

^a Voir note 11.2.

11.2 La valeur nette des actifs cédés s'élève à 0,917 million de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Valeur initiale des actifs cédés	4 974	3 005
Cumul des amortissements	(4 056)	(2 291)
Cumul des dépréciations	(1)	–
Valeur des actifs cédés (note 11.1)	917	714

11.3 Les produits de la vente d'éléments d'actif et les gains et pertes sur cession sont indiqués ci-après :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Pertes sur cession	917	714
Gains sur cession	(11)	(11)
Produit de la vente d'actifs	11	11
Valeur nette des cessions et ajustements (note 11.1)	917	714

11.4 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 488,904 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 64,562 millions de dollars.

Note 12 Immobilisations incorporelles

12.1 Le tableau ci-après présente un récapitulatif des immobilisations incorporelles :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2019			2018	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
Charges					
Au 1 ^{er} janvier	3 401	38 278	528	42 207	42 167
+ Ajouts	7	118	–	125	40
(-)/+ Cessions et ajustements	–	–	–	–	–
(A) Solde au 31 décembre	3 408	38 396	528	42 332	42 207
Amortissements et dépréciations					
Solde au 1 ^{er} janvier	3 228	23 599	329	27 156	20 093
Amortissements	101	6 380	199	6 680	7 064

Description	2019			2018	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
(-)/+ Amortissements sur cessions et ajustements	–	–	–	–	–
(B) Solde au 31 décembre	3 329	29 979	528	33 836	27 156
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B)	79	8 417	–	8 496	15 051

Note 13 Dettes et autres charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Sommes dues aux fournisseurs	Note 13.2	24 503	34 585
Charges à payer	Note 13.3	18 437	21 141
Dettes diverses	Note 13.4	37 201	23 371
Provisions diverses	Note 13.5	2 525	5 101
Total		82 666	84 198

Sommes dues aux fournisseurs

13.2 Ce poste représente les montants à payer aux fournisseurs pour les biens et services reçus.

Charges à payer

13.3 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Services collectifs de distribution et autres services	12 218	14 617
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	1 799	3 838
Traitements, salaires et autres charges	124	211
Autres charges liées aux traitements	3 893	294
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	403	2 181
Total	18 437	21 141

Dettes diverses

13.4 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Dépôts reçus	228	267
Approvisionnement en eau : Cisjordanie (Autorité palestinienne)	449	343
Fonds détenus au nom d'autres entités des Nations Unies	474	150
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 508	2 366
Dettes accessoires	1 362	1 203
Fonds central pour les interventions d'urgence	30 000	15 000
Prestations dues au personnel	2 542	3 052
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	638	990
Total	37 201	23 371

Provisions diverses

13.5 Ce poste comprend les provisions qui permettront à l'Office de solder divers éléments de passif éventuel risquant d'apparaître, en lien notamment avec les procédures arbitrales en cours.

Note 14**Pensions du personnel****Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional**

14.1 La Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional, créée en application de l'article XIII du Règlement financier de l'Office, est un régime de retraite auquel adhèrent tous les membres du personnel recrutés sur le plan régional et dont les droits sont acquis à partir de six mois de service. Il a été traité par l'Office comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39. Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

14.2 Les paiements en 2019 se sont élevés à 87,342 millions de dollars (contre 91,981 millions de dollars en 2018) et devraient atteindre 93,986 millions de dollars en 2020, compte tenu des augmentations prévues des cotisations du personnel et de l'Office. Les soldes des comptes de la Caisse de prévoyance arrêtés au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018 sont présentés dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Solde d'ouverture	(9 151)	(1 619)
Cotisations des adhérents et remboursements de retraits	61 819	61 885
Cotisations de l'Office	57 829	61 114
Retraits	(143 028)	(186 403)
Prêts consentis au personnel	(39 501)	(41 201)
Commissions sur les prêts	167	174
Compte courant	66 676	96 899
Total	(5 189)	(9 151)

Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies : personnel recruté sur le plan international

14.3 L'Office est affilié à la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies, qui a été créée par l'Assemblée générale des Nations Unies pour servir des prestations de retraite, de décès ou d'invalidité et des prestations connexes. Le régime de la Caisse des pensions est un régime multi-employeurs à prestations définies financé par capitalisation. L'alinéa b) de l'article 3 des Statuts de la Caisse précise que peuvent s'affilier à cette dernière les institutions spécialisées et toute autre organisation intergouvernementale internationale qui applique le régime commun de traitements, indemnités et autres conditions d'emploi de l'ONU et des institutions spécialisées.

14.4 Le régime expose les organisations affiliées à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel, présent et passé, d'autres organisations, ce qui fait qu'il n'existe pas de base cohérente et fiable pour imputer à telle ou telle organisation la part qui lui revient dans les engagements, les actifs et les coûts du régime. L'Office, comme les autres organisations affiliées et la Caisse des pensions, est dans l'incapacité de déterminer la part qui lui revient dans les engagements au titre des prestations définies, les actifs et les coûts du régime d'une manière suffisamment fiable pour pouvoir la comptabiliser, si bien que ce régime a été traité comme un régime à cotisations définies, conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39. Les cotisations que l'Office a versées au régime durant l'année sont comptabilisées en charges dans l'état des résultats financiers.

14.5 En vertu des Statuts de la Caisse, le Comité mixte fait procéder par l'Actuaire-conseil à une évaluation actuarielle de la Caisse au moins une fois tous les trois ans. Le Comité mixte a pour pratique de faire procéder à une évaluation tous les deux ans selon la méthode des groupes avec entrants. L'évaluation a essentiellement pour but de déterminer si les avoirs de la Caisse à la date de l'évaluation et le montant estimatif de ses avoirs futurs lui permettront de faire face à ses engagements.

14.6 L'Office est tenu de verser des cotisations à la Caisse, au taux fixé par l'Assemblée générale, qui est actuellement de 7,9 % de la rémunération considérée aux fins de la pension pour les participants et de 15,8 % pour les organisations affiliées. En vertu de l'article 26 des Statuts de la Caisse, il doit également lui verser sa part du montant qui pourrait être nécessaire pour combler un déficit actuariel. Pour que cette dernière obligation prenne effet, il faut qu'un déficit ait été constaté à la date de la dernière évaluation actuarielle et que l'Assemblée générale ait invoqué les dispositions de l'article 26. Chaque organisation affiliée contribue alors au prorata des cotisations qu'elle a versées pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle.

14.7 La dernière évaluation actuarielle de la Caisse remonte au 31 décembre 2017, et l'évaluation au 31 décembre 2019 est en cours. La Caisse a considéré, aux fins de l'établissement des états financiers de 2018, que les données sur la participation arrêtées au 31 décembre 2017 s'appliquaient au 31 décembre 2018.

14.8 Au 31 décembre 2017, l'évaluation actuarielle a donné un taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, de 139,2 %. Une fois le système actuel d'ajustement des pensions pris en considération, le taux de couverture était de 102,7 %.

14.9 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu qu'il n'était pas nécessaire, au 31 décembre 2017, d'effectuer les versements prévus en cas de déficit à l'article 26 des Statuts de la Caisse, car la valeur actuarielle des avoirs était supérieure à celle de la totalité des obligations du régime. Qui plus est, la valeur de marché des avoirs dépassait aussi la valeur actuarielle de toutes les

obligations à la date de l'évaluation. Au moment de l'établissement du présent rapport, l'Assemblée générale n'avait pas invoqué les dispositions de l'article 26.

14.10 Si l'article 26 est invoqué en raison d'un déficit actuariel, survenu au cours de l'opération ou résultant de la liquidation du régime de pensions de la Caisse, la part que chaque organisation affiliée doit verser pour combler ce déficit serait calculée au prorata des cotisations qu'elle a versées à la Caisse pendant les trois années précédant l'évaluation actuarielle. Le montant total des cotisations versées à la Caisse durant les trois années précédentes (2016, 2017 et 2018) s'élève à 7 131,56 millions de dollars, dont 0,32 % par l'Office.

14.11 En 2019, le montant des cotisations versées à la Caisse s'élevait à 7,327 millions de dollars (contre 7,572 millions de dollars en 2018). En 2020, elles devraient atteindre environ 7,500 millions de dollars.

14.12 Il peut être mis fin à l'affiliation d'une organisation par décision de l'Assemblée générale, prise sur recommandation en ce sens du Comité mixte. Une part proportionnelle des avoirs de la Caisse à la date où l'affiliation prend fin est versée à ladite organisation pour être utilisée au bénéfice exclusif de ses fonctionnaires qui étaient participants à la Caisse, selon des modalités arrêtées d'un commun accord entre l'organisation et la Caisse. Le montant de cette part proportionnelle est fixé par le Comité mixte après une évaluation actuarielle des avoirs et des engagements de la Caisse à la date où l'affiliation prend fin ; toutefois, ladite part ne comprend aucune fraction de l'excédent des avoirs sur les engagements.

14.13 Le Comité des commissaires aux comptes audite chaque année les comptes de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies et en rend compte au Comité mixte et à l'Assemblée générale. La Caisse publie des rapports trimestriels sur ses investissements qui peuvent être consultés sur son site Web (www.unjspf.org).

Note 15

Prestations dues à la cessation de service

15.1 L'Office comptabilise les catégories d'avantages du personnel suivantes :

- a) les avantages payables à court terme, c'est-à-dire dans les douze mois qui suivent la clôture de l'année financière où les services y ouvrant droit ont pris fin ;
- b) les avantages postérieurs à l'emploi ;
- c) les autres avantages à long terme du personnel ;
- d) les indemnités de fin de contrat de travail.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
Passifs courants	88 779	84 142
Passifs non courants	754 790	641 708
Total	843 569	725 850

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	41 912	38 883
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	799 668	685 330
Avantages à court terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	1 137	1 052
Avantages à long terme qui ne sont pas financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU pour le personnel recruté sur le plan international	852	585
Total	843 569	725 850

Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan régional

15.2 Les avantages à court terme correspondent aux congés annuels du personnel recruté sur le plan régional. Le montant des prestations dues à ce titre est calculé à partir du relevé des jours de congé accumulés au 31 décembre 2019, qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2019, il s'élevait à 41,912 millions de dollars (contre 38,883 millions de dollars au 31 décembre 2018).

Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional

15.3 Les prestations dues à la cessation de service sont déterminées par des actuaires professionnels ou calculées par l'Office à partir des données relatives au personnel et des paiements effectués par le passé. Au 31 décembre 2019, leur montant total était de 799,668 millions de dollars (contre 685,330 millions de dollars au 31 décembre 2018). Aucune provision n'est constituée pour ces prestations, mais l'Office alloue chaque année à ce titre des fonds d'un montant équivalent aux décaissements effectués pour l'année en question.

15.4 Conformément aux dispositions de la norme IPSAS 39, l'actuaire a utilisé la méthode des unités de crédit projetées pour évaluer les engagements liés au régime des avantages accordés au personnel. Cette méthode consiste à calculer la valeur estimative d'un droit accumulé pour chacune des prestations qui seront acquises par l'ensemble des personnes actives affiliées au régime. À cette fin, on utilise la formule prévue par le régime pour l'accumulation des droits et l'ancienneté du fonctionnaire à la date de l'évaluation, mais en se basant sur la rémunération que celui-ci percevrait à la date supposée de son départ à la retraite. Le montant des engagements correspond à la valeur actuarielle à la date de l'évaluation des droits accumulés de l'ensemble des membres du personnel en activité.

Pensions normales et pensions de retraite anticipée

15.5 Conformément à la disposition 109.2 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service sous la forme d'une pension normale ou d'une pension de retraite anticipée. Le montant de cette pension est calculé selon la

méthode actuarielle prescrite par les normes IPSAS, sur la base des critères et hypothèses suivants :

- a) tous les fonctionnaires recrutés sur le plan régional, y compris le personnel à temps partiel mais pas les employés en contrat à durée déterminée, ont droit à ces prestations s'ils justifient d'une ancienneté minimum de dix ans, et l'âge normal de départ à la retraite est de 60 ans ;
- b) jusqu'en 2018, les fonctionnaires pouvaient choisir de reporter leur départ à la retraite à 62 ans, mais cette option a été retirée par la suite ;
- c) le montant de la pension correspond au traitement de base multiplié par 11 % et par le nombre d'années de service au 1^{er} janvier 2015, additionné du traitement de base multiplié par 12 % et par le nombre d'années de service après le 1^{er} janvier 2015 ; À partir de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmentera progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024). Pour les besoins du calcul, on suppose que le financement est disponible au début de l'année ;
- d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ;
- e) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes, sauf en Cisjordanie et en Jordanie, où est ajusté en fonction des fluctuations de la monnaie locale par rapport au dollar des États-Unis ;
- f) pour le personnel sanitaire, le traitement pris en compte pour la période de service allant jusqu'au 31 décembre 2016 est celui établi le 31 décembre 2016, qui est gelé à cette date, tandis que le traitement pris en compte pour la période ultérieure au 31 décembre 2016 est déterminé en fonction du nouveau barème de traitement appliqué au personnel sanitaire, qui est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

15.6 Les prestations dues à la cessation de service sont également versées en cas de retraite anticipée volontaire, à laquelle peuvent prétendre les fonctionnaires qui remplissent une des conditions ci-après, en ordre décroissant, dans les limites d'un budget annuel fixé par l'Office : a) être âgé de 50 à 59 ans et justifier d'au moins dix années de service ; b) être âgé de 60 ans ou plus et justifier d'au moins dix années de service pour les membres du personnel dont la période de service a été prolongée, à leur demande, au-delà de l'âge officiel de départ à la retraite ; c) justifier d'au moins vingt-cinq années de service ; d) être âgé de 45 à 49 ans et justifier d'au moins dix années de service ; e) justifier de vingt à vingt-quatre années de service.

Cessation de service dans l'intérêt de l'Office

15.7 Conformément à la disposition 109.9 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ces derniers perçoivent des prestations dues à la cessation de service si celle-ci intervient en application de la disposition 109.1 dudit règlement et est dictée par les intérêts de l'Office, sur la base des critères suivants : a) le fonctionnaire doit compter au moins un an d'ancienneté et être âgé de moins de 60 ans ; b) la prestation accordée au fonctionnaire est déterminée au moyen d'une des deux formules indiquées ci-après, le montant et les modalités du versement variant selon le nombre d'années de service et l'âge de l'intéressé :

<i>Fonctionnaire qui, lors de la cessation de service, n'a ni enfant à charge ni conjoint</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
0	0
1	1
2	1
3	2
4	3
5	4
6	5
7	6
8	7
9 ou plus	8

<i>Âge</i>	<i>Nombre de mois de traitement de base</i>
46	8,25
47	8,50
48	8,75
49	9,00
50	9,25
51	9,50
52	9,75
53	10,00
54	10,25
55	10,50

c) la prestation n'est pas due si la cessation de service se fait à l'initiative du fonctionnaire (par exemple dans le cas d'une démission) ; d) la période de service est censée prendre fin au terme du dernier mois de service complet ; e) le traitement de base s'entend hors indemnités et primes, sauf en Cisjordanie et en Jordanie, où est ajusté en fonction des fluctuations de la monnaie locale par rapport au dollar des États-Unis.

Capital décès

15.8 Une indemnisation est accordée en cas de décès d'un fonctionnaire recruté sur le plan régional, conformément à la disposition 109.8 du Règlement du personnel de l'Office. Dans le cas où la cessation de service résulte du décès du fonctionnaire, l'Office verse un capital-décès au(x) bénéficiaire(s) que celui-ci a désigné(s). Ce capital-décès est calculé de l'une des deux façons ci-après, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès pour chaque année de service ouvrant droit à prestations au 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015, plus une indemnité égale à 50 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès ; À partir de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmentera progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024) ; b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès.

Pensions d'invalidité

15.9 Conformément à la disposition 109.7 du Règlement du personnel de l'Office applicable aux fonctionnaires recrutés sur le plan régional, ceux-ci perçoivent des prestations dans le cas où la cessation de service est due au fait que, pour des raisons de santé, ils se retrouvent dans l'incapacité de continuer de travailler pour l'Office. Si cette incapacité est survenue le 1^{er} septembre 1987 ou après, et sous réserve des dispositions des paragraphes 3 à 6 de la disposition susmentionnée, l'intéressé a droit à une pension d'invalidité calculée de l'une des deux façons suivantes, le montant le plus élevé étant retenu : a) 11 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date de la cessation de service et avant le 1^{er} janvier 2015 et 12 % pour chaque année après le 1^{er} janvier 2015 ; À partir de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmentera progressivement pour atteindre 12,5 % en 2024 (passant à 12,1 % en 2020, à 12,2 % en 2021, à 12,3 % en 2022, à 12,4 % en 2023 et à 12,5 % en 2024). b) 200 % du traitement annuel perçu par le fonctionnaire à la date du décès.

Rapprochement des prestations dues à la cessation de service

15.10 Le coût financier et le coût des services rendus pendant l'année considérée ont été comptabilisés directement dans l'état des résultats financiers. Les montants comptabilisés au titre du coût financier, du coût des services afférents à l'année considérée et du coût des prestations au titre des services passés sont indiqués dans le tableau de la note 15.14.

15.11 Un montant de 67,770 millions de dollars a donc été comptabilisé dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette au titre des pertes actuarielles (compte tenu de la modification du taux d'actualisation pendant l'année).

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 71,482 millions de dollars au 31 décembre 2019 (contre 77,701 millions de dollars en 2018). Les gains actuariels ont été inscrits directement dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette. Lors de l'évaluation des prestations dues à la cessation de service pour 2019, il a été constaté que des gains actuariels, d'un montant de 7,823 millions de dollars, résultaient d'ajustements liés à l'expérience, et que des pertes actuarielles, d'un montant réévalué à 75,593 millions de dollars, étaient dues aux modifications du taux d'actualisation au cours de l'année.

15.13 L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2019 a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses (démographiques et financières) que l'évaluation pour 2018 et fait apparaître un gain actuariel de 7 823 millions de dollars. Ce gain résulte d'ajustements liés à l'expérience (c'est-à-dire la comparaison des résultats effectifs et des hypothèses passées).

15.14 Le rapprochement des soldes d'ouverture et de clôture des prestations dues à la cessation de service des membres du personnel recrutés sur le plan régional est présenté ci-dessous :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Solde d'ouverture au 1 ^{er} janvier	685 330	768 620
Coût financier pour l'année considérée	28 094	27 131
Coût des services rendus pendant l'année considérée	43 388	50 570
Coût des prestations au titre des services passés ^a	15 438	(2 832)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Réévaluation financière ^b	75 593	(43 733)
Versements effectués pendant l'année considérée	(40 352)	(75 709)
Gains actuariels	(7 823)	(38 717)
Total	799 668	685 330

^a Le coût des prestations au titre des services passés pour l'année 2019 a varié sous l'effet de l'ajustement de l'âge du départ à la retraite, qui est passé de soixante à soixante-deux ans, et de la modification des niveaux de prestation.

^b Pour 2019, la modification du taux d'actualisation (réévaluation financière), qui est passé de 4,14 % à 3,13 %, est prise en compte dans le calcul des gains/(pertes) actuariel(le)s figurant dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette.

Hypothèses relatives au personnel recruté sur le plan régional

15.15 Le taux d'actualisation (réévaluations financières) utilisé a été choisi en fonction de l'échéance des passifs et des monnaies dans lesquelles ceux-ci étaient libellés. Les prestations protégées des fluctuations des monnaies locales vis-à-vis du dollar des États-Unis ont été traitées comme si elles étaient libellées en dollars et le taux d'actualisation applicable au dollar a été utilisé. C'est le cas des prestations versées au personnel dans les bureaux de secteur au Liban, en Cisjordanie et en Jordanie et au siège, à Amman.

15.16 Le taux d'actualisation (réévaluations financières) et le taux de hausse des traitements utilisés sont présentés ci-après, par lieu et par monnaie :

(En pourcentage)

Domaine	Monnaie	Protection de change	Taux d'actualisation	Taux de hausse des traitements
Gaza	Dollar des États-Unis	Non	3,13	2,50
Siège de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	3,13	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,13	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,13	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	3,13	2,50
Liban	Livre libanaise	Non	3,13	2,50
République arabe syrienne	Dollar des États-Unis	Non	3,13	2,50

15.17 Les taux d'actualisation ont été fixés par rapport aux obligations d'État, aux obligations de sociétés de premier rang et à d'autres instruments, lesquels ont été sélectionnés en fonction de leur monnaie d'émission, de leur durée et de leur disponibilité pour la monnaie considérée. Toutefois, étant donné que les taux d'intérêt continuaient de baisser, l'Administration a porté le taux d'actualisation de 4,14 % à 3,13 % afin qu'il soit conforme au taux de rendement des obligations des sociétés des États-Unis dont la durée équivaut à celle des passifs liés à la cessation de service. Le taux d'actualisation est calculé sur la base de l'indice Citi Pension Liability Index – Intermediate, qui a une durée de 16 ans, conforme en cela à celle des engagements de l'Office au titre des prestations liées à la cessation de service (16 ans). Cet indice représente un taux d'actualisation unique susceptible de produire la même valeur actuelle que celle obtenue en actualisant un ensemble uniformisé de prestations au moyen de la courbe d'actualisation des pensions de Citigroup.

15.18 La courbe d'actualisation des pensions de Citigroup est un ensemble de rendements d'obligations à coupons « zéro » hypothétiques de notation AA, dont les dates d'échéance sont comprises entre six mois et 30 ans. Les rendements de cette courbe sont utilisés pour actualiser les passifs liés aux pensions. Cette courbe est établie à partir d'un ensemble d'obligations de société de notation AA fondées sur l'indice Citi US Broad Investment – Grade bond Index et sur les rendements de la courbe Citi Treasury model curve. Cette baisse du taux d'actualisation a entraîné une perte actuarielle de 75 593 millions de dollars. La perte actuarielle nette pour 2019 est donc de 67,770 millions de dollars, soit 9,81 % du solde d'ouverture des provisions constituées à ce titre.

Augmentations périodiques de traitement

15.19 Conformément aux barèmes en vigueur à l'Office, les augmentations périodiques de traitement peuvent s'exprimer sous la forme d'un montant ou d'un pourcentage. Sous réserve d'un comportement professionnel satisfaisant, chaque fonctionnaire bénéficie d'un avancement d'échelon une fois par an jusqu'à ce qu'il atteigne le vingtième échelon, puis une fois tous les deux ans jusqu'à ce qu'il atteigne le vingt-deuxième échelon, puis une fois tous les quatre ans jusqu'à ce qu'il atteigne le dernier échelon (on en compte actuellement 24).

Taux de change au 31 décembre 2019

15.20 Les taux de change utilisés pour convertir les montants en monnaies locales en dollars des États-Unis sont alignés sur ceux pratiqués pour les opérations de l'ONU, à savoir 1,000 pour le dollar des États-Unis ; 0,708 pour le dinar jordanien ; 1 508,000 pour la livre libanaise ; et 700,000 pour la livre syrienne.

Taux de démission

15.21 On estime que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les fonctionnaires de moins de 30 ans ; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans ; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus.

Taux de retraite anticipée

15.22 On estime que le pourcentage de membres affiliés au régime qui opteront pour une retraite anticipée s'établira comme suit :

(En pourcentage)

<i>Âge atteint</i>	<i>Nombre d'années écoulées depuis la satisfaction des conditions à remplir pour le départ à la retraite anticipé</i>			
	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3 +</i>
Moins de 45 ans	8,0	5,0	3,0	1,0
45 à 49 ans	8,0	5,0	3,0	1,0
50 à 54 ans	8,0	5,0	3,0	1,0
55 à 59 ans	8,0	5,0	3,0	1,0

15.23 Pour le secteur jordanien et le siège d'Amman, les taux de retraite anticipée indiqués ci-dessus ont été multipliés par 150 %.

Mortalité

15.24 On estime que le taux de mortalité en cours d'emploi des membres actifs affiliés au régime correspondra aux chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

Incapacité

15.25 On estime que la proportion annuelle de fonctionnaires subissant une invalidité s'établira comme suit :

Taux d'invalidité

(Sur mille)

Âge	Hommes	Femmes
Moins de 45 ans	0,50	0,75
De 45 à 54 ans	1,00	1,50
De 55 à 62 ans	1,50	2,25

Analyse de sensibilité

15.26 Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des résultats aux hypothèses de base, à savoir un taux d'actualisation de 3,13 %, une augmentation des traitements de 2,50 % et une provision de 799,794 millions de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Objet	Écart	Écart cumulé	Écart total
Taux d'actualisation	+1 %	-10,58 %	715 146
	-1 %	+12,58 %	900 437
Taux de hausse des traitements	+1 %	+12,82 %	902 353
	-1 %	-10,95 %	712 252
Retraite volontaire anticipée	+1 %	-0,31 %	797 291
	-1 %	+0,32 %	802 391
Taux de démission	+1 %	-0,78 %	793 570
	-1 %	+0,82 %	806 359
Mortalité	+1 %	+0,15 %	800 972
	-1 %	-0,15 %	798 608
Incapacité	+1 %	+0,02 %	799 956
	-1 %	-0,02 %	799 633

Profil des échéances des engagements au titre des régimes à prestations définies

15.27 Le profil des échéances représente les flux de trésorerie futurs attendus pour l'évaluation des prestations dues à la cessation de service au cours des années suivant la date d'évaluation. Les paiements attendus comprennent tous les modes de cessation de service et sont calculés sur la base des hypothèses utilisées pour l'évaluation. L'analyse des échéances des prestations et la durée moyenne des prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Année 1	21 082	50 280
Année 2	29 563	47 218
Année 3	54 273	45 835
Année 4	51 956	55 954
Année 5	62 776	56 389
Années 6 à 10	366 330	344 059
Plus de 10 ans	1 999 738	1 759 141
Durée	16 ans	14 ans

Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan international

15.28 Les coûts liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan international à des postes financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU (158 postes au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018) sont imputés sur ce budget ; aucune provision n'est constituée à ce titre dans les états financiers de l'Office du fait que l'engagement sera à la charge de l'Organisation. Aucun montant n'est donc inscrit dans les états financiers de l'Office au titre de l'assurance maladie après la cessation de service, de la prime de rapatriement ou du paiement des jours de congé non pris. Ces prestations dues au personnel recruté sur le plan international doivent être constatées dans les états financiers figurant dans le rapport du Comité des commissaires aux comptes sur l'Organisation.

15.29 Dans le cadre de l'application des normes IPSAS, l'Office a chargé un cabinet d'actuaire de calculer le montant des prestations dues aux fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émergent pas au budget ordinaire de l'ONU. Le résultat de ces calculs est indiqué ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Prestation	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Prime de rapatriement	258	246
Déménagements	438	376
Voyages	129	125
Assurance maladie après la cessation de service	851	585
Paiement des jours de congé non pris	313	306
Total	1 989	1 638

Hypothèses relatives au personnel recruté sur le plan international

15.30 Les prestations ont été calculées sur la base d'un taux d'actualisation de 3,13 %, d'une hausse des traitements de 3 % et d'un taux d'inflation générale de 2 % (pour les voyages et les déménagements). On estime que la prime d'assurance maladie après la cessation de service augmentera de 6 % par an pour les ressortissants des États-Unis et de 4 % pour les autres. On estime que le taux de démission annuel des membres affiliés au régime, par tranche d'âge, s'établira comme suit : 3 % pour les

fonctionnaires de moins de 30 ans ; 2 % pour les fonctionnaires de 30 à 34 ans ; 1,5 % pour les fonctionnaires de 35 à 39 ans ; 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus. On suppose également que le taux de mortalité en cours d'emploi des membres actifs affiliés au régime correspondra aux chiffres indiqués dans les tables de mortalité Annuity 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

15.31 Sous réserve de remplir les conditions requises, les anciens membres du personnel recrutés sur le plan international au titre des projets et les personnes à leur charge ont la possibilité de souscrire à l'assurance maladie après la cessation de service. L'Office couvre 50 % des primes correspondantes, l'autre moitié étant à la charge de l'ancien fonctionnaire. Différents taux de primes ont été utilisés pour les fonctionnaires recrutés sur le plan international qui n'émargent pas au budget ordinaire de l'ONU, selon qu'ils possèdent la citoyenneté américaine ou d'autres nationalités, selon le cas pour la région. Il convient de noter que six fonctionnaires seulement devraient remplir les conditions requises pour bénéficier de cette prestation, si leur contrat n'est pas prorogé.

Analyse de sensibilité

15.32 Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des résultats à la provision de base de 1,989 million de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Objet</i>	<i>Écart</i>	<i>Écart cumulé</i>	<i>Écart total</i>
Taux d'actualisation	+1 %	-6,3 %	1 864
	-1 %	+7,9 %	2 146
Taux de hausse des traitements	+1 %	+0,1 %	1 991
	-1 %	-0,1 %	1 986
Tous taux d'inflation	+1 %	+8,1 %	2 150
	-1 %	-6,6 %	1 857
Taux de démission	+1 %	–	1 989
	-1 %	–	1 989
Mortalité	120 %	-3,4 %	1 922
	80 %	+4,4 %	2 077

Note 16

Autres passifs courants

16.1 Les autres passifs courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2019</i>	<i>31 décembre 2018</i>
Marchandises en transit	6 968	1 543
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	15	54
Engagements au titre de contrats de location-financement	272	269
Total	7 255	1 866

16.2 En 2019, le montant des marchandises en transit a augmenté, les expéditions – essentiellement de produits de première nécessité destinés à Gaza – ayant été plus nombreuses à la fin de l'année.

Autres passifs non courants

16.3 Les autres passifs non courants se composent des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Engagements au titre de contrats de location-financement	345	617
Total	345	617

16.4 La composition des autres éléments de passif est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Passifs courants	7 255	1 866
Passifs non courants	345	617
Total	7 600	2 483

Note 17

Contributions reçues d'avance

17.1 Les contributions qui, à la date de réception, ne répondaient pas aux critères fixés pour la comptabilisation des produits étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Sommes reçues de gouvernements	1 205	10 651
Total	1 205	10 651

17.2 En 2019, deux pays ont versé des avances sur les contributions qu'ils devaient pour 2020.

Note 18

Passifs éventuels, actifs éventuels et engagements au titre de contrats de location

Passifs éventuels

18.1 Au 31 décembre 2019, les passifs éventuels de l'Office se divisaient en deux catégories principales : ceux qui se rapportaient à la gestion du personnel et à des réclamations, litiges ou arbitrages importants et ceux qui découlaient de problèmes d'ordre contractuel. Dans ce dernier cas, il s'agissait principalement de réclamations relatives à des passations de marchés (contrats d'achat de biens et de services et

contrats liés aux travaux de construction) et de réclamations déposées par des propriétaires de locaux loués par l'Office.

18.2 Plusieurs membres du personnel ayant formé des recours auprès du Tribunal du contentieux administratif de l'Office et du Tribunal d'appel des Nations Unies, il se pourrait que des rémunérations et des prestations diverses ou des dommages-intérêts doivent être versés. Au 31 décembre 2019, le montant des passifs éventuels liés à ces recours était estimé à 0,086 million de dollars, contre 0,168 million de dollars au 31 décembre 2018.

18.3 Les passifs éventuels liés à des contrats commerciaux s'élevaient à environ 11,240 millions de dollars au 31 décembre 2019, contre 12,303 millions de dollars au 31 décembre 2018.

Actifs éventuels

18.4 Les actifs éventuels de l'Office représentent des contributions annoncées qui ont fait l'objet d'accords signés avec les donateurs mais ne répondaient pas aux critères de comptabilisation des produits. Au 31 décembre 2019, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 553,065 millions de dollars, contre 565,905 millions de dollars au 31 décembre 2018.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,337 millions de dollars en 2019 (contre 3,891 millions de dollars en 2018), comptabilisés comme charges courues au titre de contrats de location simple. Ce montant comprend les paiements minimaux exigibles au titre de la location. Il n'a pas été effectué de paiements au titre de loyers éventuels.

18.6 Les contrats de location simple de l'Office sont pour la plupart résiliables. Ils concernent principalement des locaux destinés à des écoles, des centres de santé, des terrains et des abris collectifs pour des camps, des antennes administratives locales et des entrepôts et centres de distribution. Le montant total des futurs paiements minimums exigibles au titre de la location s'établit comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Paielements exigibles à moins d'un an	52	138
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	254	113
Total	306	251

18.7 La plupart des contrats contiennent des clauses de renouvellement qui permettent à l'Office de reconduire le bail. Dans certains, il est indiqué que les prix peuvent être révisés sur la base d'un pourcentage ou d'un montant fixe, à des intervalles ou des dates prédéterminés. Aucun contrat n'est assorti d'une option d'achat.

18.8 Les gouvernements des pays hôtes et certaines associations caritatives travaillant dans les domaines d'activité de l'Office mettent des terrains à la disposition de celui-ci gratuitement ou moyennant un loyer symbolique au profit des réfugiés de Palestine. Les terrains sont utilisés pour la construction d'écoles, de centres de santé ou de locaux destinés à des usages divers, qui sont administrés par l'Office ou dans lesquels il fournit des services.

18.9 Ces dons en nature reçus sous la forme de terrains mis à disposition ont été évalués à une juste valeur de 3,920 millions de dollars en 2019, contre 3,885 millions de dollars en 2018, et sont inclus dans les produits d'opérations sans contrepartie et les charges locatives. Pour calculer cette juste valeur, on a utilisé comme base de référence des baux commerciaux que l'Office a négociés récemment pour des terrains. Le rendement locatif moyen des terrains faisant l'objet de baux commerciaux a été appliqué aux terrains susmentionnés mis à la disposition de l'Office, dont la valeur a été évaluée par des experts externes.

18.10 L'Office a perçu des produits d'un montant de 3,910 millions de dollars au titre des sous-locations en 2019, contre 3,115 millions de dollars en 2018. Les contrats de sous-location sont tous résiliables et ne prévoient pas de loyers conditionnels.

Engagements au titre de contrats de location-financement

18.11 Les contrats de location qui transfèrent à l'Office la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont considérés comme des contrats de location-financement. Les biens acquis en vertu de contrats de location-financement sont portés à l'actif et amortis sur la durée d'utilité du bien ou sur celle du contrat de location si celle-ci est plus courte.

18.12 L'Office a signé un contrat de location-financement prenant effet en 2019 pour des équipements médicaux utilisés dans les dispensaires. Les valeurs actuelles et futures sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019		2018	
	<i>Valeur actuelle</i>	<i>Valeur future</i>	<i>Valeur actuelle</i>	<i>Valeur future</i>
Paiements exigibles à moins d'un an	272	278	269	278
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	345	348	617	627
Solde de clôture	617	626	886	905

18.13 La différence entre les valeurs actuelle et future des paiements minimaux exigibles au titre de la location constitue la remise sur les obligations de bail au taux de dépôt à terme fixe de HSBC.

Note 19

Fonds de crédit renouvelable

19.1 Les contributions soumises à des restrictions et destinées au financement de prêts rétrocédés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit sont transférées au fonds de crédit renouvelable. Ce fonds est inclus dans l'état des variations de l'actif net ou de la situation nette en tant que composante des réserves du Département du microfinancement et du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit.

19.2 Au 31 décembre 2019 et au 31 décembre 2018, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2019	31 décembre 2018
Département du microfinancement	35 147	35 146
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	3 756	3 679
Total	38 903	38 825

Note 20

Produit des contributions en espèces

20.1 Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2019 et en 2018 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Gouvernements	733 813	958 872
Organisations intergouvernementales	154 172	200 059
Organisations non gouvernementales et autres entités	11 202	9 560
Organismes des Nations Unies	43 905	63 949
Autres	1 987	2 041
Total	945 079	1 234 481

Note 21

Produit des contributions en nature

21.1 Le montant total du produit des contributions en nature perçues en 2019 et en 2018 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Gouvernements	18 950	19 547
Organisations non gouvernementales et autres entités	3 424	5 265
Organismes des Nations Unies	1 241	1 783
Total	23 615	26 595

Note 22

Intérêts perçus sur les prêts

22.1 Il s'agit des intérêts prélevés sur les prêts accordés par le Département du microfinancement et le Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit dans les cinq zones d'opérations de l'Office. La composition de ces intérêts en 2019 et 2018 était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Département du microfinancement	11 124	11 576
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	308	310
Total	11 432	11 886

Note 23**Intérêts créditeurs**

23.1 Les intérêts créditeurs sont comptabilisés au titre de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'élevait à 5,664 millions de dollars en 2019, contre 3,919 millions de dollars en 2018.

Note 24**Gains/(pertes) de change**

24.1 Les gains et (pertes) de change, réalisés ou non, découlent de la conversion en dollars des États-Unis des soldes constatés et des opérations effectuées dans d'autres monnaies pendant l'année.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Gains de change réalisés	2 913	3 867
(Pertes) de change non réalisées	(7 385)	(10 620)
(Pertes) de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir	(499)	(245)
Total	(4 971)	(6 998)

Note 25**Recouvrement des coûts d'appui indirects**

25.1 En application des accords signés avec les donateurs, l'Office touche un pourcentage déterminé des dépenses engagées pour certains projets. Ces prélèvements, comptabilisés comme produits, représentent les montants facturés au titre des frais généraux engagés par l'Office pour mettre en œuvre les projets considérés.

25.2 Le montant total des coûts d'appui indirects recouverts s'élevait à 33,099 millions de dollars en 2019, contre 36,208 millions de dollars en 2018. Sur ce montant, 32,584 millions de dollars (contre 16,126 millions de dollars en 2018) ont été utilisés pour répondre aux besoins les plus critiques dans le cadre des appels d'urgence lancés pendant l'année. Les produits des coûts d'appui indirects sont de 33,217 millions de dollars (contre 36,326 millions en 2018), et sont en partie annulés par le coût des projets (33,198 millions de dollars en 2019 contre 36,183 millions en 2018). Le solde du recouvrement des coûts d'appui indirects s'établit à 0,118 million de dollars en 2019 (montant inchangé par rapport à 2018), au titre du programme des administrateurs auxiliaires.

Note 26
Produits accessoires

26.1 Les produits accessoires sont répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Produit des cantines	3 911	3 115
Divers	9 101	7 864
Revenu net sur activités productrices de recettes	101	68
Remboursement de montants ayant fait l'objet d'une provision	1 892	6 820
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	42	58
Remboursements aux donateurs	(180)	(778)
Total	14 867	17 147

26.2 Les produits provenant de remboursements qui avaient fait l'objet d'une provision au cours d'années antérieures correspondent aux montants de la TVA qui ont été remboursés par les autorités israéliennes. Les remboursements aux donateurs correspondent quant à eux à des sommes qui ont été comptabilisées en produits mais doivent être remboursées en application des accords signés avec les donateurs.

Note 27
Traitements, rémunérations et avantages du personnel

27.1 Les traitements, rémunérations et avantages du personnel étaient répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Personnel recruté sur le plan international	41 196	40 328
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	573 159	561 268
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	58 365	60 964
Dépenses de santé	11 418	11 256
Total	684 138	673 816

Note 28
Fournitures et consommables

28.1 En 2019 et 2018, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Produits de première nécessité	79 477	61 443

	2019	2018
Vêtements	658	3 934
Denrées alimentaires fraîches	2 298	1 794
Fournitures médicales	26 136	21 679
Fournitures diverses	13 747	14 758
Articles de sport	211	136
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	4 583	3 973
Fournitures pour les transports	5 108	9 921
Total	132 218	117 638

28.2 L'augmentation des charges afférentes aux produits de première nécessité est due à la prolongation du quatrième cycle de distribution de 2018 à la mi-janvier 2019 et à la hausse du nombre de bénéficiaires à Gaza, tandis que l'augmentation des charges au titre des fournitures médicales s'explique principalement par l'ouverture d'un nouveau dispensaire, l'utilisation d'unités de santé et la mise en place d'une unité dentaire mobile en République arabe syrienne ainsi que par la détérioration des conditions de sécurité à Gaza.

28.3 La diminution des charges relatives aux vêtements tient à la réduction des dons en nature au cours de l'année 2019.

28.4 La baisse des charges afférentes aux fournitures pour les transports est due à la diminution du nombre de coupures d'électricité et à une amélioration de la gestion des carburants à Gaza.

Note 29

Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux

29.1 Les charges comptabilisées en 2019 et 2018 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Location de locaux	7 477	7 737
Entretien des locaux	17 359	8 283
Services collectifs de distribution	6 594	6 129
Total	31 430	22 149

29.2 L'augmentation des charges d'entretien des locaux s'explique par les travaux réalisés au cours de l'année dans 25 écoles de Cisjordanie, qui ont été financés au moyen des fonds destinés aux projets.

Note 30

Services contractuels

30.1 En 2019 et 2018, les charges comptabilisées au titre des services contractuels étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Travaux de construction et matériel	31 479	36 389
Dépenses contractuelles	11 549	11 222
Frais d'hôpital	25 914	24 325
Frais divers, dont charges à payer	1 927	6 193
Services de consultants	13 016	16 629
Surestaries et droits de port	11 265	11 467
Frais de formation	1 241	1 705
Voyages	2 663	2 614
Total	99 054	110 544

30.2 Le montant net des charges relatives aux travaux de construction et au matériel a diminué par rapport à 2018, les travaux de construction ayant été moins nombreux à Gaza et plus nombreux au Liban. La diminution des charges afférentes aux services de consultants tient au fait que des enseignants consultants ont été remplacés par du personnel engagé au Liban pour couvrir les besoins supplémentaires des enfants réfugiés en provenance de la République arabe syrienne et qu'un contrat de services de consultants portant sur le progiciel de gestion intégré a pris fin au cours de l'année au siège.

Note 31 Subventions

31.1 Les subventions correspondent à des sommes versées à des réfugiés de Palestine et sont ventilées comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	131 364	141 293
Subventions pour soins médicaux	3 940	4 613
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	30 458	45 568
Subventions versées à des tiers	13 789	21 594
Total	179 551	213 068

31.2 Les subventions en espèces sont versées aux bénéficiaires afin de fournir une aide financière sélective en espèces aux réfugiés de Palestine touchés par le conflit dans tous les domaines de la sécurité alimentaire et de l'aide au logement locatif. Celles versées à des tiers correspondent aux sommes en espèces versées par l'Office aux collectivités et à d'autres parties pour financer des activités visant à améliorer les conditions de vie des réfugiés.

31.3 En 2019, les subventions en espèces ont diminué fortement en raison de la baisse des subventions versées aux bénéficiaires dans le cadre du programme d'aide pour les abris temporaires et de la diminution des dépenses au titre du programme de création d'emplois. La baisse des subventions versées pour la construction et la réparation d'abris s'explique par la fin des réparations importantes et mineures des

dégâts causés aux abris. Ces réparations avaient été engagées dans le cadre des projets de reconstruction de Gaza faisant suite à la guerre de 2014.

Note 32

Provisions et comptabilisation en pertes

32.1 Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2019 et 2018 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2019	2018
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	2 797	4 663
Provisions et comptabilisation en pertes de contributions à recevoir	179	78
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	822	1 107
Provisions et comptabilisation en pertes d'avances au personnel recruté sur le plan international	29	22
Comptabilisation en pertes des créances surestimées et autres	177	399
Total	4 004	6 269

Note 33

Information sectorielle

33.1 Un secteur est une activité ou un groupe d'activités pour laquelle ou lesquelles il convient de présenter séparément l'information financière dans les états financiers. Les informations sectorielles ont été organisées selon plusieurs schémas afin d'assurer une présentation adaptée aux objectifs et aux activités de l'Office. Une information sectorielle complète est fournie pour les différentes sources de financement ; les charges sectorielles font l'objet de comptes rendus pour les objectifs de développement humain, les programmes et les implantations géographiques.

a) Sources de financement

33.2 Un fonds est une entité comptable créée pour comptabiliser les opérations réalisées dans un objectif précis. Les fonds sont constitués séparément pour financer la réalisation d'activités ou d'objectifs donnés, dans le respect de certaines règles, restrictions et limites. Établis selon la méthode de la comptabilité par fonds, les états financiers indiquent, en fin de période, la situation globale de tous les fonds. Les soldes des fonds représentent le montant cumulé de leurs produits et charges résiduels.

33.3 Les activités de l'Office sont financées par l'intermédiaire de cinq groupes de fonds. Différents paramètres ont été établis pour chacun d'eux sur la façon dont les produits peuvent être utilisés.

33.4 Les ressources non préaffectées, qui contribuent à alimenter le budget-programme de l'Office, constituent le principal instrument de financement des activités régulières de cet organisme. Ces ressources permettent à l'Office de faire face à ses engagements de dépenses découlant des ouvertures de crédits approuvées et sont constituées essentiellement par des contributions volontaires et des contributions en nature provenant de gouvernements, d'organismes intergouvernementaux et non gouvernementaux et d'autorités des pays hôtes.

33.5 Les ressources préaffectées font également partie intégrante du budget-programme, mais elles ne peuvent être utilisées que pour des objets déterminés (par exemple l'appui direct, l'assistance en espèces et l'aide alimentaire dispensés dans le cadre du programme de protection sociale) au cours d'une période définie et dans les limites d'un budget défini.

33.6 Le fonds du Département du microfinancement sert à financer des prêts accordés aux ménages et aux petits entrepreneurs pour améliorer leur qualité de vie (prêts à la consommation et au logement dans le cas des ménages), créer de l'emploi, faire reculer la pauvreté, permettre aux femmes d'accéder à une plus grande autonomie et donner aux réfugiés de Palestine la possibilité de gagner leur vie.

33.7 Les fonds provenant des appels d'urgence sont utilisés pour répondre à des besoins pressants par la fourniture de secours d'urgence, par exemple une aide alimentaire, une aide au logement ou des fournitures médicales. Ces fonds sont recueillis principalement par le biais de la procédure d'appel global et leur utilisation est soumise à des contraintes de temps. Comme suite à la mise en service du nouveau progiciel de gestion intégré, les fonds provenant des appels d'urgence pour la République arabe syrienne ont été transférés de la rubrique des projets financés au moyen de ressources préaffectées à celle des appels d'urgence financés au moyen de ressources préaffectées, ainsi que le prévoit par ailleurs, depuis 2016, la présentation des rapports aux donateurs.

33.8 Les fonds destinés aux projets servent à financer des dépenses d'équipement (construction d'écoles ou de centres de santé, par exemple) ou des investissements liés au développement qui visent à améliorer ou à renforcer des programmes et systèmes existants (concernant l'hygiène du milieu, par exemple). Les projets sont axés sur la réalisation d'objectifs précis et les contributions sont utilisées exclusivement pour les fins définies et dans des délais déterminés.

b) Objectifs de développement humain

33.9 L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il a défini quatre objectifs en matière de développement humain pour le guider dans l'accomplissement de sa mission, qui est d'aider les réfugiés de Palestine, en appliquant une gouvernance effective et efficace. Ces quatre objectifs se décomposent en 15 objectifs stratégiques qui orientent les activités de base de l'Office, comme indiqué ci-après :

a) Vivre longtemps et en bonne santé : i) assurer à toutes et à tous des soins de santé primaires complets et de qualité ; ii) protéger et promouvoir la santé de la famille ; iii) prévenir et combattre les maladies ;

b) Acquérir des connaissances et des compétences : i) assurer partout l'accès de toutes et tous à un enseignement de base ; ii) améliorer la qualité de l'enseignement et veiller à ce que les résultats obtenus soient conformes aux normes fixées ; iii) améliorer l'accès à l'enseignement des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers ;

c) Avoir un niveau de vie décent : i) réduire l'extrême misère ; ii) atténuer les conséquences immédiates des situations d'urgence sur les personnes (situations d'urgence familiale de portée limitée et crises nationales) ; iii) proposer des services financiers ouverts à toutes et à tous et un meilleur accès aux instruments de crédit et d'épargne, particulièrement pour les groupes vulnérables, tels que les femmes, les jeunes et les pauvres ; iv) améliorer les chances de trouver un emploi ; v) améliorer l'environnement urbain moyennant l'aménagement durable des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements dont la qualité laisse à désirer ;

d) Jouir pleinement de tous les droits humains : i) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment des groupes vulnérables ; ii) défendre et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine en favorisant le respect des droits humains, du droit international humanitaire et du droit international des réfugiés ; iii) aider les réfugiés à concevoir et à mettre en place des services sociaux viables au sein de leurs communautés ; iv) veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés de Palestine et la détermination de leur admissibilité à bénéficier des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes.

e) Outre les objectifs susmentionnés, l'Office vise une gouvernance efficace et performante, qui consiste à assurer la direction générale et son encadrement et à veiller à une gestion efficace des opérations, des ressources financières et des risques.

c) Programmes

33.10 Les activités de l'Office, qui consistent en la fourniture de services directs aux bénéficiaires, sont réparties entre quatre grands programmes mis en œuvre sous la conduite de la direction exécutive avec le concours des départements d'appui, comme indiqué ci-après :

a) Le programme d'éducation assure l'accès des élèves ayant des besoins éducatifs particuliers à un enseignement élémentaire et secondaire, ainsi qu'à une formation professionnelle et technique. Ce programme dispose de 10 centres de formation professionnelle, qui dispensent des formations dans des domaines tels que la pharmacie, la plomberie, la menuiserie, le commerce et l'informatique. Il propose des cours de formation et de perfectionnement aux enseignants en poste pour développer leurs qualifications professionnelles et des formations pédagogiques aux nouveaux enseignants. Il favorise également l'accès des élèves aux études supérieures grâce à l'octroi de bourses ;

b) Le programme de santé s'appuie sur un réseau d'établissements de soins de santé primaires et de dispensaires ambulants qui offrent des services de soins préventifs, de médecine générale et de soins spécialisés adaptés à chaque étape de la vie. Bien qu'il soit axé principalement sur les soins de santé primaires, ce programme facilite également l'accès des réfugiés de Palestine aux soins de santé secondaires et tertiaires. Le sous-programme relatif à l'hygiène du milieu assure un contrôle de la qualité de l'eau potable, l'assainissement et la fourniture de services de dératification et de lutte antivectorielle dans les camps de réfugiés ;

c) Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps a pour but de remédier à la détérioration des conditions de vie des réfugiés de Palestine dans les camps. Il encourage les initiatives qui visent à rendre les quartiers écologiquement et socialement viables. Dans ce contexte, l'Office répare des logements et, agissant en coordination avec les gouvernements des pays hôtes, planifie des projets de relogement et de reconstruction après les démolitions causées par des conflits armés ou d'autres situations d'urgence. Le programme couvre la construction et l'entretien de l'ensemble des locaux et installations de l'Office ;

d) Le programme de secours et de services sociaux assure la fourniture d'une gamme de services de protection sociale, par des voies directes et indirectes, à l'intention des réfugiés de Palestine. Le sous-programme relatif aux secours assure la mise en œuvre d'un système de protection sociale grâce à la fourniture d'aliments de base, de subventions en espèces et d'un complément de revenu familial aux réfugiés de Palestine les plus vulnérables pris dans l'engrenage de l'extrême misère. Il prévoit également des aides financières ciblées, telles que des subventions ponctuelles en espèces pour la couverture des besoins essentiels des ménages dans des situations

d'urgence familiale. En outre, le sous-programme assure la fourniture d'une aide directe dans les situations d'urgence causées par des violences et des troubles politiques, ainsi que la remise en état de logements, en coordination avec d'autres programmes. Le sous-programme relatif aux services sociaux encourage des actions de proximité qui permettent aux réfugiés particulièrement vulnérables de devenir plus autonomes. Le programme considéré est axé tout particulièrement sur les besoins des femmes, des réfugiés handicapés, des jeunes et des personnes âgées. Les réfugiés vulnérables bénéficient également d'une assistance par l'intermédiaire du programme de microcrédit, qui est géré par des organisations locales ;

e) La direction exécutive gère tous les aspects des travaux que l'Office mène pour s'acquitter efficacement de son mandat, qui consiste à fournir des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine et aux autres personnes désignées par les résolutions de l'Assemblée générale, tout en veillant à ce que la communauté internationale continue d'œuvrer en faveur du bien-être social et économique des réfugiés de Palestine. Elle assure notamment la gestion des activités de contrôle, d'aide judiciaire, de mobilisation des fonds, de sensibilisation et de communication avec des interlocuteurs extérieurs ;

f) Les départements d'appui aident le Commissaire général à assurer le bon fonctionnement de l'Office et s'occupent de la gestion des ressources humaines et financières, des services administratifs et de la communication interne ;

g) La Division de la protection a été créée au siège de l'Office, à Amman, pour assurer la direction et la coordination stratégiques des diverses activités de protection menées par l'Office. Conformément à son mandat, l'UNRWA mène des activités dont l'objet est de répondre aux besoins des réfugiés de Palestine en matière de protection alors que la région est en proie à un conflit de plus en plus grave et que le nombre de déplacés ne cesse de croître. L'Office poursuit une approche holistique s'agissant de la protection, qui comprend notamment un volet « interne », axé sur la réalisation des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre des programmes de fourniture de services, et un volet « externe » consistant à faire participer les débiteurs de l'obligation concernés afin que les droits des réfugiés de Palestine soient respectés. Les experts thématiques de la Division de la protection se penchent sur la prise en compte systématique des questions de protection, la protection de l'enfance, la protection contre les violences sexuelles et fondées sur le genre, la protection des personnes handicapées et la protection internationale.

d) Implantations géographiques

33.11 Les objectifs et les services de l'Office reposent essentiellement sur une approche par programmes, mais ses activités sont gérées sur une base géographique. Conformément au mandat défini par l'Assemblée générale, organe parent de l'Office, ce dernier est présent dans cinq secteurs : Jordanie, Liban, République arabe syrienne, bande de Gaza et Cisjordanie. Les services fournis sont similaires dans tous les secteurs, mais ils diffèrent quelque peu d'un secteur à l'autre en fonction de la situation politique, humanitaire et économique et du statut et des droits des réfugiés de Palestine.

e) Modes de détermination des prix de transfert entre secteurs et des charges connexes

33.12 Les coûts d'appui indirects sont des frais que l'Office engage pour appuyer la réalisation de ses activités financées par des fonds extrabudgétaires qui ne sont pas directement imputables à des activités, projets ou programmes précis. Les dépenses d'appui aux programmes englobent les dépenses d'administration, de gestion, de logistique et autres dépenses d'appui, dont les dépenses afférentes au recrutement du

personnel, au contrôle budgétaire et financier, à l'appui informatique et aux activités d'achat, de transport et d'entreposage.

33.13 Les coûts d'appui indirects correspondent aux frais engagés par l'Office au titre de projets financés par des fonds extrabudgétaires. Ces frais doivent faire l'objet d'un recouvrement afin d'éviter qu'ils soient imputés au budget ordinaire de l'Office.

33.14 Le recouvrement est généralement effectué par l'application d'un prélèvement au taux uniforme de 11 % sur l'ensemble des contributions versées pour les activités financées par des fonds extrabudgétaires, sauf dans le cas du Département du microfinancement, auquel on applique un taux standard de 6 % pour ses dépenses de fonctionnement, à l'exclusion des dépenses de personnel.

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Actif							
Actifs courants							
Trésorerie et équivalents de trésorerie	24 258	9 690	24 878	63 789	145 879	28	268 522
Prêts à court terme	–	1 405	20 671	–	–	–	22 076
Contributions à recevoir	24 489	–	–	2 759	23 251	–	50 499
Créances	35 276	30	44	24	435	(22 106)	13 703
Autres actifs courants	4 183	–	469	103	54	–	4 809
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	489	–	–	–	(489)	–
Stocks	20 950	2 973	–	27 906	22 572	–	74 401
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	50	–	–	–	–	–	50
Prêts à long terme	–	1 108	1 697	–	–	–	2 805
Immobilisations corporelles	468 342	22	55	38	20 447	–	488 904
Immobilisations incorporelles	8 425	–	71	–	–	–	8 496
Total de l'actif	585 973	15 717	47 885	94 619	212 638	(22 567)	934 265
Passif							
Passifs courants							
Dettes et charges à payer	62 045	1 059	503	16 273	24 658	(21 872)	82 666
Avantages du personnel	88 406	–	373	–	–	–	88 779
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	–	489	–	–	(489)	–
Autres passifs courants	3 691	4	–	3 537	23	–	7 255
Contributions reçues d'avance	1 440	–	–	–	–	(235)	1 205
Passifs non courants							
Avantages du personnel	750 089	–	4 701	–	–	–	754 790

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Autres passifs non courants	345	–	–	–	–	–	345
Total du passif	906 016	1 063	6 066	19 810	24 681	(22 596)	935 040
Actif net/situation nette	(320 043)	14 654	41 819	74 809	187 957	29	(775)
Réserve de réévaluation et autres réserves	(51 090)	–	–	–	–	1 011	(50 079)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	–	3 756	35 147	–	–	–	38 903
Excédent/(déficit) cumulé	(268 953)	10 898	6 672	74 809	187 957	(982)	10 401
Total de l'actif net/de la situation nette	(320 043)	14 654	41 819	74 809	187 957	29	(775)

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>	<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>					
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Produits							
Contributions en espèces	609 935	–	–	177 243	157 901	–	945 079
Contributions en nature	–	16 764	–	3 662	3 189	–	23 615
Intérêts perçus sur les prêts	–	308	11 124	–	–	–	11 432
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	2 924	54	796	472	1 418	–	5 664
Produits divers							
Recouvrement des coûts d'appui indirects	26	607	–	32 584	–	(33 099)	118
Produits accessoires	8 099	5 912	951	(65)	(90)	60	14 867
Total des produits	620 984	23 645	12 871	213 896	162 418	(33 039)	1 000 775
Charges							
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	618 088	3 900	6 101	36 724	19 608	(283)	684 138
Fournitures et consommables	34 371	12 546	220	80 258	4 823	–	132 218
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	10 560	4 061	328	784	15 697	–	31 430
Services contractuels	32 990	1 288	1 421	22 565	40 742	48	99 054
Coûts d'appui indirects	–	2	18	20 447	12 632	(33 099)	–
Subventions	24 863	450	–	103 628	50 610	–	179 551
Amortissement	36 428	–	153	–	–	–	36 581

	<i>Activités financées au moyen de contributions non préaffectées</i>		<i>Activités financées au moyen de contributions préaffectées</i>				<i>Total</i>
	<i>Budget-programme</i>	<i>Fonds réservés à des fins particulières</i>	<i>Département du microfinancement</i>	<i>Appels d'urgence</i>	<i>Projets</i>	<i>Soldes interfonds</i>	
Provisions et comptabilisation en pertes	3 167	5	832	–	–	–	4 004
Pertes sur cession	856	–	1	–	60	–	917
Dépréciation des immobilisations corporelles	268	–	–	–	–	–	268
Pertes de change	3 431	2	1 339	297	(98)	–	4 971
Total des charges	765 022	22 254	10 413	264 703	144 074	(33 334)	1 173 132
Excédent/(déficit) pour l'année	(144 038)	1 391	2 458	(50 807)	18 344	295	(172 357)

Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain : charges constatées au 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Vivre longtemps et en bonne santé</i>	<i>Acquérir des connaissances et des compétences</i>	<i>Avoir un niveau de vie décent</i>	<i>Jour pleinement de tous les droits humains</i>	<i>Gouvernance efficace et performante et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	92 606	422 046	49 399	7 852	112 518	–	(283)	684 138
Fournitures et consommables	29 522	9 916	85 958	265	6 557	–	–	132 218
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	2 069	9 489	3 581	142	16 149	–	–	31 430
Services contractuels	32 402	6 277	35 625	2 623	22 079	–	48	99 054
Coûts d'appui indirects	3 515	3 863	21 607	373	3 741	–	(33 099)	–
Subventions	8 965	1 826	155 782	1 466	11 512	–	–	179 551
Amortissement	5 561	16 545	2 623	405	11 427	20	–	36 581
Provisions et comptabilisation en pertes	–	–	837	–	3 167	–	–	4 004
Pertes sur cession	141	666	43	20	47	–	–	917
Dépréciation des immobilisations corporelles	5	245	–	18	–	–	–	268
Pertes de change	–	–	–	–	4 971	–	–	4 971
Total	174 786	470 873	355 455	13 164	192 168	20	(33 334)	1 173 132

Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées au 31 décembre 2019

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Éducation</i>	<i>Santé</i>	<i>Amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps</i>	<i>Secours et services sociaux</i>	<i>Division de la protection</i>	<i>Département d'appui</i>	<i>Direction exécutive</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	440 029	80 605	29 745	26 897	2 729	72 129	32 287	(283)	684 138

	Éducation	Santé	Amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps	Secours et services sociaux	Division de la protection	Département d'appui	Direction exécutive	Soldes interfonds	Total
Fournitures et consommables	12 279	28 235	1 658	83 994	929	4 814	309	–	132 218
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	20 428	1 555	2 037	1 195	–	5 356	859	–	31 430
Services contractuels	7 379	29 517	30 639	4 647	1 540	19 058	6 226	48	99 054
Coûts d'appui indirects	5 129	3 663	4 600	17 213	312	1 563	619	(33 099)	–
Subventions	5 456	7 356	23 172	140 124	599	710	2 134	–	179 551
Amortissement	18 406	4 113	1 935	1 006	53	10 344	724	–	36 581
Provisions et comptabilisation en pertes	–	–	–	837	–	3 167	–	–	4 004
Pertes sur cession	666	12	164	8	41	23	3	–	917
Dépréciation des immobilisations corporelles	245	–	6	17	–	–	–	–	268
Pertes de change	–	–	–	–	4 971	–	–	–	4 971
Total	510 017	155 056	93 956	275 938	11 174	117 164	43 161	(33 334)	1 173 132

**Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : charges constatées
au 31 décembre 2019**

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Bureau de Gaza	Bureau du Liban	Bureau de République arabe syrienne	Bureau de Jordanie	Bureau de Cisjordanie	Siège	Soldes interfonds	Total
Charges								
Traitements, rémunérations et avantages du personnel	270 836	87 914	51 644	122 996	101 454	49 577	(283)	684 138
Fournitures et consommables	100 570	6 302	7 760	10 724	6 181	681	–	132 218
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	5 359	4 652	1 472	11 189	8 078	680	–	31 430
Services contractuels	21 181	42 864	5 940	7 385	9 973	11 663	48	99 054
Coûts d'appui indirects	15 105	5 530	8 484	1 915	1 547	518	(33 099)	–
Subventions	53 994	41 577	57 007	13 552	11 291	2 130	–	179 551
Amortissement	16 311	3 092	1 813	2 718	5 685	6 962	–	36 581
Provisions et comptabilisation en pertes	74	5	(16)	675	234	3 032	–	4 004
Pertes sur cession	872	44	–	–	1	–	–	917
Dépréciation des immobilisations corporelles	–	–	268	–	–	–	–	268
Pertes de change	–	–	–	–	–	4 971	–	4 971
Total	484 302	191 980	134 372	171 154	144 444	80 214	(33 334)	1 173 132

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1. Le budget de l'Office présenté dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée ; il s'agit du budget initial défini dans le budget-programme 2018-2019. Il se compose des ressources de base financées au moyen du budget-programme, qui ont été approuvées par l'Assemblée générale, toute demande de ressources supplémentaire devant être adressée à celle-ci, de dons en nature et des ressources destinées aux projets, dont le montant est fonction des donateurs.

34.2. Par rapport au budget-programme de 2018-2019, le budget-programme annuel, c'est-à-dire celui qui est disponible au début de chaque année de l'exercice, fait apparaître une réduction des ressources, compte tenu des prévisions de recettes établies en fin d'année et de ce qui est considéré comme un déficit de trésorerie acceptable. En ce qui concerne le budget des projets, des ressources sont débloquées dès la réception de contributions ou, exceptionnellement, lorsque des annonces de contributions sont confirmées au moyen d'un accord signé par les donateurs pour les propositions de projet ayant été approuvées.

34.3. À la suite de la mise en application des normes IPSAS, l'Office a adopté la méthode de comptabilité d'exercice préconisée dans ces normes. Toutefois, conformément aux dispositions du Règlement financier et des règles de gestion financière, le budget définitif présenté dans l'état financier V a été établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée et est utilisé pour la comparaison avec les montants effectifs.

34.4. L'Office a trois grandes modalités de financement : le budget-programme, alimenté principalement par des contributions volontaires auxquelles s'ajoute une dotation provenant du budget ordinaire de l'ONU qui permet de financer 158 postes d'agent recruté sur le plan international, les dons en nature et le budget des projets.

34.5. Le budget de l'Office est établi selon les principes de la budgétisation axée sur les résultats, comme on peut le constater dans les plans d'opérations annuels, qui procèdent de la stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.

34.6. Le budget et la comptabilité de l'Office sont traités selon des méthodes comptables différentes. L'état de la situation financière, l'état des résultats financiers, l'état des variations de l'actif net et l'état des flux de trésorerie sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale, les charges étant classées selon leur nature dans l'état des résultats financiers, tandis que l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) est établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée.

34.7. La norme IPSAS 24 dispose que, lorsque les états financiers et le budget ne sont pas établis sur une base comparable, il faut procéder à un rapprochement des montants présentés dans le budget et des montants effectifs présentés dans les états financiers, en précisant séparément toutes les différences relatives aux méthodes de calcul, aux périodes considérées et aux entités prises en compte. Il peut aussi exister des différences entre les modes de présentation et les conventions de classement retenus pour l'établissement des états financiers et du budget.

34.8. Des différences liées à la méthode de calcul existent lorsque le budget approuvé est établi selon une méthode de comptabilité différente de celle retenue pour les états financiers, comme indiqué au paragraphe 34.6.

34.9. Il y a écarts de dates lorsque l'exercice budgétaire diffère de la période comptable sur laquelle portent les états financiers. Aucun écart de dates n'a été

constaté pour la comparaison des montants inscrits au budget et des montants effectifs.

34.10. Des différences relatives aux entités prises en compte existent lorsque l'on n'englobe pas dans le budget des fonds qui relèvent de l'entité pour laquelle les états financiers sont établis.

34.11. Les différences de présentation s'expliquent par le fait que la structure et le système de classement retenus pour établir l'état des flux de trésorerie diffèrent de ceux employés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget.

34.12. On trouvera ci-après pour la période terminée le 31 décembre 2019 le rapprochement des montants effectifs calculés sur une base comparable, qui figurent dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V), et des montants effectifs dont il est rendu compte dans l'état des flux de trésorerie (état IV).

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Fonctionnement</i>	<i>Investissement</i>	<i>Financement</i>	<i>Total</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	796 274	50 087	–	846 361
Différences liées à la méthode de calcul	(37 408)	(79 535)	–	(116 943)
Écarts de dates	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	(34 606)	329	77	(34 200)
Différences de présentation	(789 320)	–	–	(789 320)
Montants effectifs présentés dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	(65 060)	(29 119)	77	(94 102)

34.13. Les engagements en cours, y compris les commandes en cours et les flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement et des activités d'investissement et de financement, tiennent à des différences liées à la méthode de calcul. Les produits dont il n'est pas rendu compte dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget entrent dans la catégorie des différences de présentation. Les différences relatives aux entités tiennent au fait que le budget approuvé, comme indiqué plus haut, comprend le budget-programme, le budget alimenté par des dons en nature et le budget des projets. L'état des flux de trésorerie porte également sur le fonds pour les appels d'urgence, le fonds du Département du microfinancement et les ressources préaffectées du budget-programme.

34.14. Les montants inscrits au budget ont été présentés selon un classement fondé sur la nature des charges, conformément au budget-programme approuvé pour 2018-2019, suivant la recommandation du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires approuvée par l'Assemblée générale.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Total des charges</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	846 361
Différences liées à la méthode de calcul	89 679

	<i>Total des charges</i>
Écarts de dates	–
Différences relatives aux entités prises en compte	237 092
Montants effectifs présentés dans l'état des résultats financiers (état II)	1 173 132

Explication des écarts significatifs

34.15. On trouvera ci-après des explications concernant les écarts significatifs qui existent entre le budget initial et le budget définitif, ainsi qu'entre le budget définitif et les montants effectifs.

Différences entre le budget initial et le budget définitif (recettes et charges, dont les dépenses d'équipement)

34.16. Dans le budget initial, le montant des dépenses est celui qui a été fixé dans le budget-programme, alors que dans le budget définitif, il s'agit des allocations budgétaires approuvées à la fin de 2019.

34.17. Le montant du budget-programme pour 2019, tel que fixé dans le budget-programme de l'Office pour 2018-2019, s'élevait à 1 152,9 millions de dollars (en comptabilité de caisse modifiée). Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le montant du budget-programme définitif pour 2019 s'élevait à 1 066,8 millions de dollars, ce qui représentait une différence à la baisse de 86,1 millions de dollars ou 7,46 %. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget définitif ». La différence est imputable essentiellement à une baisse du budget-programme définitif (de 858,7 millions de dollars à 766,4 millions de dollars, contributions en nature incluses) et à une augmentation du budget définitif des projets (de 294,1 millions de dollars à 300,4 millions de dollars), tenant notamment à la progression des fonds réservés (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

Utilisation des ressources budgétaires

34.18. Les écarts dans l'utilisation des ressources budgétaires pour les différentes catégories de coûts résultent de divers facteurs, tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie, l'assistance en espèces et l'aide alimentaire dispensées au titre du programme de protection sociale et les réserves budgétaires. On trouvera ci-après les taux d'utilisation des ressources budgétaires pour les principales catégories :

a) *dépenses de personnel*. Le taux d'utilisation est de 96,4 %. La sous-utilisation de 22 millions de dollars s'explique par : i) un taux élevé de vacance de postes pour le personnel recruté sur le plan international (postes financés au moyen de contributions mises en recouvrement) ; ii) une sous-utilisation de 15,6 millions de dollars au titre du personnel recruté sur le plan régional pour une durée déterminée, du personnel rémunéré à la journée et du personnel bénéficiant d'engagements de durée limitée, due aux mesures qu'a prises l'administration pour combler le déficit de trésorerie ;

b) *fournitures*. Le taux d'utilisation est de 88,6 %. La sous-utilisation de 5,3 millions de dollars s'explique par le report sur 2020 de fonds destinés aux projets et de l'engagement de certains fonds ;

c) *entretien des locaux et du matériel.* Le taux d'utilisation est de 49,3 %. La sous-utilisation de 76,2 millions de dollars s'explique par le fait que les dons alloués à telle ou telle activité ont été reçus tardivement à la fin de 2019 et reportés sur 2020 ;

d) *formation, voyages, services administratifs et services de consultants.* Le taux d'utilisation est de 68,4 %. La sous-utilisation est due aux mesures prises par l'administration pour combler le déficit de trésorerie du budget-programme ;

e) *services hospitaliers et services divers.* Le taux d'utilisation est de 78,8 %. La sous-utilisation tient aux retards pris dans l'exécution de projets liés à des commandes de services qui devraient être honorées durant l'année financière à venir, compte tenu de la durée de vie des projets et de la prorogation de contrats passés avec des hôpitaux ;

f) *subventions versées à des personnes en détresse, à des patients et à des tierces parties.* Le taux d'utilisation est de 84,4 %. La sous-utilisation s'explique par le fait que certains fonds destinés aux subventions ont été engagés mais seront versés au début de l'année prochaine ;

g) *réserves.* Les réserves dénotent les mesures prises par l'administration principalement pour financer les engagements au titre des prestations de retraite et des prestations à verser à la cessation de service.

Note 35

Continuité d'activité

35.1. Les états financiers qui figurent dans le présent document ont été établis sur la base du principe de la continuité d'activité de l'Office. L'Assemblée générale adopte des résolutions stratégiques tous les ans pour appuyer les opérations de l'Office et tous les trois ans pour renouveler le mandat de l'entité. De plus, la Commission consultative de l'UNRWA, qui rassemble les principaux donateurs et les responsables des opérations, réaffirme son soutien à l'Office à l'occasion d'une réunion semestrielle. Le 13 décembre 2019, dans sa résolution 74/83, l'Assemblée a renouvelé le mandat de l'UNRWA jusqu'au 30 juin 2023.

Note 36

Parties liées

36.1. La rémunération totale des principaux dirigeants et d'autres hauts fonctionnaires pour l'année terminée le 31 décembre 2019 s'établissait comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	Rémunération totale	Encours des avances et des prêts	Nombre de personnes
Principaux dirigeants	6 561	317	28
Parent de l'un des principaux dirigeants	104	8	1
Total	6 665	325	29

36.2. Les principaux dirigeants, y compris les membres du Comité de gestion, sont ceux qui sont habilités à planifier, diriger et contrôler les activités de l'Office (ou d'une grande partie d'entre elles). Il s'agit du Commissaire général, du Commissaire général adjoint et des directeurs et directrices des bureaux de secteur et des départements du siège. Les parties liées de l'Office sont les principaux dirigeants, le Secrétariat de l'ONU et la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional.

36.3. Le montant total de la rémunération des principaux dirigeants englobe le montant net des traitements, l'indemnité de poste, diverses primes et indemnités ainsi que la cotisation de l'employeur au régime de pensions et au régime d'assurance maladie. Il comprend aussi les allocations-logement et les indemnités de représentation, qui sont intégrées aux traitements même si elles sont versées à des fins de représentation.

36.4. Un membre de la famille d'un des principaux dirigeants a été employé par l'Office au cours de l'année. Le montant de la rémunération qui lui a été versée est indiqué plus haut.

36.5. Une société dans laquelle un parent de l'un des principaux dirigeants détient des parts a effectué des transactions avec l'Agence dans le cadre d'un accord à long terme signé en 2016. Le membre du personnel en question est devenu membre du Comité de gestion en avril 2019. La valeur totale des transactions de l'Office avec cette société s'est élevée à 0,265 million de dollars en 2019. La société fait partie depuis 1995 des fournisseurs agréés par l'Agence et les revenus que lui procure l'UNRWA représentent moins de 10 % de ses opérations.

36.6. Les avances sur les prestations sont accordées conformément aux dispositions des statuts et des règlements s'appliquant au personnel recruté sur le plan régional et international de l'Office. Tous les fonctionnaires de l'Office peuvent en bénéficier.

Note 37

Événements postérieurs à la date de clôture

37.1. La date de clôture est le 31 décembre 2019 pour les états financiers établis en 2019 par l'Office selon les normes IPSAS. À la date de l'approbation et de la signature des présents comptes, aucun événement susceptible d'avoir une incidence favorable ou défavorable significative sur eux n'était survenu entre la date de clôture et la date d'autorisation de leur publication. La maladie à coronavirus (COVID-19) a pris une ampleur mondiale en 2020, mais il est encore impossible d'en déterminer les effets sur les activités de l'Office ; l'UNRWA continue donc d'exécuter son mandat dans la mesure dans laquelle les autorités locales l'y autorisent.

Note 38

Date et approbation

Les états financiers et les notes y relatives ont été certifiés exacts et approuvés par le Directeur du Département de la gestion financière, avant d'être publiés le 31 mars 2020.

