



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 2020

et

Rapport du Comité des commissaires aux comptes

Assemblée générale

Documents officiels

Soixante-seizième 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 2020

et

**Rapport du Comité
des commissaires aux comptes**



Nations Unies • New York, 2021

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. Principales constatations et recommandations	14
1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité	14
2. Aperçu de la situation financière.....	15
3. Gestion financière.....	18
4. Gestion des programmes et des projets.....	20
5. Gestion des achats et des marchés.....	21
6. Gestion des actifs	23
7. Gestion des ressources humaines	24
8. Informatique et communications.....	29
9. Gestion du programme de santé	32
10. Gestion des services sociaux et de secours.....	35
11. Gestion du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit.....	39
12. Département du microfinancement	39
C. Informations communiquées par l'administration	42
1. Comptabilisation en pertes de montants en espèces, de créances et de biens	42
2. Versements à titre gracieux	42
3. Cas de fraude ou de présomption de fraude	43
D. Remerciements	43
Annexes	
I. État d'application des recommandations jusqu'à l'année financière terminée le 31 décembre 2019.....	44
II. État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes.....	66
III. Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2020	67

III.	Certification des états financiers	69
IV.	Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2020	70
	A. Introduction	70
	B. Analyse de la situation financière et du budget	70
	C. Renforcement des principes de transparence et de responsabilité	82
	D. Gestion des risques institutionnel et financier	82
	E. COVID-19	84
	F. Responsabilité	85
V.	États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2020	86
	I. État de la situation financière au 31 décembre 2020	86
	II. Résultats financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2020	87
	III. État des variations de l'actif net pour l'année terminée le 31 décembre 2020	88
	IV. État des flux de trésorerie pour l'année terminée le 31 décembre 2020	89
	V. État comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget pour l'année terminée le 31 décembre 2020	90
	Notes relatives aux états financiers de 2020	91

Lettre d'envoi

Lettre datée du 22 juillet 2021, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Président du Comité des commissaires aux comptes

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport du Comité des commissaires aux comptes, ainsi que le rapport financier et les états financiers vérifiés 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 2020.

Le Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(*Signé*) Jorge **Bermúdez**

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 (UNWRA), qui comprennent l'état de la situation financière (état I) au 31 décembre 2020, 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'Office au 31 décembre 2020 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

Le Commissaire général de l'UNRWA est responsable des autres informations, qui comprennent le rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2020 figurant au chapitre IV ci-dessous, mais ne comprennent pas les états financiers et notre rapport d'audit sur ceux-ci.

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. Si, sur la base des travaux que nous avons effectués, nous concluons à l'existence d'une anomalie significative dans les autres informations, nous sommes tenus de le signaler. Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

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

Le Commissaire général est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes IPSAS, ainsi que du contrôle interne que la direction juge nécessaire pour permettre la préparation d'états

financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci soient dues à une fraude ou à une erreur.

Lors de l'établissement des états financiers, la direction est tenue d'évaluer la capacité de l'UNWRA 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 personnes chargées de la gouvernance sont responsables de la supervision du processus 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 :

a) 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 ;

b) Nous évaluons les contrôles internes exercés par l'UNWRA afin de concevoir des procédures d'audit appropriées, mais notre intention n'est pas d'exprimer une opinion sur l'efficacité de ces contrôles ;

c) Nous évaluons les méthodes comptables suivies et les estimations faites par l'administration, de même que l'information dont elle fait état ;

d) 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'UNWRA 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'UNWRA de poursuivre son activité ;

e) 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 en outre que les opérations comptables de l'UNWRA 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 aux règles de gestion financière 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 Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des commissaires aux comptes
(*Signé*) Jorge **Bermúdez**

L'Auditeur général de la Cour des comptes
de la République populaire de Chine
(Auditeur principal)
(*Signé*) **Hou Kai**

Le Président de la Cour des comptes fédérale
de l'Allemagne
(*Signé*) Kay **Scheller**

22 juillet 2021

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 5,7 millions de réfugiés palestiniens immatriculés, pour les aider à atteindre un niveau de développement humain aussi élevé que possible. Il emploie quelque 28 258 agents recrutés sur le plan régional et 193 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.

Le Comité des commissaires aux comptes a audité les états financiers et contrôlé la gestion de l'UNWRA pour l'année terminée le 31 décembre 2020. En raison de l'impact de la pandémie de coronavirus (COVID-19), l'audit a été réalisé à distance à Pékin et a couvert les sièges de l'UNRWA et ses bureaux de Jordanie et du Liban.

Opinion des commissaires aux comptes

De l'avis du Comité, les états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'UNRWA au 31 décembre 2020, ainsi que sa performance financière et ses flux de trésorerie pour l'année terminée à cette date, conformément aux Normes comptables internationales du secteur public (IPSAS).

Le Comité a également émis une opinion d'audit distincte sans réserve sur les états financiers de la Caisse de prévoyance du personnel de l'UNWRA recruté sur le plan régional pour l'année terminée le 31 décembre 2020, qui ont été établis conformément aux normes internationales d'information financière.

Il a en outre procédé à l'examen annuel de la gestion du Département du microfinancement de l'UNWRA et émis une opinion sans réserve sur ses états financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2020. Les questions de gestion importantes concernant le Département sont incluses dans le présent rapport détaillé.

Conclusion générale

L'UNRWA a déclaré un déficit de 145,10 millions de dollars pour 2020, ce qui représentait une diminution de 27,26 millions de dollars (15,82 %) par rapport au déficit de 172,36 millions de dollars déclaré pour l'année précédente. La persistance du déficit s'explique principalement par l'insuffisance des contributions en espèces en provenance de différents donateurs.

Le Comité n'a pas relevé dans son examen de lacunes significatives dans les comptes et registres qui laisseraient à penser que les états financiers ne donnent pas une image fidèle de la situation de l'UNWRA. Toutefois, il a noté que les domaines suivants devaient être améliorés : gestion financière ; gestion des programmes et des projets ; achats et gestion des contrats ; gestion des actifs ; gestion des ressources humaines ; gestion des programmes de santé ; secours et services sociaux ; l'informatique et les communications ; et programme de microfinancement.

Principales constatations

Objectifs fixés dans la stratégie de mobilisation des ressources non pleinement atteints

Le Comité a examiné les indicateurs du cadre de suivi de la stratégie de mobilisation des ressources pour la période 2019-2021 et a noté que, sur les

15 objectifs fixés pour l'année 2020, 7 (47 %) n'avaient pas été pleinement atteints à la fin de l'année.

Retards dans la procédure de sélection et de recrutement du personnel

Le Comité a mis en évidence des retards dans la procédure de sélection du personnel : pour les recrutements effectués par le siège de l'UNRWA en 2020, le délai cible (120 jours) applicable au personnel soumis à recrutement international avait été dépassé pour 9 (56,25 %) des 16 postes concernés et celui (90 jours) applicable au personnel recruté sur le plan régional l'avait été pour 13 (68,42 %) des 19 postes concernés. Au bureau de Jordanie, la durée moyenne de la période de recrutement pour 29 postes d'agents recrutés sur le plan régional avait été de 196 jours, avec une période maximale de 358 jours. Au bureau du Liban, la période moyenne de recrutement pour 32 postes d'agents recrutés sur le plan régional avait été de 251 jours et, dans 30 cas (93,75 %), elle avait dépassé la période cible de 90 jours.

Faible taux de conformité des évaluations de la performance pour les membres du personnel enseignant et non enseignant

Le Comité a noté que le taux de conformité des évaluations de la performance était faible dans les cycles d'e-performance 2019 et 2020. Par exemple, pour le cycle 2019 du personnel non enseignant (janvier à juin 2020), le taux de conformité pour le siège n'était que de 46 %, tandis que, pour les trois départements, il était nul ; pour le cycle 2020 du personnel non enseignant (juillet à septembre 2020), le taux de conformité dans la présentation du rapport d'évaluation de la performance à mi-cycle n'était que de 12 %, et dans 9 des 19 départements, il était nul.

Absence d'élaboration d'un plan d'achat

Le Comité a noté que le siège de l'UNRWA n'avait pas élaboré de plan directeur d'achat assorti de stratégies pour l'année 2020.

Membres du personnel recevant des services dans le cadre du programme de protection sociale

Le Comité a passé en revue les listes de personnes bénéficiant du programme de protection sociale dans quatre bureaux et a noté qu'en 2020, 47 membres du personnel de l'UNRWA (exception faite des personnes rémunérées à la journée) avaient reçu des services. Sept d'entre eux étaient membres du personnel permanent du bureau de Gaza et 40 étaient des membres du personnel recruté sur la base d'un contrat de durée déterminée dans les bureaux du Liban et de Gaza.

Absence d'actualisation des plans de reprise après sinistre

Le Comité a examiné deux plans de reprise après sinistre de l'UNRWA et a constaté qu'aucun d'entre eux n'avait été actualisé depuis 2015, alors que le Département de la gestion de l'information et de l'informatique avait été restructuré à deux reprises et que les deux plans n'étaient plus opérationnels. À l'exception de ces deux plans, aucun protocole d'essai d'un plan révisé de reprise après sinistre n'a été communiqué.

Gestion inadéquate du remboursement des prêts

Le Comité a noté que la valeur brute du portefeuille à risque était en diminution mais qu'en termes de ratio, il s'établissait à 22,14 % au 31 décembre 2020. Un examen plus approfondi portant sur les cinq dernières années a fait apparaître qu'entre 2016 et

2020, le ratio du portefeuille à risque était passé de 6,70 % en 2016 à 7,25 % en 2019, alors que le seuil de référence régional était de 5,85 %.

Principales recommandations

À la lumière des constatations mentionnées ci-dessus, le Comité recommande principalement que l'UNRWA :

Objectifs fixés dans la stratégie de mobilisation des ressources non pleinement atteints

a) Accorde une attention particulière aux indicateurs clés du cadre de suivi de la stratégie de mobilisation des ressources et redouble d'effort pour atteindre les objectifs annuels qu'il s'est fixé ;

Retards dans la procédure de sélection et de recrutement du personnel

b) Élabore des plans et des procédures clairs pour contrôler la durée de la période de recrutement, conformément à la directive relative au personnel recruté sur le plan international et à la directive relative au personnel recruté sur le plan régional ;

Faible taux de conformité des évaluations de la performance des membres du personnel enseignant et non enseignant

c) Veille à la conformité des évaluations de la performance des membres du personnel non enseignant et enseignant au niveau du siège et des bureaux de secteur, respectivement, et associe le système e-performance à un système de récompenses pour garantir la réalisation des objectifs fixés ;

Absence d'élaboration d'un plan d'achat

d) Élabore un plan directeur annuel pour les principales activités d'achat ;

Membres du personnel bénéficiant des services du programme de protection sociale

e) Prenne des mesures correctives, le cas échéant, pour recouvrer les sommes versées au titre du programme de protection sociale à des membres du personnel, renforce les vérifications au stade de l'inscription des réfugié(e)s et exclue celles et ceux qui ne remplissent pas les conditions requises, pour faire en sorte que les réfugié(e)s ayant vraiment besoin d'une assistance la reçoivent ;

Absence d'actualisation des plans de reprise après sinistre

f) Actualise les plans de reprise après sinistre pour qu'ils soient conformes à la structure organisationnelle et aux services les plus récents, et revoie périodiquement les plans de reprise après sinistre afin de les adapter à l'environnement informatique en constante évolution ;

Gestion inadéquate du remboursement des prêts

g) Procède à une analyse exhaustive qui permette d'établir que les personnes qui sollicitent des prêts et les entités qui les garantissent remplissent toutes les conditions requises, et œuvre à la réduction du volume de son portefeuille à risque.

Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité

Au 31 décembre 2020, sur les 47 recommandations en suspens jusqu'à l'année terminée le 31 décembre 2019, 25 (53 %) avaient été appliquées, 19 (41 %) restaient en cours d'application, 1 (2 %) n'avait pas été appliquée et 2 (4 %) étaient devenues caduques. Prenant acte des efforts qu'il avait faits pour appliquer ses recommandations antérieures, le Comité encourage l'UNWRA à continuer d'œuvrer à appliquer le reste de ses recommandations.

Chiffres clés	
5,7 millions	Nombre de réfugié(e)s palestiniens ayant bénéficié des services de l'UNRWA en 2020
28 258	Nombre de membres du personnel recrutés sur le plan régional (personnel local)
193	Membres du personnel recrutés sur le plan international
862,40 millions de dollars	Total de l'actif
1 080,30 millions de dollars	Total du passif
982,52 millions de dollars	Total des produits
1 127,62 millions de dollars	Total des charges
1,06 milliard de dollars	Budget définitif pour 2020
145,10 millions de dollars	Déficit pour l'année 2020

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 1^{er} mai 1950. Il s'agit d'un organe subsidiaire de l'Assemblée au sein du système des Nations Unies. 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 5,7 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 28 451 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 2020, 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. Ces normes 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. L'audit 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 2020 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 financière ; la gestion des programmes et des projets ; les achats et la gestion des marchés ; la gestion des actifs ; la gestion des ressources humaines ; gestion du programme de santé ; les secours et les services sociaux ; l'informatique et les communications ; et la gestion du Département du microfinancement.

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 qui y sont formulées ont fait l'objet d'une discussion avec la direction de l'UNRWA, aux vues de laquelle il est fait la place qu'il convient.

B. Principales constatations et recommandations

1. Suite donnée aux recommandations antérieures du Comité

8. Le Comité a constaté que, sur les 47 recommandations en suspens au 31 décembre 2019, 25 (soit 53 %) avaient été appliquées, 19 (41 %) étaient en cours d'application, 1 (2 %) n'avait pas été appliquée et 2 (4 %) étaient devenues caduques (voir tableau II.1).

Tableau II.1

État d'application des recommandations

	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
Total	25	19	1	2
Pourcentage	53	41	2	4

9. Le Comité a effectué une analyse des 20 recommandations en cours d'application et non appliquées et a noté que 4 (20 %) étaient liées à la gestion des actifs ; 4 (20 %) concernaient la gestion des ressources humaines ; 4 (20 %) avaient trait à l'activité informatique ; 3 (15 %) concernaient la gestion financière ; 3 (15 %) appelaient des mesures correctives pour les secours et les services sociaux ; et 2 (10 %) concernaient les services centraux de soutien.

10. Pour ce qui était de la datation de ces 20 recommandations en attente, 2 (10 %) restaient à appliquer depuis quatre ans ; 3 (15 %) restaient à appliquer depuis trois ans ; 5 (25 %) dataient d'il y a deux ans ; et 10 (50 %) dataient d'il y a un an.

11. Le Comité prend acte des efforts déployés par l'Office pour améliorer l'état de l'application des recommandations antérieures et constate que 53 % d'entre elles étaient appliquées en 2020 (2019 : 59 %). Dans ce contexte, il encourage l'Office à poursuivre l'application des recommandations restantes. On trouvera dans l'annexe I du présent rapport des précisions sur l'état d'application des recommandations formulées les années antérieures.

2. Aperçu de la situation financière

Résultats financiers

12. En 2020, les produits de l'UNRWA ont diminué de 18,26 millions de dollars, pour revenir de 1 000,78 millions de dollars en 2019 à 982,52 millions de dollars en 2020, en raison principalement d'une baisse de 15,34 millions de dollars des contributions en espèces.

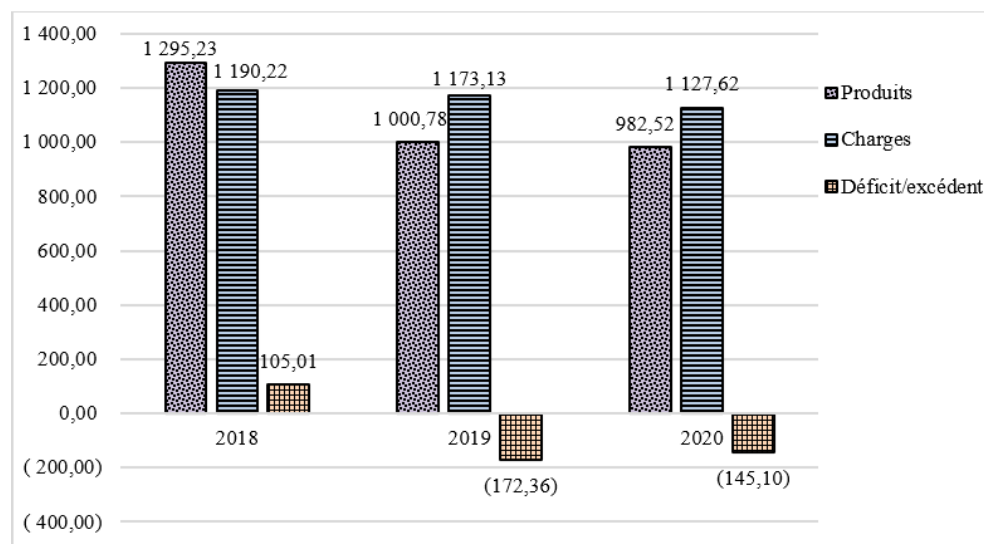
13. L'UNRWA a enregistré un déficit de 145,10 millions de dollars pour l'année terminée le 31 décembre 2020 (en 2019, le déficit était de 172,36 millions de dollars). Ce déficit s'explique par la perte d'un donateur clé de contributions en espèces depuis août 2018, qui n'a toujours pas pu être compensée malgré les mesures continues de réduction des coûts adoptées par l'Office à la lumière de ses restrictions financières.

14. 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 2020.

15. Le budget-programme, qui sert à financer les activités de base de l'Office, a accusé un déficit en forte augmentation (27,44 %). Ce creusement du déficit, qui est passé de 144,4 millions de dollars en 2019 à 183,57 millions de dollars en 2020, est imputable à une contraction des produits de 4,83 %, principalement des contributions en espèces. Les fonds pour les appels d'urgence ont enregistré un excédent de 23,14 millions de dollars en raison des financements prospectifs liés à la pandémie de maladie à coronavirus 2019. Les fonds destinés aux projets se sont soldés par un excédent de 15,87 millions de dollars, 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. Le Département du microfinancement a enregistré un déficit de 2,42 millions de dollars, sous l'effet des contraintes apparues sur les marchés des capitaux dans le contexte de la pandémie. On trouvera des informations sur le budget dans le tableau II.2.

Tableau II.2
Résultats financiers par fonds

(En millions de dollars des États-Unis)

Description	Activités financées au moyen de contributions non préaffectées		Activités financées au moyen de contributions préaffectées				Total
	Budget-programme	Fonds réservés à des fins particulières	Département du microfinancement	Appels d'urgence	Projets	Solde interfonds	
Produits	591,02	24,09	7,48	284,84	101,69	(26,59)	982,52
Charges	774,58	22,62	9,90	261,69	85,82	(27,00)	1 127,62
Excédent/(déficit)	(183,57)	1,47	(2,42)	23,14	15,87	0,41	(145,10)

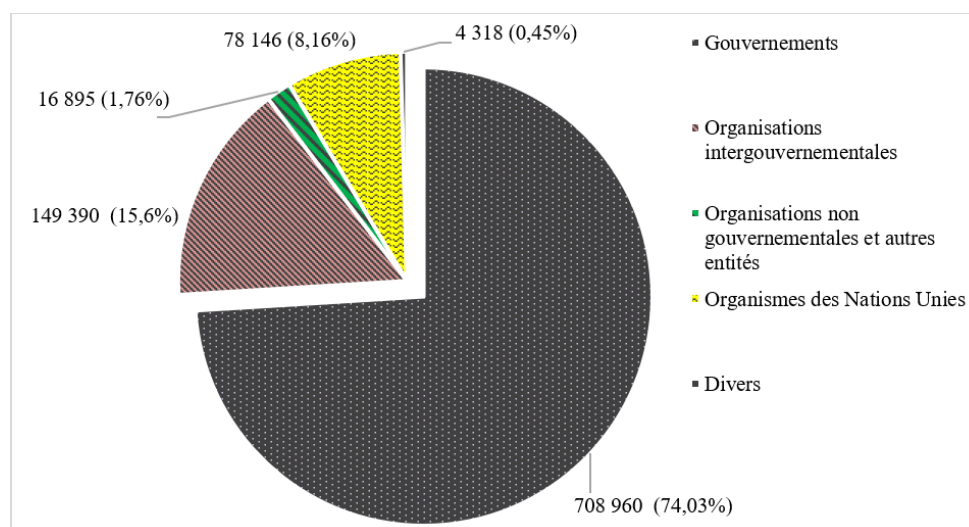
Source : États financiers de l'UNRWA, présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2020.

Répartition des produits des contributions

16. Sur un total de 957,71 millions de dollars reçus en contributions en 2020, 879,56 millions (soit 91,84 %) proviennent de contributions volontaires versées par des gouvernements, des organisations intergouvernementales, des entités non gouvernementales et des donateurs divers, tandis que les 78,15 millions de dollars restants, correspondant à 8,16 % 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 2020 (informations présentées conformément aux notes 20 et 21, y compris les produits provenant des contributions en espèces et en nature).

Situation financière

17. Le Comité a analysé les états financiers pour l'année 2020 sur la base des principaux indicateurs financiers. 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 les liquidités restent importantes mais ont diminué par rapport à 2019. Ainsi, l'actif net global est passé d'un déficit de 0,78 million de dollars en 2019 à un déficit de 217,90 millions de dollars en 2020, y compris une augmentation du déficit de réserves, qui est passé de 50,08 millions de dollars en 2019 à 121,68 millions de dollars en 2020. Cette importante diminution de l'actif net s'explique par l'augmentation des engagements au titre des avantages du personnel et des dettes et charges à payer, associée à une diminution des contributions à recevoir.

18. Cette analyse est cohérente avec la diminution du fonds de roulement, qui a été ramené de 254,11 millions de dollars en 2019 à 168,50 millions de dollars en 2020, et avec la valeur du ratio actif courant/passif courant, qui a été ramené de 2,41 en 2019 à 1,80 en 2020. En outre, l'UNRWA affichait un ratio de liquidité relative s'établissant à 1,41 dollar (2019 : 1,97) et disposait donc de 1,41 dollar pour couvrir chaque dollar des passifs courants immédiats à échéance. En outre, le montant total des actifs pouvait couvrir 79,83 % du montant total du passif à la fin de l'année. Tous les ratios indiquent une diminution des liquidités par rapport à 2019.

19. 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 0,46 et 0,32 pour chaque dollar du passif courant.

Tableau 3
Principaux ratios financiers

Ratio	31 décembre 2020 Ensemble des fonds	Budget- programme 2020	31 décembre 2019 Ensemble des fonds	Budget- programme 2019
Ratio de liquidité immédiate^a (Disponibilités + placements à court terme)/passifs courants	1,24	0,20	1,49	0,16
Ratio de liquidité relative^b (Disponibilités + placements à court terme + créances)/ passifs courants	1,41	0,32	1,97	0,54
Ratio de liquidité générale^c Actif courant/passif courant	1,80	0,46	2,41	0,70
Ratio de solvabilité^d Total de l'actif/total du passif	0,80	0,52	1	0,65

Source : États financiers du PNUE pour 2020 et 2019.

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

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

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

20. Les avantages postérieurs à l'emploi et autres avantages à long terme du personnel, d'un montant de 1 080,30 millions de dollars, représentaient 951,06 % du

passif total de l'UNRWA, qui s'élevait à 88,04 millions de dollars au 31 décembre 2020. Le montant des engagements à long terme au titre des avantages du personnel était de 869,78 millions de dollars, contre 754,79 millions l'année précédente, soit une augmentation de 114,99 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 3,13 % à 2,57 %, en raison de paiements de 38,69 millions de dollars et d'un gain actuariel de 36,56 millions de dollars, compensés par des intérêts de 25,45 millions de dollars, des coûts de service de 52,59 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 35,05 millions de dollars.

21. Le Comité a noté une légère diminution du solde de trésorerie de l'UNRWA. Au 31 décembre 2020, celui-ci s'établissait à 260,69 millions de dollars, contre 268,52 au 31 décembre 2019. Sur ce montant, 38,16 millions de dollars (soit 14,64 %) étaient disponibles pour les activités du budget-programme (financées au moyen de ressources non préaffectées), alors que 222,53 millions de dollars (soit 85,36 %) étaient disponibles pour les activités financées au moyen de ressources préaffectées.

22. En outre, le Comité a noté une augmentation des charges de l'UNRWA, qui s'établissaient au 31 décembre 2020 à 58,28 millions de dollars, contre 18,44 millions de dollars au 31 décembre 2019. Sur ce montant, 43,61 millions de dollars (74,83 %) correspondaient aux autres charges liées aux traitements, contre 3,89 millions de dollars au 31 décembre 2019. En raison de liquidités limitées dans le cadre du budget-programme, l'UNRWA a reporté le paiement des traitements de décembre 2020 à janvier 2021, augmentant ainsi les charges liées aux traitements.

Exécution du budget

23. Le budget-programme initial pour 2020 (établi selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), tel qu'il figure dans la publication baptisée « Blue Book »¹ pour 2020-2021, s'établissait à 1 116,15 millions de dollars. Toujours calculé selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée, le budget-programme définitif pour 2020 s'élevait à 1 057,12 millions de dollars, ce qui représentait une diminution de 59,03 millions de dollars ou 5,29 %. Cet écart s'explique principalement par la réduction du budget définitif, en raison notamment d'une réduction du budget-programme définitif qui a été ramené de 888,32 millions de dollars à 824,66 millions de dollars (contributions en nature comprises) et d'une augmentation du budget définitif relatif aux projets qui a été porté de 227,82 millions de dollars à 232,36 millions de dollars, fonds réservés à des fins particulières compris (projets financés au moyen de fonds préaffectés).

3. Gestion financière

Solde à recouvrer de longue date au titre des provisions pour les avances au personnel

24. En application du paragraphe 190 de la section D.1 (règle 1.3.11), des instructions techniques financières de l'UNRWA (version du 20 mars 2018), sur le suivi des créances, des provisions représentant l'intégralité des montants doivent être constituées lorsque des créances sur des membres du personnel ayant cessé leur

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 de ses besoins essentiels. Ce montant est indiqué dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ».

activité sont en souffrance depuis plus d'un an après la date de leur départ et la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière pour approbation.

25. Lors de l'examen des créances et des provisions, le Comité a observé qu'au 31 décembre 2020, le solde créditeur des provisions au titre des avances au personnel recruté sur le plan international, d'un montant de 88 018,57 dollars, n'avait pas été apuré plus de 10 ans après la cessation de service des membres du personnel concernés.

26. Le Comité a été informé que ces provisions étaient des montants accumulés depuis très longtemps, sur lesquels il était difficile de retrouver des données précises. Les cas visés avaient fait l'objet d'un suivi périodique et les parties responsables avaient signalé qu'elles avaient rassemblé les pièces justificatives nécessaires à la comptabilisation en pertes.

27. L'UNRWA a en outre expliqué que la constitution de provisions et la comptabilisation en pertes faisaient l'objet de deux processus distincts. Alors que les provisions étaient ajustées systématiquement à la fin de chaque mois sur la base des pourcentages établis dans REACH (le progiciel de gestion intégré de l'UNRWA) et conformément aux politiques et procédures de l'Office, la comptabilisation en pertes se faisait, en revanche, manuellement.

28. Le Comité a reconnu les efforts déployés par l'Office pour réexaminer les soldes de provisions à recouvrer de longue date. Il considère, néanmoins, que de tels soldes peuvent être le signe d'une faiblesse des contrôles sur le suivi et la compensation des avances versées aux membres du personnel lors de leur cessation de service, par rapport à leurs droits.

29. Le Comité recommande à l'UNRWA d'analyser les données historiques et d'accélérer l'apurement des soldes de provisions, conformément à ses instructions techniques financières.

30. L'Office a souscrit à la recommandation.

Objectifs fixés dans la stratégie de mobilisation des ressources non pleinement atteints

31. L'objectif global de la stratégie de mobilisation des ressources pour la période 2019-2021 est d'obtenir les fonds nécessaires au cours de cette période pour exécuter le mandat de l'UNRWA, conformément aux cinq résultats stratégiques définis dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021. Cet objectif exige des contributions suffisantes, prévisibles et durables aux activités de développement humain et aux opérations d'aide d'urgence de l'Office, qui sont financées par le biais de son budget-programme et des fonds pour les appels d'urgence.

32. Le Comité a examiné les indicateurs du cadre de suivi de la stratégie de mobilisation des ressources et a noté que sur les 15 objectifs fixés pour l'année 2020, 7 (47 %) n'étaient pas pleinement atteints à la fin de l'année. On trouvera des précisions dans le tableau II.4.

Tableau II.4

Comparaison des indicateurs cibles et effectifs pour 2020

<i>Indicateur</i>	<i>Pourcentage/ nombre cibles</i>	<i>Pourcentage/ nombre effectifs</i>
Pourcentage de fonds non préaffectés annoncés au titre du budget-programme et des appels d'urgence	71,4	59

<i>Indicateur</i>	<i>Pourcentage/ nombre cibles</i>	<i>Pourcentage/ nombre effectifs</i>
Nombre de donateurs favorables au Rapport opérationnel annuel afin de réduire les obligations de communication d'informations spécifiques sur les contributions au titre du budget-programme et des appels d'urgence	18	15
Part du montant global des produits imputable à des sources diversifiées – donateurs publics (c'est-à-dire partenaires régionaux et émergents) (pourcentage)	26,5	6
Nombre de pays soutenant un partenariat zakat	6	5
Nombre de forums politiques internationaux, d'organisations multilatérales et de groupes régionaux où le Commissaire général de l'UNRWA a été invité à prendre la parole	20	10
Nombre de vues sur la chaîne YouTube de l'UNRWA	30 022 680	22 053 395
Nombre de visiteurs sur le site Web de l'UNRWA	970 699	905 585

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

33. L'Office a expliqué que la sous-performance de certains indicateurs en 2020 était due à des facteurs tels que la préférence des donateurs pour les contributions préaffectées, la politique régionale et la situation économique des pays donateurs dans le contexte de la pandémie de COVID-19. En raison de la situation financière de l'UNRWA et des restrictions budgétaires, aucun investissement n'était possible dans le domaine de la collecte de fonds et de la communication et le budget annuel n'était pas suffisant pour couvrir l'ensemble des activités de collecte de fonds, de communication et de sensibilisation nécessaires pour atteindre les objectifs de la stratégie de mobilisation des ressources.

34. Le Comité est d'avis que la sous-performance des sept indicateurs clés susmentionnés témoignait des faiblesses de la capacité de l'Office de mobiliser avec succès des ressources pour remplir son mandat.

35. Le Comité recommande à l'Office de prêter une attention particulière aux indicateurs clés du cadre de suivi de la stratégie de mobilisation des ressources et de redoubler d'efforts pour atteindre les objectifs annuels qu'il s'est fixé.

36. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

4. Gestion des programmes et des projets

Absence de registre des enseignements tirés

37. Il est indiqué au paragraphe 77 du manuel des procédures relatives aux projets de l'UNRWA que le Département de la planification garde trace de tous les enseignements tirés, prend ou initie toute action requise et fournit une analyse de tous les enseignements tirés au Comité d'examen des projets tous les six mois. Le Département tient un registre des enseignements tirés afin que ceux-ci puissent être partagés avec les promoteurs, les administrateurs et les directeurs de projets similaires et d'autres projets à l'avenir.

38. Le Comité a noté que l'Office ne tenait pas un registre des enseignements tirés et ne fournissait pas une analyse de ces enseignements au Comité d'examen des projets tous les six mois, comme l'exigeait le manuel des procédures relatives aux projets.

39. L'Office a fait savoir que le registre des enseignements tirés des projets n'avait pas pu être établi car le bureau de la gestion des projets stratégiques, qui était

responsable de son élaboration et de sa tenue, n'avait pas encore été créé en raison des restrictions financières.

40. Le Comité considère que l'absence d'un registre des enseignements tirés ou d'une analyse de ces enseignements à l'intention du Comité d'examen des projets pouvait empêcher l'UNRWA de tirer parti des projets antérieurs.

41. Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer et de tenir à jour un registre des enseignements tirés, conformément au manuel des procédures relatives aux projets de l'UNRWA, et d'accélérer la mise en place du groupe qui en sera chargé.

42. L'Office a souscrit à la recommandation.

Absence d'un manuel d'intervention d'urgence

43. Il est indiqué au paragraphe 9 du cadre de gestion des urgences de l'UNRWA (publié en septembre 2017 et mis à jour en mai 2018) que le siège établit un manuel d'intervention d'urgence et des directives générales qui intègrent les bonnes pratiques des différents secteurs. Ce manuel devait être aligné sur le manuel applicable à l'ensemble des opérations de l'Office, en tenant compte d'un scénario de crise ou d'urgence différent d'un secteur à l'autre.

44. Le Comité a noté que le manuel d'intervention d'urgence, tant au niveau du siège qu'au niveau des secteurs, n'avait pas encore été publié.

45. L'Office a expliqué qu'il continuait à travailler sur le manuel d'intervention d'urgence, mais que son élaboration avait été retardée par le manque de ressources dédiées au sein du Département de la planification et que la priorité en 2020 était de répondre aux crises actuelles (financière et liée à la pandémie de COVID-19). L'élaboration du manuel devrait reprendre en 2021 et l'Office chercherait à mobiliser des ressources supplémentaires à cette fin.

46. Le Comité considère que le manuel d'intervention d'urgence est fondamental pour les opérations de l'UNRWA, tant au niveau du siège que des bureaux de secteur, car il assure une approche harmonisée pour toutes les opérations d'urgence.

47. Le Comité recommande à l'UNRWA de reprendre la rédaction du manuel d'intervention d'urgence et d'en accélérer le déploiement.

48. L'Office a souscrit à la recommandation.

5. Gestion des achats et des marchés

Déploiement inadéquat de l'approvisionnement en ligne

49. Il est indiqué au paragraphe 22 du rapport du Secrétaire général sur les activités d'achats au Secrétariat de l'ONU (A/73/704) qu'après avoir mis en œuvre un module d'appels d'offres en ligne à titre expérimental, la Division des achats, en consultation avec les autres organismes des Nations Unies, a l'intention d'étendre ces appels d'offres en ligne à l'ensemble de l'Organisation et d'introduire un système de commande par catalogue en ligne, qui pourrait être hébergé sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies pour faciliter le traitement direct des commandes par les bureaux extérieurs.

50. Le Comité a noté que le siège de l'UNRWA et le bureau de Jordanie pilotaient l'utilisation de la plateforme conçue pour recevoir les appels d'offres. Mais les autres bureaux de secteur n'avaient pas déployé le système électronique et les appels d'offres étaient encore traités manuellement, pour 69 % de la valeur totale des achats.

51. L'UNRWA a indiqué que le déploiement de l'approvisionnement en ligne pourrait ne pas convenir à tous les bureaux de secteur à ce stade, car les fournisseurs opérant dans la région n'étaient pas en mesure d'adopter cette technologie et/ou ne la connaissaient pas. Il y avait donc un fort risque d'empêcher les petites et moyennes entreprises de tirer parti des possibilités de faire des affaires avec l'Office, de limiter le nombre de soumissionnaires et la concurrence et, en fin de compte, d'entraver la capacité de l'entité d'optimiser l'utilisation des ressources.

52. Le Comité considère que le déploiement de l'approvisionnement en ligne dans le bureau de Jordanie est un bon début pour tous les bureaux de secteur. Moyennant une évaluation prudente et complète, il pourrait être mis en place dans les secteurs où la situation s'y prête dans un avenir prévisible, tout en tenant compte des conditions du marché local, de l'adéquation des ressources et de l'efficacité opérationnelle.

53. Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer un plan pluriannuel pour le déploiement progressif de la plateforme d'approvisionnement en ligne dans les bureaux de secteur.

54. L'Office a souscrit à la recommandation.

Instructions obsolètes en matière d'achats

55. En application du chapitre 9.1 du manuel des achats de l'UNRWA (2015), certaines recommandations en matière d'attribution sont, en fonction de la valeur et de la durée du contrat, soumises à l'examen du comité ou du département responsable d'un bureau de secteur. Avant de soumettre une recommandation à l'autorité d'adjudication pour approbation, le donneur d'ordres s'assure que, pour les opérations d'achat soumises à l'examen du comité responsable, une recommandation a été obtenue.

56. Le Comité a observé que l'UNRWA avait révisé les niveaux de délégation de pouvoirs, les types de contrat et les seuils d'examen des marchés en décembre 2019 et septembre 2020, respectivement, sous la forme des lettres de délégation de pouvoirs. Les mises à jour étaient très différentes des règles du manuel des achats.

57. En outre, en 2018, les fonctions achats du bureau de Jordanie et celles du siège à Amman avaient été fusionnées et l'autorité correspondante avait été déléguée au chef de la Division des services centraux d'appui pour qu'il exerce les fonctions d'achats du bureau de Jordanie. Cependant, aucune mise à jour n'a été apportée à la directive organisationnelle n° 10 pour refléter ce changement.

58. L'Office estime que pour clarifier la délégation de pouvoirs entre la Division des services centraux d'appui, le bureau de Jordanie et les autres bureaux de secteur, il convient de mettre à jour la directive organisationnelle n° 10.

59. Le Comité recommande à l'UNRWA de fixer un calendrier pour le renouvellement des instructions relatives aux achats et de mettre à jour celles-ci en temps voulu afin de mieux orienter les activités d'achat.

60. L'Office a souscrit à la recommandation.

Absence d'élaboration d'un plan d'achat

61. Il est indiqué à la section 4.4 du manuel des achats de l'UNRWA (2015) que, pour appuyer les principaux objectifs des achats, le personnel chargé des projets et des achats dans chaque département du siège et des bureaux de secteur élabore, dans la mesure du possible, un plan d'achat annuel pour les principales activités d'achat, qui contribue au plan d'achat de l'Office et sert de base aux demandes d'achat.

62. Le Comité a observé que le siège de l'UNRWA n'avait pas élaboré de plan directeur d'achat assorti de stratégies, qui aurait pu orienter les activités d'achat tout au long de l'année 2020.

63. L'Office a expliqué qu'en raison de l'achèvement tardif du processus d'allocation budgétaire à la fin du mois de mars 2020 et de l'incidence de la pandémie de COVID-19 qui a suivi, plusieurs activités ont été mises en attente (par exemple, des projets de construction) et n'ont pas pu être programmées. Il était donc impossible pour l'Office d'établir un plan d'achat en temps voulu.

64. Étant donné que la pandémie de COVID-19 a commencé à toucher la Jordanie à la fin du mois de mars 2020, le Comité est d'avis qu'un plan directeur d'achat doit être élaboré en janvier par le siège conformément au manuel d'achat. Même s'il ne peut être le même en raison de la pandémie de COVID-19, un plan d'achat simplifié pourrait être élaboré comme solution de rechange.

65. Le Comité recommande à l'UNRWA d'élaborer un plan directeur annuel pour les principales activités d'achat.

66. L'Office a souscrit à la recommandation et a fait savoir qu'il reprendrait l'élaboration du plan annuel d'achat en 2021. En cas d'épidémies ou d'autres urgences rendant impossible la publication d'un plan annuel, un plan de rechange peut être élaboré, si nécessaire, pour orienter les activités d'achat.

6. Gestion des actifs

Déficiences dans la classification des actifs et l'estimation de leur durée d'utilité

67. En application du paragraphe 7 de la section D.2 (règle 2.3.1) des instructions techniques financières de l'UNRWA, sur le cycle de vie des biens ou les taux d'amortissement des groupes de biens, le matériel d'alimentation électrique sans interruption et les photocopieurs sont classés, respectivement, comme matériel informatique à durée de vie moyenne et comme matériel de bureau dont la durée d'utilité est estimée à cinq ans.

68. Le tableau des catégories d'actifs dans REACH contient des normes spécifiques pour la classification des actifs et la durée d'utilité estimée. En ce qui concerne le matériel d'alimentation électrique sans interruption, celui de faible capacité (moins de 10 kVA) est classé comme matériel informatique à courte durée de vie, avec une durée d'utilité estimée de trois ans, et celui à haute capacité (égale ou supérieure à 10 kVA) est classé comme matériel informatique à durée de vie moyenne, avec une durée d'utilité estimée de cinq ans. Les photocopieurs font partie du matériel de bureau et leur durée d'utilité est de cinq ans. En outre, les ordinateurs personnels, les ordinateurs portables, les serveurs, les expéditeurs numériques et les imprimantes à usage intensif sont classés dans la catégorie des ordinateurs portables (PC laptops).

69. Le Comité a observé que six des sept blocs d'alimentation électrique sans interruption et 15 des 22 photocopieurs n'étaient pas classés dans les catégories d'actifs appropriées ni affectés d'une durée d'utilité correspondant à celle prévue dans les normes. Sur les six blocs d'alimentation, deux d'entre eux, d'une valeur comptable totale de 11 857,40 dollars, étaient classés à tort dans la catégorie des ordinateurs portables, et quatre (d'une capacité de 6 kVA chacun), d'une valeur comptable totale de 10 280,90 dollars, étaient traités comme des blocs à haute capacité et classés comme du matériel informatique d'une durée d'utilité de cinq ans. Les 15 photocopieuses d'une valeur comptable totale de 29 332,43 dollars, acquises en 2020, dont la durée d'utilité aurait dû être estimée à cinq ans, étaient classées dans la catégorie des ordinateurs portables, dont la durée d'utilité est de trois ans.

70. L'Office a expliqué qu'il ne pouvait pas modifier la durée d'utilité des actifs déjà enregistrés dans le système REACH et que l'incidence de la variation était très faible.

71. Le Comité considère qu'une classification et une durée d'utilité estimée incorrectes des actifs peuvent être le signe d'une déficience dans la procédure d'enregistrement et influencer sur l'exactitude du calcul de la durée d'amortissement des actifs concernés.

72. Le Comité recommande à l'UNRWA de revoir la procédure de classement des actifs et de renforcer ses contrôles afin d'éviter tout classement inapproprié et de garantir ainsi un calcul précis de la durée d'amortissement.

73. L'Office a souscrit à la recommandation.

7. Gestion des ressources humaines

Retards dans la procédure de sélection et de recrutement du personnel

74. Il est indiqué dans la directive n° I/104.2/Rev.4/Amend.1 de l'UNRWA relative au personnel recruté sur le plan international que les responsables des postes à pourvoir (directeurs/directrices de terrain et directeurs/directrices de département au siège) sont chargés de veiller à ce que la procédure de sélection soit achevée dans un délai maximum de 120 jours (entre la date de publication de l'avis de vacance et la date à laquelle une décision est prise par l'autorité compétente). La directive n° A/4/Part II/Rev.7/Section I de l'UNRWA relative au personnel recruté sur le plan régional prévoit que les activités de sélection de ce personnel menées par l'Office reposent sur le principe d'un délai maximum de 90 jours civil pour pourvoir les postes vacants.

75. Le Comité a noté que 16 postes soumis à recrutement international ont été pourvus en 2020 au siège de l'UNRWA, avec, pour 9 d'entre eux (56,25 %), une période de recrutement supérieure à 120 jours et pouvant aller jusqu'à 192 jours. En 2020, 19 agents ont été recrutés sur le plan régional au siège de l'UNRWA, avec, pour 13 d'entre eux (68,42 %), une période de recrutement supérieure à 90 jours et pouvant aller jusqu'à 289 jours.

76. Le Comité a également noté qu'en 2020, au bureau de Jordanie, la période moyenne de recrutement pour 29 postes d'agents recrutés sur le plan régional a été de 196 jours et a pu aller jusqu'à 358 jours. Au bureau du Liban, la période moyenne de recrutement pour 32 postes d'agents recrutés sur le plan régional a été de 251 jours en 2020, et dans 30 cas (93,7 %) elle a été supérieure à 90 jours.

77. L'Office a indiqué qu'il avait déployé plusieurs outils pour renforcer son action dans ce domaine, notamment au niveau du siège et des bureaux de secteur. La pandémie de COVID-19 avait entraîné des interruptions dans les épreuves écrites et les entretiens s'étaient déroulés par voie électronique. Cependant, la technologie à distance n'avait pas toujours permis de répondre efficacement aux problèmes rencontrés au niveau des bureaux de secteur, en particulier pour les classes inférieures, car la plupart des candidats n'avaient pas d'ordinateur et/ou de connexion Internet. En outre, pour les postes d'agents soumis à recrutement régional, la procédure de recrutement avait été mise en attente en raison de la situation financière. Par conséquent, aucun nouveau poste n'avait été publié, sauf en interne.

78. Le Comité est d'avis que la prolongation de la période de recrutement du personnel soumis à recrutement international et régional n'était pas conforme à la politique de sélection du personnel. La pandémie de COVID-19 peut compliquer la procédure de recrutement, mais l'application de la technologie à distance permet dans une large mesure de répondre aux besoins actuels du recrutement, tels que les

entretiens, les tests et l'approbation, en particulier pour les postes supérieurs. Des retards dans le recrutement peuvent nuire à la performance dans des fonctions importantes et à la réalisation des objectifs de l'entité. Le Comité estime en outre que la prévention des retards dans la procédure de sélection et de recrutement du personnel est une responsabilité partagée par les différents départements et appelle des efforts concertés.

79. Le Comité recommande à l'UNWRA de mettre au point des plans et des procédures globales pour faire en sorte que soit respecté le délai maximum fixé pour la procédure de sélection.

80. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Faible taux de conformité des évaluations de performance pour les membres du personnel enseignant et non enseignant.

81. Il est indiqué dans la directive n° I/112.6/Rev.1 de l'UNRWA relative au personnel recruté sur le plan international que la fin du mois de février est la date limite pour la formulation et l'approbation des objectifs individuels et des indicateurs de performance dans le système et que juillet/août est la date limite pour les échanges sur la performance à mi-cycle. En outre, la directive n° A/23 relative au personnel recruté sur le plan régional dispose que la fin du mois de février est la date limite pour la formulation et l'approbation des objectifs individuels et des indicateurs de performance dans le système, juillet/août est la date limite pour les échanges sur la performance à mi-cycle et la fin du mois de janvier est la date limite pour l'achèvement de la gestion de la performance individuelle, les échanges à ce sujet et de l'évaluation de la performance de l'année précédente dans le système.

82. Le Comité a noté que le taux de conformité des évaluations de performance était faible dans les cycles d'e-performance 2019 et 2020 pour l'UNRWA. Par exemple, pour le cycle 2019 du personnel non enseignant, de janvier à juin 2020, le taux de conformité du siège n'était que de 46 %, tandis que le taux de conformité dans trois départements était nul ; pour le cycle 2020 du personnel non enseignant, de juillet à septembre 2020, le taux de conformité pour la présentation du rapport du comportement professionnel à mi-cycle n'était que de 12 %, et dans 9 des 19 départements, il était nul.

83. En ce qui concerne le personnel enseignant du bureau du Liban, au 30 septembre 2020, le taux d'achèvement de l'évaluation des performances pour l'année scolaire 2019/20 n'était que de 18 % et cette évaluation n'avait pas été achevée pour 1 225 membres du personnel enseignant ; même au 31 mars 2021, le taux d'achèvement de l'évaluation des performances pour l'année scolaire 2019/20 n'était que de 85 % et cette évaluation n'avait toujours pas été achevée pour 237 membres du personnel enseignant, alors qu'elle aurait dû l'être avant le 31 août 2020.

84. L'Office a expliqué que le Département des ressources humaines avait lancé l'examen de fin d'année et qu'il enverrait, comme d'habitude, des messages de suivi à tous les chefs de département pour les exhorter à achever les rapports d'évaluation (e-performance) de leurs subordonnés en temps voulu. Une recommandation officielle relative à l'établissement d'un lien entre l'e-performance et un système de récompenses avait été soumise à la direction pour une décision finale. Une demande de modification a été introduite dans le système et des rappels bimestriels ont été envoyés au personnel et aux superviseurs pour qu'ils établissent un tel lien au cours de la phase d'évaluation. Les bureaux de Jordanie et de République arabe syrienne avaient largement encouragé tous les départements, au moyen de communications régulières par la voie électronique, à achever les rapports d'évaluation (e-performance) dans les délais impartis et en veillant à garder un haut niveau de qualité. Au 13 avril

2021, le taux de conformité pour le cycle 2020 pour le personnel non enseignant du bureau de Jordanie était de 98,3 %. Au 19 avril 2021, les taux de conformité pour le cycle 2020 pour le personnel non enseignant recruté sur le plan régional et le personnel recruté sur le plan international étaient respectivement de 99 % et 92 %. Le bureau du Liban a élaboré un plan d'action pour résoudre le problème des taux d'achèvement de l'évaluation annuelle des performances.

85. Le Comité est d'avis que les efforts faits, à tous les stades de la gestion des performances, pour améliorer le taux d'achèvement aideront les membres du personnel à ajuster leurs priorités et leurs orientations de travail en temps opportun et à garantir la réalisation de leurs objectifs annuels ainsi que l'objectif de performance annuel global de l'Office. Il apprécie grandement les efforts soutenus faits par l'Office pour rectifier ce problème après l'audit intermédiaire. Toutefois, il considère que les taux de conformité aux différentes étapes de la gestion des performances tout au long de l'année 2020 sont encore faibles dans certains cas.

86. Le Comité recommande à l'UNRWA de veiller à la conformité des évaluations de la performance des membres du personnel non enseignant et enseignant au niveau du siège et des bureaux de secteur, respectivement, et de lier le système e-performance à un système de récompenses pour garantir la réalisation des objectifs fixés.

87. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Intégration de REACH et du Système d'information sur la gestion de l'éducation

88. La meilleure pratique veut que les systèmes d'information sur la gestion de l'éducation garantissent la cohérence et l'exactitude des données et évitent toute anomalie ou redondance.

89. REACH est un système intégré de gestion des opérations quotidiennes de l'UNRWA. Le module important qu'est le sous-système de gestion des ressources humaines est principalement utilisé pour la gestion quotidienne des ressources humaines de l'entité. Le Système d'information sur la gestion de l'éducation est le système de traitement transactionnel, qui est principalement utilisé pour la gestion des activités quotidiennes d'enseignement.

90. Le Comité a noté qu'il y avait des divergences de données entre REACH et le Système d'information sur la gestion de l'éducation. Actuellement, dans la pratique, les données relatives à un même agent étaient saisies par deux départements différents (le Département des ressources humaines et le Département de l'éducation) dans ces deux systèmes, qui n'avaient aucune interface. En outre, les opérations de transfert de personnel étaient enregistrées dans le Système d'information sur la gestion de l'éducation mais n'étaient pas entièrement documentées dans le système REACH, ce qui entraînait une incohérence entre les deux systèmes en termes de données. Au 7 avril 2021, le taux de divergence du système REACH au bureau de Cisjordanie était de 11,75 %, avec 253 divergences, tandis que le taux de divergence du Système d'information sur la gestion de l'éducation pour le même bureau était de 4,55 %, avec 98 divergences. Du point de vue de l'efficacité de la gestion, les taux de divergence entre les deux systèmes dans certains bureaux de secteur étaient légèrement élevés.

91. L'Office a indiqué qu'un document recensant les spécifications fonctionnelles pour l'intégration de REACH et du Système d'information sur la gestion de l'éducation avait été élaboré par le centre de services informatiques, membre du Groupe d'étude des technologies de l'information et des communications. Le Groupe d'étude assure actuellement le suivi avec les bureaux de secteur concernés afin de résoudre toutes les divergences entre les deux systèmes. Une entière coordination a été instaurée avec le Département des ressources humaines et le Département de

l'éducation. En outre, en avril 2021, une amélioration notable était intervenue par rapport à la situation au 17 novembre 2020. Au 7 avril 2021, le taux de divergence de REACH à l'échelle de l'Office était de 13,8 %, contre 0,98 % pour le système d'information sur la gestion de l'éducation. L'Office travaille toujours à l'intégration des deux systèmes.

92. Le Comité considère que REACH doit être la référence ultime pour les données relatives au personnel et que l'intégration doit apporter une valeur ajoutée et éviter la redondance des données. Les divergences entre REACH et le Système d'information sur la gestion de l'éducation ne sont pas compatibles avec les principes de cohérence et d'exactitude des données.

93. Le Comité recommande à l'UNRWA de réduire encore le taux de divergence entre REACH et le Système d'information sur la gestion de l'éducation et de renforcer l'intégration des deux systèmes afin de garantir la cohérence de toutes les données relatives aux ressources humaines qui y figurent.

94. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Profils du personnel incomplets dans le système e-performance

95. La directive n° A/23 de l'UNWRA relative au personnel recruté sur le plan régional dispose que l'année retenue à des fins d'évaluation de la performance du personnel non enseignant s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre et que la fin février est la date limite pour formuler et approuver les objectifs individuels et les indicateurs de performance dans le système². En application des règles susmentionnées, le système e-performance doit garantir l'exhaustivité et l'exactitude des données et éviter toute anomalie ou déficience des données.

96. Le Comité a comparé la liste des profils du personnel du siège figurant dans REACH et celle du système e-performance au 31 mars 2021 et a constaté que 14 membres du personnel étaient enregistrés dans REACH mais pas dans le système e-performance. Il a également noté qu'un membre du personnel figurait sur la liste du siège dans le système e-performance alors qu'il était affecté au bureau de Gaza dans REACH, ce qui indiquait qu'il n'y avait toujours pas d'intégration entre REACH et le système e-performance et que certaines actions en matière de ressources humaines, comme le transfert du siège vers les bureaux de secteur, n'étaient pas pris en compte dans le système e-performance.

97. L'Office a indiqué que les rapports de huit membres du personnel pour les cycles 2020 et 2021 avaient été fusionnés en un seul car ils avaient rejoint ses effectifs à la fin de 2020 ; pour trois membres du personnel, les rapports pour 2020 avaient été achevés mais ils avaient pris leur retraite en février ou avril 2021 ; deux membres du personnel avaient terminé leur cycle mais leur situation n'avait pas été répertoriée sous e-performance en raison de problèmes techniques et avait été signalée au Département de la gestion de l'information et de l'informatique ; et un membre du personnel avait cessé ses activités pour raisons médicales. S'agissant du membre du personnel figurant sur la liste du siège dans le système e-performance alors qu'il figurait sur la liste du bureau de Gaza dans REACH, la divergence était due à de fréquents déplacements entre le siège et le bureau de Gaza. Plusieurs outils ont été déployés pour améliorer la situation sur ce front et ils sont en cours de mise en œuvre.

98. Le Comité considère que, puisque le personnel non enseignant actif doit formuler et approuver les objectifs individuels et les indicateurs de performance dans le système avant la fin février, les huit membres du personnel pour lesquels les rapports de cycle avaient été fusionnés doivent être inclus dans le système

² La fin février est la date limite pour reporter les objectifs dans le système e-performance.

e-performance avant février 2021, alors que les trois membres du personnel retraités dans REACH doivent se voir affecter le statut « inactif ». En cas de transferts internes, le profil principal des membres du personnel doit être conservé dans le système e-performance afin de pouvoir gérer leurs évaluations.

99. Le Comité estime que l'omission des données relatives à certains membres du personnel dans le système e-performance peut conduire à des lacunes dans l'évaluation annuelle des performances et la gestion des évaluations des membres du personnel concernés et nuire à la réalisation des objectifs globaux de gestion des ressources humaines.

100. Le Comité recommande à l'UNRWA de procéder à des vérifications afin d'ajouter en temps utile les membres du personnel manquants dans le système e-performance et de mieux associer ce système à REACH.

101. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Représentation des genres parmi les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels

102. L'article 7 de la procédure de plaintes pour exploitation et abus sexuels (circulaire n° 07/2010 relative au personnel) dispose qu'au moins une femme et un homme doivent faire partie des personnes référentes et de leurs suppléant(e)s dans chaque site.

103. Le Comité a examiné la liste des personnes référentes de l'UNRWA pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels au siège et dans cinq bureaux de secteurs et a noté que toutes les personnes référentes aux bureaux du Liban et de Cisjordanie étaient des femmes, ce qui n'était pas conforme aux règles.

104. L'Office a expliqué qu'il se trouvait actuellement dans une période de transition, puisqu'il prenait des mesures pour changer la politique et prévoyait de modifier les critères concernant les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels, et qu'il réglerait la question de la représentation des genres au moyen de nouvelles procédures sur l'exploitation et les abus sexuels au début de 2021. La circulaire n° 07/2010 relative au personnel serait révisée au cours du deuxième trimestre de 2021, une fois obtenues les ressources nécessaires à cette fin.

105. Le Comité considère que la disparité de la représentation des genres parmi les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels constitue une violation des règles en vigueur, qui peut entraver la protection de la vie privée des victimes.

106. Le Comité recommande à l'UNRWA de nommer les personnes référentes pour la prévention de l'exploitation et des abus sexuels en veillant à l'égalité des genres, dans le respect de ses propres règles et procédures.

107. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Absence de publication du contrat de mission de haut fonctionnaire

108. Il est indiqué au paragraphe 22 de la directive organisationnelle n° 21, relative à la gestion du cycle des programmes et des projets, qu'outre l'approbation des plans opérationnels annuels, le Commissaire général signe un contrat de mission de haut fonctionnaire avec chaque directeur/directrice pour l'année en question.

109. Le Comité a noté que le contrat de mission pour 2020 entre le Commissaire général et le Directeur aux affaires de l'UNRWA au bureau du Liban n'avait pas été publié.

110. Le bureau du Liban a expliqué que c'est en raison des changements de personnel intervenus au niveau de la haute direction au siège de l'UNRWA que le contrat de mission n'avait pas été publié en 2020.

111. Le Comité considère que le contrat de mission est un mécanisme et un outil de gestion important pour l'Office, puisqu'il énumère les responsabilités, les pouvoirs, les priorités opérationnelles et l'objectif de gestion des ressources des directeurs/directrices des bureaux de secteur et que ces dernier(ère)s prennent leurs décisions sur la base des contrats de mission approuvés.

112. Le Comité recommande que le bureau du Liban collabore avec le siège pour évaluer l'incidence possible de l'absence du contrat de mission et qu'il publie ce dernier en 2021.

113. Le bureau du Liban a souscrit à cette recommandation.

8. Informatique et communications

Obsolescence des documents directeurs en matière informatique

114. Conformément à la pratique de gestion APO01.09, « Définir et communiquer les politiques et les procédures », des objectifs de gouvernance et de gestion du cadre COBIT (Objectifs de contrôle pour l'information et les technologies connexes) de 2019, les politiques sont évaluées et mises à jour au moins une fois par an pour s'adapter à l'évolution des environnements opérationnels³.

115. Le Comité a noté la restructuration en 2019 du précédent Département de la gestion de l'information, créé en 2016, et la création simultanée de l'actuel Département de la gestion de l'information et de l'informatique.

116. Le Comité a examiné les documents directeurs en matière informatique et a constaté que certains d'entre eux étaient périmés, notamment :

a) La directive organisationnelle n° 26, publiée en novembre 2015, qui émane du plus haut niveau du Département de la gestion de l'information et de l'informatique et qui comporte encore des références au Département de l'appui administratif, à la Division des services technologiques et à la Division des services de gestion de l'information, aujourd'hui disparus. En outre, il n'était pas prévu d'actualiser ce document directeur dans la stratégie pour la structure organisationnelle du Département de la gestion de l'information pour 2019 et 2020, qui exposait les directives pour la restructuration du Département ;

b) L'examen et l'interprétation de la révision 1.1 de la politique de sécurité de l'information de l'UNRWA, publiée en février 2011, ont été confiées à deux organes aujourd'hui disparus, le Comité de gestion de l'information et le Département de l'appui administratif.

117. L'UNRWA a indiqué que ces deux documents étaient en cours de révision et qu'ils devraient être publiés d'ici à la fin du deuxième trimestre de 2021.

118. Le Comité recommande à l'Office d'actualiser en temps voulu la directive n° 26 et sa politique de sécurité de l'information afin de tenir compte de l'environnement informatique actuel.

119. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

³ Le référentiel COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) est un dispositif de gouvernance et de gestion informatiques mis en place par l'Association de l'audit et du contrôle des systèmes d'information (ISACA).

Absence d'actualisation des plans de reprise après sinistre

120. Il est indiqué dans la section C de l'instruction technique n° 7 sur la politique de reprise après sinistre de l'activité informatique (entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2012) que le plan de reprise après sinistre est rapidement actualisé en cas d'ajout ou de suppression d'un service informatique ou de modification de l'environnement informatique pouvant influencer sur ce plan. Le délai entre le changement influant sur les dispositifs de reprise après sinistre et la publication du plan révisé ne doit pas dépasser trois mois civils et les plans révisés sont formellement planifiés et documentés sous la forme d'un protocole d'essai indiquant toutes les hypothèses ou contraintes.

121. Le Comité a noté que l'actuel Département de la gestion de l'information et de l'informatique avait été restructuré à deux reprises depuis 2015 et qu'il était prévu de migrer le service d'appui au système REACH du fournisseur initial, dont le contrat arrivait à échéance le 31 mai 2019, vers un nouveau fournisseur.

122. Le Comité a examiné deux plans de reprise après sinistre et a constaté qu'aucun d'entre eux n'avait été actualisé depuis 2015. Le plan en vigueur depuis le 25 janvier 2015 avait été publié par le Département de l'appui administratif, qui n'était plus opérationnel. Le plan de reprise après sinistre des progiciels, en vigueur depuis le 5 avril 2015, avait été publié par la Division des services d'information, qui n'était plus non plus opérationnelle. Aucun autre plan de reprise après sinistre n'a été fourni hormis ces deux plans.

123. Le Comité est d'avis que le plan de reprise après sinistre est une stratégie destinée à aider l'Office à reprendre rapidement ses activités après un événement inattendu. Il doit être bien documenté et structuré et régulièrement révisé. L'absence d'un plan de reprise après sinistre correctement actualisé peut accroître le risque que l'Office ne soit pas en mesure de rétablir normalement ses activités après un sinistre.

124. Le Comité recommande à l'UNWRA de mettre à jour les plans de reprise après sinistre, afin de les mettre en conformité avec la structure organisationnelle et les services les plus récents, et de revoir périodiquement ces plans pour les adapter à l'évolution constante de l'environnement informatique.

125. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Absence de vérification du plan de reprise après sinistre pour le système REACH

126. Il est indiqué dans la section C de l'instruction technique n° 7, relative à la politique de reprise après sinistre de l'activité informatique, qu'afin d'améliorer continuellement et de vérifier l'adéquation des plans de reprise après sinistre pour chaque service informatique et/ou pour chaque composante de l'infrastructure, les plans de reprise après sinistre sont vérifiés sur une base annuelle.

127. Le Comité a observé que le dernier exercice de reprise après sinistre pour le système REACH a été réalisé en 2017. En outre, le contrat entre l'UNRWA et le précédent fournisseur de services d'appui au système REACH est arrivé à échéance le 31 mai 2019.

128. Le Comité a examiné la proposition de projet intitulée « SAP technical operation support services », qui est entrée en vigueur le 21 mars 2019, et a noté que le nouveau prestataire de services devait procéder à un transfert de connaissances dans les trois mois suivant le 1^{er} mars 2019 et réaliser un exercice de vérification du plan de reprise après sinistre. Toutefois, au 31 décembre 2020, l'exercice de vérification du plan de de reprise après sinistre pour le système REACH n'avait toujours pas eu lieu, bien que pratiquement trois années se soient écoulées.

129. L'UNRWA a expliqué qu'il était en train de migrer le système REACH vers le nouveau fournisseur et qu'une partie de cette opération consistait à vérifier à procéder à un exercice de vérification du plan de reprise après sinistre.

130. Le Comité est d'avis que le fait de n'avoir pas procédé à cet exercice depuis trois ans peut nuire à la capacité du système REACH de se rétablir après un sinistre, ce qui pourrait perturber le fonctionnement normal de l'Office.

131. Le Comité recommande à l'UNRWA de prendre des mesures concrètes pour procéder à un exercice de vérification du plan de reprise après sinistre du système REACH, comme l'exige la politique dans ce domaine.

132. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Statut inactif des codes de société du système d'exploitation REACH

133. Il est indiqué dans la politique de sécurité de l'information de l'UNRWA (révision 1.1, de février 2011) que les actifs informatiques de l'Office doivent être protégés contre diverses menaces.

134. Un code de société qui fonctionne de manière efficace peut empêcher les programmes qui ont été supprimés de réinitialiser les données par erreur. Il existe trois codes de ce type dans le système d'exploitation REACH.

135. Le Comité a examiné le statut de ces codes de société dans REACH et a constaté que la colonne « Le code est actif » était vide, ce qui indiquait qu'ils ne fonctionnaient pas de manière efficace dans le système d'exploitation.

136. Le Comité est d'avis qu'il existe un risque que les données de certains programmes du système soient réinitialisées si le code de société du système d'exploitation n'est pas paramétré pour être actif.

137. Le Comité recommande à l'UNRWA de paramétrer les codes de société dans le système d'exploitation REACH de façon à ce qu'ils soient actifs, afin de garantir l'intégrité des données et d'éviter leur perte accidentelle.

138. L'UNRWA a souscrit à la recommandation.

Opération de sauvegarde non consignée dans le journal de bord

139. Il est indiqué dans la section A, relative à la politique de sauvegarde, de l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information que toutes les opérations de sauvegarde doivent être consignées sur papier dans le journal annuel de bord des sauvegardes.

140. Le Comité a noté qu'en 2020, la sauvegarde des données électroniques du bureau du Liban s'était faite automatiquement, mais que cette opération n'avait pas été consignée dans le journal de bord annuel des sauvegardes, ni enregistrée correctement d'une autre manière.

141. L'UNRWA a expliqué qu'il avait surveillé les opérations de sauvegarde et qu'il était en mesure de détecter l'échec de ces opérations. Pour 2020, il n'avait pas établi de registre sur papier en raison du télétravail en vigueur comme suite à la pandémie de COVID-19. En outre, les opérations de sauvegarde étaient surveillées par deux membres du personnel chaque jour.

142. Le Comité considère que la consignation en temps utile et de manière adéquate des opérations de sauvegarde dans le journal de bord annuel des sauvegardes, comme prévu par l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information, est une procédure de contrôle interne essentielle. Sans quoi, il peut être difficile de confirmer si la sauvegarde du système a été effectuée correctement.

143. **Le Comité recommande que le bureau du Liban consigne les opérations de sauvegarde dans le journal de bord annuel des sauvegardes, comme le prévoit l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information.**

144. Le bureau du Liban a souscrit cette recommandation.

Non-exécution de l'opération de vérification des fonctions de sauvegarde et de restauration

145. Conformément à la section B, relative à la politique de restauration, de l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information, une opération de vérification des fonctions de sauvegarde et de restauration doit être effectuée à la fin des deuxième et quatrième trimestres de chaque année. Une restauration des données et des fichiers officiels effectuée à la demande des utilisateurs finaux ou en raison de défaillances du système peut remplacer l'opération de vérification, à condition qu'elle ait lieu pendant le trimestre en cours et qu'elle soit correctement documentée dans le journal de bord de la restauration. Toutes les opérations de restauration (à titre de vérification ou officielles) doivent être consignées sur papier dans le journal de bord annuel des restaurations.

146. Le Comité a noté qu'en 2020, l'opération de vérification des fonctions de sauvegarde et de restauration n'avait pas été effectuée au bureau du Liban. Au cours de cette période, le journal de bord annuel des restaurations n'avait pas été utilisé.

147. L'UNRWA a expliqué qu'en 2020, il avait procédé à un grand nombre de restaurations et de sauvegarde à la demande des utilisateurs finaux. Il n'a donc pas été nécessaire de procéder à une opération de vérification des fonctions de restauration et de sauvegarde à la fin des deuxième et quatrième trimestres.

148. Comme le journal de bord n'est pas utilisé au bureau du Liban, le Comité ne peut pas savoir si les restaurations ont bien lieu aux deuxième et quatrième trimestres, ni, si elles ont lieu, si elles ont été effectuées avec succès.

149. **Le Comité recommande que le bureau du Liban procède à une opération de vérification des fonctions de restauration et de sauvegarde et consigne cette opération de manière appropriée dans le journal de bord, à la fin des deuxième et quatrième trimestres de chaque année, conformément à l'instruction technique n° 6 du Département de la gestion de l'information.**

150. Le bureau du Liban a souscrit à cette recommandation.

9. Gestion du programme de santé

Nécessité d'actualiser les directives relatives aux achats et à la livraison de fournitures destinées aux centres de santé

151. C'est principalement dans les directives relatives aux achats et à la livraison de fournitures destinées aux centres de santé, publiées en juillet 2010, que sont brièvement décrites les modalités de préparation, de finalisation, d'expédition et de transport dans les délais voulus des commandes de fournitures médicales.

152. Le Comité a noté qu'en 2010, l'UNRWA avait réorganisé sa structure et instauré un système électronique de gestion des dossiers médicaux (e-Health) permettant aussi de gérer les produits pharmaceutiques dans les centres de santé, l'objectif étant de procéder à d'éventuelles améliorations de la chaîne d'approvisionnement.

153. En outre, le Comité a noté que les directives susmentionnées n'avaient pas été actualisées depuis leur publication et que certaines instructions de base n'étaient plus applicables. Par exemple, le système de gestion des achats et des stocks présenté dans

les directives n'était plus utilisé en tant que système informatique de gestion des achats et de la logistique pour les fournitures médicales.

154. Le Département de la santé de l'UNRWA a indiqué qu'il réexaminait les directives existantes pour les adapter à la situation actuelle sur le terrain.

155. Le Comité estime qu'il est nécessaire d'actualiser les directives pour les adapter aux modalités opérationnelles actuelles de l'approvisionnement en fournitures médicales. En effet, ces directives contiennent des instructions essentielles qui aident le personnel de santé à accomplir ses tâches quotidiennes et sont donc la garantie que l'UNRWA est à même d'exécuter sa stratégie.

156. Le Comité recommande que l'UNRWA actualise ses directives en matière d'achat et de livraison de fournitures pour les centres de santé afin qu'elles soient adaptées à la structure organisationnelle actuelle et aux systèmes informatiques tels que modifiés.

157. L'UNRWA a souscrit à cette recommandation.

Non-alignement du système de gestion des hospitalisations sur le système REACH et sur le système électronique de gestion des dossiers médicaux (e-Health)

158. Le paragraphe 129 de la stratégie à moyen terme de l'UNRWA pour 2016-2021 dispose que, dans le cadre de son programme d'hospitalisation, l'Office doit procéder à une réorientation de manière à accorder la priorité la plus élevée aux personnes touchées par une maladie potentiellement mortelle nécessitant que des soins et un traitement médicaux leur soient prodigués pour les sauver ou maintenir leurs fonctions vitales, mais qui ne peuvent en bénéficier faute de moyens financiers ou de couverture médicale suffisants.

159. L'article XIV des instructions techniques du Département de la santé de l'UNRWA relatives au programme d'appui à l'hospitalisation⁴ et aux protocoles de gestion du Département dispose qu'il est nécessaire de collecter des données cliniques pour l'Office, sur la base desquelles il puisse prendre des décisions plus éclairées et procéder à un contrôle de la qualité et à un suivi des tendances en matière de dépenses plus précis, mais aussi à l'appui de l'audit des factures émises par les hôpitaux.

160. Le Comité a noté que, dans chaque bureau de secteur ou de zone, le Département de la santé administrait le programme d'appui à l'hospitalisation au moyen d'un système de gestion des hospitalisations mis au point en interne. Toutefois, les divers systèmes n'avaient jamais été couplés avec la base de données relatives aux patient(e)s regroupant tous les renseignements recueillis à l'échelle de l'Office, ni intégrés avec REACH ou e-Health.

161. Le Comité a également noté que le dossier des patient(e)s orienté(e)s vers les hôpitaux était constitué manuellement et qu'il s'écoulait donc un laps de temps prolongé avant que les renseignements cliniques soient communiqués au Département de la santé de l'UNRWA et qu'il était donc plus difficile pour le Département de produire des statistiques dans un délai raisonnable, de déterminer si les dépenses relatives aux hospitalisations correspondaient au budget établi et de rationaliser l'utilisation des ressources.

162. Le Département de la santé de l'UNRWA a indiqué qu'il avait déjà envisagé d'intégrer la fonction de gestion des hospitalisations dans le système e-Health.

163. Le Comité recommande que l'UNRWA prenne les dispositions voulues pour intégrer la fonction de gestion des hospitalisations dans REACH et e-Health.

⁴ Les instructions techniques sont entrées en vigueur en juin 2019.

164. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et prévoit de coupler le système de gestion des hospitalisations avec e-Health, puis ultérieurement avec REACH. L'Office a indiqué que la recommandation serait mise en œuvre en 2022-2023, un travail de préparation considérable étant nécessaire (aux fins de la modernisation d'e-Health).

Absence d'instructions techniques spécifiques destinées au terrain au sujet du programme d'appui à l'hospitalisation

165. L'article X des instructions techniques du Département de la santé de l'UNRWA relatives au programme d'appui à l'hospitalisation dispose qu'en application de la directive institutionnelle n° 1, des instructions techniques spécifiquement adaptées au terrain seront élaborées par chaque bureau et approuvées par le Département de la santé au siège, qui seront adaptées aux différentes modalités de mise en œuvre des principes énoncés dans lesdites instructions techniques et la faciliteront, compte tenu des spécificités de la situation locale.

166. En outre, l'article X dispose que les instructions techniques financières de l'UNRWA devraient mentionner, au minimum, des taux de contribution clairs pour chaque type de patient(e) et chaque type de services, rôles et responsabilités associés aux diverses catégories de personnel mobilisées pour la prise en charge hospitalière, la procédure à suivre pour les demandes de remboursement, ainsi qu'une liste des affections qui ne sont pas incluses dans le programme d'appui à l'hospitalisation.

167. Le Comité a noté que le bureau de secteur de Jordanie continuait d'appliquer l'accord conclu avec le Ministère de la santé jordanien le 21 septembre 2006 plutôt que d'élaborer une circulaire technique spécifique pour les hospitalisations sur le terrain, or l'accord en question ne définissait pas clairement des priorités et principes pour un plan relatif à la santé et à la sécurité – priorités en matière de couverture, services à assurer, modalités d'exécution de tels services, priorités en matière de financement institutionnel, normes gouvernant les admissions pour des affections aiguës, collecte et communication de données, suivi des programmes.

168. Selon le bureau de Jordanie, l'accord de longue date signé avec le Ministère de la santé en 2006 faisait partie du système d'assurance national. En conséquence, toute nouvelle circulaire technique pourrait entrer en contradiction avec cet accord.

169. Le Comité a par ailleurs noté qu'en raison de la complexité et de la diversité des situations sur le plan local, le bureau de secteur du Liban n'avait toujours pas publié de circulaire technique spécifiquement conçue pour le terrain, qui soit adaptée aux différentes modalités de mise en œuvre des principes et facilite celle-ci.

170. Le bureau du Liban a expliqué que son personnel utilisait d'autres documents, comme des contrats et des cahiers des charges, et ce de longue date, mais que l'élaboration d'une circulaire technique spécifiquement adaptée à la situation locale était en cours.

171. Le Comité estime qu'une circulaire technique spécifiquement adaptée au terrain aiderait le personnel qui se trouve en première ligne, car des directives claires lui permettraient d'exécuter ses fonctions conformément aux attentes de l'encadrement, ce qui faciliterait la systématisation des pratiques et constituerait un moyen de tenir le personnel comptable de ses responsabilités. L'absence de circulaire technique en matière d'appui à l'hospitalisation, adaptée aux situations locales, risque de se traduire par un manque d'équité aux dépens des réfugié(e)s les plus vulnérables et des personnes qui n'ont pas d'autre moyen d'accéder aux soins.

172. Le Comité recommande que les bureaux de secteur de Jordanie et du Liban réexaminent le modèle opérationnel applicable au programme d'appui à

l'hospitalisation et accélèrent l'élaboration d'une circulaire technique adaptée à la situation actuelle sur le terrain.

173. Les bureaux de l'UNRWA en Jordanie et au Liban ont souscrit à cette recommandation.

Absence d'audit régulier des transferts de personnes pour raisons médicales

174. L'article XVI des instructions techniques du Département de la santé de l'UNRWA relatives au programme d'appui à l'hospitalisation dispose que l'audit des transferts pour raisons médicales devrait être réalisé régulièrement, au moins deux fois par an, par chaque responsable local(e) du Département de la santé ou par des membres du personnel délégué(e)s.

175. Le Comité note que depuis la publication des instructions techniques, le bureau de Jordanie n'a procédé qu'à un seul audit des transferts pour raisons médicales, en juin 2020, et que les conclusions de cet audit n'ont toujours pas été communiquées. En outre, rien ne permet de vérifier que les audits semestriels des transferts pour raisons médicales ont été menés par le bureau du Liban en 2020.

176. Le bureau du Liban a expliqué qu'il exerçait un suivi des dépenses hospitalières sur la base des dossiers d'admission et des règlements effectués par les patient(e)s, sur une base quotidienne et mensuelle, et qu'il était procédé à des vérifications avant le paiement des factures dues aux hôpitaux.

177. Le Comité estime que l'audit sur les transferts pour raisons médicales est essentiel pour garantir que tous les transferts de ce type, décidés par des médecins travaillant dans différents lieux, le sont en application des mêmes normes, et que ce type d'audit a une incidence sur l'amélioration de la qualité des services médicaux.

178. Le Comité recommande que les bureaux de secteur de Jordanie et du Liban procèdent régulièrement à l'audit des transferts pour raisons médicales, et traitent et analysent les résultats de ces audits dans un délai raisonnable, pour s'assurer que tous les transferts sont justifiés et que les soins médicaux dispensés par les hôpitaux sont de qualité.

179. Les bureaux de l'UNRWA en Jordanie et au Liban ont souscrit à cette recommandation.

10. Gestion des services sociaux et de secours

Membres du personnel recevant des services dans le cadre du programme de protection sociale

180. L'article V.B, sur les services sociaux et de secours, des instructions de l'UNRWA relatives aux conditions à remplir et à l'inscription, dispose que, durant la période pendant laquelle ils sont employés par l'Office, les membres du personnel ne peuvent bénéficier des services fournis dans le cadre du programme de protection sociale.

181. Le Comité a passé en revue les listes de personnes bénéficiant du programme de protection sociale dans 4 bureaux et a noté qu'en 2020, 47 membres du personnel de l'UNRWA (exception faite des personnes rémunérées à la journée) bénéficiaient du programme et avaient reçu des services représentant un montant équivalent à 24 472,85 dollars. Sept de ces 47 personnes étaient membres du personnel permanent du bureau de Gaza et 40 étaient des membres du personnel recruté sur la base d'un contrat de durée déterminée dans les bureaux du Liban et de Gaza.

182. Le Comité a été informé que les employé(e)s de l'UNRWA touchant un traitement correspondant aux classes les plus basses (1 et 2) mais ayant un grand nombre de personnes à charge pouvaient bénéficier du programme de protection

sociale, sur la base des résultats d'une étude sociale et d'une évaluation indirecte des ressources. Toutefois, le Comité a également noté que huit membres du personnel du bureau du Liban, avec moins de quatre personnes à charge, bénéficiaient également du programme et avaient reçu des services en 2020.

183. Le Comité a observé que nombre de réfugié(e)s sollicitaient de l'Office des services dispensés dans le cadre du programme de protection sociale. Toutefois, le nombre de réfugié(e)s bénéficiant du programme et considéré(e)s comme « pauvres » ne pouvait être accru en raison d'un plafond fixé en 2013. En outre, le Comité a noté que le bureau de Jordanie avait commencé à radier l'ensemble des membres du personnel de l'UNRWA de la liste des bénéficiaires après y avoir apporté les corrections voulues en 2019, sachant que les personnes en question n'auraient jamais dû y figurer.

184. L'UNRWA a expliqué qu'il était correct d'affirmer que les instructions relatives aux conditions à remplir et aux modalités d'inscription excluaient explicitement les membres de son personnel du programme de protection sociale et que les instructions relatives aux services de secours contenaient la même disposition. Sur le terrain, le personnel humanitaire avait adopté la pratique consistant à inclure les familles de membres du personnel de l'Office lorsque l'évaluation indirecte des ressources faisait apparaître qu'elles remplissaient le critère de pauvreté. Il serait remédié à l'enregistrement de membres du personnel parmi les bénéficiaires du programme, en particulier au bureau du Liban, car cela n'était pas conforme au cadre réglementaire. La formule appliquée comprenait des critères d'inclusivité, mais il faudrait y ajouter des filtres garantissant l'exclusion du personnel de l'UNRWA. À Gaza, les nouveaux critères ouvrant accès à l'aide alimentaire au titre de 2021 excluraient explicitement le personnel de l'Office.

185. Le Comité estime qu'il faut garantir en premier lieu l'équité, la transparence et l'efficacité des services et processus associés au programme de protection sociale, et que l'utilisation efficiente de ressources limitées implique que seuls celles et ceux qui remplissent les conditions requises bénéficient du programme.

186. Le Comité recommande que l'UNRWA prenne des mesures correctives, le cas échéant, pour recouvrer les sommes versées au titre du programme de protection sociale à des membres du personnel, renforce les vérifications au stade de l'inscription des réfugié(e)s et exclue celles et ceux qui ne remplissent pas les conditions requises, pour faire en sorte que les réfugié(e)s ayant vraiment besoin d'une assistance la reçoivent.

187. L'UNRWA a souscrit à la recommandation et déclaré que des mesures correctives avaient été prises pour exclure les membres de son personnel des listes de bénéficiaires du programme de protection sociale.

Manque de précision des données d'enregistrement des réfugié(e)s

188. Le manuel de l'utilisateur du système informatique d'enregistrement des réfugié(e)s de l'UNRWA (2008) dispose que le personnel chargé de la fonction d'enregistrement a pour responsabilités d'actualiser, de tenir à jour et de préserver les dossiers d'enregistrement des individus et des familles. Un système informatique évolutif et utilisable à différentes échelles permet l'enregistrement des réfugié(e)s et la migration de l'ensemble des données anciennes contenues dans la base précédente, ainsi que le traitement des dossiers associés au programme de protection sociale.

189. Le Comité n'a pu obtenir un accès direct aux données d'enregistrement des réfugié(e)s dans le système informatique considéré, en raison de leur nature confidentielle et délicate. Il a toutefois pu examiner la liste des personnes bénéficiant du programme de protection sociale dans les bureaux du Liban, de Cisjordanie et de

Jordanie au 13 novembre 2020. On trouvera au tableau II.5 le détail des constatations qui ont été faites.

Tableau II.5
Réfugié(e)s bénéficiant du programme de protection sociale, par groupe d'âge

<i>Âge (années)</i>	<i>Liban</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Total</i>
0-9	1	–	–	1
10-19	17	8	45	70
20-29	87	38	90	215
30-39	1 105	334	1 102	2 541
40-49	3 252	1 702	3 052	8 006
50-59	4 843	1 806	2 145	8 794
60-69	2 641	681	570	3 892
70-79	2 357	1 066	589	4 012
80-89	1 512	989	343	2 844
90-99	351	276	43	670
100-109	25	34	4	63
110-120	–	2	–	2
Total	16 191	6 936	7 983	31 110

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

190. Dans 65 cas, l'âge des réfugié(e)s était une source de préoccupation.

191. En outre, le Comité a vérifié l'exactitude des données d'enregistrement des réfugié(e)s en rapport avec 87 membres du personnel de l'UNRWA (y compris des personnes rémunérées à la journée) qui bénéficiaient du programme de protection sociale.

192. Le Comité a noté que sur l'ensemble des 87 cas examinés, 15 réfugié(e)s avaient été classé(e)s parmi les membres du personnel par erreur et que 18 dossiers n'avaient pas été actualisés suffisamment promptement, qui concernaient des personnes ayant quitté l'UNRWA. On trouvera le détail de ces constatations au tableau II.6.

Tableau II.6
Renseignements recueillis au sujet de l'échantillon retenu de membres du personnel de l'UNRWA bénéficiant du programme de protection sociale

<i>Bureau</i>	<i>Nombre total de membres du personnel bénéficiant du programme de protection sociale</i>	<i>Nombre de membres du personnel pour lesquels des renseignements erronés ont été recueillis au moment de l'inscription</i>	<i>Nombre de membres du personnel dont le dossier est obsolète</i>	<i>Nombre de membres du personnel interne pour lesquels les renseignements sont à jour</i>
Liban	55	4	12	39
Jordanie	9	7	2	–
Cisjordanie	4	4	–	–
Gaza	19	–	4	15
Total	87	15	18	54

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

193. L'UNRWA a expliqué que les dossiers des réfugié(e)s appartenant au groupe d'âge concerné – ou à des groupes d'âge encore supérieur – avaient été supprimés du système informatique d'enregistrement à la fin de 2019, à l'exception des dossiers de réfugié(e) bénéficiant du programme de protection sociale et de l'assistance d'urgence. S'agissant des renseignements incorrects, ils étaient imputables dans la plupart des cas à l'imprécision des informations fournies par les familles dont certain(e)s membres travaillaient avec des associations locales financées par l'UNRWA, mais avaient été enregistrés en tant qu'employé(e)s de l'Office. S'agissant de la situation au regard de l'emploi par l'UNRWA des 18 ancien(ne)s membres du personnel concerné(e)s, il convenait de noter que le système informatique d'enregistrement des réfugié(e)s n'était pas automatiquement relié au système de gestion des ressources humaines et que l'on ne procédait à l'examen du dossier des personnes bénéficiant du programme de protection sociale que sur une base annuelle, voire tous les deux ou trois ans (selon le bureau). En conséquence, si une famille ne rendait pas compte d'un changement de sa situation socioéconomique préalablement à une visite du personnel humanitaire programmée sur place, le changement en question n'apparaissait pas dans le module concerné.

194. Le Comité estime que le caractère imprécis et incomplet des dossiers d'enregistrement des réfugié(e)s est susceptible de nuire à la prestation efficace de services de secours et de services sociaux aux réfugié(e)s.

195. Le Comité recommande que l'UNRWA actualise le système informatique d'enregistrement des réfugié(e)s pour repérer et supprimer les données erronées ou illogiques et garantir la précision, l'intégrité et l'exhaustivité des données figurant dans le système.

196. L'Office a souscrit à cette recommandation et indiqué que des mesures correctives avaient été prises dans les quatre bureaux concernés pour remédier aux anomalies constatées.

Absence de comité de recours

197. On peut lire à l'annexe III, qui porte sur le système de recours, de la circulaire n° 2011/1 relative aux services de secours, que, dans le cadre du programme de protection sociale, un système de recours sera établi dans le but de proposer un dispositif systématique, transparent et fiable de traitement des réclamations. Sous l'autorité de la direction de chaque bureau, un comité de recours y sera mis en place. Ce comité se réunira au moins une fois par mois pour se pencher sur les demandes d'examen et formuler des recommandations quant à la suite à donner.

198. Le Comité a noté que le groupe de travail sur le comité de recours avait été suspendu au bureau du Liban en 2020 et que le groupe n'avait donc pas été en mesure de se réunir.

199. Le Comité estime que l'impossibilité pour le comité de recours de se réunir est susceptible de compromettre la mise en place d'une procédure systématique, transparente et fiable pour le traitement des réclamations.

200. Le Comité recommande que le bureau de secteur du Liban fasse en sorte que le comité de recours puisse se réunir régulièrement, conformément aux règles et à la réglementation applicables.

201. Le bureau de l'UNRWA au Liban a souscrit à cette recommandation.

11. Gestion du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit

Absence de réévaluation régulière des frais d'administration

202. Le programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit est un sous-programme du Département des secours et des services sociaux ; seuls les réfugié(e)s palestinien(ne)s en bénéficient. Deux formes de prêt sont proposées dans le cadre de ce programme, à savoir des produits visant directement à améliorer les activités commerciales et le logement, et des prêts indirects dont le fonctionnement et la gestion sont assurés par des associations locales et qui sont assortis de garanties, tant pour les individus que pour les groupes. Il est précisé dans les directives relatives à ce programme, publiées en 2007, qu'une redevance administrative est prélevée auprès des bénéficiaires d'un prêt pour recouvrer une partie du coût du programme et que le montant de cette redevance est réévalué tous les trois ans ou à la demande du/de la chef du programme de services de secours et de services sociaux.

203. Le Comité a noté que l'UNRWA avait abaissé le seuil de la redevance administrative de 10 % à 7 % sans pour autant réduire le montant des intérêts, comme prévu dans les directives relatives au programme. En 2019, l'UNRWA a révisé ces directives et fixé la redevance administrative au même niveau, soit 7 %. Toutefois, au moment de la réalisation de l'audit, rien n'indiquait que le montant de cette redevance administrative avait fait l'objet d'une réévaluation au cours des 13 dernières années.

204. L'Office a indiqué que le montant de la redevance était réévalué de manière continue car les responsables du programme suivaient toujours de près l'évolution des frais prélevés par les autres institutions de microfinance. Depuis 2007, la redevance prélevée par l'UNRWA demeurait la plus faible en comparaison des autres institutions de microfinance, ce qui constituait l'un de ses principaux atouts aux yeux des réfugié(e)s.

205. Le Comité estime que l'absence de réévaluation régulière du montant de la redevance administrative est susceptible d'avoir une incidence négative sur l'accomplissement des objectifs financiers et sociaux définis par l'UNRWA.

206. Le Comité recommande que l'UNRWA réexamine la redevance administrative prélevée au titre du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit sur une base régulière, conformément aux directives relatives au programme.

207. L'Office a souscrit à cette recommandation et indiqué qu'il recruterait un(e) consultant(e) pour examiner le programme et formuler les recommandations nécessaires, sans que cela ait une incidence financière.

12. Département du microfinancement

Gestion inadéquate du remboursement des prêts

208. Le portefeuille à risque, qui désigne les prêts auxquels sont associés des retards de paiement de plus de 30 jours, est l'un des principaux indicateurs sur lesquels se fondent les institutions de microfinance pour gérer le risque de crédit. Le ratio du portefeuille à risque des institutions de microfinance de la région Moyen-Orient et Afrique du Nord, où opère le Département du microfinancement de l'UNRWA, est de 5,85 %.

209. Le Comité a noté que la valeur brute du portefeuille à risque du Département du microfinancement était en diminution mais qu'en termes de ratio, il s'établissait à 22,14 % au 31 décembre 2020, en partie en raison de la pandémie de COVID-19. Un examen plus approfondi portant sur les cinq dernières années a fait apparaître que, entre 2016 et 2020, le ratio du portefeuille à risque était passé de 6,70 % à 7,11 %,

puis à 7,16 %, à 7,25 % et enfin à 22,14 %, alors que le seuil de référence régional était de 5,85 %.

210. L'Office a expliqué que le Département du microfinancement présentait des ratios de portefeuille à risque similaires à ceux qui étaient observés dans d'autres institutions de microfinance travaillant dans des circonstances similaires, et ce dans chaque région. Il a attribué ce ratio élevé, entre autres, à l'aggravation des conditions économiques, au taux de renouvellement élevé des fonctionnaires chargés de la gestion des prêts et aux difficultés rencontrées pour obtenir des clients défaillants faisant l'objet de poursuites judiciaires qu'ils règlent leurs impayés.

211. Le Comité recommande que l'UNRWA procède à une analyse exhaustive qui permette d'établir que les personnes qui sollicitent des prêts et les entités qui les garantissent remplissent toutes les conditions requises, et que l'Office s'emploie à réduire le volume de son portefeuille à risque.

212. L'UNRWA a souscrit à cette recommandation.

Proportion plus élevée de prêts accordés à des personnes autres que des réfugié(e)s

213. Pour que les réfugié(e)s palestinien(ne)s et les autres groupes démunis ou marginaux qui vivent et travaillent à proximité de ces réfugié(e)s puissent se procurer des revenus, le programme de microfinancement a été mis au point : géré par le Département du microfinancement, il propose des crédits et des services financiers complémentaires aux familles, aux femmes, aux jeunes et aux propriétaires de petite entreprise. Le service de crédit, qui propose 10 produits différents, est assuré dans 23 antennes réparties dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne.

214. Le Comité a demandé à savoir quel était le nombre des prêts accordés à des réfugié(e)s palestinien(ne)s au 31 décembre 2020 et a passé en revue les rapports annuels établis par le Département du microfinancement de 2016 à 2020. Le tableau II.7 présente le détail des groupes bénéficiaires des divers produits considérés.

Tableau II.7

Nombre de prêts accordés et catégories de bénéficiaires (2016-2020)

<i>Indicateur</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Nombre de prêts accordés	39 161	38 595	38 183	35 576	21 339
Nombre de prêts accordés à des réfugié(e)s palestinien(ne)s	14 125	13 756	13 052	13 138	8 202
Pourcentage de prêts accordés à des réfugié(e)s palestinien(ne)s	36,0	35,6	34,2	36,9	38,4
Pourcentage de prêts accordés à des non-réfugié(e)s	64,0	64,4	65,8	63,1	61,6

Source : Analyse d'audit fondée sur des données communiquées par l'UNRWA.

215. Au vu du tableau, le Comité a noté que la proportion de prêts octroyés à des réfugié(e)s palestinien(ne)s au cours des cinq dernières années était en moyenne de 36,2 %, ce qui signifie qu'environ 63,8 % des prêts ont été octroyés à des non-réfugié(e)s.

216. L'Office a expliqué que le pourcentage de prêts octroyés à des réfugié(e)s palestinien(ne)s n'était qu'un indicateur du nombre effectif de réfugié(e)s palestinien(ne)s vivant dans chaque pays de la région, en proportion de l'ensemble de la population. En outre, à des fins d'économies d'échelle et conformément à sa

mission, l'Office proposait des services à d'autres groupes marginalisés dans chacune des zones où il était présent.

217. Le Comité estime que la proportion élevée de prêts octroyée à des non-réfugié(e)s risque de détourner des ressources précieuses de leur destination initiale et de diminuer l'incidence positive du microfinancement sur l'autonomisation économique des réfugié(e)s palestinien(ne)s.

218. Le Comité recommande que l'UNRWA consente davantage d'efforts pour accroître la proportion de prêts octroyés aux réfugié(e)s palestinien(ne)s.

219. L'UNRWA a souscrit à cette recommandation.

Taux d'intérêt élevés

220. Le service financier du Département du microfinancement propose 10 produits de prêt et il est actif dans 23 antennes réparties dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne. Selon les statistiques relatives aux prêts décaissés en 2020, les prêts à la consommation (47 %), les prêts accordés aux ménages ayant à leur tête une femme (26 %) et les prêts accordés aux microentreprises (22 %) sont les trois produits les plus répandus, puisqu'ils constituent 95 % du total.

221. Le Comité a demandé à connaître le montant des taux d'intérêt annuels pratiqués pour les trois types de prêt susmentionnés dans quatre bureaux et a noté que le moins élevé atteignait 24 % (voir tableau II.8).

Tableau II.8

Taux d'intérêt annuels applicables aux prêts dans quatre bureaux

(Pourcentage)

Bureau	Prêt à la consommation	Prêt aux ménages ayant à leur tête une femme	Prêt aux microentreprises
Jordanie	24,0	26,4	24,0
Gaza	24,0	24,0	24,0
Cisjordanie	24,0	24,0	24,0
République arabe syrienne	30,0	24,0	24,0

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

222. Le Comité estime que le programme de microfinancement a pour but de réduire la vulnérabilité des réfugié(e)s palestinien(ne)s ou d'autres groupes marginaux qui n'ont qu'un accès limité, voire aucun accès, aux prêts bancaires en les aidant à consommer et en leur offrant des possibilités de générer des revenus et de devenir autonomes sur le plan économique. Toutefois, les taux d'intérêt élevés pratiqués dans le cadre du programme ont pour conséquence d'alourdir les charges financières des bénéficiaires de prêt, ce qui a une incidence négative sur l'accomplissement de la mission de l'Office.

223. Le Comité a examiné le degré d'autosuffisance opérationnelle du Département du microfinancement, pour déterminer si les recettes d'exploitation tirées du programme de microfinancement étaient suffisantes pour couvrir les dépenses totales y associées. La norme s'établit à 100 % et tout pourcentage supérieur est positif. Le Comité a noté que le degré d'autosuffisance opérationnelle du Département de 2017 à 2020 s'était établi successivement à 146,8 %, 148 %, 136 % et 65 %, ce qui suggérait que le Département était très nettement autosuffisant. Sur la base de sa situation financière, il était donc en mesure de réduire les taux d'intérêt qu'il pratiquait, afin de mieux servir les réfugié(e)s palestinien(ne)s.

224. L'Office a indiqué que le Département du microfinancement avait pour ambition de rendre ses opérations financièrement viables afin de les développer et d'en accroître le volume au bénéfice de nouveaux clients, ajoutant que les taux d'intérêt fixés devaient permettre de couvrir l'ensemble de ses dépenses et rendre possible une augmentation du nombre des prêts consentis, sachant qu'il ne bénéficiait d'aucune forme de financement de son capital. Ses dépenses de fonctionnement étaient d'un montant beaucoup plus élevé que celui d'autres institutions ou banques de microfinance dans la région, car celles-ci fonctionnaient en tant qu'entités indépendantes et exerçaient un contrôle total sur leurs dépenses.

225. L'Office a ajouté que le Département du microfinancement était sur la bonne voie pour ce qui était de parvenir à l'équilibre entre les indicateurs financiers et sociaux, comme en témoignaient les prêts d'un faible montant qu'il consentait, en comparaison d'autres institutions et banques de microfinance. Une responsabilité sociale incombait au Département pour certains de ses services de crédit, qui n'étaient pas rentables en soi, comme les crédits aux ménages ayant à leur tête une femme, étant donné que les recettes générées étaient d'un montant bien inférieur aux coûts de transaction. À la clôture de l'exercice 2020, le Département avait comptabilisé des pertes d'un montant sans précédent de 3,95 millions de dollars, qui devraient être compensées dans les années à venir ; d'ici là, on procéderait à un réexamen continu des taux d'intérêt dans le but de les réduire.

226. Le Comité estime que le Département du microfinancement équilibre bien son budget, comme en témoigne son autosuffisance opérationnelle ces dernières années. Partant, le Département, en tant qu'entité de l'UNRWA, doit accomplir sa mission en équilibrant les indicateurs financiers et sociaux, de manière à permettre aux réfugié(e)s palestinien(ne)s d'être autonomes sur le plan économique

227. Le Comité recommande que l'UNRWA réexamine de manière régulière les taux d'intérêt applicables aux trois types de prêt susmentionnés et s'emploie à en réduire le montant.

228. L'UNRWA a accepté de procéder à un réexamen périodique des taux d'intérêt qu'il pratique, en tenant compte du coût et de la disponibilité du capital.

C. Informations communiquées par l'administration

229. 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'UNRWA lui a rendu compte.

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

230. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'UNRWA a informé le Comité qu'il avait enregistré des pertes et comptabilisations en pertes d'un montant de 2,96 millions de dollars pour l'année, qui se décompose comme suit : 1,27 million de dollars de pertes sur contributions à recevoir ; 1,02 million de dollars de pertes sur prêts ; 0,34 million de dollars de pertes sur créances ; 0,30 million de dollars de pertes sur stocks, détectées lors de l'évaluation des stocks ; 31 235 dollars de pertes sur immobilisations ; 4 dollars de pertes en trésorerie (voir annexe II).

2. Versements à titre gracieux

231. Conformément à l'article 11.5 de son règlement financier, l'UNRWA a indiqué avoir procédé à des versements à titre gracieux d'un montant de 435 422,30 dollars en 2020, au titre de 106 vacataires recruté(e)s dans le cadre du programme de création d'emplois, dont les contrats n'ont pas été prolongés.

3. Cas de fraude ou de présomption de fraude

232. 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.

233. Au cours de l'audit, le Comité a posé à l'administration des questions sur la manière dont celle-ci s'acquittait de ses responsabilités en matière d'évaluation des risques d'inexactitudes résultant 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 porté à l'attention du Comité. Le Comité a également demandé à l'administration – notamment au Département des services de contrôle interne – si elle avait connaissance de 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.

234. Au titre 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'UNRWA et communiqués dans le présent rapport. En outre, le Comité a noté que l'Office avait adopté une nouvelle approche consistant à ne rendre compte que des cas décelés au cours de l'année considérée, plutôt que d'inclure aussi les cas décelés au cours des années précédentes. 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'UNRWA a signalé au Comité 48 cas de fraude avérée ou présumée en 2020. Pour 19 de ces 48 cas (40 %), une enquête a été menée et classée au cours de l'année. Les pertes correspondantes sont estimées à 164 718,14 dollars. Les 29 autres cas (60 %) font toujours l'objet d'une enquête. Au 31 décembre 2020, le nombre cumulé de cas faisant toujours l'objet d'une enquête se décomposait comme suit : 2 cas au titre de 2017, 4 au titre de 2018, 13 au titre de 2019 et 29 au titre de 2020. Le Comité encourage le Département des services de contrôle interne à continuer d'accélérer le rythme des enquêtes en cours. On trouvera à l'annexe III du présent rapport un récapitulatif des cas de fraude avérée ou présumée.

D. Remerciements

235. Le Comité tient à remercier le Commissaire général et ses collaborateurs, ainsi que le personnel du siège à Amman, du siège à Gaza, des bureaux de secteur de Jordanie, de Gaza, du Liban et de Cisjordanie et du bureau de zone 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 Contrôleur général de la République du Chili,
Président du Comité des Commissaires aux comptes
(Signé) Jorge **Bermúdez**

L'Auditeur général de la République populaire de Chine
(Auditeur principal)
(Signé) Hou Kai

Le Président de la Cour des comptes fédérale de l'Allemagne
(Signé) Kay **Scheller**

Le 22 juillet 2021

Annexe I

État d'application des recommandations jusqu'à l'année financière terminée le 31 décembre 2019

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
1	2016	A/72/5/Add.4, chap. II, par. 31	L'Office 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.	L'UNRWA confirme que le système de code-barres est en cours de déploiement dans l'ensemble de ses services et qu'il peut encore être utilisé à des fins de vérification lorsque cela est possible.	Le système de code-barres est en cours de déploiement à l'échelle de l'Office. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.			X	
2	2016	A/72/5/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	L'UNRWA confirme que le système de code-barres est à nouveau opérationnel et a été raccordé au progiciel REACH, comme voulu dans la partie c) de la recommandation, et demande au Comité de vérifier l'état d'application de la recommandation en vue de la classer.	Le Comité a vérifié que le système de code-barres et le progiciel REACH étaient bel et bien raccordés au niveau du bureau du Liban. La recommandation est donc considérée comme appliquée.			X	

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	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/72/5/Add.4, chap. II, par. 75	<p>L'UNRWA a souscrit à la recommandation du Comité l'invitant à :</p> <p>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 ;</p> <p>b) recueillir davantage de données permettant de prendre en compte le degré de satisfaction des utilisateurs finaux 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.</p>	<p>L'UNRWA considère que la partie a) de la recommandation a été rendue caduque par les événements. L'instruction technique n° 1 de la Division des achats et de la logistique ne fait actuellement pas partie de son cadre réglementaire, tandis que la question de la limitation des contrats dans le temps (qui est de cinq ans) est abordée au paragraphe 11.4 du manuel des achats, sur la base des considérations décrites au paragraphe 13.6.5. S'agissant de la partie b) de la recommandation, l'Office en a tenu compte et s'est penché sur les possibilités de perfectionner le progiciel REACH en vue d'améliorer le dispositif d'évaluation des services fournis qui avait été ajouté au module sur les reçus en 2020. Sur le plan technique, la seule</p>	<p>Compte tenu des informations fournies par l'UNRWA, le Comité considère que cette recommandation est devenue caduque.</p>				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	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/72/5/Add.4, chap. II, par. 123	Le Comité recommande que l'Office 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.	La préparation des plans de continuité demeure de la responsabilité de chaque bureau de secteur. Cette activité a pour l'instant été menée à bien au siège, à Amman, et dans les bureaux de secteur de Gaza et de Cisjordanie, tandis que les bureaux du Liban, de la République arabe syrienne et de la Jordanie continuent d'y travailler et prévoient une mise en œuvre de leurs plans respectifs d'ici à la mi-décembre.	Les bureaux du Liban, de la République arabe syrienne et de la Jordanie devant encore achever d'élaborer leur plan, cette recommandation reste considérée comme en cours d'application.			X	
5	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 37	Le Comité recommande à l'Office : a) d'améliorer ses procédures de vérification des droits à prestations calculés manuellement en attendant l'aménagement de l'interface entre le système 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	L'Office a indiqué que la Section des services du personnel recruté sur le plan international s'était penchée sur l'intégration du système de traitement des congés des membres du personnel recruté sur le plan international dans REACH. Un examen technique était en cours, et toutes les options possibles étaient étudiées. La solution initiale	S'agissant de la partie a) de la recommandation, les documents fournis montrent une amélioration dans le calcul manuel des prestations dues au personnel. En ce qui concerne la partie b) de la recommandation, au vu des documents fournis et compte tenu de la situation financière difficile dans laquelle se trouve actuellement l'UNRWA, le	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
6	2017	A/73/5/Add.4, chap. II, par. 49	Le Comité recommande à l'Office : a) de mettre à jour son organigramme et sa directive interne n° 3, de manière à y faire figurer les nouveaux départements et divisions ; b) de faire connaître son effectif réel dans ses	consistant à améliorer l'interface entre le système électronique de gestion du temps et le progiciel REACH ayant donné lieu à une augmentation des prévisions de dépenses et compte tenu de la situation financière critique dans laquelle se trouvait l'UNRWA, d'autres pistes étaient explorées. En attendant, la marche à suivre avait été améliorée et les droits calculés manuellement étaient dorénavant vérifiés à différents niveaux avant leur saisie dans le système. Ainsi, le (la) spécialiste adjoint(e) des ressources humaines se chargeait de calculer les droits à prestation dans une note interservices, qui était ensuite communiquée à la personne responsable de ces droits pour vérification puis soumise dans REACH au (à la) Chef de la Section des services du personnel recruté sur le plan international, qui examinait à nouveau les documents connexes avant de donner son approbation.	Comité est d'avis que les procédures de contrôle interne mises en place pour le calcul des droits à prestations du personnel sont appropriées et permettent d'obtenir des résultats corrects. La recommandation est donc considérée comme appliquée.			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</i>	<i>Réponse de l'administration</i>	<i>Évaluation du Comité</i>	<i>Recommandation appliquée</i>	<i>Recommandation en cours d'application</i>	<i>Recommandation non appliquée</i>	<i>Recommandation devenue caduque</i>
		demandes et rapports au Siège de l'ONU concernant les avances imputées sur le budget ordinaire pour financer les postes de fonctionnaire international.		avril 2021. La partie a) de la recommandation est donc considérée comme en cours d'application.				
7	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 138	L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de faire des démarches assidues auprès des garants des débiteurs défaillants pour 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 %.	En ce qui concerne la partie a) de la recommandation, malgré la grave situation économique et financière de l'Office, son personnel multiplie les contacts avec les bénéficiaires, auxquels il demande de régler leurs comptes. Des preuves ont déjà été fournies au Comité et aucun nouveau cas n'a été accepté depuis près de huit mois. Quant à la partie b) de la recommandation, elle sera mise en œuvre lorsque les prêts commenceront à être accordés. Ceux-ci ont en effet été suspendus dans l'attente que le programme soit revu et que la situation économique et financière dans le pays s'améliore et permette leur octroi.	Compte tenu des mesures prises par l'Office et des informations que celui-ci lui a communiquées, le Comité considère que la partie b) de la recommandation est en cours d'application.		X	
8	2017	A/73/5/Add.4 , chap. II, par. 142	Le bureau de l'UNRWA au 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	En raison de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) et des fermetures qu'elle a entraînées, cette amélioration n'a pas été mise en œuvre. Il a cependant été décidé de revoir à nouveau	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X	

					<i>Avis des commissaires aux comptes après vérification</i>				
N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
9	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 29	importants mentionnés dans le contrat permette une meilleure gestion du portefeuille de prêts relevant du programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit. 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.	l'ensemble du programme, une activité de restructuration et d'amélioration dont sera responsable le Département du microfinancement de l'UNRWA. 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. L'Office demande au Comité de classer cette recommandation.	Le Comité a examiné les preuves fournies au sujet de la rectification des différences qu'il avait relevées entre les écritures et l'état des produits des cantines concernant des montants libellés en nouveaux shekels et constaté que la demande de sortie du bilan avait été approuvée avec les autorisations nécessaires. Il considère donc que la recommandation a été appliquée.	X			
10	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.	Il a été demandé aux bureaux de secteur de procéder à l'enregistrement des livres dans leur globalité à l'aide du code générique unique disponible à cet effet et de leur attribuer une valeur moyenne, de manière à limiter autant que possible les frais généraux administratifs tout en veillant néanmoins à ce que ces données quantitatives figurent dans le progiciel REACH. L'UNRWA manifeste encore une fois son désaccord	Le Comité a pris acte des instructions envoyées aux bureaux de secteur concernant le traitement des dons de livres en nature et examiné les moyens mis en œuvre pour suivre leur transit dans les locaux de l'Office en étudiant les bons de livraison de manuels scolaires du bureau de Cisjordanie. Il a par ailleurs consulté les registres d'inventaire de 2020 relatifs aux manuels scolaires dans le	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
12	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 84	Le Comité recommande à l'Office 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 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.	son personnel ne comptait qu'un seul spécialiste des politiques de ressources humaines (P-4). Au vu de sa taille et de sa complexité, il était absolument insensé que l'UNRWA ne dispose pas d'une section qui soit exclusivement consacrée à cette question.	Les mesures prises par le Département des ressources humaines ont contribué à mieux faire respecter l'obligation pour le personnel d'encoder ses demandes de congés annuels dans le système avant leur date de commencement. On a ainsi constaté que la proportion de demandes pour lesquelles cette règle n'était pas respectée avait diminué de 25 % durant le premier trimestre de 2021 (41,5 % à 17 %). L'Office a communiqué les pièces justificatives voulues au Comité et lui demande de classer cette recommandation.	Le Comité a noté qu'au premier trimestre de 2021, 41,85 % des demandes de congés annuels avaient été soumises après coup, tandis que 63,75 % des congés annuels avaient commencé avant d'avoir été approuvés. Une circulaire sur la question étant entrée en vigueur le 15 novembre 2020 (circulaire n° A/07/2020 relative au personnel recruté sur le plan régional), la possibilité de profiter de congés annuels ou d'avances de congés annuels commençant avant leur approbation devrait être réservée à des cas particuliers. Or 63,75 % reste un taux particulièrement élevé. Le Comité considère donc que la recommandation est en cours d'application.		X	
13	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 97	Le Comité recommande que l'Office publie une mise à jour officielle de la troisième version de son manuel des achats afin de prendre en compte les changements	L'UNRWA a tenu compte de ces changements et d'autres modifications dans les lettres de délégation de pouvoirs rédigées en 2020. Cette recommandation n'ayant plus	Compte tenu des informations fournies, le Comité considère que cette recommandation a été rendue caduque par les événements.				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			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.	lieu d'être dans la situation actuelle et compte tenu du fait qu'elle a été supplantée par une nouvelle recommandation en novembre 2020, l'Office demande au Comité de la classer, au motif qu'elle est devenue obsolète.					
14	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 harmonisées avec le manuel des achats.	L'UNRWA s'attelle à mettre à jour les versions actuelles de la directive interne n° 10 et du manuel des achats, et est récemment parvenu à susciter l'intérêt de donateurs pour l'obtention des ressources supplémentaires nécessaires. Sous réserve de la disponibilité des fonds, il s'attend à pouvoir donner pleinement suite à la recommandation dans le courant de l'année 2021.	Compte tenu des mesures prises par l'Office et des informations que celui-ci lui a communiquées, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.				X
15	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.	L'UNRWA travaille actuellement sur cette question, et entend tenir compte de cette recommandation au moment de la mise à jour des instructions, dans le courant de 2021.	Le Comité a pris note de la réponse de l'Office et de la date cible ayant été fixée. Compte tenu de ces informations, il considère que la recommandation est en cours d'application.				X
16	2018	A/74/5/Add.4 , chap. II, par. 160	Le Comité recommande que les bureaux de l'Office en Jordanie, en Cisjordanie et au Liban 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	Un test de reprise après sinistre a été effectué le 23 décembre 2020 et des documents justificatifs ont été transmis au Comité. Compte tenu des informations fournies, le Département de la gestion de l'information et de l'informatique de l'UNRWA recommande de classer la recommandation.	L'Office a mené à bien un exercice de reprise après sinistre en 2020 et fourni des pièces justificatives. Le Comité considère que la recommandation a été appliquée.				X

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
17	2018	A/74/5/Add.4, chap. II, par. 182	n° 7 (2012) de la Division des systèmes informatiques. Le Comité recommande que le Département du microfinancement de l'Office 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.	Un système de ce type est en cours de déploiement en Jordanie et devrait entrer en service avant la fin de 2021. En République arabe syrienne, la situation est compliquée en raison de l'absence de prestataires de services capables de répondre aux exigences techniques imposées par le Département du microfinancement de l'Office. La mise en œuvre de la recommandation n'est pas envisagée à ce stade.	La recommandation n'ayant toujours pas été mise en œuvre en Jordanie et en République arabe syrienne, le Comité la considère comme en cours d'application.		X		
18	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	En ce qui concerne la limitation de l'accès à certaines fonctions au seul personnel de la Division de la trésorerie, l'Office a mené à bien les vérifications voulues et veillé à ce que cette condition soit respectée. Actuellement, les groupes de la Trésorerie chargés respectivement de l'approbation et des opérations ont accès aux transactions, mais, conformément à la recommandation, les membres du groupe des opérations ne sont plus considérés que comme des utilisateurs. L'accès aux transactions reste possible au cas où la mise à jour automatique n'aurait pas lieu. Dans l'éventualité où des modifications sont nécessaires,	Compte tenu des déclarations de l'Office et des pièces justificatives fournies, notamment les rapports relatifs aux activités de recrutement, la recommandation est considérée comme appliquée.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	
19	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	celles-ci doivent être conformes à la circulaire publiée par le (la) Chef de la Division de la trésorerie et approuvée par le (la) Directeur(trice) du Département de la gestion financière. Depuis 2015, l'Office n'a toutefois pas eu à faire face à ce cas de figure, toutes les mises à jour s'étant faites automatiquement.	L'équipe chargée des achats, qui surveille en continu les demandes soumises, est l'ultime rempart contre les demandes d'achat de biens devant être comptabilisés à l'actif qui s'accompagnent par erreur de codes relatifs à des biens n'étant pas considérés comme des actifs, qu'elle rejette ou renvoie à l'utilisateur, puisqu'elle est la dernière à pouvoir corriger et éviter ces écarts. Cette activité est essentielle pour empêcher la présentation de demandes d'achat dans lesquelles des codes relatifs à des biens n'étant pas considérés comme des actifs sont affectés à des biens devant être comptabilisés à l'actif – que ce soit par inadvertance ou délibérément, pour contourner un manque de fonds à la rubrique concernée. En outre, la section de l'équipe des finances responsable du budget procède à des examens	Le Comité a constaté que le bureau de Cisjordanie avait reçu des instructions sur la procédure à suivre concernant la séparation des demandes d'achat. Après examen des registres établis sur la base des actifs du bureau audités en 2020, il a toutefois constaté que celles-ci n'avaient pas été complètement respectées. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
20	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	des demandes soumises au titre du Fonds général qui correspondent aux fonds d'actifs précédemment réservés, ce qui permet d'éviter que des codes relatifs à des biens n'étant pas considérés comme des actifs soient affectés à des biens devant être comptabilisés à l'actif.	La séparation des droits d'accès a été menée à bien. L'Office demande au Comité de vérifier la mise en œuvre de la recommandation en vue de son classement.	Aucune pièce justificative en lien avec cette recommandation n'a été fournie au Comité par l'UNRWA avant avril 2021. En raison des possibilités limitées qu'offre l'audit à distance, le Comité n'est actuellement pas en mesure de vérifier l'état d'application de la recommandation et la considère donc comme en cours d'application.		X	
21	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	L'Office prend bonne note de cette remarque et donne au Comité l'assurance qu'il continuera de chercher à s'améliorer. Il fait toutefois remarquer que le Comité fonde ses observations sur le paragraphe 14 de la directive CPD/1 relative au personnel complémentaire, qui porte sur la procédure de sélection ouverte, mais ne s'intéresse qu'à une partie spécifique des instructions, ce qui a contribué à lui donner une mauvaise représentation de la situation et a entaché son jugement.	Compte tenu des déclarations de l'Office et des pièces justificatives fournies, notamment les rapports relatifs aux activités de recrutement, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				<p>Certaines exceptions peuvent être invoquées par les départements recruteurs, qui peuvent en outre réengager d'anciens membres du personnel, conformément aux paragraphes 18 et 58 de la directive CPD/1. S'agissant des informations contenues dans le mémorandum d'observation d'audit, six des neuf cas mentionnés font l'objet de notes spéciales ou de rapports relatifs aux activités de recrutement. Dans deux des cas restants, il a été possible de déroger aux procédures de sélection, conformément aux règles citées ci-dessus (paragraphe 18 de la directive CPD/1), le dernier cas étant quant à lui lié au réengagement de membres du personnel retraités en vertu du paragraphe 58 de la directive CPD/1. La documentation relative à 19 cas audités a été vérifiée auprès des bureaux de secteur et transmise au Comité. L'Office tient par ailleurs à souligner que lorsque le Comité lui a demandé des informations concernant divers contrats, opérations de versement de fonds et évaluations de prestataires de services indépendants, celles-ci les lui ont été fournies.</p>					

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
22	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Cet examen est en cours et les résultats obtenus seront prochainement communiqués. Le cas échéant, les changements recommandés seront effectués avant la fin du quatrième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
23	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Cette procédure est en cours et les résultats obtenus seront prochainement communiqués. Le cas échéant, les changements recommandés seront effectués avant la fin du quatrième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		
24	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Tous les comptes utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés associés à des membres du personnel ne travaillant plus pour l'Office ont été désactivés dans Active Directory. Le Département de la gestion de l'information et de l'informatique a veillé à ce que tous les utilisateurs de ces comptes ne puissent plus se connecter au système. Des documents justificatifs ont été fournis au Comité, à qui il est demandé de classer la recommandation.	Compte tenu des documents justificatifs fournis, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
25	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	Tous les comptes utilisateurs du système d'information sur l'immatriculation des réfugiés associés à des membres du personnel ne travaillant plus pour l'Office ont été désactivés dans Active Directory. Le Département de la gestion de l'information et de l'informatique a veillé à ce que tous les utilisateurs de ces comptes ne puissent plus se connecter au système. Des documents justificatifs ont été fournis au Comité, à qui il est demandé de classer la recommandation.	Compte tenu des documents justificatifs fournis, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
26	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	L'Office a fait remarquer que la formation en question avait été déplacée vers Moodle à compter du 1 ^{er} septembre 2020. Qui plus est, le Département des ressources humaines avait commencé à surveiller les taux d'achèvement et les rapports sur la question, comme il le faisait déjà pour les autres cours en ligne obligatoires. Au 13 octobre 2020, le Département de la gestion de l'information et de l'informatique s'attelait à mettre en œuvre une solution améliorée pour faire le lien entre Moodle et la base de données du progiciel REACH, afin de garantir que tous les membres du personnel, y compris les travailleurs payés à la journée (bénéficiant d'un	Après examen des informations et pièces justificatives fournies par l'Office, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
				contrat d'au moins trois mois), puissent accéder au cours de déontologie en ligne offert sur Moodle. Cette solution permettrait de simplifier encore davantage les activités de suivi et l'établissement des rapports pertinents.					
27	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	L'Office n'a pas accepté la recommandation et a fourni au Comité des preuves du respect des manuels pertinents pour examen, lesquelles n'ont pas fait l'objet de commentaires dans le rapport final du Comité.	Les accords à long terme étaient valides et faisaient juridiquement foi au moment de l'émission du bon de commande. L'accord de prorogation ayant été confirmé et mis en œuvre par les deux parties, il n'y avait rien que l'Office puisse faire de plus sur cette question. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
28	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	L'Office n'a pas accepté la recommandation et a fourni au Comité des preuves du respect des manuels pertinents pour examen, lesquelles n'ont pas fait l'objet de commentaires dans le rapport final du Comité.	Des explications supplémentaires et des documents justificatifs ayant été fournis au Comité, celui-ci considère que la recommandation a été appliquée.	X			
29	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	Une circulaire à ce sujet a été envoyée par courriel aux membres du personnel concernés par les opérations d'achat. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	Compte tenu des documents justificatifs fournis, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
30	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 115	Le Comité recommande que les engagements fermes soient	Une circulaire à ce sujet a été envoyée par courriel aux membres du personnel concernés par les opérations	Compte tenu des documents justificatifs fournis, le Comité	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			consignés dans le système au moment où ils sont pris.	d'achat. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	considère la recommandation comme appliquée.				
31	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 116	Le Comité recommande que la procédure d'émission des bons de commande soit conforme aux contrats signés avec les fournisseurs.	Une circulaire à ce sujet a été envoyée par courriel aux membres du personnel concernés par les opérations d'achat. L'UNRWA demande au Comité de classer la recommandation.	Compte tenu des documents justificatifs fournis, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
32	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	L'Office n'a pas accepté cette recommandation (voir les paragraphes 127 et 128 du rapport du Comité). Il est d'avis que le Comité ne s'est pas adressé au département compétent pour obtenir les détails voulus. Celui-ci n'a par ailleurs pas été en mesure d'évaluer correctement le scénario, ce qui a abouti à une recommandation non valable.	Au vu de la réponse de l'Office, le Comité a noté qu'aucune autre mesure n'avait été prise. Par conséquent, la recommandation reste considérée comme non appliquée.			X	
33	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	En octobre 2020 : a) la pharmacie centrale avait fini de regrouper les médicaments disponibles par lots ; b) au moment de leur réception, tous les lots d'articles avaient déjà été séparés et contrôlés dans la pharmacie centrale et pouvaient être soumis à un contrôle de qualité par l'Agence jordanienne de contrôle des aliments et des médicaments ainsi qu'à une vérification de leur contenu à proprement parler dans l'entrepôt ; c) la pharmacie centrale avait demandé à la	Le Comité a reçu une liste des livraisons sortantes, qui contenait notamment des informations sur les codes apposés au matériel ainsi qu'une description des biens, leur numéro de lot et leur date d'expiration. Compte tenu de ces informations, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
34	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	Division des services centraux d'appui de contacter les fournisseurs pour limiter les nouvelles commandes et permettre ainsi le contrôle des lots.	Compte tenu des informations que l'Office lui a communiquées, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.			X	
35	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	La recommandation a déjà été mise en œuvre, comme en témoignent les documents justificatifs fournis, qui montrent que la pharmacie centrale se charge à la fois de la réception, du stockage et de la distribution des lots.	Compte tenu des documents justificatifs fournis par l'Office, le Comité considère la recommandation comme appliquée.	X			
36	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	La comptabilisation en pertes des articles concernés, à savoir 1 118 000 comprimés de paracétamol ayant été éliminés dans une décharge, a été prise en compte dans le système REACH et l'inventaire de la pharmacie centrale a été	Compte tenu des pièces justificatives fournies, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	
37	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	actualisé, comme le montre la preuve d'ajustement dans REACH fournie à la Commission.	La fonction « SAP Security Audit » est activée dans les systèmes en lien avec l'UNRWA ERP Central Component Production (UEP) depuis le 25 août 2015. Des contrôles supplémentaires sont également en place, comme suit : a) Les paramètres généraux de l'UEP sont configurés comme « non-modifiable » ; b) Les codes concernés par la modification des paramètres SAP globaux et des paramètres SAP de gestion des clients sont verrouillés. Compte tenu des informations fournies ci-dessous et des pièces justificatives communiquées, le Département de la gestion de l'information et de l'informatique recommande de classer la recommandation.	Le Comité a noté que le système REACH avait été configuré selon les critères voulus, comme expliqué par l'UNRWA. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
38	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	La mise en œuvre de cette recommandation est en cours et devrait s'achever avant la fin du troisième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations et des documents justificatifs fournis par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.			X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
39	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 169	Le Comité 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.	La réalisation de modifications de ce type est régie par des normes émanant du Conseil consultatif sur le changement.	Le Comité a examiné les consignes fournies par le Conseil consultatif sur le changement et noté qu'elles couvraient le processus de gestion des modifications dans son intégralité. Des procédures distinctes pour les changements d'urgence, accélérés et préapprouvés étaient également fournies, de même qu'une liste de paramètres permettant de mesurer l'efficacité du processus. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
40	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	Le tableau en question est verrouillé et l'Office a demandé au prestataire de services de ne pas l'ouvrir sans autorisation. La réalisation de modifications de ce type est régie par des normes émanant du Conseil consultatif sur le changement.	Le Comité a noté que l'UNRWA avait adressé une notification officielle aux prestataires de services actuels et que la réalisation de modifications de ce type était régie par des normes émanant du Conseil consultatif sur le changement. La recommandation est donc considérée comme appliquée.	X			
41	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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	On trouve, dans les directives générales du Département de la gestion de l'information et de l'informatique relatives à la mise en correspondance du progiciel REACH et des données contenues dans l'Active Directory, des informations sur les mesures devant être prises par les administrateurs de l'annuaire et les utilisateurs du progiciel en	Au vu des pièces justificatives fournies, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification			
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque
			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.	activité afin de maintenir l'Active Directory à jour. Compte tenu des informations fournies, le Département recommande de classer la recommandation.					
42	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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.	La recommandation a été mise en œuvre et le Département de la gestion de l'information et de l'informatique a prévenu que les comptes utilisateurs seraient désactivés après 90 jours d'inactivité. Compte tenu des informations fournies, le Département recommande de classer la recommandation.	Au vu des pièces justificatives fournies, la recommandation est considérée comme appliquée.	X			
43	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 186	Le Comité 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.	La recommandation est en cours d'application. Une analyse des rôles individuels est actuellement menée et devrait s'achever d'ici la fin du deuxième trimestre de 2021.	Le Comité a noté l'existence de 6 809 rôles individuels dans le système REACH et constaté que 267 comptes utilisateurs étaient encore directement désignés comme tels. La recommandation est donc considérée comme en cours d'application.		X		
44	2019	A/75/5/Add.4 , chap. II, par. 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	La recommandation est en cours d'application. La version finale de la politique relative au traitement et, en fin de compte, à l'élimination des informations devrait être publiée d'ici la fin du troisième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.		X		

N°	Année sur laquelle porte le rapport d'audit	Rapport	Recommandation du Comité	Réponse de l'administration	Évaluation du Comité	Avis des commissaires aux comptes après vérification				
						Recommandation appliquée	Recommandation en cours d'application	Recommandation non appliquée	Recommandation devenue caduque	
			confidentielles, conformément aux normes en vigueur.							
45	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 202	Le Comité recommande que l'UNRWA harmonise les règles applicables au siège et aux différents bureaux de secteur.	La recommandation est en cours d'application. La version finale de la politique relative au traitement et, en fin de compte, à l'élimination des informations devrait être publiée d'ici la fin du troisième trimestre de 2021.	Compte tenu des informations fournies par l'Office, le Comité considère que la recommandation est en cours d'application.			X		
46	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	Le Département du microfinancement a pris toutes les mesures correctrices nécessaires et fourni au Comité des pièces justificatives à titre de référence.	Au vu des pièces justificatives fournies, la recommandation est considérée comme appliquée.	X				
47	2019	A/75/5/Add.4, chap. II, par. 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.	Le Département du microfinancement a pris toutes les mesures correctrices nécessaires et fourni au Comité des pièces justificatives à titre de référence.	Au vu des pièces justificatives fournies, la recommandation est considérée comme appliquée.	X				
Nombre total de recommandations						47	25	19	1	2
Pourcentage du nombre total de recommandations						100	53	41	2	4

Annexe II

État récapitulatif des biens comptabilisés en pertes

(En dollars des États-Unis)

<i>Catégorie</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>Augmentation/(diminution)</i>
Trésorerie	4	3 906	(3 902)
Stocks	298 294	1 362 728	(1 064 434)
Biens	31 235	917 030	(885 795)
Contributions non acquittées	1 265 096	175 761	1 089 335
Créances non acquittées	342 469	210 409	132 060
Encours des prêts	1 024 690	1 286 675	(261 985)
Total	2 961 788	3 956 509	(994 721)

Source : Données communiquées par l'UNRWA.

Annexe III

Cas de fraude ou de présomption de fraude signalés au Comité pour l'année 2020

<i>Année/ numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
20/01	Bureau de secteur	Fraude	80	Présentation d'une fausse facture	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
20/02	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Fraude aux indemnités pour enfant à charge	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/03	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Escroquerie du plaignant, auquel 11 paiements mensuels (de 200 dollars chacun) auraient été réclamés sous prétexte qu'ils étaient destinés à l'épargne	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/04	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Arrestation à plusieurs reprises d'un membre du personnel qui était en possession d'un appareil permettant de falsifier des chèques	Les allégations sont indiquées à titre d'information
20/05	Bureau de secteur	Mauvaise gestion/ négligence	Non déterminé	Tentative d'obtenir des informations confidentielles auprès du personnel chargé du recrutement	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/06	Bureau de secteur	Fraude	0	Présentation d'un faux certificat médical aux fins de l'obtention d'un congé spécial sans traitement	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
20/07	Bureau de secteur	Vol	Non déterminé	Disparition des 19 cartes de mémoire vive (RAM) de 19 ordinateurs se trouvant dans les laboratoires informatiques d'une école de l'UNRWA	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/08	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Suspicion de fraude en rapport avec les coûts de maintenance d'un vieux groupe électrogène se trouvant dans un bâtiment du siège à Amman, mais aucune preuve fournie	Les allégations sont indiquées à titre d'information
20/09	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Participation à des activités extérieures pendant un congé de maladie	Les allégations sont indiquées à titre d'information
20/10	Bureau de secteur	Vol	651,5	Vol d'un ordinateur et d'une bonbonne de gaz dans une école	Les allégations sont indiquées à titre d'information
20/11	Bureau de secteur	Vol	353,11	Vol de cinq volets de fenêtre dans une école	Les allégations sont indiquées à titre d'information
20/12	Bureau de secteur	Fraude	Non déterminé	Déclaration de travail dans deux lieux d'affectation de l'UNRWA, simultanément	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
20/13	Bureau de secteur	Mauvaise gestion/ négligence	Non déterminé	Inquiétude exprimée par le plaignant quant à l'utilisation des fonds alloués aux projets par les donateurs à des fins autres que celles qui avaient été convenues	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/14	Bureau de secteur	Fraude	163 633,53	Falsification du format des rapports de caisse et enregistrement de fausses opérations de transfert par un caissier pour éviter toute détection sur le	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées

A/76/5/Add.4

<i>Année/ numéro</i>	<i>Entité</i>	<i>Type</i>	<i>Montant des pertes (dollars É.-U.)</i>	<i>Description</i>	<i>Issue</i>
				système informatique utilisé par le Département du microfinancement	
20/15	Bureau de secteur	Fraude	Sans objet	Tricherie lors de l'examen de recrutement	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/16	Bureau de secteur	Mauvaise gestion/ négligence	0	Divergences constatées, après examen par trois ingénieurs différents, entre les devis quantitatifs établis au sujet de deux écoles	Enquête menée ; les allégations n'ont pas pu être corroborées
20/17	Bureau de secteur	Fraude	0	Autorisation accordée à un éleveur, avant le ramadan, de faire entrer son troupeau à l'intérieur du centre de formation de l'UNRWA pendant le confinement lié à la COVID-19, et maintien des bêtes dans le centre depuis lors	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
20/18	Bureau de secteur	Fraude	0	Description erronée des antécédents professionnels	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
20/19	Bureau de secteur	Fraude	0	Aide fournie à un candidat par un surveillant du test technique d'assistant aux achats	Enquête menée ; les allégations ont été corroborées
Total			164 718,14		

Source : Département des services de contrôle interne de l'UNRWA.

Chapitre III

Certification des états financiers

Lettre datée du 31 mars 2021, 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 2020.

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 financière de l'Office au 31 décembre 2020.

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

Chapitre IV

Rapport financier pour l'année terminée le 31 décembre 2020

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 2020, 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. Si les difficultés rencontrées par l'UNRWA, ses donateurs et ses bénéficiaires ont été amplifiées en 2020 sous l'effet de la maladie à coronavirus (COVID-19), l'Office a continué de s'employer sans relâche à les surmonter et a adapté ses opérations à la nouvelle façon de travailler. Il continue de jouer un rôle essentiel en fournissant à plus de 5,7 millions de réfugiés de Palestine enregistrés des services vitaux destinés à assurer leur bien-être, leur développement humain et leur protection et à améliorer leur situation éprouvante, dans l'attente d'un règlement équitable de la question des réfugiés de Palestine.

3. Tout au long de l'année 2020, 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 créées par la COVID-19 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 929,7 millions de dollars, ce qui lui a permis de continuer à prêter assistance à ses bénéficiaires, de faire face aux situations d'urgence dans la bande de Gaza et en République arabe syrienne et de s'attaquer aux problèmes inattendus créés par la COVID-19 dans tous ses domaines d'activité. 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 en 2020, 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 2019-2020 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 2020

7. En 2020, le total des produits de l'Office s'est établi à 982,5 millions de dollars et celui des charges, à 1 127,6 millions de dollars, ce qui fait apparaître un déficit net de 145,1 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 2020

(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	591,0	24,1	7,5	284,8	101,7	(26,6)	982,5
Total des charges	774,6	22,6	9,9	261,7	85,8	(27,0)	1 127,6
Excédent/(déficit) pour l'année	(183,6)	1,5	(2,4)	23,1	15,9	0,4	(145,1)

9. Le budget-programme et les appels d'urgence ont enregistré, respectivement, un déficit de 183,6 millions de dollars et un excédent de 23,1 millions de dollars. Le déficit du budget-programme est imputable à la perte de l'un des principaux donateurs de l'Office en 2018 et au faible niveau des contributions, dont les effets sont aggravés par le montant de la part non financée des prestations dues à la cessation de service, qui s'est établi à 951,1 millions de dollars après comptabilisation (coût financier : 25,4 millions de dollars ; coût des services rendus : 52,6 millions ; pertes actuarielles : 36,6 millions). L'excédent au titre des appels d'urgence est dû au financement de futures activités liées à la COVID-19.

10. Les fonds réservés à des fins particulières et les fonds destinés aux projets ont enregistré des excédents de 1,5 million de dollars et de 15,9 millions de dollars, respectivement, ce qui tient principalement au fait que des produits ont été comptabilisés au titre de projets pour lesquels les charges seront engagées au cours d'une période ultérieure. Le Département du microfinancement a enregistré un déficit de 2,4 millions de dollars, en raison de l'activité réduite sur les marchés financiers due à l'impact de la COVID-19.

Analyse des produits

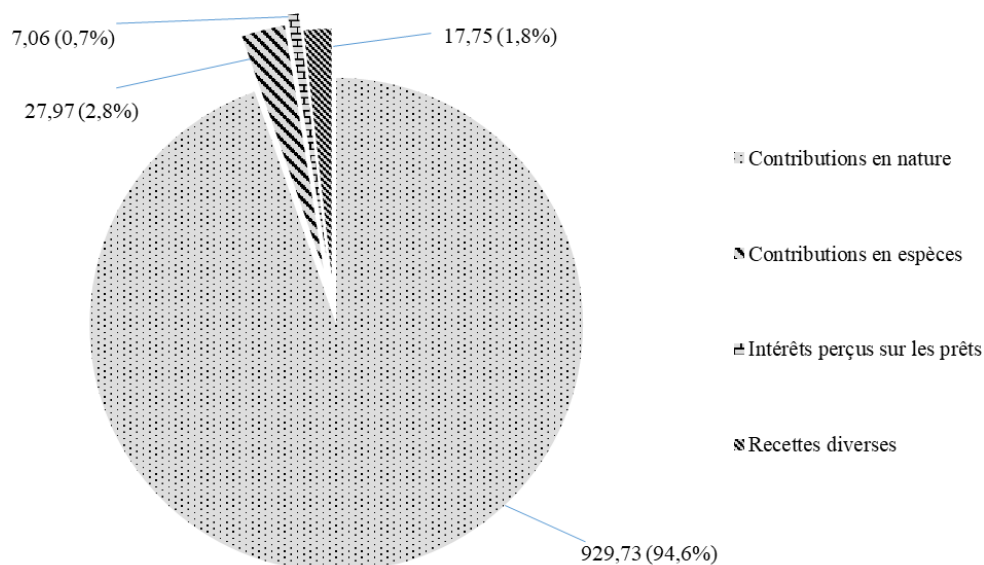
11. Les produits de l'Office se composent essentiellement de contributions en espèces (929,7 millions de dollars, soit environ 95 % des produits). Le montant des contributions en nature préaffectées (fonds réservés à des fins particulières, contributions aux appels d'urgence et fonds destinés aux projets), constaté conformément aux normes IPSAS, a été évalué à 28,0 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)



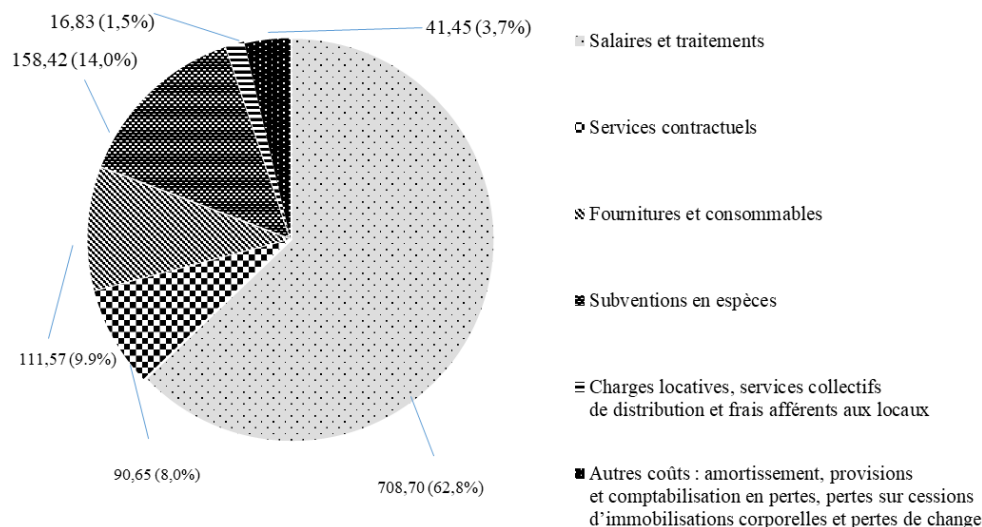
12. Le mandat de l'Office est défini, entre autres, dans les résolutions de l'Assemblée générale pertinentes, notamment la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 qui en porte création et les résolutions adoptées chaque année par la suite, en particulier celles qui concernent l'aide aux réfugiés de Palestine (dont la plus récente est la résolution 75/93), 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 75/94). 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 29 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 2020, les charges de l'Office se sont élevées à 1 127,6 millions de dollars, dont 708,7 millions (63 %) 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. Comme le montre la figure IV.II, 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 90,6 millions de dollars. Sur ce montant, 24,8 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 23,7 millions de dollars relatif aux services hospitaliers fournis aux réfugiés.

15. Les charges constatées au titre des fournitures et consommables se sont chiffrées à 111,6 millions de dollars, dont 65,4 millions se rapportaient à des produits de première nécessité et 1,4 millions à des produits frais. Les fournitures médicales ont compté pour 26,0 millions de dollars, les manuels scolaires et livres de bibliothèque, pour 4,5 millions de dollars et les fournitures liées aux transports, pour 3,4 millions de dollars.

16. Les subventions se sont élevées à 158,4 millions de dollars, dont 137,0 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 9,2 millions de dollars et celles versées aux patients, pour 4,3 millions de dollars.

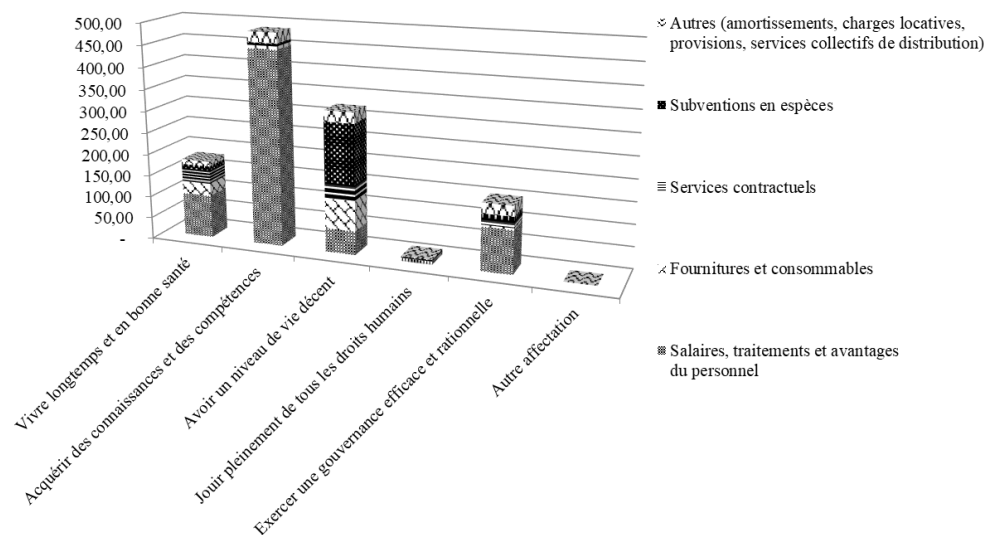
17. En 2020, le total des charges locatives et des charges liées aux services publics de distribution s'est établi à 16,8 millions de dollars. Le reste des charges, d'un montant de 41,5 millions de dollars, se rapportait aux amortissements, aux provisions et aux comptabilisations en pertes, aux pertes sur cession et aux dépréciations des immobilisations corporelles.

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 (27,0 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 présente, pour 2020, 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.

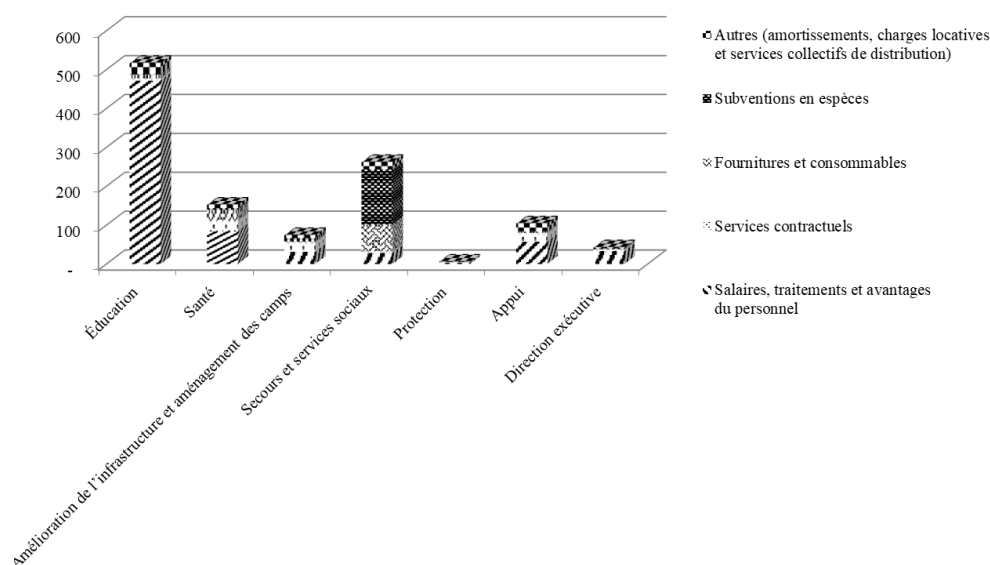
20. L'objectif « Vivre longtemps et en bonne santé » consiste à assurer l'accès de toutes et tous à des soins de santé primaires complets et de qualité, à préserver et favoriser la santé de la famille et à prévenir et combattre les maladies. L'Office a consacré 180,5 millions de dollars (16 % des charges) à la réalisation de cet objectif, qui relève du programme de santé (151,9 millions de dollars), dont 55 millions de dollars (environ 83,6 %) au titre des salaires et traitements, 18 millions de dollars (28,0 %) au titre des fournitures médicales et des consommables, 18 millions de dollars (27,7 %) 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 3 millions de dollars (4,3 %) au titre des subventions en espèces destinées à améliorer l'accès des réfugiés de Palestine aux services de santé secondaires et tertiaires.

21. En 2020, l'Office a consacré 486,0 millions de dollars (42 % des charges) à la réalisation du principal objectif, à savoir « Acquérir des connaissances et des compétences », qui relève du programme d'éducation (516,4 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 et traitements 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 (27,0 millions de dollars).

22. L'Office a consacré 323,6 millions de dollars (28 % 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 (261,7 millions de dollars) et du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps (73,7 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. Les fournitures et consommables, notamment l'aide alimentaire apportée aux réfugiés de Palestine, représentaient 22 % des charges liées à la poursuite de cet objectif (70,1 million de dollars). Un montant supplémentaire de 136,8 millions de dollars a été fourni sous forme de subventions en espèces.

23. En 2020, l'Office a consacré 152,8 millions de dollars (13 % des charges) à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle, propre à favoriser 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 42,0 millions de dollars et à 103,7 millions de dollars, respectivement. Les salaires et les traitements représentaient 31 % des charges liées à l'exercice d'une gouvernance efficace et rationnelle (99,7 millions de dollars).

25. L'Office a consacré 11,6 millions de dollars à la réalisation de l'objectif « Jouir pleinement de tous les droits humains ». 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 5,2 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.

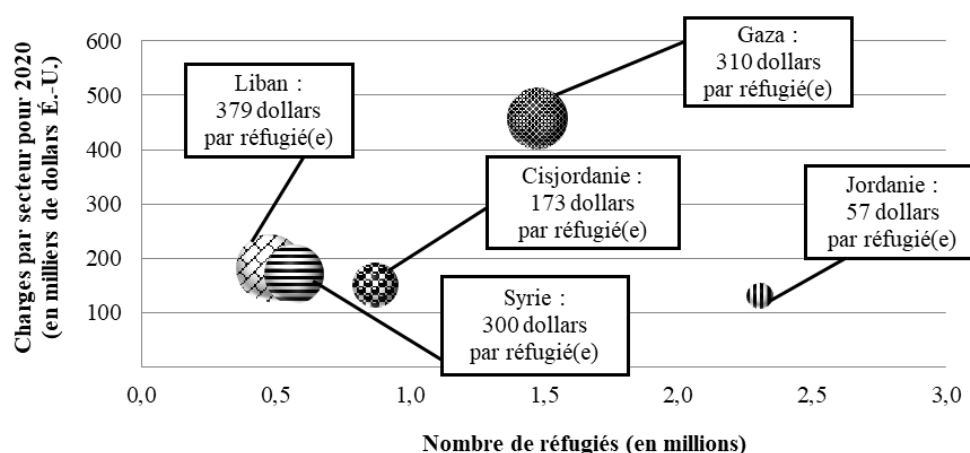
27. Pour le bureau de Gaza, en 2020, le montant des charges par réfugié(e) s'élevait en moyenne à 310 dollars. La bande de Gaza compte 1 476 706 réfugiés de Palestine enregistrés. Les travaux de réparation et de reconstruction des nombreux biens endommagés ou détruits pendant le conflit de 50 jours de 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 14 années de blocus. Le bureau de Gaza offre un appui à 8 camps, 278 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 479 537, et le montant des charges y était de 379 dollars en moyenne par réfugié(e) en 2020. 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 de secteur offre 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 2020^a



^a Compte non tenu des charges du siège (63,1 millions de dollars) et des éliminations intersectorielles (27,0 millions de dollars).

29. Plus de 871 537 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 2020, pour ce secteur, le montant des charges était de 173 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 568 730 réfugiés de Palestine enregistrés qui vivent dans les camps officiels et les trois camps non officiels situés en République arabe syrienne. En 2020, pour ce secteur, le montant des charges était de 300 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, 102 écoles, 23 centres de soins de santé primaires, 9 centres de réadaptation locaux et 12 centres d'activité pour femmes.

31. Plus de 2 307 011 réfugiés de Palestine sont enregistrés en Jordanie. La plupart d'entre eux jouiraient des droits inhérents à la citoyenneté, à l'exception des quelque 171 379 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 2020, la moyenne des charges par réfugié(e) était de 57 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 secteur 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 salaires et traitements (39,3 millions de dollars), aux services contractuels (10,3 millions de dollars) et aux provisions et aux comptabilisations en pertes (3,5 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 2020

33. La situation nette de l'Office s'est aggravée, passant de 0,8 million de dollars au 31 décembre 2019 à 217,9 millions de dollars au 31 décembre 2020, en raison principalement du déficit enregistré pour l'année (145,1 millions de dollars) et des pertes actuarielles sur les engagements au titre des prestations de fin de service (71,6 millions de dollars).

34. 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.2.

Tableau IV.2

Récapitulatif de la situation financière par fonds au 31 décembre 2020

(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	85,4	16,1	44,5	107,2	136,5	(10,8)	378,9
Actifs non courants	458,8	0,8	1,3	—	22,5	—	483,5
Total de l'actif	544,2	16,9	45,9	107,2	159,0	(10,8)	862,4

	<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>	
Passifs courants	187,7	0,3	1,1	14,8	17,3	(10,8)	210,4
Passifs non courants	864,5	–	5,4	–	–	–	869,9
Total du passif	1 052,2	0,3	6,5	14,8	17,3	(10,8)	1 080,3
Actif net/situation nette	(507,9)	16,6	39,4	92,4	141,7	–	(217,9)

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 141,7 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 déficit cumulé de 134,7 millions de dollars et des réserves accusant un déficit de 83,2 millions de dollars.

38. Le solde net des passifs courants du budget-programme (actifs courants moins passifs courants) était de 102,3 millions de dollars et l'actif net à court terme de l'Office (actifs courants moins passifs courants) s'élevait à 168,5 millions de dollars au 31 décembre 2020 (contre 254,1 millions de dollars au 31 décembre 2019), ce qui témoigne d'une diminution des liquidités à court terme. Les actifs courants représentent 43,9 % du total de l'actif et les passifs courants, 19,5 % du total du passif.

Trésorerie, équivalents de trésorerie et placements

39. Le solde de la trésorerie au 31 décembre 2020 s'élevait à 260,7 millions de dollars ; une faible proportion relevait du budget-programme (14,6 %) – ce qui a eu pour effet de retarder le versement des traitements du personnel de décembre 2020 et janvier 2021 – et des fonds réservés à des fins particulières (3,4 %), la majorité relevant des appels d'urgence et des fonds destinés aux projets (27,2 % et 43,6 %, respectivement). Les placements à court terme de l'Office (notamment les dépôts bancaires), qui s'élevaient à 256,0 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 11,4 millions de dollars au 31 décembre 2020, le budget-programme comptant pour 1,7 million, les projets, pour 7,2 millions et les appels d'urgence, pour 2,4 millions.

41. Les créances, déduction faite des provisions, étaient évaluées à 9,4 millions de dollars au 31 décembre 2020. 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 (109,2 millions de dollars avant provision) et au titre des comptes personnels des fonctionnaires de l'Office (2,6 millions de dollars). Le montant des prêts, déduction faite des provisions, a été évalué à 17,7 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, 15,6 millions de dollars correspondent à des prêts à court terme.

Stocks

42. À la fin de l'année 2020, la valeur des stocks de l'Office était estimée à 77,9 millions de dollars, soit 3,5 millions de dollars de plus qu'au 31 décembre 2019, ce qui s'explique principalement par l'achat de produits alimentaires et pharmaceutiques. Les stocks se composaient d'abris en construction (8,1 millions de dollars), d'installations n'appartenant pas à l'Office (1,6 million de dollars) et de stocks en entrepôt (44,4 millions de dollars) ainsi que de stocks en transit (1,4 million 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 22,3 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.

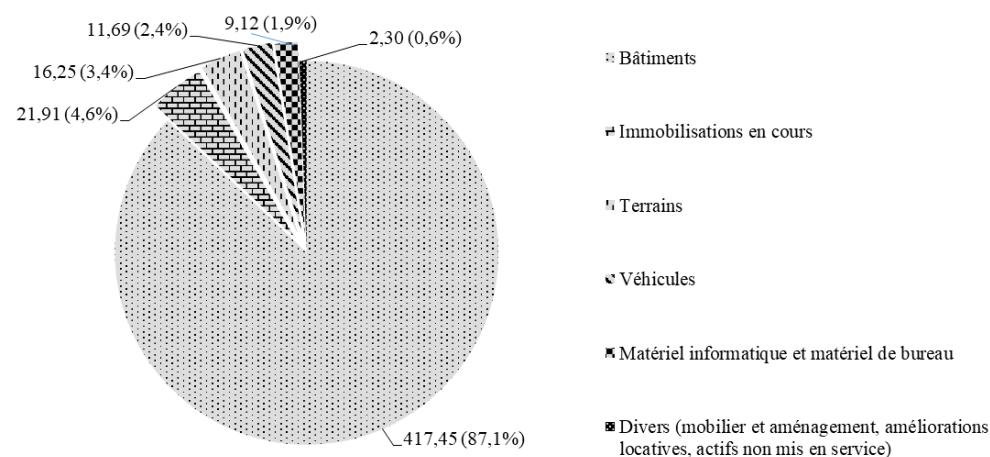
Immobilisations corporelles

43. Au 31 décembre 2020, la valeur comptable nette des immobilisations corporelles s'élevait à 479,3 millions de dollars, soit 55,6 % du total de l'actif. Cet élément d'actif se composait principalement des bâtiments utilisés pour fournir des services aux bénéficiaires de l'Office (voir fig. IV.VI).

Figure IV.VI

Immobilisations corporelles

(En millions de dollars des États-Unis)



44. Au 31 décembre 2020, la valeur des immobilisations en cours s'élevait à 21,9 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 2020. Ce montant relativement peu élevé s'explique par le fait que les gouvernements hôtes et certaines organisations caritatives mettent des terrains à la 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 2020, ils s'élevaient à 951,1 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 107,5 millions de dollars sur l'année. Ils constituent 88,0 % du total du passif de l'Office et se composent de passifs courants (81,3 millions de dollars) et de passifs non courants (869,8 millions de dollars). 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 enregistrée sur l'année est imputable à la modification du taux d'actualisation, qui est passé de 3,13 % à 2,57 % (35,0 millions de dollars) en raison de la faiblesse persistante des taux d'intérêt, aux versements effectués (38,7 millions de dollars) et aux pertes actuarielles (36,6 millions de dollars), au coût financier (25,4 millions de dollars) et au coût des services rendus (52,6 millions de dollars).

Analyse budgétaire

Conventions budgétaires

47. Les chiffres du budget de l'Office présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) et établis selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée correspondent à ceux du budget initial qui découle du budget-programme 2020-2021. 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 2020, le total des ressources inscrites au budget-programme, des ressources destinées aux projets et des dons en nature s'élevait à 1 116,1 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2020-2021. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget initial ». Le budget définitif pour 2020, qui est également présenté dans l'état V (dans la colonne qui lui est consacrée), s'établissait à 1 057,1 millions de dollars. La diminution de 59,0 millions de dollars (5,3 %) 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. Pour gérer ce risque, il faut prendre en considération les dangers potentiels, les problèmes politiques et les 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 de l'information financière, à savoir 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 2020, le montant des engagements au titre des avantages du personnel s'élevait à 951,1 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. Il s'efforce en outre 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. COVID-19

61. L'Office a relevé les défis de la COVID-19 en adoptant rapidement des méthodes de travail adaptées à l'ère de la pandémie et en ajustant ses activités dans les domaines de la santé, de l'éducation, des secours et des services sociaux, de la protection, de l'infrastructure et de l'amélioration des camps et des microfinancements, y compris selon des modalités à distance, afin de garantir que des services réguliers continuent de fonctionner pour les réfugiés palestiniens. Il a également lancé des appels aux dons à l'appui des diverses mesures opérationnelles qu'il a prises.

62. Le Département de la santé a adapté l'offre de soins et les méthodes de travail afin de garantir que les soins de santé primaires de base puissent continuer à être fournis en toute sécurité aux communautés de réfugiés palestiniens. Le personnel de santé de l'Office a fait preuve d'agilité pour répondre à l'impact de la pandémie sur les communautés des réfugiés, par exemple en procédant à des rotations de personnel et en envoyant des équipes d'urgence remplacer des collègues en quarantaine.

63. Après l'année scolaire 2019/20, au cours de laquelle les écoles ont été totalement fermées, le Département de l'éducation a opéré une transition vers l'apprentissage à distance pour l'année scolaire 2020/21. Pendant la période de transition, les bureaux de secteur et le siège ont cherché à tirer les leçons de leur expérience acquise au cours des mois précédents, lorsqu'ils s'étaient efforcés de maintenir l'accès de tous les élèves à une éducation de qualité, inclusive et équitable. En même temps, ils se sont préparés à assurer les services d'enseignement pour la nouvelle année scolaire, selon des modalités d'apprentissage variables dans les cinq secteurs – à distance, en présentiel ou hybride – compte tenu de l'évolution constante de la situation due à la COVID-19.

64. En vue d'atténuer les difficultés supplémentaires créées par la pandémie de COVID-19, l'Office a maintenu et, si possible, étendu l'aide d'urgence qu'il apporte dans le cadre de ses activités existantes d'assistance pécuniaire et d'aide alimentaire. Le Département des secours et des services sociaux a continué de fournir une assistance en espèces et en nourriture selon d'autres méthodes, notamment à la suite des appels d'urgence concernant la crise régionale syrienne et le territoire palestinien occupé.

65. Malgré les restrictions de déplacement, les équipes de protection ont veillé à ce que les activités concernant la violence fondée sur le genre, y compris les 16 journées de mobilisation contre la violence fondée sur le genre, et les célébrations de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Journée des droits de l'homme, puissent se poursuivre, l'accent étant mis sur les risques accrus liés à la protection dans le contexte de la COVID-19.

66. Le Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps a continué de fournir des conseils et un soutien technique sur le terrain au sujet des mesures de sécurité à prendre face à la COVID-19 sur les lieux de travail, du respect des recommandations des gouvernements hôtes et de la résolution de problèmes créés par la pandémie.

67. Les agences de microfinance ont pu poursuivre leurs activités en Jordanie, en République arabe syrienne et en Cisjordanie pendant la majeure partie de la période considérée, et ont ainsi continué d'assurer des décaissements de prêts et d'accorder des prêts de faible montant, ainsi que de collecter des remboursements.

68. Deux appels de fonds liés à la COVID-19 ont été lancés au cours de l'année, pour un montant d'environ 152,0 millions de dollars. Les engagements qu'a pu obtenir l'Office atteignent environ 51 % de ce montant, soit 77,2 millions de dollars.

Les données relatives aux contributions et aux charges liées à la COVID-19 sont communiquées via le portail des appels d'urgence et dans la note 33 relative aux états financiers, les contributions s'élevant en 2020 à 73,8 millions de dollars et les charges, à 54,3 millions de dollars. On trouvera sur le site de l'UNRWA des informations concernant l'impact de la COVID-19 et la riposte de l'Office⁵.

F. Responsabilité

69. 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). Les états financiers ont été établis et certifiés exacts par le Directeur du Département de la gestion financière.

⁵ Voir www.unrwa.org/resources/emergency-appeals/updated-unrwa-flash-appeal-covid-19-response.

Chapitre V

États financiers pour l'année terminée le 31 décembre 2020

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 2020

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Actif			
Actifs courants			
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 4	260 686	268 522
Prêts à court terme	Note 5	15 630	22 076
Contributions à recevoir	Note 6	11 365	50 499
Créances	Note 7	9 444	13 703
Autres actifs courants	Note 8	3 904	4 809
Stocks	Note 9	77 915	74 401
Actifs non courants			
Autres actifs non courants	Note 8	–	50
Prêts à long terme	Note 5	2 065	2 805
Immobilisations corporelles	Note 11	479 344	488 904
Immobilisations incorporelles	Note 12	2 047	8 496
Total de l'actif		862 400	934 265
Passif			
Passifs courants			
Dettes et charges à payer	Note 13	126 183	82 666
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	81 275	88 779
Autres passifs courants	Note 16	1 675	7 255
Contributions reçues d'avance	Note 17	1 312	1 205
Passifs non courants			
Avantages du personnel	Notes 14 et 15	869 784	754 790
Autres passifs non courants	Note 16	69	345
Total du passif		1 080 298	935 040
Actif net		(217 898)	(775)
Actif net/situation nette			
Réserve de réévaluation et autres réserves		(121 681)	(50 079)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	Note 19	38 485	38 903
Excédent cumulé		(134 702)	10 401
Total de l'actif net/de la situation nette		(217 898)	(775)

**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 2020

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	2020	2019
Produits			
Contributions en espèces	Note 20	929 735	945 079
Contributions en nature	Note 21	27 974	23 615
Intérêts perçus sur les prêts	Note 22	7 059	11 432
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	Note 23	2 574	5 664
Produits divers			
Gains de change	Note 24	7 655	–
Recouvrement des coûts d'appui indirects	Note 25	156	118
Produits accessoires	Note 26	7 363	14 867
Total des produits		982 516	1 000 775
Charges			
Salaires, traitements et avantages du personnel	Note 27	708 705	684 138
Fournitures et consommables	Note 28	111 568	132 218
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	Note 29	16 827	31 430
Services contractuels	Note 30	90 646	99 054
Subventions	Note 31	158 419	179 551
Amortissement	Notes 11 et 12	35 981	36 581
Provisions et comptabilisation en pertes	Note 32	5 448	4 004
Pertes sur cession	Note 11	25	917
Dépréciation des immobilisations corporelles	Note 11	–	268
Pertes de change	Note 24	–	4 971
Total des charges		1 127 619	1 173 132
Excédent/(déficit) pour l'année		(145 103)	(172 357)

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

III. État des variations de l'actif net pour l'année terminée le 31 décembre 2020

(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 2020	(50 079)	38 903	(268 953)	279 354	(775)
Reclassement de fonds	–	–	66 851	(66 851)	–
Excédent/(déficit) pour la période	–	–	(183 565)	38 462	(145 103)
Variations de la réserve de réévaluation des instruments financiers dérivés	–	–	–	–	–
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement), en 2020	–	(418)	–	–	(418)
Prestations payables à la cessation de service : pertes actuarielles ^c	(71 602)	–	–	–	(71 602)
Total de l'actif net/de la situation nette	(121 681)	38 485	(385 667)	250 965	(217 898)

^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 2020

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Flux de trésorerie provenant du fonctionnement		
Excédent/(déficit) pour l'année	(145 103)	(172 357)
Ajustement : éléments autres que la trésorerie		
Amortissement	35 981	36 581
Pertes sur cession	21	906
Dépréciation des immobilisations corporelles	–	268
Engagements au titre des avantages du personnel : gain/(perte) actuariel(le)	(71 602)	(67 770)
(Diminution)/augmentation de la provision pour créances douteuses	621	407
Diminution/(augmentation) des stocks	(3 514)	17 584
Diminution/(augmentation) des contributions à recevoir	40 385	(10 001)
Diminution/(augmentation) des créances	2 767	11 504
Diminution des prêts	6 807	4 324
Diminution des autres éléments d'actif	955	1 636
(Diminution)/augmentation des dettes et charges à payer	43 517	(1 533)
(Diminution)/augmentation des engagements au titre des congés non pris et des avantages du personnel	107 490	117 719
(Diminution)/augmentation des autres éléments de passif	(5 856)	5 117
(Diminution)/augmentation des contributions reçues d'avance	107	(9 445)
Flux nets de trésorerie provenant du fonctionnement	12 576	(65 060)
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement		
Produit de la vente d'immobilisations corporelles	10	11
Achat d'immobilisations corporelles et ajustements	(20 004)	(29 005)
Achat d'immobilisations incorporelles		(125)
Flux nets de trésorerie provenant des activités d'investissement	(19 994)	(29 119)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement		
Augmentation/(diminution) des réserves du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et du Département du microfinancement	(418)	77
Flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	(418)	77
Augmentation/(diminution) nette de la trésorerie	(7 836)	(94 102)
Trésorerie en début d'année	268 522	362 625
Trésorerie en fin d'année	260 686	268 522

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 2020

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	Montants inscrits au budget		Dépenses effectives calculées 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		40 135	41 515	39 357	2 158
Personnel recruté sur le plan régional					
Traitements de base		486 623	417 776	406 479	11 297
Prime de risque et éléments spéciaux		–	779	586	193
Cotisation de l'Office à la Caisse de prévoyance		57 244	58 926	62 255	(3 329)
Indemnité professionnelle spéciale versée aux fonctionnaires de rang supérieur, indemnité professionnelle spéciale et autres indemnités		8 690	12 862	13 159	(297)
Supplément pour les heures supplémentaires		–	854	753	101
Coefficient d'ajustement monétaire		–	26	2 367	(2 341)
Allocation spéciale		25 386	28 529	28 229	300
Dépenses de santé		14 607	10 680	10 987	(307)
Charges de personnel diverses		–	351	74	277
Indemnités de départ		74 529	39 645	39 472	173
Engagements de durée limitée		755	4 253	2 385	1 868
Personnel temporaire		19 004	21 316	19 225	2 091
Total des charges de personnel (A)	Note 34	726 973	637 512	625 328	12 184
Dépenses autres que les dépenses de personnel					
Fournitures		80 202	48 839	45 616	3 223
Services collectifs de distribution		5 517	5 400	5 148	252
Entretien des locaux		23 404	17 992	11 986	6 006
Matériel et travaux de construction (hors gros travaux)		179 153	105 096	36 090	69 006
Formation		7 077	2 498	647	1 851
Voyages		1 363	1 563	572	991
Services d'appui administratif		3 522	5 446	4 663	783
Services de conseil		6 790	14 216	8 936	5 280
Services hospitaliers		28 267	22 176	21 732	444
Services divers		17 382	21 000	13 026	7 974
Subventions aux personnes en détresse		26 890	34 135	28 252	5 883
Subventions aux patients		6 162	4 314	4 005	309
Subventions à des tiers		1 764	8 694	7 484	1 210
Autres subventions		208	17 259	13 281	3 978
Recouvrement des coûts		(2 892)	(2 303)	(1 327)	(976)
Réserves		4 364	113 278	7 858	105 420
Ajustements sur années antérieures		–	–	–	–
Total des charges autres que les charges de personnel (B)	Note 34	389 173	419 603	207 970	211 634
Total des ressources nécessaires (A + B)	Note 34	1 116 146	1 057 115	833 298	223 818

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

Notes relatives aux états financiers de 2020

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 5,7 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 conventions 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), qui entrent toutes deux en vigueur le 1^{er} janvier 2022, une application anticipée étant 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 traitements 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 la conception des méthodes comptables et l'établissement 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 d'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.

Instrument 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 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.

Avances et paiements anticipés

2.32 Les créances sont comptabilisées 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
Amélioration locative	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	
Immeuble par destination	14
Mobilier	10-20

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 incorporelles 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 d'avantages du personnel suivantes :

- 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 multiemployeur 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 chaque organisation affiliée à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel, présent et passé, des autres organisations affiliées, 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 2020-2021 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 2020	31 décembre 2019
Fonds en caisse	4 721	4 415
Fonds en banque	255 965	264 107
Total	260 686	268 522

4.2 Les fonds en banque ont diminué d'environ 7,836 millions de dollars par rapport à 2019.

4.3 Au 31 décembre 2020, l'Office détenait des fonds destinés à d'autres entités des Nations Unies, d'un montant de 0,024 million de dollars (contre 0,474 million de dollars au 31 décembre 2019).

4.4 Au 31 décembre 2020, les soldes de la trésorerie et des équivalents de trésorerie détenus en banque étaient libellés 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 2021.

Monnaie	Solde au 31 décembre 2020			Solde au 31 décembre 2019		
	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	15	1,313	11	183	1,434	128
Dollar canadien	5002	1,278	3 914	135	1,309	103
Franc suisse	696	0,883	788	663	0,975	680
Couronne danoise	750	6,059	124	10 520	6,688	1 573
Livre égyptienne	11 361	15,720	723	2 502	16,024	156
Euro	1 744	0,815	2 139	81 167	0,896	90 588
Livre sterling	414	0,740	559	7 742	0,763	10 147
Dinar jordanien	40 399	0,708	57 061	15 593	0,708	22 024
Yen	16 118	103,530	156	2 016	109,470	18
Livre libanaise	5 698 218	1 507,500	3 780	2 064 165	1 508,000	1 369
Nouveau shekel israélien	8 469	3,209	2 639	8 370	3,460	2 419
Couronne norvégienne	4 789	8,587	558	112 842	8,825	12 787
Couronne suédoise	1 022	8,179	125	176 151	9,346	18 848
Livre syrienne	321 185	1 250,000	257	396 938	700,000	567
Dollar des États-Unis	183 112	1,000	183 112	102 700	1,000	102 700
Dirham émirati	22	3,673	6	–	–	–
Ringgit	54	4,046	13	–	–	–
Total			255 965			264 107

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 2020			31 décembre 2019		
	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	14 523	1 107	15 630	20 671	1 405	22 076
Prêts non courants	1 258	807	2 065	1 697	1 108	2 805
Total	15 781	1 914	17 695	22 368	2 513	24 881

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)

	2020			2019		
	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	(1 157)	(35)	(1 192)	(1 621)	(45)	(1 666)
Entrées	(1 401)	(3)	(1 404)	(817)	5	(812)
À déduire : comptabilisations en pertes/ajustements	1 019	6	1 025	1 281	5	1 286
Solde de clôture	(1 539)	(32)	(1 571)	(1 157)	(35)	(1 192)

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 150 jours	50
De 151 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 présentés 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 150 jours	50
De 151 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 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
À recevoir de gouvernements	4 196	44 033
À recevoir d'organisations intergouvernementales	6 785	7 711
À recevoir d'organisations non gouvernementales	7 450	7 514
À recevoir d'organismes des Nations Unies	698	255
Provision pour contributions volontaires à recevoir	(7 764)	(9 014)
Total des contributions à recevoir	11 365	50 499

6.2 Les contributions à recevoir ont diminué de 39,134 millions de dollars, divers gouvernements ayant annoncé en 2020 une réduction de leurs promesses de dons pour l'année 2021.

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 à recevoir qui sont indiqués ne tiennent pas compte des provisions pour diminution du produit des contributions et 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)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Solde d'ouverture	(9 014)	(9 195)
Réduction/ajustement des provisions	(15)	6
Nouvelles provisions au cours de la période	(2)	–
À déduire : comptabilisations en pertes	1 267	175
Solde de clôture	(7 764)	(9 014)

6.6 La réduction de la provision en 2020 tient au fait qu'un plus grand nombre de factures qui étaient en souffrance depuis longtemps ont été comptabilisées en pertes.

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 d'un 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

Comptes débiteurs

7.1 Les créances doivent être recouvrées dans les 12 mois. Elles comprennent :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>Complément d'information</i>	31 décembre 2020	31 décembre 2019
TVA à recevoir	7.2	109 182	107 949
Créances diverses	7.3	6 478	10 478

	<i>Complément d'information</i>	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
À déduire : provisions	7.5	(106 216)	(104 724)
Créances (déduction faite des provisions)		9 444	13 703

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 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
À recevoir de l'Autorité palestinienne au titre de la TVA	100 883	100 875
À recevoir du Gouvernement israélien au titre de la TVA	7 392	6 310
À recevoir du Gouvernement libanais au titre de la TVA	907	764
Total	109 182	107 949

Créances diverses

7.3 La composition des créances diverses est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Créances accessoires	3 580	2 493
Comptes personnels de fonctionnaires	2 611	2 675
Montants remboursables au titre des services publics de distribution	162	121
Sommes dues au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional ^a	125	5 189
Total	6 478	10 478

^a Voir la note 14.1.

7.4 Le montant des créances diverses est plus faible qu'en 2019 en raison de la diminution à la fin de l'année des créances au titre de la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional.

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 2020				31 décembre 2019			
	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total	Taxe sur la valeur ajoutée	Créances	Département du microfinancement	Total
Solde d'ouverture	(103 640)	(969)	(115)	(104 724)	(102 596)	(965)	(100)	(103 661)
Entrées	(1 677)	(11)	(14)	(1 702)	(2 752)	(30)	(15)	(2 797)
Réduction/ajustement des provisions	–	44	–	44	1 708	26	–	1 734
À déduire : comptabilisations en pertes	–	166	–	166	–	–	–	–
Solde de clôture	(105 317)	(770)	(129)	(106 216)	(103 640)	(969)	(115)	(104 724)

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, la demande de comptabilisation en pertes, accompagnée des justificatifs, doit être adressée au Directeur du Département de la gestion financière, qui l'approuvera une fois que toutes les mesures de recouvrement auront été épuisées. Dans certains cas, les mesures de recouvrement se poursuivent au-delà des échéances indiquées ci-dessus.

7.8 Le montant des dotations aux provisions pour créances douteuses (note 7.5) a enregistré en 2020 une augmentation nette de 1,702 million de dollars (contre 2,797 millions de dollars en 2019).

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 3,904 millions de dollars au 31 décembre 2020 (contre 4,859 millions de dollars au 31 décembre 2019). Ces montants englobent les charges payées d'avance au personnel, qui s'élevaient à 0,045 million de dollars au 31 décembre 2020 (contre 0,092 million de dollars au 31 décembre 2019).

8.2 La composition des charges payées d'avance et des avances aux fournisseurs au 31 décembre 2020 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 2020	31 décembre 2019
Prêts courants		
Avances aux fournisseurs	3 859	4 717
Charges payées d'avance au personnel	45	92
Total des actifs courants	3 904	4 809
Prêts non courants		
Avances aux fournisseurs	–	50
Total	3 904	4 859

Note 9 Stocks

9.1 La composition des stocks est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

Type	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Entrepôt	44 435	33 142
Pharmacie ou dispensaire	22 291	15 115
En transit	1 385	9 257
Groupe de la production	152	176
Abris en construction	8 072	3 069
Installations d'autres organismes	1 580	13 642
Total	77 915	74 401

9.2 Les stocks en entrepôt sont principalement composés d'articles qui sont distribués aux réfugiés ou utilisés pour leur fournir des services : vivres, fournitures générales, fournitures de bureau et transport motorisé. L'accroissement enregistré en 2020 est principalement dû à l'augmentation des achats de riz, de lait en poudre et d'autres produits de base dans le secteur de Gaza, et de manuels scolaires dans le secteur jordanien.

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. Leur accroissement est dû à l'augmentation des achats de médicaments et de fournitures médicales par suite de la pandémie de COVID-19, principalement à Gaza, en Jordanie et en Cisjordanie.

9.4 Les stocks en transit pour l'année 2020 ont diminué, surtout parce que davantage de temps a été alloué pour effectuer l'inventaire en fin d'année.

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 de contrôle de la gestion et d'évaluation des résultats. Les stocks de cette unité de production sont inscrits à l'actif et comptabilisés 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 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Matières premières	70	73
Produits en cours de fabrication	1	2
Produits finis	81	101
Total	152	176

9.7 En 2020, l'ajustement des stocks s'est chiffré à 0,298 million de dollars (contre une dépréciation de 1,363 million de dollars en 2019). Il a été de moindre ampleur surtout parce que la circulation aux frontières de Gaza a été plus fluide qu'aux périodes précédentes.

9.8 Conformément à la norme IPSAS 12, les stocks ont été ajustés pour tenir compte de la valeur nette de réalisation sur la base du coût de remplacement. Un montant de 2,827 million de dollars a été inclus dans le coût des fournitures et consommables (contre 2,544 millions de dollars en 2019), et reporté à la note 28 en conséquence.

9.9 La valeur du stock d'abris en construction a augmenté de 5,003 millions de dollars en raison de la construction en cours d'abris au Liban, tandis que la diminution de 12,062 millions de dollars au titre des installations n'appartenant pas à l'Office est principalement due à la remise d'installations aux communautés locales 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. Ces produits financiers n'ont pas eu d'incidence sur la situation financière et sur les résultats financiers en 2020.

10.4 L'Office n'a conclu aucun contrat de couverture en 2020 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 2020.

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 il effectue la majorité de ses dépenses. En 2020, 20 % des contributions au budget-programme étaient libellées en dollars et 80 % 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 2020, 78 % des avoirs en banque de l'Office étaient libellés en dollars, 19 % étaient libellés en monnaies et servaient à financer les opérations des bureaux des secteurs et le reste était 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 2020.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2020								2019	
	Terrains	Bâtiments	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel	Véhicules à moteur	Travaux de construction en cours	Actifs non mis en service	Total	Total
Coût										
Au 1 ^{er} janvier	16 250	608 525	675	5 645	53 235	41 263	19 890	9 745 492	721 460	
+ Ajouts	–	15 406	–	43	2 538	4	2 017	(4)	20 004	29 006
(-) Cessions et ajustements ^a	–	–	–	–	399	1 530	–	–	1 929	4 974
(A) Solde au 31 décembre	16 250	623 931	675	5 688	55 374	39 737	21 907	5 763 567	745 492	
Amortissements										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	177 734	670	2 001	42 513	27 405	–	–	250 323	224 479
+ Amortissements	–	22 491	5	762	4 111	2 163	–	–	29 532	29 901
(-) Amortissements sur cessions et ajustements ^a	–	–	–	–	369	1 529	–	–	1 898	4 056
(B) Solde au 31 décembre	–	200 225	675	2 763	46 255	28 039	–	–	277 957	250 323
Dépréciation										
Solde au 1 ^{er} janvier	–	6 257	–	–	1	7	–	–	6 265	5 998
+ Dépréciation	–	–	–	–	–	–	–	–	–	268
(-) Reprise de dépréciation et dépréciations sur cessions	–	–	–	–	–	–	–	–	–	1
(C) Solde au 31 décembre	–	6 257	–	–	1	7	–	–	6 265	6 265
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B) – (C)	16 250	417 449	–	2 925	9 118	11 691	21 907	5 479 344	488 904	

^a Voir la note 11.2.

11.2 La valeur nette des actifs cédés s'élève à 0,031 million de dollars répartis comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Valeur initiale des actifs cédés	1 929	4 974
Cumul des amortissements	(1 898)	(4 056)
Cumul des dépréciations	–	(1)
Valeur des actifs cédés (note 11.1)	31	917

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Pertes sur cession	25	917
Gains sur cession	(4)	(11)
Produit de la vente d'actifs	10	11
Valeur nette des cessions et ajustements (note 11.1)	31	917

11.4 Outre les actifs productifs de revenus, d'une valeur de 479,344 millions de dollars, l'Office continue d'utiliser des actifs entièrement amortis d'une valeur comptable brute de 75,575 millions de dollars. Les gains sur cession et vente d'actifs sont comptabilisés sous les produits accessoires dans l'état des résultats financiers de l'année terminée le 31 décembre 2020 (état II).

11.5 Les entrées d'actifs ont diminué de 9,002 millions de dollars en raison de la réduction des contributions des donateurs dans ce domaine.

Note 12

Immobilisations incorporelles

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

Description	2020			2019	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
Coût					
Au 1 ^{er} janvier	3 408	38 396	528	42 332	42 207
+ Ajouts	–	–	–	–	125
(-)/+ Cessions et ajustements	–	–	–	–	–
(A) Solde au 31 décembre	3 408	38 396	528	42 332	42 332

Description	2020			2019	
	Logiciels acquis séparément	Logiciels développés en interne	Licences et droits	Total	Total
Amortissements et dépréciations					
Solde au 1 ^{er} janvier	3 329	29 979	528	33 836	27 156
Amortissements	52	6 397	–	6 449	6 680
(-)/+ Amortissements sur cessions et ajustements	–	–	–	–	–
(B) Solde au 31 décembre	3 381	36 376	528	40 285	33 836
Valeur nette comptable au 31 décembre (A) – (B)	27	2 020	–	2 047	8 496

Note 13

Dettes et charges à payer

13.1 Les dettes sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	Complément d'information	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Sommes dues aux fournisseurs	Note 13.2	28 788	24 503
Charges à payer	Note 13.3	58 283	18 437
Dettes diverses	Note 13.5	37 648	37 201
Provisions diverses	Note 13.6	1 464	2 525
Total		126 183	82 666

Sommes dues aux fournisseurs

13.2 Ce poste représente les montants à payer aux fournisseurs pour les biens et services reçus. Des mesures ont été prises pour réduire les paiements aux vendeurs vers la fin de 2020.

Charges à payer

13.3 Les charges à payer se composent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Services collectifs de distribution et autres services	13 741	12 218
Assurance maladie de groupe pour le personnel recruté sur le plan régional	236	1 799
Traitements, salaires et autres charges	135	124
Autres charges liées aux traitements	43 611	3 893
Dettes (reclassement du solde des créances accordées au personnel)	560	403
Total	58 283	18 437

13.4 L'augmentation des autres charges liées aux traitements est due au retard du paiement des traitements de décembre 2020.

Dettes diverses

13.5 Les dettes diverses sont constituées des éléments suivants :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Dépôts reçus	87	228
Approvisionnement en eau : Cisjordanie (Autorité palestinienne)	518	449
Fonds détenus pour d'autres entités, y compris des organismes des Nations Unies	184	474
Intérêts débiteurs relatifs à des projets	1 078	1 508
Dettes accessoires	984	1 362
Fonds central pour les interventions d'urgence	30 000	30 000
Prestations dues au personnel	4 821	2 542
Produits des loyers de la cantine constatés d'avance	(24)	638
Total	37 648	37 201

Provisions diverses

13.6 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. L'Office l'a traité comme s'il s'agissait d'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 2020 se sont élevés à 97,432 millions de dollars (contre 87,342 millions de dollars en 2019) et devraient atteindre 108,7 millions de dollars en 2021, 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 2020 et au 31 décembre 2019 sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Solde d'ouverture	(5 189)	(9 151)
Cotisations des adhérents et remboursements de retraits	66 980	61 819

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Cotisations de l'Office	64 627	57 829
Retraits	(82 224)	(143 028)
Prêts consentis au personnel	(34 932)	(39 501)
Commissions sur les prêts	142	167
Compte courant	(9 528)	66 676
Total	(124)	(5 189)

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 multiemployeur 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 chaque organisation affiliée à la Caisse aux risques actuariels associés au personnel, présent et passé, des autres organisations affiliées, 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 Les Statuts de la Caisse commune des pensions du personnel des Nations Unies stipulent que 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 la faire réaliser 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 des Nations Unies (qui est actuellement de 7,9 % de la rémunération considérée aux fins de la pension pour les participants et de 15,8 % pour l'organisation). En application de l'article 26 des Statuts de la Caisse, il doit également lui verser sa part du montant nécessaire pour combler un éventuel 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. Chacune des organisations affiliées contribue à le combler en proportion du montant total des cotisations qu'elle a versées pendant les trois années précédant l'évaluation.

14.7 La dernière évaluation actuarielle de la Caisse a été réalisée au 31 décembre 2019 et on a considéré, aux fins de l'établissement des états financiers de 2020, que

les données sur la participation arrêtées au 31 décembre 2019 s'appliquaient au 31 décembre 2020.

14.8 L'évaluation actuarielle au 31 décembre 2019 a donné un taux de couverture des engagements, compte non tenu des ajustements futurs des pensions, de 144,2 % (contre 139,2 % en 2017). Le taux de couverture calculé compte tenu des effets du système actuel d'ajustement des pensions était de 107,1 % (102,7 % selon l'évaluation arrêtée en 2017).

14.9 Ayant examiné l'équilibre actuariel de la Caisse, l'Actuaire-conseil a conclu qu'il n'était pas nécessaire, au 31 décembre 2019, 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 devait être invoqué en raison d'un déficit actuariel constaté soit lors de l'évaluation en cours, soit du fait de la liquidation du régime de pensions de la Caisse, le montant que chaque organisation affiliée devrait verser pour combler le déficit actuariel serait calculé en proportion de ses cotisations par rapport au total des cotisations versées à la Caisse pendant les trois années précédant l'évaluation. Le montant total des cotisations versées à la Caisse durant les trois années précédentes (2017, 2018 et 2019) s'élève à 7 546,92 millions de dollars, dont 0,30 % par l'Office.

14.11 En 2020, le montant des cotisations versées à la Caisse s'élevait à 7,675 millions de dollars (contre 7,327 millions de dollars en 2019). En 2021, elles devraient atteindre environ 7,906 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 effectue chaque année un audit de la Caisse 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 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.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Passifs courants	81 275	88 779
Passifs non courants	869 784	754 790
Total	951 059	843 569

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Jours de congé annuel non pris par le personnel recruté sur le plan régional (convertis en numéraire)	38 634	41 912
Prestations dues à la cessation de service du personnel recruté sur le plan régional	910 615	799 668
Avantages à court terme du personnel recruté sur le plan international non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	1 021	1 137
Avantages à long terme du personnel recruté sur le plan international non financés au moyen du budget ordinaire de l'ONU	789	852
Total	951 059	843 569

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 2020, qui figure dans le module ressources humaines. Au 31 décembre 2020, il s'élevait à 38,634 millions de dollars (contre 41,912 millions de dollars au 31 décembre 2019).

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 2020, leur montant total était de 910,615 millions de dollars (contre 799,668 millions de dollars au 31 décembre 2019). 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 10 ans, et l'âge normal de départ à la retraite est de 60 ans ;

b) La possibilité de reporter le départ à la retraite de 60 ans à 62 ans, retirée en 2018, avait été rétablie en 2019 ; en 2020, l'âge du départ à la retraite a été ramené à 60 ans, une prolongation étant possible sur autorisation exceptionnelle ; l'hypothèse actuelle aux fins de l'évaluation est de 92 % à 60 ans, 50 % à 61 ans et 100 % à 62 ans ;

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 augmente 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 il 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. Les critères d'admissibilité au bénéfice de la retraite anticipée visés ci-dessus sont énumérés par ordre décroissant et sont appliqués sous la contrainte d'un budget annuel fixé par l'Office.

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>Années de service ouvrant droit à la prime</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 il 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 compter de

2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmente 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) ; ou 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 compter de 2020, le multiplicateur du traitement de base en fin de service augmente 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) ; ou 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 Le montant des pertes actuarielles (pertes de réévaluation) présenté dans l'état des variations de l'actif net/de la situation nette est de 71,602 millions de dollars, ce qui tient compte de l'incidence de la modification du taux d'actualisation et du taux d'augmentation des traitements (fixé à 0 % en 2021), des pertes résultant d'ajustements liés à l'expérience et des modifications des hypothèses démographiques sur la base de l'expérience acquise et des prévisions de l'équipe dirigeante, à savoir :

a) une réduction de 75 %, par rapport à l'hypothèse de l'année précédente, du taux de départ anticipé volontaire ;

b) une modification de l'hypothèse concernant la cessation de service à 60 et 61 ans, les taux correspondant passant respectivement de 25 % et 0 % à 92 % et 50 % ; On suppose toujours que 100 % des fonctionnaires cessent le service à l'âge de 62 ans.

15.12 Le coût financier et le coût des services rendus s'élevaient à 78,032 millions de dollars au 31 décembre 2020 (contre 71,482 millions de dollars au 31 décembre 2019). Les pertes actuarielles ont été inscrites 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 2020, il a été constaté que des gains actuariels, d'un montant de 34,106 millions de dollars, résultaient d'ajustements liés à l'expérience, et que le montant réévalué des pertes actuarielles s'élevait à 36,555 millions de dollars en raison de modifications apportées au taux d'actualisation au cours de l'année et d'une perte de 0,941 million de dollars due au changement des hypothèses démographiques.

15.13 L'évaluation des engagements liés à la cessation de service du personnel recruté sur le plan local arrêtée au 31 décembre 2020 a été réalisée sur la base des mêmes hypothèses (démographiques et financières) que l'évaluation pour 2019 et fait apparaître une perte actuarielle de 71,602 millions de dollars. Cette perte 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 2020	31 décembre 2019
Solde d'ouverture (1 ^{er} janvier)	799 668	685 330
Coût financier pour l'année	25 447	28 094
Coût des services rendus au cours de l'année	52 585	43 388
Coût des prestations au titre des services passés ^a	–	15 438
Réévaluation financière ^b	35 047	75 593
Versements effectués pendant l'année	(38 687)	(40 352)
(Gains actuariels)/Pertes actuarielles	36 555	(7 823)
Total	910 615	799 668

^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 60 à 62 ans, et de la modification des niveaux de prestation.

^b Pour 2020, la modification du taux d'actualisation (réévaluation financière), qui est passé de 3,13 % à 2,57 %, 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 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)

Bureaux de secteur	Monnaie	Protection de change	Taux d'actualisation	Augmentation future à compter de 2022
Gaza	Dollar des États-Unis	Non	2,57	2,50
Siège de Gaza	Dollar des États-Unis	Non	2,57	2,50
Jordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,57	2,50
Siège d'Amman	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,57	2,50
Cisjordanie	Dinar jordanien	Oui (dinar jordanien/dollar É.-U.)	2,57	2,50
Liban	Dollar des États-Unis	Non	2,57	2,50
République arabe syrienne	Dollar des États-Unis	Non	2,57	2,50

15.17 Le taux d'actualisation est calculé sur la base de l'indice United Nations AA Corporate Bonds Yield Curves for United States, mis au point par Aon, 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). Les années précédentes, il était évalué sur la base de l'indice Citi Pension Liability Index – Intermediate. Ce changement vise à assurer la cohérence des taux d'actualisation utilisés dans tous les organismes des Nations Unies. Toutefois, étant donné que les taux d'intérêt continuaient de baisser, l'administration a ramené le taux d'actualisation de 3,13 % à 2,57 % 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.

15.18 Cette baisse du taux d'actualisation a entraîné une perte actuarielle de 71,602 millions de dollars en 2020 (67,770 millions de dollars en 2019), ce qui représente 8,95 % du solde d'ouverture de la provision.

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 2020

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, 1 507,500 pour la livre libanaise et 1 250,000 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 ans ; 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)

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

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 Annuire 2000 de 1996, publiées aux États-Unis, pour les hommes et les femmes.

Handicap

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 2,57 %, une augmentation des traitements de 2,50 % et une provision de 910,615 millions de dollars.

(En milliers de dollars des États-Unis)

Objet	Écart	Écart cumulé	Écart total
Taux d'actualisation	+1 %	-10,82 %	812 301
	-1 %	+12,91 %	1 028 498
Taux de hausse des traitements	+1 %	+12,05 %	1 020 616
	-1 %	-10,32 %	816 896
Retraite volontaire anticipée	+1 %	-0,62 %	905 204
	-1 %	+0,31 %	913 672
Taux de démission	+1 %	-0,80 %	903 604
	-1 %	+0,84 %	918 564
Mortalité	120 %	+0,11 %	911 897
	80 %	-0,11 %	909 879
Handicap	120 %	+0,00 %	910 929
	80 %	-0,00 %	910 854

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 2020	31 décembre 2019
Année 1	39 860	21 082
Année 2	48 214	29 563
Année 3	49 191	54 273
Année 4	56 155	51 956
Année 5	59 595	62 776
Années 6 à 10	328 008	366 330
Plus de 10 ans	2 192 411	1 999 738
Durée	16 ans	16 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 2020 et au 31 décembre 2019) 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'émargent 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 2020	31 décembre 2019
Prime de rapatriement	216	258
Chargement	396	438
Voyages	96	129
Assurance maladie après la cessation de service	788	851
Paiement des jours de congé non pris	313	313
Total	1 809	1 989

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 2,57 %, 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 et 0 % pour les fonctionnaires de 40 ans et plus. On suppose que les taux de mortalité des bénéficiaires de l'assurance maladie après la cessation de service reflèteront les chiffres de 2017 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 1,809 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 %	-6,7 %	1 689
	-1 %	+8,5 %	1 963
Taux de hausse des traitements	+1 %	+0,1 %	1 812
	-1 %	-0,1 %	1 807
Tous taux d'inflation	+1 %	+8,6 %	1 965
	-1 %	-6,9 %	1 684
Taux de démission	+1 %	–	1 810
	-1 %	–	1 809
Mortalité	120 %	-3,4 %	1 749
	80 %	+4,4 %	1 889

Note 16

Autres passifs courants

16.1 La composition des autres passifs courants est la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	<i>31 décembre 2020</i>	<i>31 décembre 2019</i>
Marchandises en transit	1 385	6 968
Montants à reverser aux bailleurs de fonds	15	15
Engagements au titre de contrats de location-financement	275	272
Total	1 675	7 255

16.2 En 2020, les passifs au titre des marchandises en transit ont diminué, surtout parce que davantage de temps a été alloué pour effectuer les opérations de fin d'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 2020	31 décembre 2019
Engagements au titre de contrats de location-financement	69	345
Total	69	345

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Passifs courants	1 675	7 255
Passifs non courants	69	345
Total	1 744	7 600

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 2020	31 décembre 2019
Sommes reçues de gouvernements	1 312	1 205
Total	1 312	1 205

17.2 En 2020, quatre pays ont versé des avances sur les contributions qu'ils devaient pour 2021, ce qui s'est traduit par une augmentation des contributions reçues d'avance à la fin de 2020.

Note 18

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

Passifs éventuels

18.1 Au 31 décembre 2020, 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 2020, le montant des passifs éventuels liés à ces recours était estimé à 0,506 million de dollars, contre 0,086 million de dollars au 31 décembre 2019.

18.3 Les passifs éventuels liés à des contrats commerciaux s'élevaient à environ 14,037 millions de dollars au 31 décembre 2020, contre 11,240 millions de dollars au 31 décembre 2019.

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 2020, le montant total des actifs éventuels s'établissait à 498,297 millions de dollars, contre 553,065 millions de dollars au 31 décembre 2019. Cette diminution est principalement due à la réduction, pour diverses raisons, de la valeur des engagements pris pour l'avenir en 2020 par les donateurs.

Engagements au titre de contrats de location simple

18.5 Les frais de fonctionnement comprennent des loyers d'un montant de 3,292 millions de dollars en 2020 (contre 3,377 millions de dollars en 2019), 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 2020	31 décembre 2019
Paiements exigibles à moins d'un an	52	52
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	226	254
Total	278	306

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 3,902 millions de dollars en 2020, contre 3,920 millions de dollars en 2019, 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 1,096 millions de dollars au titre des sous-locations en 2020, contre 3,910 millions de dollars en 2019. Cette baisse est principalement due à la diminution des produits de la cantine en raison de la fermeture des écoles due à la pandémie de COVID-19, ce qui a réduit le revenu que percevait l'UNRWA au titre de la cantine des écoles. 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 2017 pour des équipements médicaux utilisés dans les dispensaires. Les valeurs actuelles et futures sont les suivantes :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020		2019	
	Valeur actuelle	Valeur future	Valeur actuelle	Valeur future
Paiements exigibles à moins d'un an	275	278	272	278
Baux expirant dans plus d'un an et moins de cinq ans	69	70	345	348
Solde de clôture	344	348	617	626

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 2020 et au 31 décembre 2019, la composition du solde du fonds de crédit renouvelable était la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	31 décembre 2020	31 décembre 2019
Département du microfinancement	35 146	35 147
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	3 339	3 756
Total	38 485	38 903

Note 20

Produit des contributions en espèces

20.1 Le montant total du produit des contributions en espèces perçues en 2020 et en 2019 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Gouvernements	686 846	733 813
Organisations intergouvernementales	149 390	154 172
Organisations non gouvernementales et autres entités	12 227	11 202
Organismes des Nations Unies	76 954	43 905
Autres	4 318	1 987
Total	929 735	945 079

20.2 Divers donateurs, parmi les organisations gouvernementales et intergouvernementales, ont réduit leurs contributions de divers donateurs, tandis que les organismes des Nations Unies, principalement quatre d'entre eux, ont augmenté leurs contributions.

Note 21

Produit des contributions en nature

21.1 Le montant total du produit des contributions en nature perçues en 2020 et en 2019 se répartissait comme suit (par source de financement) :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Gouvernements	22 114	18 950
Organisations non gouvernementales et autres entités	4 668	3 424
Organismes des Nations Unies	1 192	1 241
Total	27 974	23 615

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 secteurs d'activité de l'Office. La composition des intérêts sur les prêts en 2020 et 2019 a été la suivante :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Département du microfinancement	6 961	11 124
Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit	98	308
Total	7 059	11 432

22.2 Le montant des intérêts sur les prêts a diminué en 2020 au Département du microfinancement en raison de l'impact économique de la COVID-19 sur les entreprises.

22.3 Les intérêts perçus sur les prêts accordés dans le cadre du Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit ont diminué en 2020, notamment au Liban, en raison de l'impact économique de la COVID-19 et de la hausse du dollar des États-Unis par rapport à la livre libanaise.

Note 23

Intérêts créditeurs

23.1 Les intérêts créditeurs sont constatés dans les comptes de la période pendant laquelle ils sont acquis. Le montant des intérêts perçus sur les dépôts bancaires s'est élevé à 2,574 millions de dollars en 2020, contre 5,664 millions de dollars en 2019.

23.2 Cette diminution est imputable à la baisse des taux d'intérêt du dollar américain et du dinar jordanien, ainsi qu'à la liquidation des dépôts sur le marché libanais.

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.

24.2 Les gains de change réalisés et non réalisés ont augmenté sous l'effet d'une évolution favorable des cours des monnaies concernées par rapport au dollar des États-Unis à partir du deuxième trimestre de 2020.

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Gains de change réalisés	10 385	2 913
(Pertes) de change non réalisés	(2 477)	(7 385)
(Pertes) de change réalisées sur les recettes provenant de sommes à recevoir	(253)	(499)
Total	7 655	(4 971)

Note 25

Recouvrement des coûts d'appui indirects

25.1 En application des accords conclus avec les donateurs, l'Office recouvre un certain pourcentage des dépenses engagées dans le cadre de divers 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'est élevé à 26,597 millions de dollars en 2020, contre 33,099 millions de dollars en 2019. Sur ce montant, 14,641 millions de dollars (contre 32,584 millions de dollars en 2019) ont été utilisés pour répondre aux besoins les plus critiques dans le cadre des appels d'urgence lancés pendant l'année. Les produits au titre des coûts d'appui indirects se sont élevés à 26,753 millions de dollars (contre 33,217 millions de dollars en 2019), et ont été en partie annulés par le coût des projets (26,597 millions de dollars 2020, contre 33,099 millions de dollars en 2019). Le solde du recouvrement des coûts d'appui indirects, qui s'est établi à 0,156 million de dollars en 2020, contre 0,118 million en 2019, provient 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)

	2020	2019
Produit des cantines	1 096	3 911
Divers	5 635	9 101
Revenu net sur activités productrices de recettes	60	101
Produits des provisions remboursées	669	1 892
Sommes reçues d'organismes des Nations Unies	32	42
Remboursements aux donateurs	(129)	(180)
Total	7 363	14 867

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 en 2020 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.

26.3 Les produits au titre des contrats de location des cantines ont diminué en 2020 en raison des fermetures d'écoles au cours de l'année par suite de la COVID-19.

Note 27

Salaires, traitements et avantages du personnel

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

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Personnel recruté sur le plan international	41 910	41 196
Personnel recruté sur le plan régional		
Traitements de base, indemnités et autres avantages	591 005	573 159
Cotisations versées à la Caisse de prévoyance du personnel recruté sur le plan régional	64 612	58 365
Dépenses de santé	11 178	11 418
Total	708 705	684 138

27.2 Le traitement de base et les indemnités se sont accrues en 2020 en raison d'une augmentation des traitements du personnel recruté sur le plan local.

Note 28**Fournitures et consommables**

28.1 En 2020 et 2019, les charges relatives aux fournitures et consommables étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Produits de première nécessité	65 399	79 477
Vêtements	506	658
Denrées alimentaires fraîches	1 352	2 298
Fournitures médicales	26 002	26 136
Fournitures diverses	10 312	13 747
Articles de sport	131	211
Manuels scolaires et livres de bibliothèque	4 463	4 583
Fournitures pour les transports	3 403	5 108
Total	111 568	132 218

28.2 La diminution de la consommation de produits de base en 2020 résulte du ralentissement des distributions au cours de l'année par suite des mesures de confinement liées à la COVID-19.

Note 29**Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux**

29.1 Les charges comptabilisées en 2020 et 2019 pour ces objets de dépense se répartissaient comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Location de locaux	7 476	7 477
Entretien des locaux	4 070	17 359
Services collectifs de distribution	5 281	6 594
Total	16 827	31 430

29.2 La diminution des coûts d'entretien des locaux en 2020 est due aux mesures de confinement liées à la COVID-19.

Note 30

Services contractuels

30.1 En 2020 et 2019, les charges relatives aux services étaient réparties comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Travaux de construction et matériel	24 806	31 479
Dépenses contractuelles	10 856	11 549
Frais d'hôpital	23 724	25 914
Frais divers, dont charges à payer	1 162	1 927
Services de consultants	13 515	13 016
Surestaries et droits de port	14 338	11 265
Frais de formation	1 110	1 241
Voyages	1 135	2 663
Total	90 646	99 054

30.2 La diminution des charges au titre des travaux de construction et matériel en 2020 s'explique principalement par les restrictions liées à la COVID-19.

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)

	2020	2019
Subventions en espèces versées aux bénéficiaires	136 969	131 364
Subventions pour soins médicaux	4 323	3 940
Subventions pour la construction et la réparation d'abris	9 158	30 458
Subventions versées à des tiers	7 969	13 789
Total	158 419	179 551

31.2 Les subventions en espèces sont versées aux bénéficiaires afin de fournir une aide pécuniaire sélective 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 Le montant des subventions pour la construction et la réparation d'abris ont considérablement diminué en 2020, principalement en raison des restrictions liées au COVID-19 qui ont empêché les ingénieurs de se rendre sur les lieux.

Note 32

Provisions et comptabilisation en pertes

32.1 Les provisions et comptabilisation en pertes pour 2020 et 2019 se présentent comme suit :

(En milliers de dollars des États-Unis)

	2020	2019
Provisions et comptabilisation en pertes de créances	1 702	2 797
Provisions et comptabilisation en pertes pour contributions à recevoir	2	179
Provisions et comptabilisation en pertes de prêts	1 394	822
Provisions et comptabilisation en pertes d'avances au personnel recruté sur le plan international	–	29
Comptabilisation en pertes des créances surestimées et autres	2 350	177
Total	5 448	4 004

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 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. Les soldes des fonds représentent le montant cumulé des 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 efficace et rationnelle. 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 pour 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) Exercice des droits humains dans toute la mesure possible : i) veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins de protection des bénéficiaires, notamment les 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 rationnelle, 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) Programme

33.10 Les activités de l'Office, qui consistent à fournir des 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 :

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 dératisation 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. Il 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 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 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. 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 dépenses d'appui indirectes 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.

f) COVID-19

33.15 L'Office a relevé les défis de la COVID-19 en adoptant rapidement des méthodes de travail adaptées à l'ère de la pandémie et en ajustant ses activités dans les domaines de la santé, de l'éducation, des secours et des services sociaux, de la protection, de l'infrastructure et de l'amélioration des camps et des microfinancements, y compris selon des modalités à distance, afin de garantir que des services réguliers continuent de fonctionner pour les réfugiés palestiniens. Il a également lancé des appels aux dons à l'appui des diverses mesures opérationnelles qu'il a prises.

33.16 Le Département de la santé a adapté l'offre de soins et les méthodes de travail afin de garantir que les soins de santé primaires de base puissent continuer à être fournis en toute sécurité aux communautés de réfugiés palestiniens. Le personnel de santé de l'Office a fait preuve d'agilité pour répondre à l'impact de la pandémie sur les communautés des réfugiés, par exemple en procédant à des rotations de personnel et en envoyant des équipes d'urgence remplacer des collègues en quarantaine.

33.17 Après l'année scolaire 2019/20, au cours de laquelle les écoles ont été totalement fermées, le Département de l'éducation a opéré une transition vers l'apprentissage à distance pour l'année scolaire 2020/21. Pendant la période de transition, les bureaux de secteur et le siège ont cherché à tirer les leçons de leur expérience acquise au cours des mois précédents, lorsqu'ils s'étaient efforcés de maintenir l'accès de tous les élèves à une éducation de qualité, inclusive et équitable. En même temps, ils se sont préparés à assurer les services d'enseignement pour la nouvelle année scolaire, selon des modalités d'apprentissage variables dans les cinq secteurs – à distance, en présidentiel ou hybride – compte tenu de l'évolution constante de la situation due à la COVID-19.

33.18 En vue d'atténuer les difficultés supplémentaires créées par la pandémie de COVID-19, l'Office a maintenu et, si possible, étendu l'aide d'urgence qu'il apporte dans le cadre de ses activités existantes d'assistance pécuniaire et d'aide alimentaire. Le Département des secours et des services sociaux a continué de fournir une assistance en espèces et en nourriture selon d'autres méthodes, notamment à la suite des appels d'urgence concernant la crise régionale syrienne et le territoire palestinien occupé.

33.19 Malgré les restrictions de déplacement, les équipes de protection ont veillé à ce que les activités concernant la violence fondée sur le genre, y compris la campagne « 16 journées de mobilisation contre la violence de genre » et les célébrations de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Journée des droits de l'homme puissent se poursuivre, l'accent étant mis sur les risques accrus liés à la protection dans le contexte de la COVID-19.

33.20 Le Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps a continué de fournir des conseils et un soutien technique sur le terrain au sujet des mesures de sécurité à prendre face à la COVID-19 sur les lieux de travail, du respect des recommandations des gouvernements hôtes et de la résolution de problèmes créés par la pandémie.

33.21 Les agences de microfinance ont pu poursuivre leurs activités en Jordanie, en République arabe syrienne et en Cisjordanie pendant la majeure partie de la période considérée, et ont ainsi continué d'assurer des décaissements de prêts et d'accorder des prêts de faible montant, ainsi que de collecter des remboursements.

33.22 Deux appels de fonds liés à la COVID-19 ont été lancés au cours de l'année, pour un montant d'environ 152,0 millions de dollars. Les engagements qu'a pu obtenir l'Office atteignent environ 51 % de ce montant, soit 77,2 millions de dollars. Les données relatives aux contributions et aux charges liées à la COVID-19 sont communiquées via le portail des appels d'urgence et dans la présente note, les contributions s'élevant en 2020 à 73,804 millions de dollars et les charges, à 54,265 millions de dollars. On trouvera sur le site Web de l'UNRWA des informations concernant l'impact de la COVID-19 et la riposte de l'Office⁶.

⁶ Voir <http://www.unrwa.org/resources/emergency-appeals/updated-unrwa-flash-appeal-covid-19-response>.

A/76/5/Add.4

Présentation de l'information sectorielle par fonds : situation financière au 31 décembre 2020

(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	38 160	8 798	29 235	70 927	113 538	28	260 686
Prêts à court terme	–	1 107	14 523	–	–	–	15 630
Contributions à recevoir	1 712	–	–	2 415	7 238	–	11 365
Créances	19 378	41	54	335	152	(10 516)	9 444
Autres actifs courants	3 031	2	734	90	47	–	3 904
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	272	–	–	–	(272)	–
Stocks	23 138	5 831	–	33 409	15 537	–	77 915
Actifs non courants							
Autres actifs non courants	–	–	–	–	–	–	–
Prêts à long terme	–	807	1 258	–	–	–	2 065
Immobilisations corporelles	456 786	24	27	26	22 481	–	479 344
Immobilisations incorporelles	2 025	–	22	–	–	–	2 047
Total de l'actif	544 230	16 882	45 853	107 202	158 993	(10 760)	862 400
Passif							
Passifs courants							
Dettes et charges à payer	105 283	289	387	13 446	17 274	(10 496)	126 183
Avantages du personnel	80 848	–	427	–	–	–	81 275
Compte opérationnel du Département du microfinancement (Office)	–	–	272	–	–	(272)	–
Autres passifs courants	389	–	–	1 239	47	–	1 675
Contributions reçues d'avance	1 182	–	–	151	–	(21)	1 312
Passifs non courants							
Avantages du personnel	864 389	–	5 395	–	–	–	869 784
Autres passifs non courants	69	–	–	–	–	–	69
Total du passif	1 052 160	289	6 481	14 836	17 321	(10 789)	1 080 298
Actif net/situation nette	(507 932)	16 593	39 373	92 366	141 673	28	(217 898)
Réserve de réévaluation et autres réserves	(122 264)	–	–	–	–	583	(121 681)
Réserves (Programme d'aide aux organismes locaux de microcrédit et Département du microfinancement)	–	3 339	35 146	–	–	–	38 485
Excédent/(déficit) cumulé	(385 667)	13 254	4 227	92 366	141 673	(555)	(134 702)
Total de l'actif net/de la situation nette	(507 932)	16 593	39 373	92 366	141 673	28	(217 898)

Présentation de l'information sectorielle par fonds : résultats financiers au 31 décembre 2020

(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>	
Produits							
Contributions en espèces	566 450	320	–	264 146	98 819	–	929 735
Contributions en nature	–	20 032	–	5 207	2 735	–	27 974
Intérêts perçus sur les prêts	–	98	6 961	–	–	–	7 059
Intérêts perçus sur les dépôts bancaires	1 272	18	900	103	281	–	2 574
Produits divers							
Gains de change	7 887	1	(933)	802	(102)	–	7 655
Recouvrement des coûts d'appui indirects	11 762	350	–	14 641	–	(26 597)	156
Produits accessoires	3 646	3 272	548	(63)	(46)	6	7 363
Total des produits	591 017	24 091	7 476	284 836	101 687	(26 591)	982 516
Charges							
Salaires, traitements et avantages du personnel	638 141	4 473	6 619	40 624	19 258	(410)	708 705
Fournitures et consommables	26 294	10 703	217	71 341	3 013	–	111 568
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	8 317	4 328	370	690	3 122	–	16 827
Services contractuels	35 069	856	1 174	20 936	32 600	11	90 646
Coûts d'appui indirects	–	27	28	18 684	7 858	(26 597)	–
Subventions	28 863	188	–	109 417	19 951	–	158 419
Amortissement	35 904	–	77	–	–	–	35 981
Provisions et comptabilisation en pertes	1 986	2 047	1 415	–	–	–	5 448
Pertes sur cession	8	–	–	–	17	–	25
Total des charges	774 582	22 622	9 900	261 692	85 819	(26 996)	1 127 619
Excédent/(déficit) pour l'année	(183 565)	1 469	(2 424)	23 144	15 868	405	(145 103)

A/76/5/Add.4

**Présentation de l'information sectorielle par objectif de développement humain :
charges constatées au 31 décembre 2020**

(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>Jouir pleinement de tous les droits humains</i>	<i>Gouvernance efficace et rationnelle et appui au sein de l'Office</i>	<i>Fonds non répartis</i>	<i>Soldes interfonds</i>	<i>Total</i>
Salaires, traitements et avantages du personnel	98 990	448 806	54 628	7 029	99 662	–	(410)	708 705
Fournitures et consommables	29 086	7 425	70 058	475	4 524	–	–	111 568
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	1 779	4 493	3 641	121	6 793	–	–	16 827
Services contractuels	31 728	4 695	36 979	1 830	15 403	–	11	90 646
Coûts d'appui indirects	3 686	2 367	17 764	379	2 401	–	(26 597)	–
Subventions	9 428	1 291	136 784	1 464	9 452	–	–	158 419
Amortissement	5 840	16 563	2 279	346	10 933	20	–	35 981
Provisions et comptabilisation en pertes	–	365	1 408	–	3 675	–	–	5 448
Pertes sur cession	4	3	17	–	1	–	–	25
Total	180 536	486 009	323 558	11 644	152 844	20	(26 996)	1 127 619

**Présentation de l'information sectorielle par programme : charges constatées
au 31 décembre 2020**

(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>
Salaires, traitements et avantages du personnel	471 676	83 564	31 400	28 478	3 385	57 361	33 251	(410)	708 705
Fournitures et consommables	9 352	28 012	1 466	68 916	17	3 609	196	–	111 568
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	6 648	1 064	2 023	1 106	–	5 284	702	–	16 827
Services contractuels	5 976	27 748	25 030	3 878	1 069	22 388	4 546	11	90 646
Coûts d'appui indirects	3 486	2 816	3 193	15 021	213	1 340	528	(26 597)	–
Subventions	609	4 268	8 688	142 044	455	60	2 295	–	158 419
Amortissement	18 237	4 422	1 908	823	46	10 026	519	–	35 981
Provisions et comptabilisation en pertes	365	–	–	1 408	–	3 675	–	–	5 448
Pertes sur cession	3	3	19	–	–	–	–	–	25
Total	516 352	151 895	73 728	261 674	5 185	103 742	42 037	(26 996)	1 127 619

**Présentation de l'information sectorielle par secteur géographique : charges constatées
au 31 décembre 2020**

(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
Salaires, traitements et avantages du personnel	289 426	87 851	51 737	132 407	108 371	39 323	(410)	708 705
Fournitures et consommables	80 074	4 540	9 779	8 846	8 253	76	–	111 568
Charges locatives, services collectifs de distribution et frais afférents aux locaux	3 344	3 801	945	4 012	4 085	640	–	16 827
Services contractuels	38 202	21 210	4 768	5 816	10 332	10 307	11	90 646
Coûts d'appui indirects	8 202	5 556	7 254	2 512	2 528	545	(26 597)	–
Subventions	20 995	44 692	55 027	24 840	10 896	1 969	–	158 419
Amortissements	16 472	3 039	1 623	2 654	5 445	6 748	–	35 981
Provisions et comptabilisation en pertes	435	23	5	616	865	3 504	–	5 448
Pertes sur cession	23	2	–	–	–	–	–	25
Total	457 173	170 714	131 138	181 703	150 775	63 112	(26 996)	1 127 619

Note 34

Présentation de l'information budgétaire

34.1 Les chiffres du budget de l'Office présentés dans l'état comparatif des montants effectifs et des montants inscrits au budget (état V) et établis selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée correspondent à ceux du budget initial qui découle du budget-programme 2020-2021. 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 2020-2021, 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 2020 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>Placements</i>	<i>Financement</i>	<i>Total</i>
Montants effectifs calculés sur une base comparable (état V)	797 208	36 090	–	833 298
Différences liées à la méthode de calcul	(78 874)	(56 096)	–	(134 970)
Écarts de dates	–	–	–	–
Différences relatives aux entités prises en compte	7 332	12	(418)	6 926
Différences de présentation	(713 090)	–	–	(713 090)
Montants effectifs présentés dans l'état des flux de trésorerie (état IV)	12 576	(19 994)	(418)	(7 836)

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 2020-2021, 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)	833 298
Différences liées à la méthode de calcul	55 755
Écarts de dates	–
Différences relatives aux entités prises en compte	238 566
Montants effectifs présentés dans l'état des résultats financiers (état II)	1 127 619

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 2020.

34.17 En 2020, le total des ressources inscrites au budget-programme s'élevait à 1 116,1 millions de dollars (selon la méthode de la comptabilité de caisse modifiée), comme indiqué dans le budget-programme de l'exercice 2020-2021. 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 2020 s'élevait à 1 057,1 millions de dollars, ce qui représentait une différence à la baisse de 59,0 millions de dollars ou 5,29 %. Il est présenté dans l'état V, sous l'intitulé « budget définitif ». La différence est imputable essentiellement à une diminution du budget-programme définitif (qui passe de 888,3 millions de dollars à 824,7 millions de dollars, contributions en nature incluses) et à une augmentation du budget définitif des projets (qui passe de 227,8 millions de dollars à 232,4 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 relevés dans l'utilisation des différentes composantes du budget sont dus à divers facteurs, tels que les mesures prises par l'administration pour réduire le déficit de trésorerie ; la distribution d'argent et de nourriture dans le cadre du programme de protection sociale ; l'impact de la pandémie de COVID-19, y compris les mesures de confinement, les restrictions frappant les voyages et les rassemblements et le travail à distance ; 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 98,1 %. La sous-utilisation de 12,1 millions de dollars s'explique par : i) la nécessité de maintenir un taux 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 10,5 millions de dollars des fonds extrabudgétaires affectés au personnel international, au personnel recruté sur le plan régional dans le cadre de contrats à durée déterminée et au personnel rémunéré à la journée ou pour de courtes périodes, due au faible taux d'exécution des projets par suite des mesures de confinement prises pour contenir la pandémie de COVID-19 ;

b) *Fournitures*. Le taux d'utilisation est de 93,4 %. La sous-utilisation de 3,2 millions de dollars s'explique par le report sur 2021 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 39,1 %. La sous-utilisation de 75 millions de dollars est due au faible taux d'exécution des projets en raison des mesures de confinement prises pour faire face à la pandémie de COVID-19 ;

d) *Formation, voyages, services administratifs et services de consultants*. Le taux d'utilisation est de 62,5 %. La sous-utilisation est due aux mesures prises par l'administration pour combler le déficit de trésorerie du budget-programme et à l'incidence de la COVID-19 sur l'exécution des projets ;

e) *Services hospitaliers et services divers*. Le taux d'utilisation est de 80,5 %. 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 82,3 %. 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 reflètent l'impact des décisions de gestion et des mesures de contrôle des coûts visant à réduire le déficit de trésorerie.

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 associées

36.1 La rémunération totale des principaux dirigeants et d'autres hauts fonctionnaires pour l'année terminée le 31 décembre 2020 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	6 788	348	32
Parent de l'un des principaux dirigeants	41	–	1
Total	6 829	348	33

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 ci-dessus.

36.5 Une société dans laquelle un parent de l'un des principaux dirigeants détient des parts a effectué des transactions avec l'Office dans le cadre d'un accord à long terme signé en 2016 et renouvelé en 2020. 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 0,073 million de dollars en 2020. La société fait partie depuis 1995 des fournisseurs agréés par l'Office et les revenus que lui procure celui-ci 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 de l'Office recruté sur les plans régional et international. Tous les fonctionnaires de l'Office peuvent en bénéficier.

Note 37

Événements postérieurs à la date de clôture des comptes

37.1 La date de clôture est le 31 décembre 2020 pour les états financiers établis en 2020 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. Bien que la COVID-19 ait continué d'être un phénomène mondial en 2020, l'Office n'a pas cessé de remplir son mandat.

37.2 Toutefois, avant la publication des états définitifs par le Comité, il y a eu une intensification alarmante de la violence dans le territoire palestinien occupé, notamment une multiplication des hostilités qui a conduit à des frappes aériennes sur Gaza et à des affrontements en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est. À Gaza, l'UNRWA répond déjà aux besoins humanitaires des populations touchées (réfugiés et non-réfugiés), y compris les dizaines de milliers de personnes qui ont cherché refuge dans les écoles de l'Office, ainsi que dans les abris d'urgence désignés, qui sont équipés pour accueillir des personnes déplacées en période de conflit.

37.3 L'UNRWA a lancé un appel éclair, en vue d'obtenir d'urgence environ 38 millions de dollars. Ces fonds sont nécessaires pour répondre aux besoins immédiats en matière de nourriture, de produits non alimentaires, de santé, de services psychosociaux, d'eau, d'assainissement et d'hygiène et de capacité d'intervention d'urgence, ainsi que pour mener des interventions d'urgence essentielles pendant et après les hostilités à Gaza. Bien qu'un cessez-le-feu ait été convenu, il faudra le travail et un certain temps pour procéder à une évaluation complète. Des appels devraient être ultérieurement lancés sur la base de cette évaluation.

Note 38

Date et approbation

38.1 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 2021.

