



Nations Unies

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

1^{er} janvier-31 décembre 2020

Assemblée générale

Documents officiels

Soixante-seizième session

Supplément n° 13



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

1^{er} janvier-31 décembre 2020



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>
Lettres d'envoi	4
Lettre datée du 16 août 2021, adressée au Président de l'Assemblée générale des Nations Unies par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	4
Lettre datée du 1 ^{er} juillet 2021, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par la présidence de la Commission consultative de l'Office	8
I. Aperçu du contexte	11
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	11
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	17
C. Questions juridiques	19
D. Aperçu de la situation financière	26
II. Vue d'ensemble des sous-programmes	30
A. Sous-programme 1	30
B. Sous-programme 2	31
C. Sous-programme 3	32
D. Sous-programme 4	34
E. Sous-programme 5	36

Lettres d'envoi

Lettre datée du 16 août 2021, adressée au Président de l'Assemblée générale des Nations Unies par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

J'ai le plaisir de transmettre à l'Assemblée générale le rapport annuel sur les travaux menés par l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) en 2020, qui est présenté conformément aux demandes formulées au paragraphe 21 de la résolution [302 \(IV\)](#) de l'Assemblée en date du 8 décembre 1949, modifié par le paragraphe 11 de la résolution [1018 \(XI\)](#), et au paragraphe 8 de la résolution [1315 \(XIII\)](#) en date du 12 décembre 1958.

L'UNRWA poursuit ses activités dans une région extrêmement instable, où les conditions de vie des réfugiés de Palestine se sont détériorées en 2020 et 2021, principalement en raison des fermetures et des restrictions engendrées par la maladie à coronavirus 2019 (COVID-19). La pauvreté, le désespoir et la détresse ont fortement augmenté, notamment parmi les jeunes vivant dans les camps. Les difficultés se sont multipliées dans tous les domaines d'activité de l'UNRWA : le Liban vit un effondrement financier et économique sans précédent, qui s'ajoute à la crise politique ; la République arabe syrienne est aux prises avec les effets de dix années de conflit qui ont anéanti son économie ; Gaza vient de survivre à un quatrième conflit en 13 ans ; en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les Palestiniens vivent quotidiennement sous la menace des expulsions, des démolitions et de la violence des colons ; et la Jordanie se débat avec d'énormes problèmes économiques. Ces bouleversements et les récents changements régionaux font qu'une solution juste et durable au sort des réfugiés de Palestine semble plus éloignée que jamais, et alimentent un profond sentiment d'abandon que les réfugiés, surtout les jeunes, expriment très fortement.

Tout au long de ces multiples crises, un engagement collectif de l'UNRWA, des pays d'accueil et de la communauté internationale a permis de poursuivre un développement humain essentiel et d'offrir une protection et des services humanitaires aux réfugiés de Palestine. Ces services étaient souvent la dernière évocation de normalité dans la vie des réfugiés de Palestine. Le personnel de l'UNRWA a fait preuve d'un esprit de dévouement et d'innovation en s'adaptant en permanence aux changements imposés par la pandémie : le passage presque du jour au lendemain à la télémédecine, la livraison à domicile de nourriture et de médicaments et l'apprentissage en ligne par le biais d'une plateforme d'apprentissage numérique ne sont que quelques-uns des nombreux changements que l'Office a mis en œuvre en 2020. En réponse à l'aggravation de la pauvreté au sein de cette communauté vulnérable, l'UNRWA a intensifié son programme d'assistance humanitaire, procurant une aide alimentaire ou en espèces à tous les réfugiés de Palestine enregistrés dans trois de ses cinq secteurs d'activité, à savoir le Liban, la République arabe syrienne et Gaza.

Les services de l'UNRWA ne sont pas seulement une bouée de sauvetage pour des millions de réfugiés de Palestine, ils contribuent également à la stabilité régionale et à la promotion de la paix en insufflant un sentiment de normalité et de dignité dans la vie des réfugiés de Palestine. Le programme éducatif de l'UNRWA, ancré dans les objectifs et les valeurs de l'Organisation des Nations Unies et dans les droits humains, est un antidote à la haine et à l'intolérance dans la région. L'approche centrée sur l'enseignant à laquelle les enseignants de l'UNRWA sont formés leur permet de maintenir les normes et les valeurs de l'Organisation au centre des discussions en classe. Grâce à cette approche, les étudiants apprennent à porter un regard critique sur des questions sensibles. L'éducation de qualité dispensée par l'UNRWA est souvent aussi la seule chance d'un avenir meilleur pour le demi-million d'enfants réfugiés de Palestine qui fréquentent ses écoles et les 8 000 étudiants inscrits dans ses centres d'enseignement technique et professionnel.

L'aide alimentaire et en espèces de l'UNRWA permet à 2,4 millions de réfugiés de Palestine dans la région de satisfaire leurs besoins les plus fondamentaux, notamment en matière de nourriture et d'hébergement, et contribue à les empêcher de sombrer davantage dans la pauvreté, qui s'accompagne souvent de mécanismes d'adaptation négatifs tels que le travail des enfants, le mariage précoce ou la migration par des itinéraires dangereux. Les centres de santé et les services d'assainissement de l'UNRWA continuent d'aider les autorités locales à contenir la propagation de la COVID-19 et à mener des campagnes de vaccination. En période de conflit armé, comme à Gaza en mai 2021, les écoles de l'UNRWA deviennent un refuge pour ceux qui fuient pour sauver leur vie. En mai 2021, plus de 77 000 habitants de Gaza ont ainsi trouvé protection dans des écoles de l'UNRWA utilisés à cette fin.

Le rôle irremplaçable de l'UNRWA dans le parcours de vie d'un réfugié de Palestine dans la région reste pertinent et incontestable. L'Office est déterminé à moderniser en permanence ses services et ses modes de fonctionnement pour qu'ils soient en phase avec la conjoncture. Ces plans de modernisation impliquent la mise à jour et l'amélioration de tous les programmes et services de l'UNRWA, et seront regroupés dans un plan directeur, élaboré en étroite consultation avec les pays hôtes et les donateurs et devant être présenté lors de la conférence internationale sur l'UNRWA prévue pour la fin de l'année, qui sera organisée par la Jordanie et la Suède.

Un UNRWA fort et moderne est capable de faire respecter les droits et le bien-être des réfugiés de Palestine et de créer un sentiment de stabilité et de sécurité dans leur vie. Un UNRWA fort et moderne a besoin de ressources adéquates et prévisibles pour pouvoir planifier, améliorer, évaluer et adapter, sans être constamment à court de liquidités. En 2020, les problèmes financiers structurels de l'UNRWA ont atteint un nouveau sommet, et j'ai dû annoncer en novembre que l'Office était à court de liquidités pour payer les salaires de plus de 28 000 employés, dont la grande majorité sont des réfugiés de Palestine vivant parmi la communauté marginalisée au service de laquelle nous œuvrons. Alors que l'UNRWA a continué à améliorer son efficacité et a introduit des mesures supplémentaires de contrôle des coûts, le financement provenant des donateurs est retombé aux niveaux de 2013. L'Office a évité de justesse un effondrement financier et une suspension de tous les services grâce à des fonds supplémentaires émanant de certains donateurs engagés, à 30 millions de dollars du Fonds central pour les interventions d'urgence, au versement différé des salaires du personnel et au report de 75 millions de dollars de dettes en 2021.

Cette année, j'ai présenté un budget à croissance nulle, le troisième de ces six dernières années, malgré les besoins croissants de la communauté des réfugiés de Palestine. J'ai également informé notre Commission consultative que, contrairement aux années précédentes, il n'était pas possible d'adopter des mesures supplémentaires

de contrôle des coûts et d'austérité sans nuire gravement à la qualité et à la portée des services procurés aux réfugiés de Palestine et, par conséquent, la capacité de l'Office de remplir son mandat. Ma priorité est restée de maintenir tous les services et les emplois alors que règne une instabilité régionale. J'ai toutefois décidé de geler l'augmentation des salaires du personnel pendant un an.

En ce qui concerne l'environnement politique externe, je tiens à rappeler qu'en 2020 et 2021, l'UNRWA a fait face à d'intenses critiques à motivation politique qui visaient à remettre en cause son mandat, sa pertinence et l'intégrité de son personnel, principalement par le biais de critiques concernant la qualité de l'éducation que reçoivent les enfants réfugiés de Palestine. Ces attaques visent également à ternir la réputation de l'Office et à affaiblir sa base de financement. Leurs auteurs commencent généralement par pointer du doigt des incidents réels, avant de les sortir de leur contexte pour les généraliser. Dans tous les incidents avérés, l'UNRWA a pris des mesures administratives ou disciplinaires.

J'ai déclaré à plusieurs reprises que, bien que nous opérons dans un environnement très divisé où les risques d'incidents sont importants, l'UNRWA a une politique de tolérance zéro à l'égard de la violation des valeurs et des normes de conduite de l'Organisation, y compris la non-discrimination et l'égalité en termes de race, de genre, de langue et de religion. L'UNRWA a continuellement amélioré ses systèmes de surveillance afin de réduire au minimum le risque de violation des objectifs et des valeurs de l'Organisation, tout en continuant à prendre des mesures décisives le cas échéant. Je peux vous assurer que l'Office est pleinement déterminé à respecter les valeurs et les normes de l'Organisation à tout moment et rejette donc fermement les allégations générales concernant le personnel de l'UNRWA.

Son mandat reste essentiel dans une perspective de développement humain et humanitaire. La solution au problème des réfugiés de Palestine et l'obligation de trouver une solution à leur sort qui soit politiquement négociée, juste et durable incombent aux parties au conflit.

Le retour des États-Unis d'Amérique en tant que partenaire stratégique de l'UNRWA est une source d'espoir pour les réfugiés de Palestine. Les généreuses contributions des États-Unis cette année ont malheureusement été contrebalancées par le changement de comportement et la baisse des niveaux de contribution d'autres donateurs. En août 2021, l'UNRWA devra encore faire face à un déficit de financement prévu de 100 millions de dollars. Nous sommes également confrontés à une crise de liquidités immédiate au cours des quelques mois à venir. Afin d'assurer le bon déroulement du début de la nouvelle année scolaire en août pour un demi-million de filles et de garçons dans toute la région, la fourniture d'une aide sociale à plus de 390 000 personnes vivant dans la pauvreté absolue et la poursuite de la vaccination dans nos centres de santé dans toute la région, je n'ai eu d'autre choix que de demander un autre prêt au Fonds central pour les interventions d'urgence, d'un montant de 15 millions de dollars, pour gérer la trésorerie. Comme nous l'avons constaté à plusieurs reprises au cours de l'année écoulée, le Fonds central pour les interventions d'urgence est un mécanisme indispensable pour qu'un office comme l'UNRWA puisse maintenir des services humanitaires et de développement humain essentiels.

Le financement des appels d'urgence lancés par l'UNRWA concernant le territoire palestinien occupé et la crise régionale en République arabe syrienne restent également largement insuffisant. Permettez-moi également de souligner qu'un budget-programme entièrement financé – crucial pour l'Office – est essentiel pour soutenir nos opérations humanitaires et de secours, y compris le relèvement rapide et la reconstruction suite au récent conflit à Gaza. Mon équipe de direction et moi-même

encourageons sans relâche tous les donateurs à accroître, à concentrer en début de période ou à réaffecter les fonds prévus au budget programme afin de gérer la trésorerie au cours des prochains mois. Nous continuons également à explorer des mécanismes de financement innovants et à élargir le financement privé.

La conférence internationale convoquée sous les auspices de la Jordanie et de la Suède, qui est prévue plus tard dans l'année, sera une occasion unique de conclure un accord basé sur un niveau convenu de financement durable et prévisible nécessaire pour permettre à un Office modernisé de s'acquitter des responsabilités qui lui ont été confiées et d'œuvrer en faveur de la réalisation du Programme de développement durable à l'horizon 2030, en veillant à ce qu'aucun réfugiés de Palestine ne soit laissé pour compte.

J'exhorte les membres de l'Assemblée générale à continuer d'aider à la mobilisation d'un soutien suffisant, prévisible et durable à l'UNRWA et aux services qu'il dispense jusqu'à ce que soit trouvée une solution juste et durable au sort des réfugiés de Palestine. Je lance également un appel à tous pour qu'ils aident à protéger l'Office et son mandat humanitaire des considérations politiques visant à saper les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international.

Le Commissaire général
(Signé) Philippe **Lazzarini**

Lettre datée du 1^{er} juillet 2021, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par la présidence de la Commission consultative de l'Office

À sa session ordinaire, tenue en ligne le 1^{er} juillet 2021, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020 et sera présenté à l'Assemblée générale lors de sa prochaine session.

La Commission félicite vivement l'UNRWA et son personnel des efforts résolus qu'ils ont déployés pour fournir des services essentiels et nécessaires aux réfugiés de Palestine, dans le cadre de programmes d'éducation, de santé, de secours et de services sociaux, dans les secteurs d'activité de l'Office et conformément à son mandat. L'UNRWA a pu maintenir les services essentiels aux réfugiés de Palestine malgré une crise de financement qui a continué de s'aggraver pendant la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19) en 2020 et 2021.

La Commission est préoccupée par le fait que la crise de financement en 2020 a atteint un niveau tel qu'il a fallu reporter 75 millions de dollars de dépenses différées en 2021, et que les graves problèmes de trésorerie en novembre et décembre 2020 ont entraîné des retards dans le paiement des salaires d'environ 28 000 membres du personnel de l'UNRWA, en sus de mesures strictes de contrôle financier. Cela n'a fait qu'accroître les inquiétudes et les préoccupations des communautés de réfugiés de Palestine, ce qui n'est pas de nature à favoriser les contributions essentielles de l'Office à la paix et à la stabilité.

La Commission est également préoccupée par le fait qu'une telle situation pourrait survenir au plus fort de la pandémie de COVID-19, alors que les services de l'UNRWA et la stabilité qu'ils apportent sont poussés à leurs limites. La Commission reconnaît à cet égard que les réfugiés de Palestine, qui font partie des populations les plus marginalisées, se sont ressentis d'une vulnérabilité accrue aux effets de la pandémie en termes de perte de moyens de subsistance, d'exposition accrue aux problèmes de santé dans les camps surpeuplés, de menaces accrues pesant sur leur protection et de l'incidence croissante de la pauvreté, conséquence directe de la pandémie.

Dans le même temps, la Commission est gravement préoccupée par l'impact à long terme sur le bien-être et le développement des réfugiés de Palestine qu'auront les difficultés nouvelles liées aux services sanitaires, éducatifs et sociaux dans tous les domaines d'activité de l'Office, parallèlement à la détérioration extrême de la situation socioéconomiques de ces réfugiés en conséquence de la pandémie, l'Office ne disposant par ailleurs pas de ressources suffisantes pour investir de la manière voulue dans le programme de protection sociale, qui constitue un moyen important d'atténuer la pauvreté et l'urgence économique qui frappent les réfugiés de Palestine.

La Commission félicite vivement l'UNRWA pour la manière innovante dont il a fait face aux enjeux liés à la COVID-19, comme souligné dans le rapport annuel du Commissaire général, démontrant ainsi les compétences de l'Office en tant que prestataire de services de première ligne. La Commission se félicite vivement des ajustements rapides apportés à la prestation de services afin de maintenir les services de base dans les domaines de la santé, de l'éducation, des secours et des services sociaux, le filet de sécurité sociale, les services de protection et des droits humains. Il s'agit notamment du passage à l'enseignement à distance dans le domaine de

l'éducation, de l'adaptation des services de santé essentiels pour assurer la sécurité du personnel et des patients et de l'intensification de la distribution de nourriture et d'argent destinés aux plus vulnérables. Il s'agit également des importants services reconnaissant les besoins accrus des réfugiés durant la pandémie en termes de soutien psychosocial, de protection, de violence fondée sur le genre et de besoins en espèces et en nourriture des plus vulnérables.

La Commission appelle la communauté internationale à fournir un soutien financier adéquat et durable à l'Office, en fonction des capacités de chaque pays, à la hauteur du soutien politique exprimé par l'écrasante majorité des nations qui ont voté, lors de la soixante-quatorzième session de l'Assemblée générale, en 2019, en faveur de la prolongation du mandat de l'UNRWA. Des ressources limitées et un manque de prévisibilité menacent la viabilité financière, l'efficacité et la capacité de planification à court et à moyen termes de l'Office. La Commission demande instamment à l'UNRWA d'explorer tous les moyens novateurs, avec le soutien des membres de la Commission, pour faire en sorte que des solutions de financement adéquates soient trouvées, et encourage la communauté des donateurs à prendre des engagements pluriannuels chaque fois que cela est possible et à les honorer en temps voulu, afin de garantir la prévisibilité du financement. Il faut résoudre les crises de financement perpétuelles dont pâtissent l'UNRWA et ses contributions à la paix et à la stabilité. Dans le même temps, la Commission souhaite exprimer ses sincères remerciements aux donateurs qui ont continué à soutenir l'Office sur le plan financier et politique, ainsi qu'aux pays hôtes pour leur soutien indéfectible à l'Office et aux réfugiés de Palestine.

La Commission est préoccupée par l'escalade de la violence à Gaza et en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et par le fait que se poursuivent les déplacements forcés, la destruction d'habitations, les opportunités économiques manquées, les restrictions de circulation en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et les restrictions actuelles sur la circulation des biens et des personnes à l'entrée et à la sortie de la bande de Gaza, qui continuent d'avoir des répercussions négatives sur la vie des réfugiés de Palestine. La crise socioéconomique et politique persistante au Liban, exacerbée par l'explosion du port de Beyrouth, ainsi que le conflit en cours et les déplacements prolongés dans des zones limitées de la République arabe syrienne, préoccupent également la Commission à un moment où l'impact de la pandémie de COVID-19 a aggravé les fragilités économiques, entraîné une flambée du chômage et accru les préoccupations politiques, économiques et en matière de sécurité. La Commission reste préoccupée par l'instabilité qui règne dans de nombreuses parties de la région et par ses répercussions sur les réfugiés de Palestine dans les secteurs d'activité de l'UNRWA.

La Commission reste préoccupée par le risque élevé d'attaques et autres menaces visant le personnel et les structures de l'Office, ainsi que par le sort des membres de son personnel qui sont portés disparus, détenus, enlevés ou présumés détenus. Les restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies, les résolutions connexes des Nations Unies et les accords avec les pays concernés. La Commission est préoccupée par les restrictions et les violations de la neutralité des installations de l'UNRWA mentionnées dans le rapport du Commissaire général et appelle toutes les parties à respecter l'inviolabilité et la neutralité des installations de l'Office.

À cet égard, la Commission confirme le rôle important que l'UNRWA continuera de jouer dans la région en attendant qu'une solution juste, durable et viable puisse être trouvée pour les réfugiés de Palestine, conformément aux résolutions des organes de l'ONU sur le sujet (résolutions [194 \(III\)](#) et [302 \(IV\)](#) de l'Assemblée générale). Elle note que 5,7 millions de réfugiés relèvent du mandat de l'Office et

constate de ce fait que les réfugiés de Palestine, qui subissent depuis plus de 73 ans des déplacements et leurs conséquences, restent vulnérables et que leurs besoins ne font que croître.

(Signé) Sultan **Al Shamsi**

Chapitre I

Aperçu du contexte

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

1. En 2020, un environnement régional instable, la violence et la marginalisation, exacerbés par le début de la pandémie de maladie à coronavirus (COVID-19), ont intensifié la vulnérabilité des réfugiés de Palestine dans les cinq secteurs d'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) : Gaza ; la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, la République arabe syrienne; le Liban ; et la Jordanie. Dans ce contexte, et conformément au mandat que lui a confié l'Assemblée générale, à savoir aider jusqu'à 5,8 millions de réfugiés de Palestine enregistrés, l'Office a continué de fournir une assistance au développement et une aide humanitaire dans divers domaines : éducation, santé, services de secours et d'aide sociale, amélioration de l'infrastructure et aménagement des camps, microfinancement et protection.

Bande de Gaza

2. Dans ce secteur marqué par l'insécurité et une très grande instabilité politique et socioéconomique, l'Office est venu en aide aux 1 476 706 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services présents à Gaza¹. En 2020, les mesures visant à mettre fin à la division politique de longue date entre le Fatah et le Hamas ne se sont pas concrétisées, et les élections législatives et présidentielles, que les factions avaient convenu de tenir en 2020, ont été reportées à 2021. Entre mai et novembre, les autorités palestiniennes ont suspendu tout contact bilatéral avec les autorités israéliennes en réponse aux projets d'annexion de la Cisjordanie², ce qui a aggravé la crise économique dans l'ensemble du territoire palestinien occupé et restreint davantage encore les déplacements de Gaza vers Israël par le passage d'Erez³.

3. À Gaza, les conditions de sécurité sont demeurées instables. Au cours du premier trimestre de 2020, des manifestations ont été organisées contre l'initiative « De la paix à la prospérité » du Gouvernement des États-Unis d'Amérique. Les hostilités se sont intensifiées les 23 et 24 février après qu'un membre du Jihad islamique palestinien qui aurait placé un engin explosif le long de la clôture d'enceinte ait été tué. Lors d'un incident filmé par une caméra, son corps a été enlevé par un bulldozer israélien d'une manière qui a suscité l'indignation. Par la suite, le Hamas ou d'autres groupes armés palestiniens ont tiré environ 80 roquettes et mortiers en direction d'Israël, et plus de 20 Israéliens auraient été blessés. L'armée israélienne a répondu par de multiples frappes aériennes, qui auraient blessé 12 Palestiniens⁴.

4. La COVID-19 a fait peser une charge supplémentaire sur le système de santé déjà dégradé à Gaza. Le 5 mars, l'état d'urgence a été déclaré et l'action en matière

¹ L'Office s'occupe aussi de 166 845 « autres personnes immatriculées » à Gaza. L'expression « autres personnes immatriculées » désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des pertes ou des difficultés graves du fait du conflit de 1948 en Palestine, ainsi que les membres de la parentèle de personnes ayant ce statut.

² Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « End of Palestinian Authority coordination with Israel in response to annexation threat: decision already impacting medical referrals », 20 juillet 2020.

³ Ibid., « Overview: August-September 2020 », 12 octobre 2020.

⁴ Ibid., « Overview: January-February 2020 », 3 mars 2020.

de santé publique a été réorientée pour faire face à la pandémie⁵. Le nombre de cas est resté relativement faible jusqu'à ce que les premiers cas de transmission locale soient enregistrés, le 24 août, mais a augmenté rapidement par la suite. En réponse, les autorités de facto ont adopté une série de mesures de restrictions, y compris des confinements périodiques. Au 31 décembre 2020, 40 575 cas, dont 356 décès, avaient été enregistrés⁶.

5. En juin, le blocus de Gaza est entré dans sa quatorzième année, aggravant une crise humanitaire et économique déjà catastrophique. L'activité économique limitée, compliquée par la division politique actuelle, la détérioration de la situation financière de la Palestine, la rupture des liens avec Israël pendant environ sept mois, la réduction de l'aide sociale, la détérioration des infrastructures publiques et les répercussions de la COVID-19, a compromis la prestation des services essentiels. Le taux de chômage a atteint 43,1 %⁷. Une pénurie chronique d'électricité a continué à perturber la vie quotidienne des habitants, entravant l'accès aux soins de santé, à l'eau et à l'assainissement, ainsi qu'aux débouchés économiques. L'accès à l'eau potable est resté à un niveau extrêmement critique, plus de 90 % de l'approvisionnement en eau des ménages étant non potable⁸.

Cisjordanie

6. Tout au long de l'année 2020, l'occupation israélienne a lourdement pesé sur la vie quotidienne de 871 537 réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'UNRWA en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est⁹. Les premiers mois de l'année ont été dominés par l'initiative « Peace to Prosperity » du Gouvernement des États-Unis et les projets du Gouvernement israélien d'annexer des zones de la Cisjordanie¹⁰, qui ont donné lieu à des manifestations et à la décision de la Palestine de suspendre toute coopération avec Israël et de rompre ses liens avec les États-Unis¹¹. Après une brève accalmie au début de la pandémie de COVID-19, les opérations militaires israéliennes et les incidents de sécurité, y compris la violence des colons, se sont multipliés. En 2020, les forces de sécurité israéliennes ont mené plus de 5 800 opérations, au cours desquelles 27 Palestiniens, dont 3 réfugiés, ont été tués et 1 842 autres Palestiniens ont été blessés. Durant la même période, du côté israélien, le bilan a été de 3 morts et 131 blessés. Parmi les opérations menées par les forces de sécurité israéliennes, 568 ont eu lieu dans des camps de réfugiés de Palestine en Cisjordanie. Dans les camps d'Arroub et de Chouafat, les forces de sécurité israéliennes ont mené, en moyenne, près de trois opérations par semaine, dont beaucoup en recourant à l'utilisation de balles réelles et de gaz lacrymogènes, ce qui a fait des blessés, causé des dommages matériels et eu des conséquences psychosociales marquées¹².

7. En 2020, les autorités israéliennes ont augmenté le rythme des démolitions de logements et d'entreprises palestiniennes, ce qui a entraîné une forte augmentation des déplacements. Les populations palestiniennes, en particulier celles qui vivent

⁵ Mussa Qawasma, « Palestinians declare coronavirus emergency as Church of the Nativity closed », *Reuters*, 5 mars 2020.

⁶ Organisation mondiale de la santé (OMS), Coronavirus Disease Dashboard. Consultable à l'adresse suivante : <https://covid19.who.int/>.

⁷ Bureau central palestinien de statistique, « Labour force survey (October-December 2020) round (Q4/2020) », Press Report Labour Force Survey (Ramallah, État de Palestine, 2021).

⁸ Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Gaza: water and sanitation services severely disrupted due to the energy crisis », 24 novembre 2015.

⁹ L'Office s'occupe aussi de 211 116 « autres personnes immatriculées » en Cisjordanie.

¹⁰ Nations Unies, « UN chief urges Israel to abandon annexation plans », *UN News*, 24 juin 2020.

¹¹ Omar Fahmy et Ulf Laessing, « Palestinians cut ties with Israel, U.S. after rejecting peace plan », *Reuters*, 1^{er} février 2020.

¹² Bureau de Cisjordanie de l'UNRWA, base de données sur la protection.

dans la zone C, ont été sous la menace permanente de la démolition ou de la confiscation de leurs logements, menace parfois mise à exécution, ce qui a créé un climat général de coercition et rendu ces personnes vulnérables aux transferts forcés. L'ONU a noté qu'en raison du régime israélien de zonage et de planification, ainsi que des taxes prélevées sur la construction, qui peuvent entraîner une discrimination, il est presque impossible pour les Palestiniens d'obtenir des permis de construire. Les autorités israéliennes affirment que les permis de construire sont une question d'ordre public. Au moins 847 structures appartenant à des Palestiniens ont été démolies en 2020, dont 218 appartenaient à des réfugiés de Palestine, ce qui représente une augmentation de 34 % et de 10%, respectivement, du nombre de structures démolies appartenant à des Palestiniens et à des réfugiés de Palestine par rapport à 2019¹³.

8. Le 5 mars 2020, la Palestine a déclaré l'état d'urgence et imposé un confinement national de 30 jours pour contrer la propagation de la COVID-19¹⁴. Les écoles et les commerces non essentielles ont été fermés, et d'autres confinement ont été imposés tout au long du reste de l'année. Au 31 décembre 2020, 96 869 cas confirmés, dont 1 015 décès, avaient été enregistrés en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est¹⁵. La pandémie est venue s'ajouter à une situation socioéconomique déjà difficile ; l'économie s'est contractée de 11,5 %¹⁶ et le taux de chômage a atteint 14,9 %¹⁷. La suspension temporaire par les dirigeants palestiniens des liens avec Israël à la suite de l'annonce des plans d'annexion de certaines parties de la Cisjordanie et le refus d'accepter les recettes fiscales perçues par le Gouvernement israélien au nom de l'Autorité palestinienne ont contribué à la dégradation de la situation économique. En décembre, 1,14 milliard de dollars de ces revenus ont été débloqués¹⁸.

République arabe syrienne

9. La crise en République arabe syrienne a continué de créer de graves problèmes pour la population, notamment pour les quelque 438 000 réfugiés de Palestine qui se trouvent encore dans le pays¹⁹. En 2020, environ 40 % de cette population se trouvait toujours en situation de déplacement prolongé, les répercussions conjuguées du conflit, de la COVID-19 et d'une crise économique intensifiant une situation humanitaire déjà catastrophique.

10. Alors que le conflit ouvert s'est apaisé dans de vastes régions de la République arabe syrienne, les combats se sont poursuivis dans la province d'Edleb et dans les régions avoisinantes. Dans la province de Deraa, les accords de réconciliation sont devenus de plus en plus fragiles et les tensions entre gouvernement et groupes armés non étatiques se sont accrues. Les restes explosifs de guerre ont continué à faire des victimes civiles, dont un mort et un blessé parmi les réfugiés de Palestine²⁰, et la menace posée par les engins explosifs improvisés est restée préoccupante. Les tensions régionales ont encore envenimé la situation.

11. Le premier cas de COVID-19 en République arabe syrienne a été annoncé le 22 mars, entraînant la suspension de toutes les activités commerciales non

¹³ Ibid. En 2019, 196 structures démolies appartenaient à des réfugiés de Palestine.

¹⁴ Qawasma, « Palestinians declare coronavirus emergency » (voir note de bas de page 5).

¹⁵ OMS, Coronavirus Disease Dashboard.

¹⁶ Banque mondiale, « Palestinian Territories », point économique, 2 avril 2021.

¹⁷ Bureau central palestinien de statistique, « Enquête sur la population active (octobre-décembre 2020) » (voir note de bas de page 7).

¹⁸ Reuters, « Israel hands over \$1 billion in Palestinian tax backlog in sign of warming ties », 2 décembre 2020.

¹⁹ L'Office s'occupe de quelque 568 730 réfugiés de Palestine et de 86 999 « autres personnes immatriculées » en République arabe syrienne.

²⁰ Le 26 septembre 2020, un garçon a été tué et un autre blessé (tous deux réfugiés de Palestine) à la suite de la détonation d'une munition non explosée à proximité du camp de Deraa.

essentielles, des transports publics et des activités sociales et culturelles. La pandémie a mis à rude épreuve les ressources du système de santé, et le nombre réel de cas n'était pas connu en raison de la capacité limitée de dépistage, en particulier dans les zones isolées²¹. Au 31 décembre 2020, le pays avait enregistré 11 344 cas, dont 704 décès²².

12. La pandémie a fait s'accroître les pressions socioéconomiques pesant sur les Syriens comme sur les réfugiés de Palestine. Selon une évaluation réalisée par l'UNRWA en juillet 2020, près de 80 % des réfugiés interrogés ont déclaré que leur consommation alimentaire avait diminué, et plus de 90 % avaient opté pour des aliments moins chers et moins nutritifs depuis le début de la pandémie. Ces difficultés ont été amplifiées par la rapide détérioration de l'économie. Les réfugiés de Palestine faisaient face à un chômage généralisé, à la perte de leurs biens et de leurs moyens de subsistance, à des pénuries de carburant et d'électricité et à une forte augmentation des prix des produits de base. En décembre 2020, le coût moyen du panier alimentaire de référence²³ avait augmenté de 236 % au cours de l'année²⁴, tandis que la valeur de la livre syrienne par rapport au dollar des États-Unis a diminué, atteignant un plancher de 3 200 livres syriennes pour 1 dollar des États-Unis en juin 2020²⁵. La situation économique a été exacerbée par la crise au Liban, pays qui avait servi de source de devises fortes et de transferts de fonds et de destination pour les dépôts²⁶. Malgré le climat économique, les destructions massives et l'effondrement des infrastructures et des services, l'UNRWA a enregistré 1 383 retours de réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, principalement depuis le Liban et la Jordanie.

Liban

13. En 2020, le Liban a été confronté à trois crises qui se chevauchent : a) la dixième année de la crise des réfugiés syriens ; b) les répercussions de la COVID-19 ; et c) la crise socioéconomique et politique qui a débuté en 2019. Le Gouvernement libanais estime que le pays accueille 1,5 million de personnes ayant fui le conflit en République arabe syrienne²⁷, dont 865 531 sont enregistrées comme réfugiés auprès du Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et 27 803 sont enregistrées auprès de l'UNRWA comme réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne²⁸. En outre, 479 537 réfugiés de Palestine au Liban sont enregistrés auprès

²¹ Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires et OMS, « Syrian Arab Republic: COVID-19 response update », n° 14, 12 janvier 2021.

²² OMS, Coronavirus Disease Dashboard.

²³ Composé de produits secs procurant 1 930 kcal par jour pour cinq membres d'une famille pendant un mois. Le panier comprend du pain (37 kg), du riz (19 kg), des lentilles (19 kg), du sucre (5 kg) et de l'huile végétale (7 litres).

²⁴ Programme alimentaire mondial, « Syria country office », *Market Price Watch Bulletin*, n° 73 (décembre 2020).

²⁵ Ibid, n° 67 (juin 2020). En juin 2019, le taux de change informel moyen national était de 589 livres syriennes pour 1 dollar américain. L'inflation a grimpé en flèche en juin 2020 en raison des tensions politiques au sein de l'élite dirigeante de la République arabe syrienne et de l'incertitude des commerçants quant à l'impact probable des nouvelles sanctions imposées par les États-Unis qui sont entrées en vigueur ce mois-là. Les perspectives économiques ont alimenté la spéculation sur les devises, entraînant la volatilité du taux de change informel, qui a bondi de 1 800 à 3 200 livres syriennes par rapport au dollar des États-Unis en juin avant de se stabiliser autour de 2 500 livres syriennes pour un dollar des États-Unis.

²⁶ Suleiman Al-Khalidi, « Syria's Assad says billions locked in troubled Lebanese banks behind economic crisis », *Reuters*, 5 novembre 2020.

²⁷ Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), Global Focus, « Lebanon ». Disponible à l'adresse suivante : <https://reporting.unhcr.org/node/2520?y=2020#year>.

²⁸ HCR, Portail opérationnel, « Syria regional refugee response ». Disponible à l'adresse suivante : <https://data2.unhcr.org/en/situations/syria/location/71> (dernière mise à jour le 31 mai 2021).

de l'Office, mais selon les estimations moins de la moitié d'entre eux se trouveraient encore dans le pays²⁹.

14. Malgré la formation d'un nouveau gouvernement le 21 janvier 2020³⁰, les troubles civils en réaction à la situation économique et à l'incapacité politique de mettre en œuvre des réformes se sont poursuivis tout au long de l'année, faisant des victimes parmi les manifestants et les membres des forces de l'ordre. L'inimitié envers le gouvernement s'est encore accrue le 4 août, lorsqu'un incendie dans le port de Beyrouth a enflammé 2 750 tonnes de nitrate d'ammonium³¹. L'explosion qui a suivi a tué 190 personnes, en a blessé quelque 6 500 et a laissé environ 300 000 personnes sans abri. Les dégâts ont été estimés à 15 milliards de dollars³². L'explosion a entraîné la démission du gouvernement, et Saad Hariri a été reconduit dans ses fonctions de Premier Ministre le 22 octobre 2020³³.

15. En février, les premiers cas de COVID-19 ont été enregistrés au Liban, ce qui a conduit à un confinement national du 15 mars au 24 mai, incluant la fermeture de la frontière, des aéroports, des écoles et des commerces non essentiels. D'autres confinement aux échelles nationale et locale ont été imposés en août, octobre et novembre. Au 31 décembre 2020, le Liban avait enregistré 177 996 cas, dont 1 443 décès³⁴. La pandémie a fait empirer une situation socioéconomique déjà catastrophique. En mars, le Gouvernement a failli pour la première fois à ses obligations en matière de dette souveraine³⁵, et en juillet, les négociations avec le Fonds monétaire international (FMI) en vue d'obtenir une aide financière ont échoué³⁶. Selon la Banque mondiale, l'inflation a atteint 120 % en août, compromettant gravement la capacité de la population de satisfaire ses besoins alimentaires de base et accroissant la malnutrition³⁷. L'économie du pays s'est contractée de 20,3 % au cours de la période considérée et, dans un contexte de crise, le taux de pauvreté est passé de 28 % en 2019 à 55 % en 2020, 23,2 % de la population vivant dans l'extrême pauvreté selon les estimations³⁸.

16. Les réfugiés de Palestine faisaient déjà partie des communautés les plus vulnérables et marginalisées au Liban et la détérioration des conditions de vie a aggravé leurs difficultés. Ils restaient exclus de 39 professions et enduraient un statut juridique précaire et faisaient en conséquence face à des taux élevés de pauvreté et de

²⁹ UNRWA, Système d'information sur l'enregistrement des réfugiés, quatrième trimestre, 2020. L'Office s'occupe aussi de 64 287 « autres personnes immatriculées » à Gaza. Selon un recensement officiel libano-palestinien effectué en 2017, 174 422 « réfugiés palestiniens » vivaient dans les 12 camps officiels de réfugiés de Palestine et dans 156 zones de regroupement au Liban. Le recensement a dénombré les réfugiés de Palestine physiquement présents sur ces sites à minuit le 17 juillet 2017 et n'avait pas pour objectif de fournir un décompte de tous les réfugiés de Palestine vivant dans le pays (Bureau central palestinien de statistique, Comité de dialogue libano-palestinien et Administration centrale de la statistique du Liban, « Population and Housing Census in Palestinian Camps and Gathering 2017: Key Findings Report » (février 2018) (Beyrouth, 2018).

³⁰ Reuters, « Lebanon forms government with backing of Hezbollah and allies », 21 janvier 2020.

³¹ Samia Nakhoul et Laila Bassam, « Lebanon's leaders were warned in July about explosives at port: documents », *Reuters*, 10 août 2020.

³² Reuters, « Beirut port blast death toll rises to 190 », 30 août 2020.

³³ Ellen Francis et Maha El Dahan, « In his comeback as Lebanon's PM, Hariri vows to halt collapse », *Reuters*, 22 octobre 2020.

³⁴ OMS, Coronavirus Disease Dashboard.

³⁵ Banque mondiale, région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, *Lebanon Economic Monitor: The Deliberate Depression* (2020).

³⁶ Reuters, « Lebanon's IMF talks on hold, finance minister says », 3 juillet 2020.

³⁷ Lebanon Nutrition Task Force et Lebanon Food Security Sector, « Call for action on infant and young child feeding and nutrition in the response to the Beirut port explosion » (septembre 2020).

³⁸ Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale (CESAO), « Poverty in Lebanon: solidarity is vital to address the impact of multiple overlapping shocks », Note de synthèse, n° 15 (août 2020).

chômage. Malgré ce climat pesant, la situation générale sur le plan de la sécurité est demeurée stable dans la plupart des camps de réfugiés de Palestine au Liban.

Jordanie

17. En Jordanie, l'Office s'occupe de 2 307 011 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services, dont la majorité possède la nationalité jordanienne et jouit des mêmes droits que les autres ressortissants jordaniens³⁹. Les quelque 171 616 réfugiés de Palestine qui ont fui de Gaza vers la Jordanie en 1967 constituent une exception, car ces personnes n'ont pas la citoyenneté jordanienne et n'ont qu'un accès limité à certains services publics et à certains moyens de subsistance, bien que leurs droits et privilèges aient été étendus ces dernières années⁴⁰. En outre, 17 343 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne en Jordanie étaient enregistrés auprès de l'UNRWA à la fin de 2020. Les quelque 9,9 % de réfugiés sans statut juridique dans le pays restaient particulièrement vulnérables, puisqu'ils font face à des restrictions en matière d'accès à l'emploi, à la justice et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil, ainsi qu'à l'aide humanitaire offerte aux autres personnes réfugiées venues de République arabe syrienne qui se trouvent en Jordanie. Les réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne vivaient dans la crainte constante d'être détenus, voire expulsés. L'Office n'a cessé d'exhorter le Gouvernement jordanien à respecter le principe d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément au droit international, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine fuyant le conflit en République arabe syrienne l'accès temporaire aux services publics pour raisons humanitaires.

18. Du fait de la COVID-19, le Gouvernement jordanien a déclaré l'état d'urgence, y compris un confinement à l'échelle de tout le pays du 13 mars au 1^{er} juin 2020. Durant cette période, la frontière, les aéroports, les écoles et les commerces non essentiels ont été fermés. Malgré le succès initial de ces mesures, au 31 décembre, la Jordanie avait enregistré 294 494 cas, dont 3 834 décès⁴¹. Le chômage a augmenté de 5,7 points de pourcentage pour atteindre 24,7 %⁴², et le chômage des jeunes devrait atteindre près de 35 %⁴³. Pour atténuer les difficultés liées à la pandémie, le Gouvernement a introduit des mesures de relance, notamment des reports de remboursement des prêts et une réduction du ratio de réserves obligatoires devant être détenues par les banques⁴⁴. En mai, le FMI a accordé une aide financière d'urgence de 396 millions de dollars⁴⁵. Malgré ces mesures, l'économie jordanienne s'est

³⁹ L'Office s'occupe aussi de 156 119 « autres personnes immatriculées » en Jordanie.

⁴⁰ Ces droits et privilèges incluent : a) l'exemption des droits de délivrance des permis de travail et autres droits de timbre et frais de service pour les personnes originaires de Gaza qui ont été déplacées ayant une résidence permanente en Jordanie ; b) le droit d'obtenir un permis de conduire et de posséder jusqu'à deux véhicules ; c) le droit d'obtenir un passeport temporaire pour deux ou cinq ans ; et d) le droit pour les personnes originaires de Gaza qui ont été déplacées ayant une résidence permanente en Jordanie de posséder une propriété sur un terrain ne dépassant pas 1 000 mètres carrés.

⁴¹ OMS, Coronavirus Disease Dashboard.

⁴² Jordanie, Département des statistiques, « 24.7% unemployment rate during the fourth quarter of 2020 », communiqué de presse, 9 mars 2021.

⁴³ Statista, « Jordan: youth unemployment rate from 1999 to 2020 », juin 2021.

⁴⁴ Banque centrale de Jordanie, « The Central Bank of Jordan announces a set of procedures aimed to contain the repercussions of the emerging corona virus impact on the national economy », communiqué de presse, mars 2020.

⁴⁵ Fonds monétaire international, « IMF Executive Board approves US\$396 million in emergency assistance to Jordan to address the COVID-19 pandemic », communiqué de presse n° 20/222, 21 mai 2020.

contractée de 2,2 %⁴⁶ et le taux de pauvreté a augmenté de 11 points de pourcentage pour atteindre 26,7 %⁴⁷.

B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

19. Dans un contexte opérationnel lourdement marqué par la pandémie de COVID-19 et qui a touché de manière disproportionnée les plus pauvres et les plus vulnérables, l'UNRWA a continué à fournir une assistance en matière de développement humain et de protection et une assistance humanitaire grâce à un engagement collectif de l'Office, des pays hôtes et de la communauté internationale. À cet égard, l'UNRWA a assuré 5 798 904 consultations de soins de santé primaires dans ses cinq secteurs d'activité⁴⁸. Un enseignement général d'une qualité largement reconnue a été offert à 533 342 enfants inscrits dans les écoles de l'UNRWA, dans le cadre du programme scolaire de l'Office, qui met l'accent sur le développement de l'esprit critique et s'aligne sur les valeurs de l'Organisation des Nations Unies⁴⁹. L'Office a fourni une assistance sociale, notamment sous forme d'espèces et de nourriture, à 390 443 bénéficiaires vulnérables, dispensé un enseignement et une formation techniques et professionnels à 8 270 jeunes, et accordé des microcrédits à 21 339 clients⁵⁰. En outre, il a construit, rénové ou reconstruit 1 082 abris, trois centres de santé et 13 écoles. Il a offert des services de protection dans tous ses secteurs d'activité, en mettant l'accent sur la sensibilisation et le renforcement des moyens dont dispose son personnel pour assurer une protection concrète aux réfugiés de Palestine.

20. La riposte de l'UNRWA à la pandémie a mis en évidence la force de l'Office en tant que prestataire de services de première ligne innovant. À cet égard, l'UNRWA a : a) maintenu les services essentiels en matière de soins de santé primaires, d'éducation, d'assainissement et de protection sociale ; b) adapté les modalités de son fonctionnement, notamment en mettant en place la télémédecine et les protocoles de rendez-vous et de triage échelonnés dans les centres de santé, la livraison à domicile de médicaments essentiels et le recours à l'apprentissage à distance pour minimiser la propagation du virus ; et c) intensifié son action en ce qui concerne la distribution d'argent et de nourriture aux plus vulnérables. Cette intervention, menée grâce à l'infrastructure et au personnel de base de l'Office, a été facilitée par le lancement d'appels éclairs relatifs à la lutte contre la COVID-19.

21. La fourniture d'une aide alimentaire est restée une priorité à Gaza. En utilisant des fonds de secours, l'Office a répondu aux besoins nutritionnels de 1 043 173 réfugiés de Palestine vulnérables. Il a également offert des possibilités de travail temporaire contre rémunération à 8 105 réfugiés, dont 2 400 femmes. Les services de santé ont été maintenus grâce à 22 centres de santé. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, une aide alimentaire d'urgence en nature a continué d'être fournie, en partenariat avec le Programme alimentaire mondial, à 37 000 personnes en situation d'insécurité alimentaire ou vulnérables issues des communautés de bédouins et d'éleveurs, et 24 218 réfugiés de Palestine en situation de pauvreté absolue ont reçu une aide d'urgence en espèces. L'Office a également continué de suivre la situation

⁴⁶ Jordanie, Département des statistiques, « -2.2 per cent GDP decrease rate at constant prices in the third quarter of 2020 compared with the same period of 2019 », 4 janvier 2021.

⁴⁷ Banque mondiale, « Lebanon's economic update: October 2020 », 19 octobre 2020.

⁴⁸ En outre, 325 811 consultations de télémédecine ont été données à Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne.

⁴⁹ Voir www.unrwa.org/what-we-do/education.

⁵⁰ Parmi ces clients, 8 200 étaient des réfugiés de Palestine.

des personnes qui avaient besoin de protection, de recueillir des informations à leur sujet, de faire état de leur situation et de leur venir en aide.

22. En 2020, l'Office a fourni une aide humanitaire vitale aux réfugiés de Palestine présents en République arabe syrienne et aux réfugiés de Palestine qui avaient fui ce pays pour le Liban et la Jordanie⁵¹. En République arabe syrienne, l'Office a distribué une aide d'urgence en espèces à 415 781 réfugiés de Palestine et une aide alimentaire supplémentaire en nature à 145 365 personnes parmi les plus vulnérables. Quelque 49 145 élèves réfugiés de Palestine en République arabe syrienne ont été scolarisés dans les écoles de l'Office, et les soins de santé primaires ont été maintenus dans 25 établissements de santé. Au Liban, des subventions en espèces ont permis de répondre aux besoins en matière de nourriture, de logement et de préparation aux conditions hivernales de 27 398 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne, et 4 935 enfants réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne ont bénéficié d'une éducation de qualité, inclusive et équitable. Des soins de santé primaires ont été dispensés par 27 centres de santé, et 5 218 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne ont bénéficié de services de protection indispensables. En Jordanie, 16 571 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne ont reçu une assistance pécuniaire pour subvenir à leurs besoins essentiels. En outre, 1 063 réfugiés de Palestine venus de la République arabe syrienne et des enfants syriens ont suivi des cours dans 131 écoles de l'UNRWA en Jordanie.

23. Au cours de la période considérée, des progrès importants ont été réalisés dans la mise en œuvre d'un ensemble de réformes de gestion (initiatives de gestion), élaborées en 2019 et 2020, afin de renforcer l'application du principe de responsabilité, la transparence, la gestion et la gouvernance à l'UNRWA et de promouvoir un regain de confiance et le soutien des parties prenantes. Les principales mesures prises en 2020 sont les suivantes : a) présentation de rapports plus détaillés et amélioration des échanges avec la Commission consultative ; b) révision de la charte du Département des services de contrôle interne et du mandat du Comité consultatif pour les questions de contrôle interne, qui ont tous deux renforcé les solides fonctions de contrôle et de communication de l'information de ces organes ; et c) approbation d'un nouveau mandat qui a étayé l'indépendance institutionnelle du Bureau de la déontologie. En ce qui concerne la transparence, l'UNRWA a commencé à publier ses données financières sur le portail de l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide. En outre, la gestion inclusive et améliorée a été encouragée grâce à : a) la mise en place d'un comité exécutif en tant que principal mécanisme de prise de décision sur les questions intéressant l'ensemble de l'Office ; et b) aux évaluations de la fonction de protection et du Département des relations extérieures et de la communication. Des mesures ont également été prises pour rationaliser et revitaliser les ressources humaines et les processus de recrutement à l'UNRWA, notamment l'adoption d'Inspira, la plate-forme de recrutement du Secrétariat, l'approbation d'une politique de sélection du personnel recruté sur le plan international et la fourniture de conseils au personnel.

24. En 2020, l'UNRWA a frôlé l'effondrement financier et la suspension de tous les services essentiels, les contributions volontaires des donateurs ayant chuté au même niveau qu'en 2013. Les opérations essentielles n'ont été maintenues que grâce au soutien supplémentaire des donateurs et à 30 millions de dollars de prêts émanant du Fonds central pour les interventions d'urgence. Cette situation s'est produite bien que

⁵¹ L'Office coordonne l'aide apportée à quelque 3 000 réfugiés de Palestine qui avaient quitté la République arabe syrienne pour l'Égypte. En 2020, une assistance sanitaire et alimentaire a été fournie à ces personnes par l'intermédiaire des organismes des Nations Unies et des partenaires humanitaires.

L'Office ait maintenu les mesures de contrôle des coûts et d'austérité, notamment l'allocation de 90 % du budget du programme approuvé, la gestion stricte des postes vacants et la réductions des dépenses autres que les dépenses de personnel. Depuis 2015, ces mesures ont permis de réduire les dépenses de plus de 500 millions de dollars et ont entraîné une nouvelle réduction du budget-programme de 85 millions de dollars en 2020. Cependant, l'austérité et le contrôle des coûts ont atteint leurs limites, et de nouvelles coupes dans le budget de l'UNRWA auront des répercussions supplémentaires non seulement sur les réfugiés de Palestine mais, à partir de maintenant, sur ce qui est au cœur même du mandat de l'Office.

C. Questions juridiques

Personnel de l'Office

25. Les autorités israéliennes ont continué à restreindre la liberté de mouvement du personnel de l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, en raison de leurs propres préoccupations générales en matière de sécurité dans le territoire, notamment : a) en interdisant aux agents locaux de l'Office ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez (menant à Gaza) ou le pont Allenby (menant en Jordanie) ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est ; et b) en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrée en Israël et dans Jérusalem-Est. À maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis requis pour entrer à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 20 % des membres du personnel de l'Office recruté sur le plan régional (soit 122 personnes).

26. Au pont Allenby, les procédures imposées par Israël ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, à requérir la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures ont restreint la circulation des membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan international en poste à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes. Sur la base de nouvelles procédures introduites en 2019, les autorités israéliennes ont continué d'insister pour que les détenteurs d'un laissez-passer rouge des Nations Unies sans carte d'identification délivrée par le Ministère obtiennent une autorisation préalable du Ministère pour se voir exemptés du droit de sortie lorsqu'ils se rendent en Jordanie en traversant le pont Allenby, ce qui entraîne des retards supplémentaires.

27. Les autorités israéliennes ont maintenu en vigueur les mesures mises en place en 2018, selon lesquelles les conducteurs des véhicules de l'ONU devaient être en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère des affaires étrangères pour pouvoir emprunter le point de passage d'Erez. Les autorités israéliennes ont continué d'exiger que les portières de tout véhicule de l'ONU soient ouvertes pour qu'un chien renifleur procède à l'inspection et que tous les bagages soient retirés du véhicule pour être passés sous un détecteur à rayons X. À l'exception des hauts fonctionnaires, tous les passagers sont tenus de se soumettre à un contrôle au détecteur de métal et, à moins qu'ils soient munis d'une carte d'identité délivrée par le Ministère, à un contrôle au scanner corporel. Ces procédures constituent une violation des dispositions de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, selon laquelle les biens et avoirs de l'ONU sont exempts de perquisition ou de toute forme de contrainte, et le personnel s'est conformé à ces procédures sous toute réserve.

28. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes

de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2020, les restrictions de circulation ont entraîné la perte d'au moins 27 journées de travail, soit une diminution sensible par rapport à 2019 (au moins 86 journées de travail perdues). Dans ce contexte, il convient de noter que les déplacements du personnel en général ont été considérablement réduits en 2020 en raison des restrictions liées à la COVID-19. Aux postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris à l'entrée de Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à deux reprises que des véhicules de l'Office soient fouillés. Bien qu'une fouille ait été évitée lors de ces deux incidents, les autorités ont refusé de laisser passer les véhicules. En outre, à trois autres occasions au moins, du personnel affecté au bureau local de l'UNRWA en Cisjordanie a été empêché de se rendre au travail, l'accès par les postes de contrôle ayant été refusé. Des interventions de l'UNRWA ont permis d'éviter que les véhicules soient fouillés ou contraints de faire un détour ou demi-tour. Quoique l'Office ait demandé à plusieurs reprises un accès humanitaire sans entrave, il lui est resté difficile, et parfois opérationnellement impossible, de mener ses activités dans certains secteurs de la zone de jointure (entre la Ligne verte et la barrière de Cisjordanie). La situation est demeurée inchangée pour ce qui est de l'obligation faite aux camions de l'Office ou d'autres organismes des Nations Unies de passer par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

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

30. En 2020, le point de passage de Rafah, entre l'Égypte et la bande de Gaza, a été ouvert pendant 126 jours aux personnes nécessitant une aide humanitaire, aux étudiants et aux titulaires de visa à destination d'un pays tiers. L'interdiction imposée par l'Organisation aux membres du personnel voyageant par Rafah est restée en vigueur en raison des conditions de sécurité dans le Sinaï.

31. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. Aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par le Gouvernement jordanien ou l'État de Palestine. Cependant, les autorités jordaniennes au poste frontière de Nassib ont fouillé les véhicules de l'UNRWA à deux reprises en 2020. En outre, à une occasion, un membre du personnel en mission s'est vu refuser l'entrée en Jordanie au point de passage de Nassib. En 2020, les autorités de facto de Gaza ont restreint la circulation du personnel de l'Office à trois reprises et ont fouillé les véhicules de l'Office à au moins deux reprises.

32. L'Office s'est indigné de ces actes auprès des autorités compétentes, en les qualifiant de violations de ses privilèges et immunités.

33. L'Office a continué de demander aux autorités israéliennes la délivrance de permis autorisant ses agents locaux à Gaza à franchir le point de passage d'Erez. En 2020, 136 demandes ont été soumises et 28 permis accordés, compte tenu des restrictions de déplacement et de la fermeture du passage d'Erez à partir de mars 2020

du fait de la COVID-19. Comparé à 2019, le nombre de demandes a augmenté de 60 % et le pourcentage des demandes rejetées est passé de 19,3 % à 79,5%. Étant donné que le Département de la sûreté et de la sécurité n'autorise pas le passage par Rafa pour des raisons de sécurité, le refus de permis et les retards dans le traitement des autorisations de passage par Erez ont continué de compromettre les activités de l'Office, notamment la participation du personnel à des réunions importantes, à des séances de formation et à des conférences, et d'empêcher le personnel de faire leur travail en dehors de Gaza. Malgré ses demandes répétées, l'Office n'a pas reçu de véritables explications quant au rejet des demandes de permis.

34. Les procédures de demande de visa mises en place par Israël en 2019 sont restées en place. À la fin de l'année 2020, aucune demande de visa pour le personnel de l'Office ou les administrateurs et administratrices auxiliaires n'était en attente auprès du Ministère des affaires étrangères d'Israël.

35. Depuis 2017, l'UNRWA n'a pas été en mesure d'obtenir de permis de séjour pour trois membres du personnel recrutés sur le plan régional expatriés en Jordanie, le Gouvernement jordanien ayant refusé de les exempter de l'obtention d'un permis de travail et du paiement des frais connexes. En 2020, l'Office a continué à payer ces frais sous toute réserve.

36. En République arabe syrienne, la situation sur le plan de la sécurité a continué de se stabiliser dans la capitale, ainsi que dans le nord et le centre du pays durant la période considérée. La situation en matière de sécurité s'est détériorée dans le sud, et il a fréquemment été fait état d'enlèvements et d'assassinats ciblés, visant notamment des civils, à Deraa. Le conflit armé, les attaques asymétriques, les attentats terroristes et l'insécurité généralisée ont continué d'entraver la libre circulation et l'accès humanitaire, en particulier dans le sud où les problèmes de sécurité étaient plus fréquents. Si des postes de contrôle ont été retirés dans la capitale et dans le centre, ceux mis en place dans d'autres secteurs ont été maintenus. En 2020, 89 demandes de visa (de résidence et aux fins de visites) ont été soumises au Ministère des affaires étrangères pour le personnel recruté au plan international, dont 84 ont été approuvées et 5 rejetées, notamment dans le cas d'un membre du personnel recruté au plan international qui a été déclaré persona non grata.

37. À la fin de 2020, 17 membres du personnel de l'Office étaient portés disparus, détenus ou présumés détenus ou avaient été enlevés : neuf personnes seraient portées disparues ou détenues ou auraient été enlevées en République arabe syrienne, du fait d'agissements soit des autorités syriennes soit d'autres parties⁵², et cinq auraient été détenues par les autorités israéliennes, deux par les autorités de facto de Gaza⁵³ et une par les autorités palestiniennes. Malgré les requêtes adressées au titre de la résolution [36/232](#) de l'Assemblée générale, les autorités syriennes n'ont pas autorisé l'Office à rendre visite à ces détenus, mais elles ont communiqué des informations sur certains membres du personnel qu'elles détenaient au cours de l'année. Les autorités israéliennes ont communiqué des informations sur les motifs de détention de certains agents de l'Office tout au long de l'année 2020 mais n'ont pas autorisé les visites à ces personnes. Les autorités palestiniennes ont communiqué des informations sur le membre du personnel qu'elles détenaient et ont autorisé l'Office à lui rendre visite.

⁵² En outre, à la fin de l'année 2020, 10 non-fonctionnaires en République arabe syrienne étaient également portés disparus, détenus ou enlevés, soit par les autorités syriennes, soit par d'autres parties.

⁵³ Cela n'inclut pas deux membres du personnel temporairement libérés de leur détention par les autorités de facto à Gaza au 31 décembre 2020 en raison de la situation liée à la COVID-19, mais qui seront remis en détention une fois la situation sous contrôle.

Les autorités de facto de Gaza ont autorisé les visites mais n'ont pas communiqué par écrit d'informations sur le membre du personnel qu'elles détenaient.

Services et locaux de l'Office

38. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant de 1,36 million de dollars en 2020. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une redevance pour services rendus, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis novembre 2016, les véhicules de l'Office ne peuvent être importés que par le passage d'Erez. Pour toutes les autres importations de l'Office, Kerem Shalom est resté le seul point de passage vers la bande de Gaza. Il était entièrement ouvert aux importations de toutes les marchandises et des matériaux de construction pendant 242 des 261 jours de fonctionnement prévus et fermé uniquement aux importations de matériaux de construction pendant 58 de ces 261 jours. La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné une augmentation de l'ordre de 10,6 millions de dollars des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'UNRWA, en sus des droits de transit acquittés sur les importations aux points de passage de Kerem Shalom et d'Erez.

39. Les projets de construction de l'Office à Gaza et les approbations y relatives demeurent soumis aux mêmes conditions en 2020. L'Office a continué de faire appel à du personnel de surveillance recrutés sur les plans international et local pour exécuter le travail fastidieux de contrôle et de coordination quotidiens que les autorités israéliennes exigeaient en raison de leurs préoccupations en matière de sécurité à Gaza, ce qui a représenté près de 95 000 dollars de coûts supplémentaires en 2020. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle exercé sur chacun des projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés avant 2017 pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël. Les activités de l'Office ont continué de pâtir des contraintes imposées par les formalités de dédouanement et des retards fréquents pris dans le traitement des demandes présentées par l'Office pour l'importation de matériel et d'équipement, qu'Israël considère parfois comme étant à double usage.

40. Au total, rien qu'en 2020, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputables aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté 12,023 millions de dollars. Ce chiffre n'inclut pas les frais similaires encourus par les sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

41. En août 2020, les autorités israéliennes ont demandé à l'UNRWA d'installer un système de géolocalisation GPS et de fournir les identifiants électroniques de l'Office pour accéder au système, comme condition pour approuver l'envoi d'un générateur destiné à être utilisé officiellement par l'Office à Gaza. L'Office a contesté l'imposition de cette condition comme étant contraire à ses privilèges et immunités en vertu de la Convention de 1946. À la fin de 2020, la question n'avait pas été résolue.

42. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux et autres destinés à un usage officiel et, à une reprise, l'Institut israélien de normalisation a inspecté une cargaison expédiée par l'Office en Cisjordanie, y compris Jérusalem-

Est, à des fins officielles. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales, et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention de 1946, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles.

43. Le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée dus à l'Office (biens et services), d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. En 2020, l'Office a accumulé un montant supplémentaire de 0,32 million de dollars d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée. En 2020, l'Office a reçu un remboursement de 0,31 million de dollars et le montant cumulé lui étant dû au titre du remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée payée sur les biens et services achetés en Cisjordanie et à Gaza s'élevait à 100,88 millions de dollars au 31 décembre 2020⁵⁴. L'Office réclame régulièrement le remboursement des montants dus auprès des autorités compétentes.

44. Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont versé à l'Office un montant de 1,06 million de dollars au titre du remboursement de la taxe sur la valeur ajoutée. Au 31 décembre 2020, le remboursement de 7,39 millions de dollars de taxes sur la valeur ajoutée était toujours pendant⁵⁵.

45. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2020, le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 103 366,80 dollars.

46. En ce qui concerne la « taxe sur le prix du carburant » qui avait été prélevée sur la consommation d'électricité par le Ministère de l'énergie et des ressources minérales de Jordanie en 2018 et 2019, l'Office n'a pu obtenir ni une exonération de la taxe ni le remboursement de tous les paiements, qui ont été effectués sous toute réserve, sur la base de l'argument selon lequel la taxe équivaut à un impôt dont l'Office est exonéré en vertu de la Convention de 1946. La position des autorités jordaniennes – à savoir que la taxe était une redevance pour des services rendus dans le cadre de l'approvisionnement en électricité – est restée inchangée. L'Office a continué d'acquitter les frais de contrôle technique de ses véhicules officiels sous toute réserve. En outre, en dépit de l'immunité dont bénéficie l'Office en matière de restrictions à l'importation et de droits de douane, les autorités jordaniennes ont prélevé des droits de douane sur les deux envois de pièces détachées destinées aux véhicules officiels de l'UNRWA effectués par celui-ci.

47. En 2020, des installations ont fait l'objet d'inspections dans les cinq secteurs d'activité de l'Office aux fins d'assurer le respect de la neutralité. Ces inspections ont été menées pour promouvoir le respect des valeurs et des principes humanitaires de l'Organisation, notamment les principes d'humanité, de neutralité et d'indépendance opérationnelle, et pour promouvoir l'élimination de la discrimination sous toutes ses formes.

48. La Convention de 1946 dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, en 2020, les forces de sécurité israéliennes ont pénétré à une occasion sans autorisation dans des locaux de l'Office en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est. Au moins huit fois au cours de la période considérée, les locaux de l'Office – y compris des écoles – ont été touchés ou

⁵⁴ D'après des données financières non auditées.

⁵⁵ D'après des données financières non auditées.

endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades étourdissantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les forces de sécurité israéliennes. À l'occasion d'au moins trois de ces incidents, des membres du personnel de l'Office et des bénéficiaires ont subi les effets du gaz lacrymogène. À Gaza, des munitions tirées par les forces de sécurité israéliennes ont atterri à l'intérieur des locaux de l'Office ou les ont endommagés à deux reprises au moins.

49. Suite à la communication adressée à l'Office par le Ministère des affaires étrangères d'Israël en septembre 2019, confirmant une politique gouvernementale officielle visant à éclipser l'UNRWA et à le rendre superflu à Jérusalem-Est, des représentants municipaux et d'autres fonctionnaires du Gouvernement israélien ont continué à exprimer leur soutien à cette politique gouvernementale et à la mettre en œuvre. Un représentant de la municipalité de Jérusalem a visité une école de l'Office à Jérusalem-Est et indiqué que la municipalité avait l'intention d'utiliser les installations comme un complexe pour ses écoles dans ce secteur. En outre, le 18 février 2020, l'UNRWA a reçu une lettre de la municipalité de Jérusalem concernant l'école de filles Sour Baher, demandant à l'Office d'autoriser l'inspection et le mesurage des locaux afin de vérifier les informations de facturation. L'UNRWA a confirmé que l'Office n'avait pas l'intention de modifier sa prestation de services et qu'elle continuerait à répondre aux besoins de la population de réfugiés de Palestine dans le camp, conformément à son mandat. L'Office a consulté le Bureau des affaires juridiques et discuté de préoccupations liées à ces questions.

50. Au cours de l'année 2020, et compte tenu des contraintes financières et liées à la COVID-19, l'UNRWA a continué à mettre en œuvre les recommandations de la Commission du Siège de l'Organisation des Nations Unies chargée d'enquêter sur certains faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, dont il est question dans les rapports précédents.

51. Les deux demandes de remboursement que l'Organisation a présentées à Israël le 22 mars 2018 pour les pertes subies en raison des faits survenus dans les locaux de l'Office pendant les hostilités de 2014 à Gaza, sur lesquels avait enquêté la commission susmentionnée, étaient toujours lettres mortes à la fin de 2020. À ce jour, l'Office n'a connaissance d'aucune autre procédure judiciaire – pénale ou disciplinaire – engagée contre les personnes impliquées dans les incidents ayant fait l'objet de ces enquêtes. L'Office demeure inquiet de voir exemptés de toute responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres faits qui ont causé des dommages à ses installations, au mépris de leur inviolabilité, et fait des morts parmi les membres de son personnel et les civils qui s'y abritaient.

52. En Cisjordanie, il n'y a eu aucune incursion de Palestiniens armés dans les locaux de l'Office en 2020. À une reprise, les locaux de l'Office ont été utilisés par des membres de la communauté locale pour des activités non autorisées. Durant la période considérée, le fonctionnement des locaux et les services de l'Office ont été perturbés à au moins 28 reprises par des fermetures forcées ou des manifestations, qui étaient le fait notamment de membres des comités de services des camps.

53. Les autorités de facto à Gaza ont fait une incursion dans les locaux de l'UNRWA. En outre, des éclats d'obus sont tombés à l'intérieur des installations de l'Office à deux reprises à la suite d'activités menées par le Hamas ou d'autres groupes armés palestiniens sur un site militaire voisin. En 2020, une grenade à main et une veste militaire ont été trouvées dans le périmètre d'une école de l'UNRWA et, à deux reprises, des balles de provenance inconnue ont touché des installations de l'Office à Gaza. En outre, des engins explosifs improvisés ont été déclenchés à deux reprises par des acteurs inconnus près d'une école à Gaza. L'Office a dénoncé toute violation de ses privilèges et immunités auprès des autorités compétentes.

54. En 2020, les autorités jordaniennes sont entrées dans une installation de l'Office et ont effectué une inspection sans autorisation à une occasion. L'UNRWA a dénoncé cet incident auprès des autorités jordaniennes, qui ont confirmé que des mesures appropriées seraient prises pour y remédier.

55. En République arabe syrienne, comme indiqué précédemment, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars des États-Unis. D'après les évaluations effectuées fin 2018, la quasi-totalité des installations de l'Office ont besoin d'une rénovation majeure et nombre d'entre elles sont gravement endommagées et doivent être reconstruites, en particulier à Yarmouk, Aïn el-Tell et Deraa. L'état des installations est resté similaire en 2020. Au cours de la période considérée, les autorités syriennes ou des tiers, dont un groupe armé qui a fait une incursion, sont entrés sans autorisation dans les installations de l'UNRWA à quatre reprises. En outre, à une occasion, l'ordinateur portable d'un membre du personnel de l'UNRWA a été fouillé par les autorités syriennes, en violation de la Convention de 1946. Les locaux du service d'assainissement de l'Office à Khan Danoun ont continué d'être utilisés par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

56. En 2020, les installations de l'Office ont été fermées pendant au moins 40 jours au Liban. Ces fermetures étaient principalement le résultat de grèves et de manifestations auxquelles se sont livrés des bénéficiaires, et de troubles civils. À une occasion, des coups de feu ont été tirés en l'air à l'intérieur d'une installation de l'Office pendant la distribution de l'aide pécuniaire. Selon les organisateurs, des factions palestiniennes ont fermé les installations de l'UNRWA à plusieurs reprises pour demander un soutien supplémentaire face à la vulnérabilité croissante et aux défis socioéconomiques auxquels sont confrontés les réfugiés de Palestine au Liban.

Questions diverses

57. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, dont le montant s'élève à environ 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués. L'Office continue de contester la somme de 167,1 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban. En outre, en mars 2019, le Gouvernement libanais a exigé de l'Office le paiement de plus de 1,1 million de dollars d'amendes au motif de la revente de l'électricité par les comités populaires dans les camps de Bourj el-Brajné et de Chatila. L'Office estime que ce n'est pas à lui de payer ces amendes et s'en est plaint officiellement auprès du Gouvernement libanais.

58. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office, créé en 2010, fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge *ad litem* à temps partiel. En 2020, il a rendu 73 jugements et classé 92 affaires. À la fin de 2020, 295 affaires, dont un renvoi, étaient en instance : il s'agissait pour 289 d'entre elles de plaintes déposées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et, pour les six affaires restantes, de plaintes émanant de fonctionnaires recrutés sur le plan international. En outre, 10 recours étaient en instance devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

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

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

D. Aperçu de la situation financière

60. À l'exception des 158 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire, les opérations de l'Office sont financées par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours, de services sociaux, de protection, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui ; b) des fonds recueillis dans le cadre d'appels d'urgence pour des interventions humanitaires ; et c) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui permettent d'améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables.

61. En 2020, les efforts de mobilisation de ressources menés par l'Office ont permis de recueillir des annonces de contributions s'élevant à 587 millions de dollars⁵⁶ destinées au budget-programme de base de l'Office, les dépenses prévues s'élevant à 806 millions de dollars. Outre les contributions des donateurs, le budget-programme de l'Office a perçu des recettes provenant d'autres sources, telles que des coûts d'appui indirects, des contributions annoncées les années précédentes, des gains de change, des remboursements de la taxe sur la valeur ajoutée et le remboursement d'avances. Après avoir adopté plusieurs mesures de contrôle des coûts au cours de l'année, l'Office n'a toujours pas pu répondre à ses besoins de financement et a reporté un passif de 75 millions de dollars sur 2021.

62. L'UNRWA a également budgétisé 155 millions de dollars destiné à l'appel d'urgence pour le territoire palestinien occupé et 270 millions de dollars pour l'appel d'urgence face à la crise régionale en République arabe syrienne. Les appels d'urgence de 2020 pour le territoire palestinien occupé et la République arabe syrienne ont été financés à hauteur de 54 % et de 41 %, respectivement. L'UNRWA a également lancé un appel éclair pour un montant de 152 millions de dollars destiné à faire face aux besoins humanitaires supplémentaires découlant de la pandémie de COVID-19 dans la région, et reçu à ce titre 49,6 % du total des fonds requis pour la période mars-décembre 2020⁵⁶.

63. Le montant total des contributions versées par les donateurs en 2020, tous guichets de financement confondus (budget-programme, appels d'urgence et projets), s'est élevé à 957 millions de dollars, dont 75,6 millions de dollars récoltés à la suite de l'appel éclair relatif à la COVID-19⁵⁶. Ce montant n'a donc pas égalé les 969 millions de dollars obtenus en 2019 et était inférieur de 596 millions de dollars au montant total des ressources demandées par l'Office (1,383 milliard de dollars) sur tous ses portails en 2020.

64. Les activités imputées sur le budget-programme non réservé ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 68,6 % du montant total des dépenses. Les interventions d'urgence et les projets, y compris les activités financées au moyen de fonds préaffectés, ont respectivement représenté 23,2 % et 8,2 % des dépenses. L'éducation est demeurée le programme le plus important financé au moyen du budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 472,41 millions de dollars, soit 61 % du montant total des dépenses imputées sur le budget-programme non réservé.

⁵⁶ Ces données correspondent aux revenus audités en 2020 provenant : a) de ressources extrabudgétaires en espèces et en nature versées par des donateurs et d'autres entités des Nations Unies ; et b) du budget ordinaire de l'ONU.

Tableau 1
Dépenses par programme, 2020

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

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	231 458	30 49 290	6 25 996	3 100 142	13 63 320	8 2 200	– 472 406	61
Santé	36 079	5 22 660	3 8 747	1 21 071	3 26 347	3 1 018	– 115 922	15
Secours et services sociaux	11 762	2 12 176	2 3 748	– 9 746	1 9 485	1 840	– 47 757	6
Infrastructures	9 216	1 6 593	1 1 127	– 5 524	1 6 075	1 1 591	– 30 126	4
Direction exécutive	3 241	– 2 648	– 2 231	– 2 747	– 3 640	– 15 843	2 30 350	4
Protection	51	– 148	– 68	– 1	– 79	– 402	– 749	–
Appui	19 523	3 8 172	1 4 399	1 6 179	1 10 602	1 28 856	4 77 731	10
Total	311 330	40 101 687	13 46 316	6 145 410	19 119 548	15 50 750^a	7 775 041	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>
Éducation	241 901	21 59 829	5 36 642	3 106 647	9 67 841	6 3 494	– 516 354	46
Santé	47 872	4 29 205	3 13 953	1 25 675	2 31 439	3 3 757	– 151 901	13
Secours et services sociaux	90 505	8 48 360	4 66 506	6 28 792	3 16 411	1 1 223	– 251 797	22
Infrastructures	32 100	3 16 903	1 1 986	– 6 991	1 13 200	1 2 548	– 73 728	7
Direction exécutive	4 378	– 6 009	1 3 599	– 3 408	– 5 415	– 19 608	2 42 417	4
Protection	276	– 1 040	– 1 065	– 533	– 1 230	– 1 064	– 5 208	–
Appui	38 704	3 9 364	1 6 678	1 6 473	1 11 100	1 4 453	– 76 772	7
Microfinancement [concret]	1 835	–	– 740	– 3 197	– 4 133	– -5	– 9 900	1
Total	457 571	41 170 710	15 131 169	12 181 716	16 150 769	13 36 142	3 1 128 077	100

^a Les dépenses du Siège au titre du budget-programme incluent les dépenses d'appui aux programmes.

Tableau 2
Dépenses par objectif de la stratégie à moyen terme, 2020

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

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>		<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>				
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	692	—	544	—	256	—	480	—	946	—	403	—	3 321	—
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	35 634	5	22 047	3	8 394	1	20 612	3	25 563	3	—	—	112 250	14
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire suivent et achèvent une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive	224 560	29	44 812	6	24 198	3	91 788	12	55 380	7	—	—	440 738	57
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	7 272	1	4 183	1	1 846	—	7 303	1	8 457	1	440	—	29 501	4
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	15 857	2	15 629	2	3 761	—	13 677	2	12 007	2	28	—	60 959	8
Gestion et efficacité opérationnelle	27 315	4	14 472	2	7 861	1	11 550	1	17 195	2	49 879	6	128 272	17
Total	311 330	40	101 687	13	46 316	6	145 410	19	119 548	15	50 750^a	7	775 041	100

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Siège</i>	<i>Total</i>	<i>Pourcentage du total</i>						
Promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	916	—	1 436	—	1 285	—	1 013	—	2 101	—	1 064	—	7 815	1
Protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	46 901	4	28 393	3	12 630	1	25 061	2	30 417	3	44	—	143 446	13
Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire suivent et achèvent une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive	233 829	21	52 742	5	33 405	3	96 079	9	58 663	5	38	—	474 756	42
Renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	11 988	1	10 919	1	3 941	—	12 509	1	15 043	1	792	—	55 192	5
Veiller à ce que les réfugiés puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	114 163	10	55 856	5	66 246	6	33 322	3	20 624	2	931	—	291 142	26
Gestion et efficacité opérationnelle	49 774	4	21 364	2	13 662	1	13 732	1	23 921	2	33 273	3	155 726	14
Total	457 571	41	170 710	15	131 169	12	181 716	16	150 769	13	36 142	3	1 128 077	100

^a Les dépenses du Siège au titre du budget-programme incluent les dépenses d'appui aux programmes.

Chapitre II

Vue d'ensemble des sous-programmes

A. Sous-programme 1

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

65. L'UNRWA s'emploie à ce que les réfugiés de Palestine puissent jouir des droits humains dans toute la mesure possible en systématisant la protection de ces droits dans ses services aux réfugiés et par la fourniture de tels services, et en favorisant le respect du droit international par les débiteurs d'obligations. En 2020, la protection des réfugiés de Palestine a continué de se heurter à des difficultés, en raison de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de la présence israélienne dans le territoire palestinien occupé depuis plus de 50 ans, du blocus de la bande de Gaza qui dure depuis 14 ans et de la situation juridique précaire des réfugiés dans certains pays d'accueil. La pandémie de COVID-19 a également exacerbé les menaces pesant sur la protection des réfugiés de Palestine, notamment la violence fondée sur le genre et la violence contre les enfants.

66. L'Office a adapté son modèle de prestation de services pour continuer à répondre aux préoccupations des réfugiés de Palestine en matière de protection dans ses cinq secteurs d'activité. L'Office a intégré encore davantage l'objectif de protection à tous ses services et mené des activités de sensibilisation pour promouvoir les droits des réfugiés de Palestine.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/pourcentage
a) Tenir les débiteurs d'obligations responsables de violations du droit international, au moyen d'activités de suivi, d'information et de sensibilisation	Nombre de mesures de sensibilisation, y compris de lettres officielles, concernant les questions liées à la protection	Niveau de référence (2020)	507
		Cible (2020)	507
		Résultat effectif (2020)	642
b) S'assurer que les groupes et les personnes vulnérables ou à risque bénéficient d'une protection	Pourcentage d'étudiants présentant un handicap qui bénéficient d'une aide visant à satisfaire leurs besoins spécifiques	Niveau de référence (2020)	71,7
		Cible (2020)	71,7
		Résultat effectif (2020)	60,5

Produits

- L'Office a étendu l'accès à des services de réadaptation et à une aide spécialisée à 7 045 réfugiés de Palestine en situation de handicap.
- 130 486 réfugiés de Palestine ont bénéficié de services de soutien psychosocial.
- Une assistance juridique et des services d'orientation ont été fournis à 8 039 réfugiés de Palestine dans des domaines tels que l'état civil, les procédures d'enregistrement et la violence fondée sur le genre.
- L'Office a présenté sept communications et exposés confidentiels à des mécanismes internationaux de protection des droits de la personne.

- Des initiatives ont été mises en œuvre pour faire face à la violence à l'égard des enfants, promouvoir l'égalité des genres, l'autonomisation des femmes et l'inclusion des personnes handicapées, ainsi que pour lutter contre la violence fondée sur le genre.
- En tout, 4 549 membres du personnel de l'Office ont bénéficié d'une formation en matière de protection.

B. Sous-programme 2

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

67. Tout au long de l'année 2020, l'UNRWA s'est attaché à assurer la continuité des services de santé aux réfugiés de Palestine malgré les défis considérables liés à la COVID-19, au conflit en République arabe syrienne, à la situation politique et économique fragile au Liban et aux restrictions et à l'instabilité politique permanentes à Gaza et en Cisjordanie. L'Office a d'abord riposté à la pandémie en mettant temporairement en pause le concept d'équipes de santé familiale afin de libérer du personnel pour un système de consultation basé sur le triage, dans lequel les patients présentant des symptômes respiratoires étaient séparés des autres patients. En outre, les centres de santé de quatre secteurs d'activité de l'UNRWA ont mis en service des lignes d'assistance téléphonique pour la télémédecine, et des médicaments ont été livrés à domicile aux patients atteints de maladies non transmissibles afin de limiter leur exposition au virus. L'amélioration du nettoyage des centres de santé et la distribution d'équipements de protection individuelle ont contribué à la sécurité des agents de santé de l'UNRWA et des patients, la constitution d'équipes d'urgence et la rotation du personnel ayant quant à elles permis de continuer à fournir les services essentiels.

68. Une baisse du recours aux services de santé a été enregistrée dans tous les secteurs d'activités de l'Office pour différentes raisons : certains patients ont cherché à minimiser leur exposition à la COVID-19 ou ont été touchés par la limitation des déplacements, et l'UNRWA a donné la priorité à l'accès direct aux centres de santé pour les soins vitaux et critiques afin d'assurer la continuité des soins et d'éviter la congestion des centres de santé. Certains indicateurs de performance concernant la santé, en particulier ceux liés à l'accueil de nouveaux patients dans les domaines de la santé maternelle et infantile, des maladies non transmissibles et de la santé mentale et du soutien psychosocial, ont montré une baisse. Néanmoins, l'UNRWA a maintenu la qualité de ses services en ce qui concerne la santé génésique, le taux de prescription d'antibiotiques et le pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale faisant appel aux services d'hospitalisation. L'intégration du système e-Health a également progressé, un seul centre de santé n'y étant toujours pas relié. En outre, trois centres de santé ont été rénovés en vue d'améliorer l'environnement médical.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/pourcentage
a) Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Nombre moyen de consultations médicales quotidiennes par médecin	Niveau de référence (2020)	78,0
		Cible (2020)	74,9
		Résultat effectif (2020)	58,8
b) Protection et promotion de la santé de la famille	i) Pourcentage des femmes ayant effectué les quatre visites prénatales recommandées	Niveau de référence (2020)	87,0
		Cible (2020)	87,0
		Résultat effectif (2020)	75,5

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/pourcentage
	ii) Pourcentage de la population cible (personnes âgées de 40 ans et plus) ayant fait l'objet d'un dépistage du diabète sucré	Niveau de référence (2020)	23,6
		Cible (2020)	23,6
		Résultat effectif (2020)	9,1
	iii) Nombre de programmes élargis de vaccination mis en place pour éviter les flambées de maladies à prévention vaccinale	Niveau de référence (2020)	2
		Cible (2020)	–
		Résultat effectif (2020)	–
c) Fourniture de services d'appui hospitalier efficaces	Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale ayant utilisé les services hospitaliers offerts par l'Office	Niveau de référence (2020)	23,7
		Cible (2020)	23,7
		Résultat effectif (2020)	24,6

Produits

- 5 798 904 consultations médicales ont été données à des réfugiés de Palestine.
- 69 207 réfugiés de Palestine âgés de 40 ans et plus ont subi un test de dépistage du diabète.
- 77 324 patients ont bénéficié de soins hospitaliers.
- Trois centres de santé ont été construits, rénovés ou reconstruits à des fins d'amélioration des soins médicaux dispensés aux patients. Quelque 73 % de tous les centres de santé de l'Office satisfont désormais à des normes de qualité des soins plus élevées.

C. Sous-programme 3 Veiller à ce que les enfants d'âge scolaire suivent et achèvent une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive

69. Bien que le programme d'éducation de l'UNRWA ait évolué depuis sa création dans des situations d'urgence liées à des conflits, la COVID-19 a créé des défis sans précédent. Conformément aux décisions du gouvernement hôte, les 709 écoles de l'Office dans les cinq secteurs d'activité ont fermé en mars 2020, et les élèves et les enseignants ont terminé l'année scolaire 2019/20 chez eux. Malgré ce revers important, le programme d'éducation s'est appuyé sur le système solide et résilient mis en place dans le cadre de la réforme de l'éducation entreprise au cours de la période 2011-2016 et sur son programme renommé d'éducation en situation d'urgence.

70. Les indicateurs de rétention se sont légèrement améliorés, le taux de persévérance jusqu'à la fin de l'éducation de base étant passé de 96,71 % au cours de l'année scolaire 2018/19 à 97,25 % en 2019/20. Le passage automatique dans la classe suivante a peut-être donné aux élèves qui auraient autrement abandonné l'école une motivation pour rester à l'école, les taux de redoublement étant tombés à 0,09 et 0,57 % aux niveaux élémentaire et secondaire, respectivement. Les efforts visant à garantir l'accès à l'apprentissage à distance et à fournir un soutien psychosocial peuvent également avoir contribué à retenir certains des apprenants les plus vulnérables. Ces résultats positifs n'ont pas été observés chez tous les élèves. Les taux d'abandon ont augmenté au Liban, l'impact des troubles politiques et de la

pandémie étant des facteurs probables. Les taux d'abandon scolaire ont également augmenté parmi les étudiantes dans l'ensemble des secteurs d'activité de l'Office, même s'ils restent nettement inférieurs à ceux des étudiants.

Réalisation escomptée	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre/pourcentage
a) Accès de tous à l'enseignement de base	i) Taux d'abandons cumulés (élémentaire)	Niveau de référence (2019/20)	0,64
		Cible (2019/20)	1,25
		Résultat effectif (2019/20)	0,61
	ii) Taux d'abandons cumulés (secondaire)	Niveau de référence (2019/20)	2,15
		Cible (2019/20)	2,84
		Résultat effectif (2019/20)	1,71
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats	i) Nombre de manuels examinés au regard du cadre de référence de l'Office aux fins de l'analyse et de la bonne application du programme d'enseignement ^a	Niveau de référence (2020)	401
		Cible (2020)	s.o. ^b
		Résultat effectif (2020)	435
	ii) Nombre de classes dépassant les seuils fixés en ce qui concerne le nombre d'élèves par classe (25 ou moins ; plus de 40)	Niveau de référence (2019/20)	52.66 (>40)
			4.13 (≤25)
		Cible (2019/20)	38.88 (>40)
	5.97 (≤25)		
	Résultat effectif (2019/20)	52.60 (>40)	
		5.12 (≤25)	

^a Lorsque de nouveaux manuels sont publiés, l'Office s'attache à les examiner rapidement en accordant une importance particulière au degré de neutralité et aux éventuels partis pris et en s'assurant qu'ils sont adaptés à l'âge des élèves et tiennent compte des questions de genre. Il continue de procéder à l'examen de manuels dans leur intégralité au regard du cadre de référence, y compris lorsqu'il a déjà été procédé à un examen rapide. Le nombre d'examens donnés correspond aux examens rapides et aux examens complets.

^b Il n'est pas fixé de cible pour cet indicateur du fait que le résultat dépend du nombre de nouveaux manuels, y compris de nouvelles éditions, publiés par les pays d'accueil au cours de l'année.

Produits

En 2020, l'Office :

- a continué de dispenser aux enfants réfugiés de Palestine une éducation de qualité inclusive et équitable ;
- a fait baisser les taux d'abandon scolaire, notamment en repérant les élèves à risque et en essayant de les dissuader d'abandonner leurs études.

Lors de la constitution des classes :

- L'Office a procédé à l'inscription de 533 342 enfants réfugiés de Palestine pour l'année scolaire 2019/20, dans ses cinq secteurs d'activité ;
- Le pourcentage de sections comptant plus de 40 étudiants s'est maintenu à 52,6 % au cours de l'année universitaire 2019/20. Les contraintes budgétaires ont exigé d'appliquer strictement le plafond fixé à 50 élèves par classe dans les établissements construits à dessein, d'où l'accroissement notable du pourcentage des classes se situant juste en-dessous de cette limite.

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

- L'Office a construit, rénové ou reconstruit 13 écoles dans le cadre de la réforme de l'éducation qu'il a engagée pour répondre aux exigences en matière de protection et de sécurité.

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

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

72. En mars 2020, la COVID-19 a forcé la fermeture des huit centres de formation professionnelle de l'UNRWA, de la faculté des sciences de l'éducation en Cisjordanie et de la faculté des sciences et des arts de l'éducation en Jordanie. L'apprentissage de 8 270 élèves suivant un enseignement et une formation techniques et professionnels s'est poursuivi grâce à des cours en ligne, facilités par l'amélioration de la connectivité Internet et de l'accès aux appareils nécessaires aux élèves et par le renforcement des capacités du personnel s'agissant des méthodes d'enseignement en ligne. Le système d'enseignement et de formation techniques et professionnels a également été renforcé : a) en améliorant la pertinence et la capacité d'ajustement des cours par rapport aux besoins du marché du travail ; b) en élaborant un cadre de formation basé sur les compétences ; c) en améliorant l'accès des réfugiés de Palestine les plus vulnérables à l'enseignement et à la formation techniques et professionnels ; et d) en affinant le système d'inscription des étudiantes et étudiants pour faciliter le suivi et l'analyse de leurs résultats.

73. Les moyens de subsistance ont été promus grâce à l'octroi de microcrédits en Cisjordanie, en République arabe syrienne, à Gaza et en Jordanie. L'UNRWA a versé 16 463 292 dollars en capitaux d'emprunt à 21 339 clients, dont 8 107 440 dollars ont été accordés à 8 200 réfugiés de Palestine. Les bureaux de microcrédit de l'Office ont fermé au début de la pandémie, et le remboursement des prêts a été reporté d'avril à juin 2020. Après la reprise des opérations, une approche conservatrice en matière de prêts a été adoptée.

74. Au titre de son programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, l'Office s'est employé à contribuer à l'économie locale dans la mesure où il a permis d'accroître la demande locale en matériaux de construction et créé des possibilités d'emplois pour les personnes vivant dans les camps.

75. Trente accords de partenariat ont été conclus en 2020 en vue de contribuer à l'atténuation de la pauvreté et à l'accroissement des moyens de subsistance, ce qui a bénéficié à 8 257 réfugiés de Palestine, en particulier des personnes en situation de handicap, des jeunes et des femmes, dans tous les secteurs d'activité de l'Office.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats		
		Unité de mesure	Pourcentage	
Renforcement des capacités des réfugiés de Palestine	Pourcentage de personnes diplômées des centres de formation professionnelle ayant trouvé un emploi			
		a) Femmes	Niveau de référence (2019/20)	77,19
			Cible (2019/20)	77,19
			Résultat effectif (2019/20)	68,30
		b) Hommes	Niveau de référence (2019/20)	83,17
			Cible (2019/20)	83,17
		Résultat effectif (2019/20)	78,76	

Produits

- Un enseignement technique et professionnel a été dispensé à 8 270 étudiants dans les centres de formation de l'Office durant l'année scolaire 2019/20.
- Le taux d'emploi des diplômés des centres de formation professionnelle (diplômés en 2019) est tombé à 74,4 %, 2 771 d'entre eux ayant trouvé un emploi ou poursuivant leurs études. En outre, 82,6 % des diplômés de la faculté des sciences de l'éducation et des arts (Jordanie) et de la faculté des sciences de l'éducation (Cisjordanie) ont trouvé un emploi.
- La proportion de bénéficiaires du programme de protection sociale inscrits en première année d'étude dans les centres de formation professionnelle a augmenté, passant de 31 % durant l'année scolaire 2018/19 à 34,14 % du total des inscriptions durant l'année scolaire 2019/20.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Amélioration de l'accès des réfugiés aux moyens de subsistance	Nombre total de prêts de microfinancement accordés à des réfugiés		
		Niveau de référence (2020)	13 138
		Cible (2020)	9 064
		Résultat effectif (2020)	8 200
		Niveau de référence (2020)	2 595
		Cible (2020)	2 095
	Résultat effectif (2020)	1 359	
	Nombre d'offres d'emploi (équivalent plein temps) résultant d'interventions effectuées dans le cadre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps ^a		

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- 8 200 prêts d'une valeur totale de 8 107 440 dollars ont été consentis à des réfugiés de Palestine, soit 38 % de tous les bénéficiaires de prêts et 49 % du décaissement total.
- Les femmes ont été prioritaires en tant que bénéficiaires de prêts, 9 865 prêts (6 637 056 dollars), soit 46 % de l'ensemble des prêts, ayant été versés à des

femmes ; 3 492 prêts ont été accordés à des femmes réfugiées (2 925 030 dollars).

- 4 950 prêts (4 011 311 dollars) ont été consentis à des jeunes, dont 2 074 (1 756 434 dollars), soit 44 %, à de jeunes réfugiés de Palestine.
- Les travaux d'amélioration menés dans les camps de l'Office, estimés à 32 000 000 de dollars, ont porté sur divers éléments : planification, conception et construction d'installations de l'Office, d'hébergements, d'écoles et de centres de santé, gestion des déchets solides ou encore réparation et reconstruction de dispositifs d'assainissement et de drainage, de puits et de systèmes de traitement des eaux usées.

E. Sous-programme 5

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

76. Le programme de protection sociale de l'Office vise à atténuer les effets de la pauvreté et de l'insécurité alimentaire dont souffrent les réfugiés de Palestine en situation de vulnérabilité, la priorité en matière d'assistance étant donnée à celles et ceux qui vivent dans une pauvreté extrême⁵⁷ et aux personnes vulnérables. À cette fin, il offre des prestations sociales, dont des paniers de produits alimentaires de base, des transferts en espèces et des bons de caisse électroniques. En 2020, l'UNRWA est venu en aide à 390 443 bénéficiaires du programme en République arabe syrienne (134 995)⁵⁸, à Gaza (98 935), au Liban (61 076), en Jordanie (59 308) et en Cisjordanie (36 129). Bien que la valeur des prestations sociales émanant de l'Office ne couvre pas tous les besoins de base, elles représentent une bouée de sauvetage pour les personnes qui en ont le plus besoin.

77. En République arabe syrienne, l'Office a dispensé une aide d'urgence en espèces à 415 781 réfugiés de Palestine et à Gaza, une aide alimentaire en nature a été fournie à 1 043 173 réfugiés de Palestine, dont 16 399 foyers dirigés par des femmes.

78. Parmi les nombreux défis auxquels les réfugiés de Palestine résidant dans les 58 camps officiels répartis dans les cinq secteurs d'activité de l'Office doivent faire face figurent le surpeuplement et le fait de devoir vivre dans des abris de fortune. Constitués au départ de tentes provisoires, ces camps consistent à présent en d'étroites allées bordées de cabanes improvisées à plusieurs niveaux, dans lesquelles vivent des familles de plus en plus nombreuses. Des années d'affilée de sous-financement associées à de mauvaises conditions économiques sont responsables de cette dégradation du cadre de vie. L'Office estime que plus de 40 000 logements insalubres, hors République arabe syrienne, nécessitent des travaux de réfection.

⁵⁷ L'Office considère que les personnes qui ne sont pas en mesure de satisfaire leurs besoins alimentaires de base vivent dans l'extrême dénuement.

⁵⁸ Sur les 415 781 réfugiés de Palestine qui ont reçu des allocations en espèces dans le cadre de l'appel d'urgence pour la crise régionale en République arabe syrienne, quelque 134 995 ont également reçu des prestations supplémentaire en espèces d'un montant de 5 dollars par personne et par mois par le biais du programme de protection sociale financé par le budget-programme.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Les réfugiés vivant dans une extrême pauvreté peuvent mieux satisfaire leurs besoins alimentaires	i) Pourcentage de bénéficiaires du programme de protection sociale qui vivent dans un état d'extrême pauvreté	Niveau de référence (2020)	75,8
		Cible (2020)	75,5
		Résultat effectif (2020)	74,4
	ii) Pourcentage de personnes pauvres qui perçoivent des prestations dans le cadre du programme de protection sociale	Niveau de référence (2020)	13,6
		Cible (2020)	13,6
		Résultat effectif (2020)	16,1
b) Les réfugiés vivant dans la pauvreté voient leurs conditions de vie s'améliorer	Pourcentage d'abris insalubres réparés ou reconstruits	Niveau de référence (2020)	12,0 ^a
		Cible (2020)	13,5 ^a
		Résultat effectif (2020)	13,2 ^a

^a Hors République arabe syrienne.

Produits

- 390 443 réfugiés de Palestine ont reçu un appui au titre du programme de protection sociale financé par le budget-programme, et les fonds alloués aux opérations d'urgence ont par ailleurs permis d'apporter une aide alimentaire ou une assistance financière à 1 043 173 personnes dans la bande de Gaza, à 257 228 personnes en Cisjordanie, à 410 5781 personnes en République arabe syrienne, à 334 812 personnes au Liban et à 146 153 personnes en Jordanie.
- Des possibilités d'emploi temporaire ont été offertes à 8 105 foyers de réfugiés à Gaza.
- Les logements de 1 086 familles ont été remis en état.

Note de fin de document

79. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins d'environ 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies : à la fin de 2020, il bénéficiait à 5,7 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et employait environ 28 750 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948 et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire⁵⁹.

80. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat

⁵⁹ L'Office n'enregistre pas officiellement les personnes qui ont été déplacées et qui ont besoin de continuer à recevoir une assistance du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures (Guerre de Six Jours). Il ne tient donc pas de décompte officiel de ces personnes. Conformément à son mandat, l'Office fournit aux personnes éligibles, y compris aux personnes susmentionnées, une aide dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain, y compris en matière d'éducation, de soins de santé, de secours et de services sociaux, d'infrastructure, d'amélioration des camps, de protection et de microfinancement, ainsi qu'une aide d'urgence en période de crise.

humanitaire et des tâches de développement humain qui lui ont été confiées en assurant une protection et en fournissant des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il assure comprennent l'enseignement primaire (et, au Liban, le secondaire), des soins de santé primaires, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

