



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 2022

**Assemblée générale
Documents officiels
Soixante-dix-huitième 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 2022



Nations Unies • New York, 2023

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	5
Lettre datée du 18 août 2023, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	5
Lettre datée du 21 juin 2023, adressée au Commissaire général de l'UNRWA par le Président de la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	8
I. Synthèse des faits nouveaux	11
II. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	14
A. Bande de Gaza	14
B. Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est	15
C. République arabe syrienne	16
D. Liban	17
E. Jordanie	18
III. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	20
IV. Aperçu des résultats stratégiques	23
A. Résultat stratégique 1 : promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international	23
B. Résultat stratégique 2 : protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité	24
C. Résultat stratégique 3 : faire en sorte que les enfants en âge d'aller à l'école bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement	25
D. Résultat stratégique 4 : renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance	26
E. Résultat stratégique 5 : veiller à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement	27
V. Aperçu de la situation financière	29
VI. Questions juridiques	31
A. Personnel de l'Office	31
B. Services et locaux de l'Office	33

C. Questions diverses	36
D. Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les secteurs d'activité de l'Office	37

Lettres d'envoi

Lettre datée du 18 août 2023, adressée au Président de l'Assemblée générale par le Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

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 2022, conformément aux demandes que l'Assemblée générale a formulées au paragraphe 21 de sa résolution [302 \(IV\)](#) en date du 8 décembre 1949, modifié par le paragraphe 11 de sa résolution [1018 \(XI\)](#), et au paragraphe 8 de sa résolution [1315 \(XIII\)](#) en date du 12 décembre 1958.

Malgré un environnement opérationnel complexe et des difficultés financières, l'UNRWA a continué de fournir des services de développement humain et une aide humanitaire indispensables à des millions de réfugiés de Palestine en 2022. Ce faisant, l'Office a contribué à apporter espoir et bien-être à l'une des populations les plus démunies du Moyen-Orient et favorisé la stabilité régionale et la quête de la paix.

Comme l'atteste le rapport, plus de 500 000 enfants réfugiés de Palestine, filles et garçons, ont été scolarisés dans les écoles de l'UNRWA, près de 2 millions de patients ont reçu des soins de santé primaires, plus de 300 000 personnes parmi les plus pauvres ont bénéficié du programme de protection sociale de l'Office. En outre, près de 30 000 prêts de microfinancement ont aidé à réduire la pauvreté, à maintenir et à créer des emplois, ainsi qu'à favoriser l'autonomisation économique, notamment pour les femmes et les jeunes. L'UNRWA contribue également à répondre aux besoins humanitaires les plus urgents de près de 2 millions de réfugiés en fournissant une aide alimentaire et/ou pécuniaire.

Tout au long de l'année 2022, l'Office a progressé dans la mise en œuvre de sa stratégie de modernisation et de transformation numérique globale, améliorant la qualité et l'accessibilité de ses services, ouvrant des débouchés aux réfugiés de Palestine et renforçant son statut d'organisation dotée d'un très bon rapport coût/efficacité. Il a mené à bien un ensemble pluriannuel de réformes de la gestion dans le but de renforcer la responsabilité, d'accroître la transparence, de rendre la gestion plus inclusive et d'améliorer la culture institutionnelle.

Ces évolutions positives étant soulignées, je me dois néanmoins d'alerter l'Assemblée générale sur le fait, d'une part, que la situation de millions de réfugiés de Palestine dans la région ne cesse de se détériorer, et, d'autre part, que la situation de sous-financement chronique dans laquelle se trouve l'Office pèse de plus en plus sur sa capacité à répondre aux besoins croissants des réfugiés et à remplir le mandat qui lui a été confié.

Depuis 2022, les réfugiés de Palestine vivant en Cisjordanie font face à une violence record, qui touche de plein fouet les enfants réfugiés. La bande de Gaza, déjà soumise à rude épreuve par des années de blocus dévastateur, a connu deux escalades de la violence majeures. Actuellement, trois personnes sur quatre à Gaza dépendent de l'aide alimentaire d'urgence. Les tremblements de terre qui ont frappé la République arabe syrienne en février 2023 ont aggravé les souffrances de ceux qui traversent déjà la pire crise humanitaire que le pays ait vécue depuis le début du conflit. Au Liban, l'effondrement économique touche sévèrement les plus vulnérables, notamment les réfugiés de Palestine, déjà systématiquement marginalisés. En Jordanie, quelque 180 000 réfugiés de Palestine n'ont toujours que peu de moyens de subsistance pour satisfaire leurs besoins essentiels, ce qui les pousse à s'endetter davantage.

Toutes ces évolutions ont eu pour effet d'enfoncer de nombreux réfugiés de Palestine encore un peu plus dans la pauvreté, laquelle touche désormais la quasi-totalité de la population à Gaza, au Liban et en République arabe syrienne. On assiste à une nette augmentation des mécanismes d'adaptation négatifs, notamment le travail des enfants, les mariages précoces et les migrations le long d'itinéraires dangereux. L'absence d'avancées sur le plan politique et le sentiment qu'une solution juste et durable à leur situation tragique - conforme aux résolutions des organes de l'ONU et au droit international - n'a jamais été aussi éloignée ne font qu'aggraver le désespoir et la détresse des réfugiés. Dans ce contexte, l'UNRWA reste souvent la seule bouée de sauvetage de millions de réfugiés de Palestine.

Si l'UNRWA est l'un des exemples les plus réussis de coopération multilatérale et d'opération des Nations Unies dans la région, l'écart entre, d'un côté, l'accroissement des besoins des réfugiés de Palestine et l'augmentation des coûts de fonctionnement, et, de l'autre, les services que l'Office a la possibilité de fournir au moyen des fonds disponibles, est en passe de devenir insoutenable. Cet écart compromet non seulement la qualité des services essentiels proposés par l'Office mais également la capacité de celui-ci à apporter une aide humanitaire et à faire face aux nouveaux problèmes, tels que les pertes d'apprentissage subies par les élèves inscrits dans ses écoles à la suite de la maladie à coronavirus (COVID-19).

L'UNRWA a également connu une trentaine de grèves au cours des 20 dernières années, dont la plus longue de son histoire récente, au cours du premier semestre 2023 en Cisjordanie. Cette grève a privé 45 000 enfants d'éducation et empêché des milliers de réfugiés de Palestine de bénéficier de soins de santé pendant plus de 100 jours. La durée inhabituelle de la grève est en partie due à une décision de la direction de rompre avec les pratiques antérieures et d'adhérer aux règles et règlements de l'UNRWA, y compris ceux relatifs à sa politique salariale, afin de protéger l'Office, son personnel et les réfugiés de Palestine.

La situation financière désastreuse de l'Office a atteint un nouveau palier particulièrement dangereux en 2022, lorsque l'UNRWA a reporté sur 2023 une dette d'un montant sans précédent, équivalant environ à 45 jours de dépenses de fonctionnement. La situation financière est devenue encore plus catastrophique, car certains des donateurs les plus fidèles ont annoncé qu'ils réduiraient considérablement leurs contributions à l'UNRWA à partir de 2023.

À l'heure de ces lignes, l'UNRWA ne dispose pas des fonds nécessaires pour assurer tous ses services essentiels, payer les salaires jusqu'à la fin de l'année 2023 et mettre fin au cercle vicieux de l'endettement. Les appels d'urgence de l'Office restent également gravement sous-financés. Rien qu'au cours des six derniers mois, l'UNRWA a fait face à quatre situations d'urgence, qui ont encore accru les besoins des réfugiés de Palestine et leur dépendance à l'égard de l'Office.

La communauté des réfugiés de Palestine et l'Office sont sincèrement reconnaissants du soutien généreux des pays d'accueil et des donateurs. Nombreux sont ceux qui mesurent le rapport coût-avantage exceptionnel de l'UNRWA en termes de prestations de service. Cependant, la réalité est que le modèle de l'Office, qui consiste à fournir des services similaires à ceux du secteur public au moyen d'un financement volontaire, n'est plus viable.

L'UNRWA a désormais atteint les limites de sa capacité à allier maîtrise des coûts, mesures d'austérité et endettement pour gérer le sous-financement chronique de son budget-programme de base. Le fait que l'Office fournisse des services similaires à ceux du secteur public signifie qu'il n'a pas la capacité d'adapter sa programmation aux ressources disponibles.

Avec le soutien de nombreux États Membres, l'Office poursuit ses efforts de collecte de fonds. Au cours des 18 derniers mois, j'ai engagé un dialogue avec des pays d'accueil et des donateurs afin de trouver des solutions innovantes et durables aux difficultés financières de l'Office. Malheureusement, aucune des pistes envisagées ne s'est révélée être « la » solution, celle qui permettra de bâtir un Office durable et prévisible.

L'Office est pris au piège d'un statu quo qui est devenu la principale menace à son existence. Si l'UNRWA continue sur la voie actuelle, il ne sera tout simplement plus en mesure de remplir son mandat. Une interruption des services aurait de graves conséquences humanitaires, politiques et sécuritaires pour les réfugiés et les pays d'accueil, ainsi que pour la région et au-delà.

Nous ne pouvons décemment pas laisser un tel scénario se produire. Il est donc urgent de surmonter les tensions entre le mandat, les besoins des réfugiés de Palestine et les ressources mises à la disposition de l'UNRWA, les relations entre les syndicats, la direction et les pays d'accueil, et le sentiment, au sein de la communauté des réfugiés, que toute modification apportée au modèle de prestation de services, en l'absence d'horizon politique, signifierait que leurs droits ne seraient plus protégés.

À l'approche du soixante-quinzième anniversaire de la création d'un organe qui avait vocation à être temporaire, et alors qu'une solution politique est de plus en plus hors de portée, nous avons la responsabilité collective de trouver les moyens de remplir le devoir et l'engagement qui sont les nôtres de protéger les droits des réfugiés de Palestine, dans le droit fil des résolutions applicables de l'Assemblée générale et du Conseil de sécurité. J'ai la ferme conviction que nous devons élever le débat et discuter non plus de la capacité de l'Office à continuer de fournir des services au quotidien mais bien plutôt du rôle qu'un UNRWA durable peut jouer à l'avenir. Il va de soi qu'une telle discussion doit s'accompagner d'un engagement renouvelé et concret de la part de la communauté internationale en faveur d'une solution politique au conflit israélo-palestinien.

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

Lettre datée du 21 juin 2023, adressée au Commissaire général de l'UNRWA par le Président de la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

À sa session ordinaire, tenue à Beyrouth les 20 et 21 juin 2023, 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 2022 et doit être présenté à l'Assemblée générale à sa prochaine session.

La Commission accueille très favorablement la décision prise par le Secrétaire général de renouveler votre mandat de Commissaire général de l'Office pour une nouvelle période de trois ans, à compter du 1^{er} avril 2023. Elle continuera de vous soutenir et de coopérer étroitement avec vous et avec votre équipe pour soutenir les réfugiés de Palestine.

La Commission salue vivement l'UNRWA pour le rôle vital qu'il joue dans la région en déployant les efforts nécessaires pour fournir en permanence des services et une aide humanitaire aux réfugiés de Palestine en dépit de difficultés colossales. À cet égard, elle se félicite que l'Assemblée générale ait renouvelé le mandat de l'Office en décembre 2022. Cette décision démontre clairement l'importance de l'UNRWA, qui constitue un pilier essentiel de stabilité dans la région dans l'attente qu'une solution juste et durable au sort tragique des réfugiés de Palestine soit trouvée, conformément aux résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée. La Commission relève que l'UNRWA répond aux besoins de 5,9 millions de réfugiés de Palestine dans le cadre de l'exécution de son mandat et reconnaît la situation extrêmement difficile de ces derniers, qui sont déplacés de force depuis 75 ans et doivent subir les effets désastreux de l'incapacité à résoudre les nombreuses crises d'origine politique dans la région, notamment l'occupation du territoire palestinien, le blocus de Gaza, la crise économique au Liban et le conflit en République arabe syrienne. Consciente que le statu quo financier n'est plus viable compte tenu de la dégradation grave et continue des réalités financières et contextuelles complexes auxquelles l'Office fait face, elle souligne qu'il est nécessaire d'intensifier le dialogue politique et les processus associant les États Membres en vue de marquer la volonté collective de protéger le consensus international relatif au rôle essentiel de l'UNRWA dans le passé, le présent et, surtout, l'avenir des réfugiés de Palestine et du Proche-Orient.

La Commission s'inquiète vivement de la détérioration de l'environnement en matière de protection et de l'accroissement de l'insécurité et de la violence dans plusieurs secteurs d'activité, qui entraînent de multiples effets négatifs sur les enfants, des traumatismes et une détresse psychologique alarmants, ainsi que l'interruption et la perturbation des services de base. En particulier, elle se dit très préoccupée par l'escalade de la violence contre les civils. L'année 2022 a été la plus meurtrière pour les Palestiniens, notamment les réfugiés de Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, depuis que la collecte systématique de données a commencé en 2005¹. En 2022, les opérations armées menées par Israël dans les camps de réfugiés de Palestine, de plus en plus souvent en plein jour et pendant les heures d'école, ont atteint un niveau sans précédent et les actes de violence commis par les colons ont explosé. La Commission se dit également gravement préoccupée par les pertes humaines et les destructions matérielles subies par les réfugiés de Palestine à la suite de la reprise des hostilités à Gaza du 5 au 7 août, lesquelles ont entraîné la mort de civils palestiniens, dont

¹ S/PV.9174 ; Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Protection of Civilians Report 22 November–5 December 2022 », 16 décembre 2022.

17 enfants, fait plus de 360 blessés, dont 151 enfants, et détruit des logements, touchant plus de 8 500 résidents, dont certains. Certains déplacés ont dû chercher refuge dans les écoles de l'UNRWA.

La Commission constate en outre avec une profonde préoccupation que les conditions socio-économiques des réfugiés de Palestine se dégradent considérablement et notamment que la pauvreté s'est creusée et frappe désormais la quasi-totalité de la population à Gaza, au Liban et en République arabe syrienne. De même, elle s'inquiète des restrictions d'accès à la bande de Gaza imposées par Israël – lesquelles sont en vigueur depuis plus de 16 ans et ont entraîné une dépendance croissante à l'égard de l'aide fournie par l'UNRWA et les intervenants humanitaires – de la détérioration rapide et alarmante de la situation des réfugiés de Palestine au Liban, pays en proie à l'une des pires crises économiques de son histoire récente, et de l'ampleur sans précédent des besoins humanitaires en République arabe syrienne depuis le début du conflit dans ce pays. Elle est également préoccupée par les signes révélateurs d'une perte d'apprentissage de plus de 50 % parmi les élèves des établissements de l'UNRWA à la suite de la pandémie de COVID-19, et par la détérioration des conditions d'apprentissage dans lesdits établissements sous l'effet des mesures d'austérité. Ces deux éléments compromettent les différents plans d'intervention par secteur élaborés par l'Office en 2022 et les perspectives de développement humain. Elle s'alarme essentiellement des capacités limitées de l'Office, qui est le principal fournisseur de services, d'aide et d'assistance aux réfugiés de Palestine, de répondre aux besoins croissants causés par l'aggravation des crises dans un contexte de sous-financement chronique.

La Commission s'inquiète vivement de la situation financière précaire dans laquelle se trouve l'UNRWA, qui exécute ses programmes sans réserve opérationnelle et dans un contexte où l'écart entre les dépenses et les recettes se creuse malgré un budget en stagnation. Le déficit financier et le report de passifs de plus en plus importants sur les exercices ultérieurs compromettent gravement la viabilité financière de l'Office, entravent sa capacité à remplir correctement son mandat en l'obligeant à fournir son aide et ses services indispensables en mode gestion de crise permanent, et accroissent l'incertitude et le désespoir parmi le personnel de l'Office et les communautés bénéficiaires. En outre, elle reconnaît que l'Office fait face à des obstacles de taille : s'adapter aux réalités financières et manœuvrer dans l'environnement politique où se déroulent ses activités, tout en répondant à l'impératif de préserver son mandat crucial et les droits des réfugiés de Palestine. À cet égard, elle se félicite des efforts déployés en 2022 par les Gouvernements jordanien, norvégien et suédois pour obtenir un soutien en faveur de modes de financement plus pérennes, notamment en augmentant la dotation provenant du budget ordinaire de l'ONU. En outre, elle salue les initiatives prises par l'Office pour diversifier ses sources de financement en sollicitant le secteur privé et les nouveaux donateurs asiatiques, et souligne le partenariat que l'UNRWA entretient avec le Japon depuis 70 ans. Elle invite instamment le Commissaire général à redoubler d'efforts auprès des États Membres et de la communauté internationale pour promouvoir et soutenir l'action menée pour protéger le mandat de l'UNRWA, et à étudier la possibilité de recourir davantage aux contributions à l'appui des programmes de l'Office.

La Commission reste préoccupée par les restrictions à la circulation des personnes et des biens imposées par Israël et par les autres pratiques préjudiciables qui visent le personnel et les biens de l'UNRWA, y compris les violations de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies, qui se traduisent par la perte d'heures de travail et un supplément de dépenses de transit et des frais

logistiques. Elle appelle toutes les parties à respecter les obligations mises à leur charge par le droit international.

La Commission rend hommage au travail fait par l'Office pour relever les défis qui sont les siens et améliorer ses activités dans des contextes difficiles. Elle se félicite de l'élaboration du nouveau plan stratégique, de la mise en œuvre des mesures et initiatives de gestion visant à améliorer la gouvernance, des progrès accomplis dans le cadre de la stratégie de modernisation, notamment l'accélération de la transition numérique, et de la mise au point de programmes tournés vers l'avenir et centrés sur les jeunes, notamment l'enseignement et la formation techniques et professionnels proposés au centre de technologie de l'information de Gaza. Elle encourage l'UNRWA à poursuivre ses initiatives en ce sens.

La Commission remercie sincèrement les pays d'accueil et les donateurs qui soutiennent les activités et les services essentiels de l'UNRWA pour promouvoir les droits et le développement humain des réfugiés de Palestine, dans les domaines de la santé, de l'enseignement, des services de secours et d'aide sociale, de l'amélioration des infrastructures et des camps, du microfinancement, de la protection et de l'aide humanitaire. Elle salue les efforts déployés par le Commissaire général pour consulter les pays d'accueil et les donateurs par son intermédiaire en vue d'obtenir des conseils stratégiques, de renforcer la confiance et de définir une vision commune de la voie à suivre pour l'UNRWA. Elle encourage à poursuivre dans cette voie, qui peut permettre de parvenir à un consensus sur l'amélioration des moyens stratégiques et les perspectives pour l'avenir.

À la lumière des crises susmentionnées, la Commission demande instamment au Commissaire général de continuer à travailler avec les États Membres pour que ceux-ci maintiennent et renforcent leur appui financier et politique à un niveau qui reflète le soutien exprimé par la grande majorité des États Membres qui ont voté en 2022 à l'Assemblée générale pour prolonger le mandat de l'Office et soutenir le rôle essentiel que joue l'UNRWA pour la vie et les droits de millions de réfugiés de Palestine, une priorité pour la communauté internationale dans l'attente d'une solution politique juste et durable à la situation de ces réfugiés.

(Signé) Bassel **El-Hassan**

Chapitre I

Synthèse des faits nouveaux

1. Tout au long de l'année 2022, la situation de millions de réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, en République arabe syrienne, au Liban et en Jordanie a continué de se dégrader en raison de l'aggravation des multiples crises que connaît la région : persistance des conflits, violations des droits humains, graves tensions économiques, moyens de subsistance limités, inflation élevée, absence d'avancée vers une solution durable au sort des réfugiés de Palestine. Dans de nombreux cas, le contexte dans lequel sont menées les activités de protection des réfugiés de Palestine s'est détérioré, ce qui a accru la pression exercée sur l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) – principal fournisseur de protection et d'assistance aux communautés touchées – et les demandes qui lui ont été présentées. Le taux de pauvreté a encore augmenté, atteignant plus de 80 % parmi les réfugiés de Palestine vivant dans la bande de Gaza, au Liban et en République arabe syrienne². L'absence de résolution des nombreuses crises d'origine politique dans la région, notamment l'occupation du territoire palestinien, le blocus de la bande de Gaza, la crise économique au Liban et le conflit en République arabe syrienne, ne fera que pousser davantage les réfugiés de Palestine au bord du gouffre.

2. Malgré un contexte de plus en plus difficile, l'UNRWA a contribué au développement humain des réfugiés de Palestine et répondu à leurs besoins humanitaires. En 2022, l'Office a fourni près de 8 millions de consultations de soins de santé primaires, une aide financière et alimentaire à près de 2 millions de réfugiés vulnérables, une éducation de base à plus de 500 000 enfants, ainsi qu'un enseignement et une formation techniques et professionnels à près de 8 000 jeunes. Il a également continué de fournir une aide d'urgence, des services de protection, des services sociaux, un soutien psychologique, des possibilités de microfinancement et de travail contre rémunération, ainsi qu'un soutien à l'amélioration des infrastructures et des camps pour les communautés de réfugiés de Palestine. Il a, de la sorte, contribué à stabiliser la région volatile dans laquelle il intervient.

3. Tout au long de l'année 2022, l'Office a progressé dans la mise en œuvre de sa stratégie de modernisation et de transformation numérique globale, qui vise à améliorer la qualité et l'accessibilité de ses services. Il a également continué de renforcer la résilience de ses services face aux chocs extérieurs et de développer les compétences dont les jeunes réfugiés de Palestine ont besoin pour pouvoir s'intégrer dans le monde numérique. En 2022, il a finalisé le développement de eUNRWA, une plateforme mobile bilingue et interactive destinée aux réfugiés de Palestine et visant à améliorer les services d'immatriculation et la conservation électronique des dossiers. Cette initiative fait suite à la mise en service de l'application e-Health, de l'application mobile pour les maladies non transmissibles et de l'application mobile pour la santé de la mère et de l'enfant. L'Office a lancé un projet pilote pour faire passer sa plateforme d'apprentissage numérique aux résultats déjà probants à la phase suivante. L'idée est d'en faire la ressource principale dans tous les matériels d'enseignement et de formation de l'UNRWA et de la transformer en un système de gestion de l'apprentissage interactif à part entière. Tirant parti des vastes compétences numériques des réfugiés, le centre de services informatiques de l'UNRWA dans la

² Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA), Département des secours et des services sociaux, « Socio-economic Situation of the Palestine Refugees in the Gaza Strip, Crisis Monitoring Report, High Frequency Survey Results », décembre 2022.

bande de Gaza³, qui fournit des solutions informatiques à tous les secteurs d'activité de l'Office et aux entités des Nations Unies dans le monde entier, est devenu le plus grand employeur dans le domaine des technologies de l'information dans la bande de Gaza sous blocus.

4. L'Office a mené à bien un ensemble pluriannuel de réformes de la gestion dans le but de renforcer la responsabilité, d'accroître la transparence, de rendre la gestion plus inclusive et d'améliorer la culture institutionnelle.

5. La détérioration de la situation financière de l'Office, liée à l'évolution de la situation mondiale et régionale qui a conduit certains donateurs à ne plus accorder la priorité au conflit israélo-palestinien et qui a entraîné le sous-financement chronique de l'Office pendant plus d'une décennie, a atteint un point critique. L'UNRWA a commencé l'année 2022 en reportant sur le nouvel exercice 62 millions de dollars de dettes et de passif financier de 2021. C'est la troisième année consécutive que l'Office recourt à une telle mesure. Il a terminé l'année avec un déficit de 75 millions de dollars, qu'il a reporté sur 2023.

6. Les fonds versés par les donateurs ont augmenté en 2022 par rapport à 2021 et à 2020 mais restent à un niveau quasi-équivalent à celui de 2013. Dans le même temps, les besoins des réfugiés de Palestine, leur dépendance à l'égard des services fournis et le coût de la prestation de ces services ont explosé. Si l'UNRWA a pu maintenir tous ses services essentiels et payer à temps les salaires de plus de 28 000 membres du personnel recruté sur le plan régional, c'est uniquement en appliquant des mesures d'austérité de grande envergure, en empruntant au Fonds central pour les interventions d'urgence et en proposant aux donateurs des possibilités de financement souples.

7. L'insoutenabilité du modèle de financement actuel et l'impact du sous-financement chronique sur la qualité des services rendent les perspectives d'avenir incertaines, ce qui renforce le sentiment d'abandon que ressentent les réfugiés de Palestine.

8. Les problèmes financiers auxquels l'UNRWA a dû faire face en 2022 illustrent à quel point il est devenu de plus en plus difficile de concilier les différentes sources de pression auxquelles est soumis l'Office : a) le mandat donné par l'Assemblée générale, qui prévoit que l'UNRWA fournisse des services essentiels, semblables à ceux du secteur public, à l'une des communautés les plus démunies du monde ; b) un soutien financier généreux de la part des donateurs, qui reste néanmoins bien en deçà des besoins ; c) l'incapacité de l'Office de modifier l'étendue ou le mode de prestation des services, tout changement à cet égard étant perçu par les communautés comme un abandon de leurs droits.

9. En conséquence, des efforts considérables ont été déployés en 2022 pour dialoguer avec les donateurs et les pays d'accueil par l'intermédiaire de la Commission consultative de l'Office afin d'examiner et d'adopter des solutions innovantes pour permettant de pérenniser le financement de l'Office. Les membres de la Commission consultative ont reconnu que le contexte politique dans lequel opère l'Office avait pour conséquence non seulement d'en rendre le modèle financier insoutenable mais également de l'empêcher de s'adapter aux réalités financières tout en préservant son mandat et les droits des réfugiés de Palestine.

10. Dans ce contexte, la Jordanie et la Suède ont continué de mener des initiatives visant à mobiliser la communauté internationale, notamment en organisant une conférence ministérielle en septembre 2022. L'année considérée a vu un certain réengagement des donateurs de la région arabe. L'Office a continué de plaider en

³ UNRWA, « Cutting edge UNRWA IT hub in blockaded Gaza Strip », 28 mars 2022.

faveur d'un plus grand nombre d'accords de financement pluriannuels et entamé un dialogue sur les moyens d'accroître et de renforcer les partenariats avec d'autres entités des Nations Unies. La Norvège a pris l'initiative de discussions qui ont abouti à l'adoption d'une résolution dans laquelle l'Assemblée générale a décidé d'envisager d'augmenter progressivement la dotation provenant du budget ordinaire de l'ONU à l'Office, qui pourrait servir à financer les dépenses opérationnelles liées aux fonctions de la composante Direction exécutive et administration. Malgré ces efforts, l'objectif visant à pérenniser le financement de l'UNRWA n'a pas encore été atteint.

11. En 2022, l'Office a élaboré un plan stratégique pour la période 2023-2028. Ce nouveau plan s'appuie sur les piliers du mandat de l'UNRWA et intègre des réformes clés et des initiatives de modernisation, telles que l'accélération de la transition numérique, le respect des engagements environnementaux, les réformes de gestion, la gestion des risques, les modèles de financement pérennes, le renforcement des mesures de contrôle et la participation des réfugiés de Palestine aux programmes.

12. En décembre 2022, l'Assemblée générale a voté à une écrasante majorité le renouvellement du mandat de l'Office, qui s'étendra de juin 2023 à juin 2026. D'une part, ce renouvellement de mandat est un signe fort de soutien politique à l'efficacité, à l'efficience et à la nature essentielle des services fournis par l'UNRWA, ainsi qu'au rôle stabilisateur que celui-ci joue dans une région volatile. D'autre part, en prolongeant l'existence de l'Office au-delà de son soixante-quinzième anniversaire en décembre 2024, il met en évidence l'échec persistant de la communauté internationale à trouver une solution politique juste et durable au sort des réfugiés de Palestine.

Chapitre II

Politique, économie et sécurité : évolution de la situation

A. Bande de Gaza

13. La situation dans la bande de Gaza, où 80 % de la population dépend de l'aide humanitaire, reste l'une des plus critiques de la région⁴. Cette situation est la conséquence directe du blocus et des cycles récurrents de violence, qui ont provoqué un fort recul du développement, perturbant gravement tous les aspects de la vie et entraînant le déni des droits humains les plus fondamentaux.

14. Dans la bande de Gaza, trois personnes sur quatre dépendent de l'aide alimentaire d'urgence. Malgré ce soutien, le taux d'insécurité alimentaire grave augmente, exacerbé par la hausse mondiale des prix alimentaires. Ainsi, entre 2021 et 2022, le prix de la farine à Gaza a augmenté de plus de 40 %⁵. Cette situation a mis à rude épreuve l'UNRWA, qui a apporté à plus de la moitié des habitants de Gaza une aide alimentaire d'urgence ne permettant de couvrir que la moitié de leurs besoins caloriques quotidiens.

15. Entre le 5 et le 7 août 2022, des hostilités ont éclaté entre des groupes armés palestiniens, principalement le Jihad islamique palestinien, et les forces de sécurité israéliennes⁶. Selon le Bureau du Coordonnateur spécial pour le processus de paix au Moyen-Orient, 49 Palestiniens ont été tués, dont au moins 26 civils, parmi lesquels 17 enfants et 4 femmes⁷. Huit élèves de l'UNRWA figurent parmi les victimes. Plus de 360 Palestiniens ont été blessés, dont environ 151 enfants et 58 femmes. Quelque 70 Israéliens ont été blessés, dont 9 enfants, selon des sources israéliennes citées par le Bureau du Coordonnateur spécial⁸. Selon certaines informations, un certain nombre de roquettes et de mortiers palestiniens lancés depuis Gaza auraient atterri dans la bande de Gaza, causant des dommages et faisant potentiellement des morts et des blessés dans la population palestinienne⁹. Aux pertes humaines dévastatrices s'ajoutent les dégâts matériels causés à environ 2 000 maisons, touchant plus de 8 500 résidents¹⁰. Sur ce nombre, 450 Palestiniens au total ont été déplacés, certains ayant trouvé refuge dans des écoles de l'UNRWA transformées en abris d'urgence¹¹.

16. En plus de connaître la mort et la destruction, les habitants de Gaza doivent faire face à une crise de santé mentale aiguë, aggravée notamment par les traumatismes, la peur et l'angoisse accumulés pendant les hostilités, ainsi que lors des frappes aériennes intenses menées par les forces israéliennes. La détérioration des conditions socio-économiques causée par le blocus a continué d'engendrer frustrations, sentiments de désespoir, dépressions et anxiété au sein de la population. Près de la moitié des élèves des écoles de l'UNRWA à Gaza sont traumatisés et ont besoin d'un soutien et d'une assistance spéciale pour continuer à apprendre, à grandir et à s'investir.

⁴ Stéphane Dujarric, porte-parole du Secrétaire général, point de situation sur les 15 ans du blocus de la bande de Gaza, 21 juin 2022.

⁵ Programme alimentaire mondial (PAM), « WFP DPR Korea country brief », décembre 2022.

⁶ [S/PV.9107](#).

⁷ [S/PV.9139](#).

⁸ [S/PV.9116](#).

⁹ Ibid.

¹⁰ Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Humanitarian impact in Gaza of escalation of hostilities: immediate needs and funding requirements », août 2022.

¹¹ UNRWA, « UNRWA response to renewed Gaza escalation », 11 août 2022.

17. Un plus grand nombre d'autorisations de sortie a été délivré aux habitants de Gaza en 2022 qu'au cours de toute autre année depuis 2004. Toutefois, la délivrance de ces autorisations ne remplace pas la levée du blocus de Gaza, conformément à la résolution 1860 (2009) du Conseil de sécurité. Sur les quelque 425 000 sorties enregistrées en 2022, environ 83 % concernaient des travailleurs journaliers¹². De même, les autorités égyptiennes ont autorisé plus de sorties de Gaza en 2022 par le point de passage de Rafah que n'importe quelle autre année depuis 2014¹³. Il convient également de noter que les autorités israéliennes ont autorisé l'entrée dans la bande de Gaza, pour la première fois depuis 2007, de certains matériaux nécessaires à l'entretien et à la réparation des bateaux, mais en quantités limitées et sous réserve d'une approbation préalable¹⁴. De manière plus générale, le volume de biens meubles corporels entrant à Gaza par l'Égypte a continué d'augmenter, faisant plus que doubler en 2022 par rapport à 2021, tandis que le volume de biens meubles corporels entrant par Israël a continué de diminuer, s'inscrivant dans une tendance amorcée en 2017/18¹⁵. Les matériaux de construction représentaient la moitié de l'ensemble de tous les biens meubles corporels en provenance d'Israël qui arrivent à Gaza. Si l'augmentation du nombre de sorties et l'entrée de matériaux auparavant visés par des restrictions constituent des évolutions positives, les conditions humanitaires à Gaza restent toujours aussi difficiles. Les taux de pauvreté et d'insécurité alimentaire à Gaza ont augmenté en 2022 par rapport à 2021, tandis que le taux de chômage global a atteint 45,3 % en 2022, le taux de chômage des jeunes s'élevant à 73,9 %, l'un des plus élevés au monde¹⁶.

B. Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est

18. Le contexte dans lequel sont menées les activités de protection des réfugiés de Palestine en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, s'est considérablement dégradé en 2022, qui a été l'année la plus meurtrière pour les Palestiniens depuis 2005, date à laquelle le Bureau de la coordination des affaires humanitaires a commencé à procéder au recensement systématique des décès¹⁷. En 2022, 158 Palestiniens ont été tués¹⁸. Sur ce nombre, 58 étaient des réfugiés de Palestine, dont 11 enfants. Alors que les réfugiés de Palestine représentent 28 % de la population palestinienne en Cisjordanie, ils constituaient 36 % de l'ensemble des victimes palestiniennes en 2022¹⁹. Le Bureau de la coordination des affaires humanitaires a indiqué qu'en 2022, le nombre de décès liés au conflit parmi la population israélienne s'est élevé à 21 (10 en Cisjordanie et 11 en Israël), dont 5 soldats des forces de sécurité israéliennes et 16 civils israéliens²⁰.

¹² Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Movement in and out of Gaza in 2022 », 22 février 2023.

¹³ Ibid.

¹⁴ *The New York Times*, « Amid Israeli Blockade on Gaza, a Fishing Fleet Limp Along », 27 novembre 2022, mis à jour le 2 décembre 2022.

¹⁵ Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Movement in and out of Gaza in 2022 », 22 février 2023.

¹⁶ État de Palestine, Bureau central palestinien de statistique, « Palestinian Central Bureau of Statistics (PCBS) presents the main findings of labour force survey in 2022 », 15 février 2023.

¹⁷ S/PV.9174 ; Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Protection of Civilians Report 22 November – 5 December 2022 », 16 décembre 2022.

¹⁸ Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Data on casualties ». Disponible à l'adresse suivante : www.ochaopt.org/data/casualties.

¹⁹ UNRWA, Bureau de Cisjordanie, Département de la protection et de la neutralité, base de données sur la protection.

²⁰ Organisation des Nations Unies, Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « Data on casualties ». Le Ministère des affaires étrangères d'Israël a fait état de 29 morts parmi les

19. Le nombre d'affrontements armés dans les 19 camps officiels de réfugiés de Palestine a atteint le niveau le plus élevé enregistré par l'UNRWA depuis que la collecte systématique des données a commencé en 2012. Ce nouveau record est le résultat direct de l'augmentation des actions conduites par les forces de sécurité israéliennes et les groupes armés palestiniens, ainsi que du renforcement de leur présence, y compris à proximité immédiate des écoles et autres installations de l'UNRWA. En 2022, les forces de sécurité israéliennes ont mené, en moyenne, plus de deux opérations par jour dans les 19 camps de réfugiés, soit le nombre annuel le plus élevé jamais enregistré. L'Organisation des Nations Unies continue d'exprimer de vives inquiétudes devant le recours excessif à la force par les forces de sécurité israéliennes, en particulier l'utilisation de balles réelles, et les actions des groupes armés palestiniens.

20. L'augmentation de la violence dans les camps et aux alentours, notamment les opérations menées par les forces de sécurité israéliennes pendant la journée, associée aux restrictions d'accès et de déplacement en Cisjordanie, ont entravé les activités de l'Office, y compris les déplacements du personnel, et parfois contraint l'UNRWA à interrompre des services essentiels, notamment en fermant des écoles et des centres de santé (voir par. 88 pour plus d'information).

21. Malgré quelques signes de redressement, l'économie palestinienne reste fragile et n'a pas encore retrouvé son niveau d'avant la pandémie de COVID-19. La hausse rapide de l'inflation et d'autres événements mondiaux ont entraîné une augmentation des prix des denrées alimentaires et des carburants, qui a représenté une part plus importante des dépenses des ménages pauvres²¹. Il ressort des données compilées par l'UNRWA que 25 % des ménages répertoriés de réfugiés font état de difficultés à satisfaire leurs besoins alimentaires essentiels (31 % des ménages qui vivent à l'intérieur des camps). Les Palestiniens continuent de dépendre des revenus gagnés en Israël et dans les colonies de Cisjordanie. Les revenus des plus de 153 000 Palestiniens qui travaillent en Israël constituent un quart du produit intérieur brut de la Cisjordanie²². Les réfugiés de Palestine vivant dans des camps signalent souvent qu'il leur est plus difficile d'obtenir un permis de travail israélien en raison des restrictions de sécurité.

C. République arabe syrienne

22. En 2022, la République arabe syrienne a connu des besoins humanitaires d'une ampleur sans précédent depuis que le conflit a éclaté il y a plus de dix ans²³. Dans ce contexte, les réfugiés de Palestine sont restés l'un des groupes les plus vulnérables du pays, 96 % d'entre eux (près de 420 000 personnes) dépendant de l'aide d'urgence de l'Office, notamment sous forme d'espèces et de produits alimentaires. Il ressort d'une évaluation de l'UNRWA²⁴ que seules 43 % des personnes interrogées avaient des modèles de consommation alimentaire corrects, tandis que 57 % avaient des modèles de consommation alimentaire médiocres. Environ 70 % des réfugiés ont déclaré avoir dépensé au moins la moitié de leur argent en nourriture, n'en laissant que très peu

Israéliens au cours de la même période (voir www.gov.il/en/departments/general/wave-of-terror-october-2015).

²¹ Banque mondiale, « Economic monitoring report to the Ad Hoc Liaison Committee », 22 septembre 2022.

²² [A/77/295](#).

²³ Organisation des Nations Unies, ONU Info, « We cannot fail the Syrian people' Guterres declares, marking 11 years of brutal war », 11 mars 2022.

²⁴ UNRWA, « Post Distribution Monitoring Survey Report : Multi-purpose cash assistance and in-kind food assistance », 2022.

pour le reste. Quelque 40 % des réfugiés de Palestine en République arabe syrienne se trouvent toujours en situation de déplacement interne.

23. Le coût moyen du panier alimentaire de référence²⁵ a continué d'augmenter, doublant quasiment entre janvier et décembre 2022 et quadruplant sur la période 2021-2022. À la fin de l'année 2022, le salaire minimum de 92 970 livres syriennes ne couvrait qu'un cinquième du coût du panier alimentaire²⁶. En 2022, le taux de change entre la livre syrienne et le dollar des États-Unis n'a cessé de se détériorer, tendance aggravée par un écart croissant entre taux de change officiel et taux de change officieux. Cette situation a accru la pression sur la population et réduit les effets de l'aide humanitaire apportée par l'Office, en particulier l'aide en espèces.

24. Si la situation générale en matière de sécurité a continué de se stabiliser dans de vastes régions de la République arabe syrienne, les civils étaient toujours exposés au conflit armé dans le nord-ouest (province d'Edleb et ses environs) et, source de préoccupation particulière pour l'UNRWA, dans le sud-ouest (province de Deraa). Les affrontements ont persisté dans la ville de Deraa et ses environs, augmentant les risques en matière de protection pour les réfugiés de Palestine et obligeant l'Office à suspendre occasionnellement la fourniture de services.

25. En 2022, près de 1 800 réfugiés de Palestine sont retournés en République arabe syrienne, principalement depuis le Liban (55 %), et depuis, entre autres, la Jordanie, l'Arabie saoudite et les Émirats arabes unis. En outre, 1 400 familles en situation de déplacement interne sont retournées dans les camps de Yarmouk et d'Ain el-Tell. L'UNRWA a continué de reconstruire et de rouvrir des écoles et des centres de santé pour accueillir les réfugiés de retour.

26. Les risques que représentent les restes explosifs de guerre pour les civils dans les zones ayant connu un conflit ouvert, y compris les camps de réfugiés de Palestine, restent élevés. En 2022, l'UNRWA a continué de communiquer sur les risques posés par les restes explosifs de guerre, en particulier auprès des élèves et des intervenants de première ligne.

D. Liban

27. En 2022, le Liban traversait toujours l'une des pires crises économiques de son histoire récente. La forte détérioration de la valeur de la livre libanaise et la persistance des pénuries de nourriture, de carburant et de médicaments ont entraîné un taux d'inflation moyen de 218 % en 2022. Les prix alimentaires ont grimpé en flèche, l'inflation moyenne ayant atteint 332 % au premier semestre de 2022²⁷, en partie en raison de la dépendance du pays vis-à-vis des importations de blé ukrainien et russe. La situation désastreuse continue d'affecter les quelque 270 000 réfugiés de Palestine au Liban et les 30 000 réfugiés de Palestine arrivés au Liban en provenance de la République arabe syrienne.

28. Avant le déclenchement de la crise socio-économique, les réfugiés de Palestine faisaient déjà partie des communautés les plus vulnérables et marginalisées du Liban,

²⁵ En République arabe syrienne, le panier alimentaire (un groupe de produits alimentaires essentiels) se compose d'un ensemble de produits secs qui fournissent 1 930 kcal par jour à une famille de cinq personnes au cours d'un mois donné. Le panier comprend 37 kg de pain, 19 kg de riz, 19 kg de lentilles, 5 kg de sucre et 7 litres d'huile végétale.

²⁶ PAM, bureau de la Syrie, *Market Price Watch Bulletin*, n° 96, décembre 2022.

²⁷ Banque mondiale, région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, *Lebanon Economic Monitor: Time for an Equitable Banking Resolution* (Washington, 2022).

65 % d'entre eux vivant en dessous du seuil de pauvreté²⁸. La crise a provoqué une forte augmentation de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine, qui touche aujourd'hui la quasi-totalité de la population. Selon les enquêtes menées par l'UNRWA en septembre 2022²⁹, 93 % des réfugiés de Palestine ont basculé dans la pauvreté, soit une augmentation de 20 points de pourcentage par rapport à juillet 2021.

29. Les réfugiés de Palestine sont toujours interdits d'accès à 39 professions, dont la médecine générale et dentaire, la pharmacie, l'ergothérapie et le droit. Cette interdiction contribue au chômage endémique des réfugiés et les empêche d'atteindre l'autosuffisance économique. Tout au long de l'année 2022, l'Office a poursuivi sa collaboration avec le Comité de dialogue libano-palestinien et le Gouvernement libanais afin d'accroître les possibilités d'emploi pour les réfugiés de Palestine.

E. Jordanie

30. En 2022, le contexte en Jordanie est resté stable pour les réfugiés de Palestine. La majorité des 2,3 millions de réfugiés de Palestine qui y sont immatriculés auprès de l'Office ont la nationalité jordanienne et jouissent des mêmes droits que les autres nationaux jordaniens.

31. Les quelque 178 000 réfugiés de Palestine qui ont fui la bande de Gaza pour la Jordanie en 1967 restent néanmoins une exception. Ces anciens résidents de Gaza connaissent le taux de pauvreté le plus élevé du pays. Même si leurs droits et privilèges ont été élargis ces dernières années, ils n'ont pas la nationalité jordanienne et ne disposent par conséquent que d'un accès restreint à certains services publics et à certains moyens de subsistance. Ils n'ont pas le droit de posséder des biens commerciaux, des biens immobiliers et des véhicules, et doivent payer des frais nettement plus élevés pour l'éducation, la santé et les services publics. Ils ne peuvent pas postuler à des emplois dans le secteur public, ni dans certains organismes privés des secteurs de la santé et de l'hôtellerie-restauration.

32. En outre, quelque 20 000 réfugiés de Palestine venus en Jordanie de la République arabe syrienne étaient immatriculés auprès de l'UNRWA à la fin de 2022. Ce chiffre représente une augmentation de 4 % depuis 2021. La plupart de ces réfugiés sont des femmes (33 %) et des enfants (40 %). Au total, 1 100 réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne se trouvent illégalement dans le pays depuis 2013. Ils restent particulièrement vulnérables en raison des restrictions imposées à leur déplacement en dehors des camps, à leur difficulté d'accès à l'éducation, aux services de santé, à l'emploi, à la justice, ainsi qu'aux procédures liées à l'état civil et à l'enregistrement. L'Office est la seule source d'aide humanitaire pour ce groupe de réfugiés, qui n'est pas couvert par le plan d'intervention de la Jordanie.

33. On comptait 270 cas de réfugiés de Palestine provenant de la République arabe syrienne ayant rapporté des difficultés liées à la procédure d'enregistrement de leur état civil en raison de la confiscation de leurs documents et de la non-délivrance ou du non-renouvellement de leurs documents d'identité et de voyage. En 2022, on recensait 59 cas de réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne ayant signalé qu'ils risquaient de perdre leur nationalité, et il a été confirmé que deux

²⁸ Université américaine de Beyrouth et UNRWA, *Survey on the Socioeconomic Status of Palestine Refugees in Lebanon* (2015).

²⁹ UNRWA, Département des secours et des services sociaux, « Socio-economic situation of Palestine refugees in Lebanon, Crisis Monitoring Report, High Frequency Survey », septembre 2022.

réfugiés de Palestine de République arabe syrienne avaient été expulsés vers la République arabe syrienne. L'UNRWA a continué d'exhorter le Gouvernement jordanien à respecter le principe d'égalité de traitement de toutes et de tous, y compris les réfugiés, conformément au droit international.

Chapitre III

Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

34. En 2022, les effets immédiats de la COVID-19 sur la santé publique ont diminué et les restrictions connexes ont été assouplies, ce qui a facilité la reprise totale des services de l'UNRWA dans les cinq secteurs d'activité. Dans ce contexte, les priorités de l'Office ont été modifiées, passant du maintien des services essentiels à la prise en charge des effets à long terme de la pandémie, notamment : a) l'écart d'apprentissage causé par deux années scolaires ou académiques marquées par des perturbations ; b) l'augmentation de la demande des patients à la suite de la reprise de l'ensemble des services de soins de santé primaires ; c) la perte de moyens de subsistance ; d) les séquelles de la COVID-19 sur la santé mentale et psychosociale et la protection.

35. En 2022, dans le cadre de l'appui au budget-programme, dans tous les secteurs d'activité, l'UNRWA a fourni plus de 7,8 millions de consultations en soins de santé primaires³⁰, assuré l'éducation de près de 550 000 élèves au cours de l'année scolaire 2021-2022, fourni des prestations sociales (notamment sous forme d'espèces et de produits alimentaires) à plus de 320 000 personnes³¹, dispensé un enseignement et une formation techniques et professionnels à près de 8 000 jeunes³² et accordé des prêts de microfinancement à plus de 32 500 personnes³³. En outre, près de 5 500 abris ont été remis en état ou construits grâce à des fonds d'urgence ou de financement des projets, et l'Office a construit, modernisé ou reconstruit cinq écoles conformément à ses normes de protection et de sécurité³⁴. Les services de protection se sont poursuivis dans tous les secteurs d'activité, l'accent étant mis sur la sensibilisation, l'intégration des normes de protection dans et à travers la prestation de services, et la fourniture d'un soutien psychosocial et de services de gestion de cas à plus de 4 000 réfugiés confrontés à des risques critiques³⁵.

36. Grâce à l'appel d'urgence lancé en 2022 pour le territoire palestinien occupé, la fourniture de l'aide alimentaire est restée une priorité à Gaza. L'Office a répondu aux besoins alimentaires et nutritionnels de plus de 1,1 million de réfugiés de Palestine vulnérables et distribué une aide pécuniaire à plus de 14 000 personnes connaissant de graves difficultés socioéconomiques. L'UNRWA a offert des possibilités temporaires de travail contre rémunération à plus de 15 000 réfugiés de Palestine, dont 5 000 femmes, dans le but d'atténuer les conséquences du blocus sur le marché de l'emploi. Toutefois, en raison de l'insuffisance de fonds, ces placements sont restés en deçà des objectifs fixés et bien en deçà de la demande, les réfugiés étant obligés de passer plusieurs années sur les listes d'attente. Les services de santé ont été

³⁰ Le nombre total de consultations de soins de santé primaires comprend 7 440 030 consultations en personne, 336 029 téléconsultations à Gaza, en Jordanie et en République arabe syrienne, et 93 860 consultations de spécialistes dans tous les secteurs d'activité.

³¹ Les services de protection sociale fournis à Gaza et en République arabe syrienne ont été financés au moyen des ressources du budget-programme et des fonds provenant des appels d'urgence.

³² En outre, 2 076 étudiants et étudiantes se sont inscrits à la Faculté des sciences de l'éducation et des lettres en Jordanie et à la Faculté des sciences de l'éducation en Cisjordanie.

³³ Parmi ces clientes et clients, 15 990 étaient des réfugiés de Palestine. Le programme de microfinancement de l'UNRWA est autonome.

³⁴ Sur les 4 485 abris insalubres remis en état en 2022, 3 934 l'ont été grâce à des fonds d'urgence et 551 au moyen d'autres fonds.

³⁵ Les services de protection fournis aux réfugiés de Palestine ont été financés grâce aux ressources du budget-programme, aux fonds provenant des appels d'urgence et à ceux destinés au financement des projets.

maintenus grâce à 22 centres de santé³⁶ et plus de 27 000 réfugiés ont bénéficié de services de santé mentale et de soutien psychosocial³⁷. En Cisjordanie, une aide alimentaire d'urgence a continué d'être fournie, en partenariat avec le Programme alimentaire mondial, à plus de 38 000 personnes en situation d'insécurité alimentaire ou de vulnérabilité issues des communautés de Bédouins et d'éleveurs, dont la moitié sont des réfugiés de Palestine immatriculés. En outre, une aide pécuniaire d'urgence a été versée à plus de 22 000 réfugiés de Palestine pauvres.

37. Grâce aux appels d'urgence lancés pour la République arabe syrienne, le Liban et la Jordanie, l'UNRWA a continué à répondre aux besoins humanitaires des réfugiés de Palestine touchés par le conflit en cours en République arabe syrienne, la grave crise économique au Liban et les conséquences socioéconomiques de la pandémie de COVID-19.³⁸ À cette fin, l'Office a fourni une aide pécuniaire d'urgence à plus de 415 000 réfugiés de Palestine en République arabe syrienne, dont près de 150 000 parmi les plus vulnérables, qui ont reçu davantage d'espèces, tandis qu'une aide alimentaire en nature a été fournie à plus de 412 000 réfugiés. En outre, près de 50 000 élèves réfugiés de Palestine en République arabe syrienne ont pu avoir accès à une éducation de base dans 63 écoles de l'UNRWA et suivre des cours dispensés l'après-midi dans 39 écoles publiques. De nombreux bâtiments scolaires de l'Office ont été endommagés lors du conflit en République arabe syrienne. L'Office a fourni des soins de santé primaires dans ses 25 établissements de santé. Des services de santé mobiles ont été fournis à Yarmouk, à Aïn el -Tell et à Yalda³⁹. Le sous-financement a contraint l'UNRWA à réduire l'aide pécuniaire destinée aux réfugiés de Palestine les plus vulnérables de 25 à 15 dollars par personne et par mois et celle prévue pour les autres réfugiés de 18 à 11 dollars par personne et par mois. Par ailleurs, le nombre de distributions de denrées alimentaires a été ramené de trois à deux en raison de l'insuffisance des fonds.

38. Au Liban, des subventions en espèces ont aidé à répondre aux besoins en matière de nourriture, de logement et de préparation aux conditions hivernales de plus de 30 000 réfugiés de Palestine provenant de la République arabe syrienne, tandis que près de 160 000 réfugiés de Palestine du Liban et de la République arabe syrienne ont reçu une aide pécuniaire d'urgence ponctuelle pour faire face à la détérioration rapide de la situation économique. Les réfugiés de Palestine originaires de la République arabe syrienne ont eu accès aux services des centres de santé de l'UNRWA au Liban, ainsi qu'à une éducation de qualité, inclusive et équitable. En Jordanie, des subventions en espèces trimestrielles ont été versées à près de 20 000 réfugiés de Palestine provenant de la République arabe syrienne afin de répondre à leurs besoins essentiels. Une aide pécuniaire à des fins multiples leur a également été accordée pour atténuer leur vulnérabilité, aggravée par la situation économique. En outre, un accès

³⁶ Les services de santé assurés à Gaza ont été financés au moyen des ressources du budget-programme, des fonds provenant de l'appel d'urgence et de ceux destinés au financement des projets.

³⁷ L'UNRWA a également organisé 19 168 séances de conseil individuelles et collectives pour les élèves inscrits dans ses écoles.

³⁸ L'UNRWA coordonne également l'aide apportée à quelque 3 000 réfugiés de Palestine qui ont quitté la République arabe syrienne pour l'Égypte. En 2022, l'Office leur a fourni une assistance sanitaire et des bons d'alimentation par l'intermédiaire d'organismes des Nations Unies et de partenaires humanitaires.

³⁹ Les services de santé et d'éducation fournis en République arabe syrienne ont été financés grâce aux ressources du budget-programme, aux fonds reçus dans le cadre de l'appel d'urgence et à ceux destinés au financement des projets. Les établissements de santé de la République arabe syrienne se composent de 23 centres de santé et de 2 cliniques mobiles.

à des services de santé a été assuré grâce à 25 centres de santé et 4 cliniques mobiles, et 945 enfants ont bénéficié des services d'éducation de l'UNRWA⁴⁰.

39. En 2022, l'UNRWA a achevé la mise en œuvre des initiatives de gestion. Lancées en 2020, ces mesures visaient à redynamiser et à renforcer les systèmes de gestion de l'Office, conformément aux priorités et à la culture définies par la réforme de la gestion au Secrétariat de l'ONU portée par le Secrétaire général. Parmi les faits marquants de cette mise en œuvre en 2022, on peut citer : la création d'un forum consultatif des femmes, afin d'assurer la participation pleine et effective des femmes aux activités de l'Office y compris à des postes de direction ; l'élaboration d'une nouvelle initiative de dialogue en cascade, afin d'améliorer les échanges de vues sur le leadership déontologique entre le personnel d'encadrement et les équipes ; la mise en place d'une politique de protection contre les représailles à l'échelle de l'Office ; la mise à jour de plusieurs politiques, afin de les rendre mieux en phase avec les meilleures pratiques des Nations Unies, en particulier la politique d'évaluation et le système de planification budgétaire ; le renforcement de l'appui fourni au personnel, notamment par l'intermédiaire du Bureau du médiateur, du Bureau de l'aide juridique au personnel, du Bureau de la déontologie, du Département des affaires juridiques et du Département des services de contrôle interne, ainsi que de la capacité de prise en charge du personnel. Les instances décisionnelles ont été nettement améliorées et l'Office a systématisé la tenue des réunions mensuelles et des séminaires-retraite semestriels de l'équipe de direction, ce qui a donné des résultats positifs pour la consolidation de l'équipe, la stratégie à l'échelle de l'Office, la diffusion de l'information et la prise de décision. L'UNRWA entend poursuivre la modernisation et la réforme de ses systèmes et méthodes de gestion dans le cadre de son plan stratégique pour 2023-2028.

40. Parmi les principales stratégies et politiques afférentes aux programmes élaborées en 2022 figurent : a) une politique intégrée de sécurité de l'information ; b) la première politique de durabilité environnementale de l'Office ; c) une stratégie de transformation numérique à l'échelle de l'UNRWA ; d) une stratégie relative à l'utilisation des technologies de l'information et des communications au service de l'éducation ; e) une stratégie révisée d'inclusion du handicap ; f) une stratégie de modernisation relative à l'immatriculation et à la vérification des conditions d'admission.

⁴⁰ Les services de santé et d'éducation offerts en Jordanie ont été financés grâce aux ressources du budget-programme, aux fonds provenant de l'appel d'urgence et à ceux destinés au financement des projets.

Chapitre IV

Aperçu des résultats stratégiques

A. Résultat stratégique 1 : promouvoir et protéger les droits des réfugiés de Palestine reconnus par le droit international

41. En 2022, l'UNRWA a continué de promouvoir les droits des réfugiés de Palestine et de répondre aux profondes préoccupations en matière de protection qui affectent leur vie 73 ans après leur déplacement initial et en l'absence de véritables perspectives de solution durable. L'Office a continué d'interpeller, au sein des instances internationales, sur le sort des réfugiés de Palestine et notamment sur la nécessité de protéger leurs droits humains, et de rappeler aux États Membres et aux parties au conflit leur obligation de trouver une solution juste et durable à la situation de ces réfugiés.

42. En 2022, les réfugiés de Palestine ont dû faire face à une détérioration des conditions de protection, principalement en raison de l'exposition à une violence accrue, de conflits prolongés et récurrents, de l'aggravation des crises économiques et politiques et d'un statut juridique précaire pour certains réfugiés dans les pays d'accueil.

43. En 2022, l'Office s'est employé à renforcer la protection des réfugiés de Palestine suivant trois approches interdépendantes : a) l'intégration de la protection et des principes humanitaires dans les services de base ; b) la mise en œuvre d'activités spécialement conçues pour recenser, prévenir, atténuer les risques en matière de protection des réfugiés de Palestine et y répondre ; c) l'instauration d'un dialogue avec les débiteurs d'obligations et les acteurs extérieurs sur les questions préoccupantes en matière de protection.

44. La prise en compte de la protection a été renforcée dans l'ensemble des services de l'Office, ce qui a permis à tous les réfugiés de Palestine d'accéder aux services dans la sécurité, la dignité et l'inclusion. Parmi les réalisations notables, on peut citer : a) la mise en œuvre d'un examen révisé visant à garantir la conformité aux normes de protection ; b) la formation de 4 762 intervenants de première ligne sur la protection ; c) l'adoption d'une version mise à jour de la politique d'intégration du handicap fondée sur les droits.

45. En 2022, l'UNRWA a renforcé l'application des principes humanitaires dans l'ensemble de l'Office. Il a élargi ses modalités d'évaluation afin de contrôler, chaque trimestre et dans toutes les installations, le respect des principes humanitaires, y compris celui de la neutralité, ainsi que la réponse aux préoccupations transversales en matière de protection telles que la protection de l'enfance, l'inclusion du handicap et la prévention des faits d'exploitation, d'atteinte et de harcèlement sexuels. L'UNRWA a évalué en moyenne 98,5 % de toutes les installations chaque trimestre. Plus de 220 évaluateurs et près de 1 000 gestionnaires d'installations ont été formés aux principes humanitaires et au processus d'évaluation intégrée. L'Office est fermement attaché aux principes et valeurs de l'ONU et applique une politique de tolérance zéro aux discours haineux et à l'incitation à la discrimination, à l'hostilité ou à la violence. À la fin de l'année 2022, 92 % du personnel avait suivi la formation obligatoire sur les réseaux sociaux et la neutralité. L'UNRWA a encore amélioré les systèmes en place pour examiner les faits de manquements à la neutralité allégués à l'encontre du personnel et y répondre, et mis un accent particulier sur les mesures visant à prévenir de tel faits. L'Office continue de prendre au sérieux toute allégation de manquement à la neutralité visant son personnel et enquête sur chaque cas crédible. Si les allégations sont fondées, l'Office applique des mesures disciplinaires, conformément à ses règles et règlements.

Principaux résultats

- L'UNRWA a mené 882 actions de sensibilisation en faveur de la protection.
- L'UNRWA a présenté 18 communications et exposés auprès des mécanismes internationaux de protection des droits humains.
- Des travailleurs sociaux professionnels ont fourni un soutien psychosocial et des services de gestion de cas à plus de 4 000 réfugiés, dont plus de 1 000 étaient exposés à des risques critiques en matière de protection.
- L'UNRWA a aidé près de 7 500 réfugiés de Palestine handicapés, soit par la fourniture directe de services, tels que l'équipement d'assistance et un soutien psychosocial, soit indirectement, en partenariat avec des centres de réadaptation à base communautaire et des organisations non gouvernementales.

B. Résultat stratégique 2 : protéger la santé des réfugiés de Palestine et réduire la charge de morbidité

46. La réduction de la prévalence de la COVID-19 a facilité la reprise des services de santé, avec une augmentation de l'utilisation de tous les types de services par rapport à 2021 et 2020. Cette tendance s'est traduite par une amélioration des résultats obtenus au regard de la plupart des indicateurs de santé, notamment ceux qui concernent la santé de la mère et de l'enfant, le traitement des maladies non transmissibles, la santé reproductive et le taux de prescription d'antibiotiques.

47. Grâce à une légère augmentation du nombre de médecins, qui reste inférieur aux normes de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) en raison de contraintes financières, et à l'assouplissement des restrictions liées à la COVID-19 concernant l'exposition des patients et des médecins, le temps de consultation moyen par médecin est passé d'un peu moins de trois minutes en 2021 à trois minutes et demie en 2022.

48. À la fin de l'année 2022, tous les dossiers actifs des patients étaient conservés sur le système e-Health, opérationnel dans la quasi-totalité des 140 centres de santé de l'UNRWA. Le système e-Health est une application Web axée sur le patient qui permet à l'Office de générer des dossiers médicaux électroniques et offre aux médecins de l'UNRWA la possibilité de choisir des diagnostics normalisés et d'établir des rapports sur les tendances et les statistiques.

49. Les coûts d'hospitalisation sont passés de 338,88 dollars par patient en 2021 à 356,60 dollars par patient en 2022. La stagnation du financement face à l'augmentation des coûts limite la capacité de l'Office à répondre aux besoins d'hospitalisation des réfugiés de Palestine.

Principaux résultats

- Près de 7,5 millions de consultations médicales en personne et près de 340 000 téléconsultations.
- Les enfants de moins de 5 ans représentaient environ 420 000 consultations en personne.

- En 2022, la couverture vaccinale était de 99,6 % pour les enfants de 12 mois⁴¹ et de 98,6 % pour les enfants de 18 mois⁴² immatriculés auprès de l'UNRWA, un taux nettement supérieur à l'objectif de 95 % fixé par l'OMS.
- Plus de 83 000 patients ont pu être hospitalisés grâce à l'aide de l'Office.

C. Résultat stratégique 3 : faire en sorte que les enfants en âge d'aller à l'école bénéficient d'une éducation de base de qualité, équitable et sans exclusive et aillent jusqu'au bout du cycle d'enseignement

50. Au cours de l'année scolaire 2021-2022, l'apprentissage en personne a repris pleinement pour près de 550 000 élèves dans tous les secteurs d'activité de l'Office. Les élèves réfugiés de Palestine ont commencé à se remettre de deux années d'apprentissage ponctuées de perturbations, et l'Office a été en mesure d'améliorer l'appui apporté aux plus vulnérables, notamment ceux qui souffrent d'un handicap ou qui sont exposés à des risques en matière de protection. Cette amélioration était compliquée pendant les périodes d'apprentissage à distance.

51. Les résultats obtenus à l'échelle de l'UNRWA au regard des indicateurs sur le maintien des acquis scolaires se sont détériorés. L'ampleur de la perte d'apprentissage, principalement causée par la pandémie de COVID-19, a été quantifiée en évaluant les résultats des examens de mathématiques et d'arabe pour les élèves de 4^e et 8^e années⁴³. À l'instar des tendances mondiales, les résultats des examens de 2021-2022 révèlent une perte considérable d'apprentissage due à la pandémie. À l'échelle de l'Office, dans toutes les classes et matières évaluées, le pourcentage d'élèves ayant atteint le niveau « compétent » ou « avancé » est passé de 52,3 % en 2015-2016 à 24,4 % en 2021-2022, soit une perte d'apprentissage équivalente de 53,3 %.

52. En 2022, l'Office a élaboré des plans d'intervention adaptés à chaque secteur d'activité pour remédier à la perte d'apprentissage causée par la COVID-19. Toutefois, certains plans de reprises et classes de rattrapage ont été compromis par un manque de fonds, des lacunes en matière de dotation en personnel et des problèmes opérationnels, tels que l'action syndicale. Parallèlement, l'UNRWA s'est engagé dans un processus plus large de diagnostic et d'analyse de la crise de la perte d'apprentissage, afin d'en déterminer les causes immédiates et profondes. Cette analyse, qui va au-delà des notes et des matières évaluées dans le cadre des examens des résultats de l'apprentissage, permettra de remédier plus efficacement à la perte d'apprentissage et, par conséquent, de faire en sorte que les mesures correctives aient un effet positif à plus long terme.

53. Le sous-financement et l'austérité ont continué d'avoir une incidence sur le travail de l'Office dans le domaine de l'éducation. Au cours de la période de mise en œuvre de la stratégie à moyen terme (2016-2022), l'Office a enregistré une

⁴¹ En 2022, les taux de vaccination des nourrissons âgés de 12 mois, ventilés par secteur d'activité de l'UNRWA, étaient de 99,9 % en Cisjordanie, de 99,4 % à Gaza, de 99,9 % en Jordanie, de 99,4 % au Liban et de 99 % en République arabe syrienne.

⁴² En 2022, les taux de vaccination des enfants âgés de 18 mois, ventilés par secteur d'activité de l'UNRWA, étaient de 99,8 % en Cisjordanie, de 98,8 % à Gaza, de 98,8 % en Jordanie, de 96,8 % au Liban et de 97,9 % en République arabe syrienne.

⁴³ En raison du report des tests d'évaluation des résultats de l'apprentissage en avril 2020 et avril 2021 à cause de la COVID-19, l'échantillon sélectionné d'élèves de 4^e et de 8^e année était passé respectivement en 5^e et en 9^e année. Cependant, les tests d'évaluation des résultats de l'apprentissage étaient basés sur les normes d'apprentissage de 4^e et de 8^e année.

augmentation d'environ 44 000 élèves sans augmentation globale du nombre d'enseignants, ce qui s'est traduit par une hausse constante des effectifs par classe. La part des classes comptant plus de 40 élèves est passé de 38,88 % pour l'année scolaire 2015/16 à 54,06 % en 2021/22. L'UNRWA continue également de recourir au système de classes alternées et à des enseignants rémunérés à la journée (en moyenne 15 %) en raison de contraintes financières.

Principaux résultats

- L'Office a dispensé un enseignement de qualité, inclusif et équitable à près de 550 000 enfants réfugiés de Palestine, dont la moitié était des filles.
- Cinq écoles de l'UNRWA ont été construites, modernisées ou reconstruites conformément à sa réforme des services d'éducation et à ses règles de protection et de sécurité.
- Au total, 327 manuels scolaires ont été examinés dans tous les secteurs d'activité afin de veiller à ce que les programmes enseignés dans les écoles de l'UNRWA reflètent son approche pédagogique fondée sur la pensée critique et l'éducation aux droits humains et soient conformes aux valeurs de l'ONU et aux normes de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture. Tout contenu problématique relevé au cours du processus d'examen a été abordé en classe par les enseignants, à l'aide de documents d'orientation élaborés par l'Office.

D. Résultat stratégique 4 : renforcer les capacités des réfugiés de Palestine en vue d'accroître leurs moyens de subsistance

54. En 2022, tous les secteurs d'activité de l'UNRWA ont continué à être touchés par des taux de chômage élevés chez les jeunes et, au Liban ainsi qu'en République arabe syrienne, par la contraction de l'économie. Dans ce contexte, les programmes d'enseignement et de formation techniques et professionnels de l'Office ont permis aux jeunes réfugiés de Palestine d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour obtenir un emploi.

55. Au cours de l'année académique 2021-2022, l'apprentissage en personne a repris pleinement pour près de 8 000 étudiants inscrits dans les centres de formation professionnelle de l'Office, dont 3 500 femmes (44 %), ainsi que pour plus de 2 000 étudiants inscrits dans des établissements d'enseignement scientifique en Cisjordanie et en Jordanie, dont 85 % de femmes. Les taux d'emploi de tous les diplômés de l'enseignement et de la formation techniques et professionnels, qui n'avaient pas considérablement baissé pendant la pandémie, ont atteint les niveaux d'avant la COVID grâce à l'innovation continue dans la conception des cours et au dialogue avec les employeurs potentiels pour comprendre les besoins du marché et y répondre.

56. Le sous-financement a continué à limiter la capacité de l'Office à mettre à jour et à proposer des cours de pointe adaptés au marché du travail actuel, tels que des cours sur l'énergie solaire, l'entretien des voitures électriques, les médias et les relations publiques, l'intelligence artificielle, la cybersécurité et le développement de logiciels. Des fonds supplémentaires sont nécessaires pour permettre à l'Office de préparer les jeunes réfugiés de Palestine à réussir sur le marché mondial malgré les difficultés d'ordre géographique.

57. Dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie et en République arabe syrienne, l'Office a continué d'accroître les moyens de subsistance grâce à l'octroi de prêts de microfinancement. En 2022, l'UNRWA a versé 31,5 millions de dollars de

prêts à plus de 32 500 clients et clientes, dont près de 15 500 femmes. Plus de 8 000 prêts ont été accordés à des jeunes pour une valeur de 8,2 millions de dollars.

58. Les travaux de l'UNRWA visant à améliorer l'infrastructure et à aménager les camps restent une source d'activité économique en stimulant la demande locale de matériaux de construction et en créant des emplois et des possibilités de formation professionnelle dont les habitants des camps ont grand besoin⁴⁴.

Principaux résultats

- Le taux d'emploi des diplômés des centres d'enseignement et de formation techniques et professionnels est de 79 %.
- Plus de 2 000 emplois équivalents plein temps ont été créés au profit de 1 670 résidents des camps dans le cadre d'interventions financées par des projets de travaux visant à améliorer l'infrastructure et les camps.
- L'UNRWA a établi ou maintenu 30 partenariats visant à appuyer les efforts d'atténuation de la pauvreté et les activités de subsistance. Ces partenariats ont aidé plus de 20 000 réfugiés de Palestine.

E. Résultat stratégique 5 : veiller à ce que les réfugiés de Palestine puissent satisfaire leurs besoins essentiels en matière de nourriture, de logement et de salubrité de l'environnement

59. Le programme de protection sociale de l'UNRWA vise à atténuer la pauvreté et l'insécurité alimentaire des réfugiés de Palestine, la priorité étant accordée aux personnes qui vivent dans l'extrême pauvreté et à celles qui sont vulnérables. En 2022, le programme a continué de fournir une série de prestations sociales, dont des paniers de produits alimentaires de base, des transferts en espèces et des bons de caisse électroniques (cartes électroniques). L'UNRWA a ainsi servi plus de 325 000 bénéficiaires en Cisjordanie (36 000), à Gaza (22 000), en Jordanie (59 000), au Liban (61 000) et en République arabe syrienne (147 000). En 2022, seuls 13,3 % des réfugiés de Palestine pauvres ont reçu une aide dans le cadre du programme de protection sociale en raison du maintien du gel du plafond des demandes acceptées. La valeur des prestations sociales ne couvrait en moyenne que 30,3 % des besoins minimaux des ménages.

60. Compte tenu de l'ampleur de la pauvreté à Gaza, l'UNRWA a adopté une approche de couverture universelle qui a permis à plus de 1,1 million de personnes de bénéficier d'une aide alimentaire en nature grâce à l'appel d'urgence. En République arabe syrienne, une aide alimentaire en nature a été fournie à plus de 415 000 réfugiés de Palestine grâce aux fonds récoltés dans le cadre d'un appel d'urgence, et un appui supplémentaire a été apporté à plus de 145 000 personnes parmi les plus vulnérables au moyen du programme de protection sociale.

61. En 2022, près de 4 500 abris ont été remis en état, de manière urgente ou non, dans tous les secteurs d'activité. Quatre-vingt-dix pour cent de la main-d'œuvre employée pour remettre ces abris en état provenait des camps de réfugiés, contribuant ainsi à l'activité économique locale et l'augmentation des moyens de subsistance. On estime à 41 000 le nombre d'abris insalubres nécessitant des réparations et une remise

⁴⁴ L'UNRWA n'est pas responsable de l'administration des camps. L'Office fournit des services dans l'intérêt supérieur des réfugiés de Palestine et sans préjudice des responsabilités qui incombent au pays d'accueil en droit international.

en état urgentes. L'accumulation d'abris à réparer constitue l'une des principales conséquences du sous-financement chronique de l'Office.

Principaux résultats

- Plus de 325 000 bénéficiaires du programme de protection sociale.
- Près de 4 500 abris remis en état.

Chapitre V

Aperçu de la situation financière

62. À l'exception des 201 postes soumis à un recrutement international financés par l'Assemblée générale sur le budget ordinaire de l'ONU, les activités de l'UNRWA sont financées au moyen de 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, celles liées à l'éducation, à la santé, à l'amélioration des camps de réfugiés, aux services de secours et sociaux ainsi qu'aux dispositifs et aux structures de protection et de soutien ; b) des fonds recueillis dans le cadre d'appels d'urgence pour l'action humanitaire ; c) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui permettent d'améliorer les services sans accroître les dépenses renouvelables.

63. En 2022, grâce aux efforts de mobilisation des ressources déployés par l'UNRWA, des contributions d'un montant total de 1,17 milliard de dollars ont été annoncées, tous guichets de financement confondus – ce montant comprenant le financement du personnel recruté sur le plan international au moyen du budget ordinaire de l'ONU –, alors que le montant global des ressources nécessaires s'élevaient à 1,78 milliard de dollars. Le déficit de financement qui en résulte, d'un montant de 610 millions de dollars, a eu des répercussions négatives sur tous les domaines d'activité. L'écart entre les dépenses et les recettes, qui se creuse, a entraîné l'érosion de toutes les réserves et obligé à reporter une partie du passif financier et certaines dettes, ce qui compromet la viabilité financière de l'Office. Au total, 62 millions de dollars de passifs non soldés ont été reportés de 2021 à 2022, et 75 millions de dollars ont été reportés de 2022 à 2023, notamment un prêt de 30 millions de dollars contracté auprès du Fonds central pour les interventions d'urgence.

64. Les partenaires traditionnels⁴⁵ ont versé 1,05 milliard de dollars de contributions (89,2 % du total des fonds reçus), tous guichets de financement confondus, dont 646,2 millions de dollars pour le budget-programme (86,1 % du total des fonds reçus au titre de ce guichet). Pour la première fois, deux donateurs traditionnels ont également autorisé l'Office à utiliser leurs contributions pour l'ensemble du budget-programme et des appels d'urgence, ce qui l'a grandement aidé à gérer son flux de trésorerie et a contribué au paiement en temps voulu des salaires de près de 28 000 membres du personnel. Les contributions des partenaires régionaux⁴⁶ se sont élevées à 51,9 millions de dollars (4,4 % du total des fonds reçus), dont 49,7 millions pour le budget-programme (6,6 % du total des fonds reçus au titre du budget-programme). Les contributions des nouveaux donateurs⁴⁷ se sont élevées à 14,5 millions de dollars

⁴⁵ Les titres des catégories de donateurs et la classification des donateurs ont été révisés dans le cadre de la stratégie de mobilisation des ressources 2019-2022. Voir l'annexe I de ladite stratégie pour une liste des donateurs par catégorie. Disponible à l'adresse suivante : www.unrwa.org/sites/default/files/content/resources/rms_2019-2021_eng_final_10292019.pdf. Les partenaires traditionnels sont l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis d'Amérique, la France, la Finlande, l'Irlande, l'Italie, le Japon, la Jordanie, le Liban, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, la République arabe syrienne, le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, la Suède, la Suisse, la Türkiye, ainsi que l'Union européenne et l'État de Palestine.

⁴⁶ Les partenaires régionaux sont l'Égypte, le Koweït, Oman et le Qatar, ainsi que le Fonds pour le développement économique arabe, la Banque islamique de développement et la Fondation Khalifa Bin Zayed.

⁴⁷ Les nouveaux donateurs sont l'Azerbaïdjan, le Brésil, le Brunei, la Bulgarie, le Chili, la Chine, Chypre, la Corée du Sud, l'Estonie, la Fédération de Russie, la Grèce, l'Inde, l'Indonésie, l'Islande, le Kazakhstan, la Lettonie, le Liechtenstein, la Malaisie, les Maldives, Malte, le

(1,2 % du total des fonds reçus, tous guichets confondus), dont 11,8 millions de dollars (1,6 %) étaient destinés au budget-programme. Les partenariats privés ont apporté 15,4 millions de dollars supplémentaires (1,3 % du total des fonds reçus), tous guichets confondus, dont 6,7 millions étaient destinés au budget-programme (0,9 % du total des fonds reçus au titre de ce guichet). Le financement provenant du budget de base de l'Organisation a augmenté pour atteindre 37,7 millions de dollars en 2022, et les contributions d'autres entités des Nations Unies se sont élevées à 9,9 millions de dollars.

65. L'UNRWA a demandé 365 millions de dollars dans le cadre de ses appels d'urgence 2022 pour la Jordanie, le Liban et la République arabe syrienne. De nombreux donateurs ont répondu généreusement, même si les contributions annoncées n'ont couvert que 40,3 % (147,2 millions de dollars) des besoins de financement. L'Office a sollicité 406,2 millions de dollars dans le cadre de son appel d'urgence 2022 pour le territoire palestinien occupé. À la fin de l'année, les contributions annoncées s'élevaient à 165,2 millions de dollars, soit 40,7 % du financement total nécessaire⁴⁸. Le sous-financement des appels d'urgence a limité la capacité de l'Office à répondre aux besoins humanitaires les plus élémentaires des réfugiés de Palestine.

66. Des contributions à hauteur de quelque 106,9 millions de dollars ont été annoncées pour les projets de l'UNRWA, ce qui correspond à 55,4 % des 193,0 millions de dollars nécessaires. Faute de financement suffisant, il a fallu reporter la remise en état d'abris insalubres à Gaza, en Jordanie et en Cisjordanie, la reconstruction d'installations de l'UNRWA et d'infrastructures essentielles des camps dans certaines parties de la République arabe syrienne, ainsi que l'extension des soins médicaux tertiaires au Liban. Le manque de financement a également retardé la mise en œuvre d'importantes initiatives à l'échelle de l'Office visant à lutter contre la violence contre les enfants et à prévenir les situations d'exploitation, d'atteinte sexuelles et de harcèlement sexuel et à agir contre de tels faits.

67. D'après les états financiers non vérifiés (présentés selon les Normes comptables internationales pour le secteur public), l'UNRWA a dépensé 1,31 milliard de dollars en 2022⁴⁹. Les activités imputées sur le budget-programme de base ont représenté la plus grande partie des dépenses, à savoir 851 millions de dollars, soit 65 % du montant total des dépenses. Les interventions d'urgence et les projets, y compris les activités financées au moyen de fonds réservés à des fins particulières, ont représenté respectivement 29 % et 6 % des dépenses⁵⁰. L'éducation est restée le programme le plus important financé au moyen du budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 557 millions de dollars, soit 42 % du montant total des dépenses imputées sur le budget-programme non réservé.

Mexique, Monaco, la Nouvelle-Zélande, l'Ouzbékistan, le Pakistan, les Philippines, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie, la Tchéquie et la Thaïlande, ainsi que le Saint-Siège.

⁴⁸ Les recettes mentionnées comprennent tous les fonds que les donateurs se sont engagés à verser dans les accords signés en 2022, y compris ceux dont le financement n'était pas alloué au 31 décembre 2022.

⁴⁹ Selon les Normes comptables internationales pour le secteur public, ce montant comprend les éléments non monétaires, notamment l'amortissement pour dépréciation, l'amortissement et les provisions pour indemnités de licenciement.

⁵⁰ La somme des pourcentages du budget-programme, des appels d'urgence et du financement des projets est légèrement supérieure à 100 % en raison d'un solde interfonds négatif.

Chapitre VI

Questions juridiques

A. Personnel de l'Office

68. Les autorités israéliennes ont continué de restreindre la liberté de circulation des personnes travaillant pour l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé, notamment : a) en interdisant à des membres du personnel local 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 (pour se rendre dans la bande de Gaza et en sortir) ou le pont Allenby (pour se rendre en Jordanie et en sortir) ainsi que de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est ; b) en imposant aux membres du personnel local ne résidant pas à Jérusalem des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrée pour Israël et Jérusalem-Est. Les permis nécessaires pour entrer à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés pour en moyenne 12,7 % des demandes introduites par des membres du personnel recruté sur le plan régional, alors que les formalités avaient été dûment accomplies. C'est pour mener des opérations 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 local à entrer dans Jérusalem-Est.

69. Conformément aux procédures établies par les autorités israéliennes pour le passage du pont Allenby, les véhicules de l'ONU ont continué d'être fouillés, sauf lorsque l'un de leurs occupants était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère des affaires étrangères d'Israël. De telles procédures sont contraires aux obligations imposées à Israël par la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies, laquelle interdit de soumettre le matériel appartenant aux Nations Unies, y compris les moyens de transport, à la perquisition ou à toute autre forme de contrainte.

70. Les mesures instaurées par les autorités israéliennes en avril 2018 au point de passage d'Erez sont restées en place, notamment l'obligation d'ouvrir toutes les portes des véhicules de l'Office pour permettre une inspection par un chien détecteur. Les membres du personnel de l'UNRWA se sont conformés à ces procédures tout en signifiant leur désaccord.

71. En Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, les déplacements du personnel ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui permettent d'accéder à Jérusalem-Est ou de franchir la barrière de Cisjordanie. En 2022, 21 problèmes d'accès ont été signalés au total, notamment des demandes de fouille et des refus de passage aux points de contrôle. Ce sont 248 heures de travail qui ont de ce fait été perdues. Dans certains cas, la fouille des véhicules a pu être évitée (intervention de l'Office, changement d'itinéraire, demi-tour). Afin d'éviter les demandes de fouille à certains points de contrôle, l'UNRWA a fait emprunter d'autres itinéraires aux autobus qu'il utilise pour transporter le personnel d'Hébron et de Bethléem à Jérusalem, d'où des voyages plus longs et un plus grand nombre de journées de travail perdues.

72. L'Office a demandé à plusieurs reprises un accès humanitaire sans entrave, mais il lui est resté difficile, et parfois impossible sur le plan opérationnel, de mener ses activités dans certaines parties de la Cisjordanie situées dans la « zone de jointure » (entre la Ligne verte et la barrière de Cisjordanie). Il est toujours exigé des camions de l'UNRWA ou d'autres organismes des Nations Unies qu'ils passent par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

73. Les restrictions susmentionnées sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies 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. Israël maintient que ces mesures sont nécessaires en raison de l'aggravation des problèmes de sécurité et compte tenu de faits survenus antérieurement qui ne concernaient pas l'UNRWA.

74. L'Office a continué de demander aux autorités israéliennes la délivrance de permis autorisant le personnel recruté sur le plan régional travaillant à Gaza à franchir le point de passage d'Erez. En 2022, sur 694 demandes introduites, 446 permis (64 %) ont été accordés. Par rapport à 2021, le nombre de demandes introduites a augmenté de 75 %, tandis que le pourcentage total des demandes rejetées est passé de 13,9 % à 36 %.

75. Étant donné que le Département de la sûreté et de la sécurité n'autorise pas, pour des raisons de sécurité, les voyages officiels qui passent par le point de passage de Rafah (entre la bande de Gaza et l'Égypte), les refus de permis et les retards dans le traitement des autorisations de passage par le point de passage d'Erez ont continué de nuire aux activités de l'Office, notamment en empêchant des membres du personnel de participer à des réunions, séances de formation ou conférences importantes, ou de remplir leurs fonctions en dehors de Gaza. L'UNRWA n'a pas reçu de véritables explications quant au rejet des demandes de permis.

76. Le Hamas, l'autorité de facto de Gaza, a continué d'interdire au personnel recruté sur le plan régional de franchir les postes de contrôle qu'il administre à bord de véhicules de l'ONU lorsqu'ils entrent à Gaza ou en sortent par le point de passage d'Erez.

77. En 2022, le point de passage de Rafah a été ouvert toute l'année, sauf les vendredis et les jours fériés, soit 245 jours en tout, aux personnes qui avaient besoin d'une aide humanitaire, aux étudiants et aux titulaires de visas à destination d'un pays tiers. L'interdiction imposée aux membres du personnel par l'Organisation concernant les déplacements officiels passant par Rafah est restée en vigueur pour des raisons de sécurité.

78. Au Liban, les déplacements du personnel de l'Office ont été occasionnellement limités à cause des conditions de sécurité instables dans les camps de réfugiés de Palestine et des manifestations de réfugiés. Aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par les autorités jordaniennes ou celles de l'État de Palestine.

79. En République arabe syrienne, en 2022, les conditions de sécurité ont continué de se stabiliser dans la capitale, Damas, ainsi que dans le centre du pays, mais se sont détériorées dans le sud. Des enlèvements et des meurtres, y compris de civils, ont été fréquemment signalés dans toute la province de 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. Le nombre d'attaques asymétriques et d'attentats terroristes perpétrés à Damas a diminué en 2022. Bien qu'aucun problème de sécurité ayant directement touché les personnes travaillant pour l'Office ou les avoirs de celui-ci n'ait été signalé, plusieurs attaques importantes ont eu lieu sur la route principale qu'empruntent les véhicules de l'UNRWA et d'autres véhicules de l'ONU. Le mois de mai 2022 a été marqué par une recrudescence des attentats aux engins explosifs improvisés dans les provinces de Damas et de Rif-Damas. En 2022, 199 demandes de visa (résidence et visite) pour le personnel recruté sur le plan international ont été soumises au Ministère des affaires

étrangères et des expatriés. Cinq ont été rejetées, dont une demande de renouvellement de visa.

80. À la fin de 2022, 19 membres du personnel de l'Office étaient portés disparus, détenus ou présumés détenus ou avaient été enlevés : 11 personnes que l'on présumait disparues, détenues ou enlevées en République arabe syrienne soit par les autorités syriennes soit par d'autres parties⁵¹ ; 2 personnes que l'on présumait détenues par les autorités israéliennes ; 5 personnes que l'on présumait détenues par le Hamas, l'autorité de facto de Gaza ; 1 personne que l'on présumait détenue par les autorités jordaniennes. Aucun membre du personnel n'était détenu par les autorités palestiniennes ou libanaises. Malgré les demandes formulées conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes ont refusé les visites aux membres du personnel détenus, mais ont communiqué des informations sur certains d'entre eux. Remettant en cause le fait qu'il relevait du mandat de l'Office de demander des informations sur les personnes détenues ou de chercher à leur rendre visite, les autorités israéliennes n'ont fourni que peu ou pas d'informations sur les motifs de la détention des membres du personnel concernés et ont refusé les visites. Les autorités palestiniennes ont fourni des informations sur un membre du personnel qui avait été détenu et libéré au cours de la période considérée. L'autorité de facto de Gaza a autorisé les visites aux personnes détenues, mais n'a pas communiqué d'informations à leur sujet par écrit. Les autorités jordaniennes ont fourni des informations écrites sur les membres du personnel détenus et libérés tout au long de l'année 2022.

81. Depuis 2017, l'Office n'a pas été en mesure d'obtenir de permis de séjour pour trois membres de son personnel recruté sur le plan régional expatriés en Jordanie, le Gouvernement jordanien ayant refusé de les exempter de l'obligation d'obtention d'un permis de travail et du paiement des frais correspondants. En 2022, l'Office a continué de payer des frais pour deux de ces membres du personnel, tout en signifiant son désaccord.

B. Services et locaux de l'Office

82. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'UNRWA à acquitter à ce titre un montant de 1,4 million de dollars en 2022. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies. Les autorités israéliennes estiment de leur 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'UNRWA ne peuvent être importés dans la bande de Gaza que par Erez. Pour tous les autres articles importés par l'Office dans la bande de Gaza, Kerem Shalom est resté le seul point de passage ouvert. Il a été entièrement fermé aux importations de tous biens et matériaux de construction pendant 23 des 261 jours d'ouverture prévus (8,8 %). La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné pour l'Office une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 12,25 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés sur les importations aux points de passage de Kerem Shalom et d'Erez.

⁵¹ En outre, à la fin de la période considérée, six membres du personnel n'ayant pas la qualité de fonctionnaire travaillant en République arabe syrienne étaient également présumés disparus, détenus ou enlevés, soit par les autorités syriennes soit par d'autres parties.

83. Les conditions applicables aux projets de construction de l'UNRWA dans la bande de Gaza et à leurs procédures d'approbation ont été maintenues. L'Office a continué de faire appel à du personnel de surveillance recruté sur le plan local pour exécuter quotidiennement le travail fastidieux de contrôle et de coordination nécessaire pour remplir les conditions fixées par les autorités israéliennes en raison du blocus imposé à Gaza, ce qui a entraîné des dépenses supplémentaires de près de 85 520 dollars en 2022. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes des confirmations écrites 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 les autorités israéliennes. Les activités de l'Office ont continué de pâtir des contraintes imposées par les formalités de dédouanement et des retards fréquents dans le traitement des demandes présentées pour l'importation de matériel, dont certains articles sont considérés par Israël comme étant à double usage.

84. D'un montant total de 87,6 millions de dollars, les arriérés de remboursements de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dus à l'Office au titre des biens et des services qui avaient été acquis pour être utilisés en Cisjordanie et à Gaza avant la conclusion en 2013 d'un accord entre l'Office et le Ministère des finances de l'Autorité palestinienne n'ont toujours pas été réglés. En 2022, un montant supplémentaire de 0,4 million de dollars a été accumulé. L'Office a reçu un remboursement de 0,9 million de dollars cette même année. Le total cumulé des remboursements que les autorités palestiniennes devaient à l'UNRWA pour la TVA payée à raison de services et de biens achetés en Cisjordanie et à Gaza s'élevait à 11,49 millions de dollars au 31 décembre 2022. L'Office réclame régulièrement le remboursement des montants dus auprès des autorités compétentes.

85. En 2022, les autorités israéliennes ont remboursé 240 000 dollars à l'UNRWA au titre de la TVA. Un montant total de quelque 90 000 dollars restait à rembourser au 31 décembre 2022, ce qui représente une diminution d'environ 60 000 dollars par rapport à la fin de 2021. Le solde de paiement dû à l'UNRWA au titre de la TVA pour des biens et services s'élève à 12 939 343 nouveaux shekels israéliens pour la période 2014-2017 et à 1 725 269 nouveaux shekels israéliens pour la période 2018-2019. En 2022, les autorités israéliennes ont présenté une offre de règlement, au sujet de laquelle les discussions étaient toujours en cours à la fin de l'année 2022.

86. Au Liban, des arriérés de 2,02 milliards de livres libanaises accumulés au titre de la TVA sur les services et les biens achetés sont restés impayés. En 2022, un montant supplémentaire de 2,52 milliards de livres libanaises a été accumulé. Le total cumulé non vérifié dû à l'Office au titre du remboursement de la TVA payée pour les services et les biens achetés par le bureau du Liban s'élevait à 4,54 milliards de livres libanaises au 31 décembre 2022.

87. Comme par le passé, les autorités syriennes ont exigé que l'Office leur verse des droits portuaires et d'autres taxes, en violation de l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2022, l'Office a payé un montant total de 160 479,94 dollars de redevances et taxes, tout en signifiant son désaccord.

88. La Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. En 2022, en Cisjordanie, les privilèges et immunités de l'Office ont été violés à 129 occasions. Dans 53 cas, des munitions sont tombées à l'intérieur d'une installation de l'UNRWA ou ont frappé une de ses installations (des écoles tout particulièrement). C'est plus de quatre fois plus qu'en 2021. La plupart des situations lors desquelles des balles réelles ont atteint les locaux de l'UNRWA ou frappé les fenêtres ou les murs des bâtiments de l'Office se sont produites lors d'échanges de tirs entre des groupes palestiniens armés et les forces de sécurité israéliennes. Par conséquent, il est difficile de parvenir à une conclusion

définitive quant à l'origine des munitions. Dans 46 cas, l'UNRWA a dû fermer ses installations en raison d'opérations menées à proximité par les forces de sécurité israéliennes ou de grèves générales. L'Office a notamment dû fermer les écoles lors d'une grève générale des communautés locales. À sept reprises, des installations de l'UNRWA ont dû être évacuées pour éviter que des enfants ne soient exposés à des gaz lacrymogènes lors d'une opération des forces de sécurité israéliennes. Dans un cas, il a fallu procéder à une évacuation à cause d'un échange de tirs entre les forces de sécurité israéliennes et des acteurs armés palestiniens. Enfin, des acteurs armés palestiniens et des membres de la communauté sont entrés une fois sans autorisation dans les locaux de l'UNRWA, et des membres du personnel des forces de sécurité israéliennes à quatre reprises.

89. Au cours de l'année 2022, et compte tenu des contraintes financières, l'Office a continué de 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.

90. Le 22 mars 2018, l'ONU a présenté aux autorités israéliennes une demande de remboursement au titre des pertes subies à la suite des faits survenus dans les locaux de l'UNRWA pendant les hostilités de 2014 à Gaza, qui étaient l'objet des travaux de la Commission d'enquête. Une demande d'indemnisation a également été présentée à Israël par les personnes à charge d'une personne qui travaillait pour l'Office ayant perdu la vie lors des hostilités. L'UNRWA demeure inquiet de voir exemptés de responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres faits qui ont causé des dommages directs ou indirects à ses installations pendant les hostilités de 2014 à Gaza, au mépris de leur inviolabilité, et fait des morts et des blessés parmi les personnes travaillant pour l'Office et les civils qui s'abritaient dans ses locaux.

91. À Gaza, le Hamas, l'autorité de facto, a fait irruption dans les installations de l'Office à huit reprises en 2022. En outre, une grande cavité a été découverte sous une école de l'UNRWA à Gaza le 19 novembre 2022. Elle a été comblée peu après sa découverte, et l'Office s'est plainte auprès de l'autorité de facto. L'UNRWA continue de rappeler à tous les acteurs que ses locaux sont inviolables en vertu du droit international et que les incursions dans ses installations et les frappes sur celles-ci, qu'elles soient directes ou indirectes, peuvent constituer des violations des privilèges et immunités de l'Office et augmentent les risques auxquels sont exposés les membres du personnel et les bénéficiaires.

92. Au cours des hostilités d'août 2022 à Gaza, une école de l'UNRWA a été légèrement endommagée à la suite de tirs israéliens visant une maison voisine le 6 août. Le même jour, un membre du personnel de l'Office qui assurait la surveillance d'une école de l'UNRWA a été blessé par des éclats d'obus provenant d'une frappe aérienne israélienne à proximité. Le 7 août, une roquette tirée depuis Gaza a atterri sur le toit d'une école de l'Office, causant des dégâts. L'école était fermée et aucun blessé n'a été signalé.

93. Pendant la période considérée, il n'y a eu aucune incursion des autorités jordaniennes dans les locaux de l'UNRWA.

94. En République arabe syrienne, comme indiqué précédemment, les pertes (installations et avoirs) subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 représentent plusieurs millions de dollars des États-Unis. Selon les évaluations réalisées en 2018, presque toutes les installations de l'Office nécessitent de lourds travaux de remise en état. Nombre d'entre elles ont été gravement endommagées et doivent être reconstruites, en particulier dans les camps de Yarmouk, d'Aïn el-Tell et de Deraa. L'UNRWA a entrepris de rénover ses installations dans ces trois camps. Le

9 avril 2022, deux personnes à moto ont ouvert le feu sur le centre de santé de l'Office dans le camp de Deraa, qui était en cours de rénovation, et ont lancé un engin explosif à l'intérieur de l'enceinte, causant des dégâts matériels mineurs. Aucun blessé ni aucun mort n'ont été signalés. En février 2022, des dirigeants syriens escortés par des militaires armés ont pénétré sans autorisation dans les installations de l'UNRWA à Alep, Lattaquié, Hama et Homs. En 2022, les locaux du service d'assainissement de l'Office à Khan Danoun ont continué d'être utilisés par le personnel militaire stationné à un poste de contrôle voisin.

95. Au Liban, les installations de l'UNRWA ont été fermées pendant 246 jours ouvrables et partiellement fermées pendant 18 jours. Ces fermetures ont été principalement dues à des manifestations et à des obstructions de la voie publique par des réfugiés de Palestine, qui demandaient des services discrétionnaires (allocations de travail, allocations de logement, assistance pécuniaire, aide à l'hospitalisation) ou exprimaient leur insatisfaction quant aux services fournis par l'Office, jugés inadéquats.

96. Les activités de l'Office ont été perturbées à plusieurs reprises par des mouvements syndicaux. Au Liban, dans le contexte d'un conflit de travail, le syndicat des enseignants a bloqué l'accès à l'enceinte du siège pendant près d'une semaine en octobre. En Cisjordanie, au cours du quatrième trimestre, des membres d'un syndicat ont empêché le personnel recruté sur le plan international et les représentants des États Membres d'accéder aux locaux de l'UNRWA et entravé la tenue de nombreuses activités relatives aux programmes telles que des ateliers. Il s'agit d'opérations similaires à celles qui ont été fréquemment menées par le passé, dont de nombreux cas d'occupation des locaux de l'Office par la force et sous la menace de violences contre le personnel.

C. Questions diverses

97. L'UNRWA continue de contester la somme de 252 928 673 000 livres libanaises que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors de ses installations dans les camps de réfugiés du Liban. En outre, en mars 2019, le Gouvernement libanais a exigé de l'Office le règlement d'amendes d'un montant total de 1 714 639 000 livres libanaises au motif de la revente d'électricité par des comités populaires dans les camps de Bourj el-Brajné et de Chatila. L'UNRWA estime que ce n'est pas à lui de payer ces amendes et s'en est plaint officiellement auprès du Gouvernement. Les 680 000 dollars saisis par le Gouvernement libanais en 2013 n'ont toujours pas été restitués à l'Office, et il y a peu de chances cette restitution intervienne un jour.

98. 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 est composé d'un juge à temps complet et d'un juge ad litem. En 2022, la juridiction a rendu 60 jugements et statué sur 97 requêtes. À la fin de l'année, le nombre de requêtes pendantes était de 196 : 180 présentées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et 16 déposées par des membres du personnel recruté sur le plan international. Des appels ont été interjetés devant le Tribunal d'appel des Nations Unies contre 14 jugements rendus par le Tribunal du contentieux administratif. En 2022, un bureau du Médiateur a été créé au sein de l'Office dans le but de favoriser le recours au règlement amiable des litiges et des problèmes sur le lieu de travail et ainsi de réduire le nombre de procédures contentieuses.

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

99. 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 la Commissaire générale à l'Assemblée générale pour 2008 ([A/64/13](#), par. 52 à 55).

