

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**

1er juillet 2000-30 juin 2001

**Assemblée générale
Documents officiels
Cinquante-sixième session
Supplément N° 13 (A/56/13)**

Assemblée générale
Documents officiels
Cinquante-sixième session
Supplément N° 13 (A/56/13)

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

1er juillet 2000-30 juin 2001



Nations Unies • New York, 2001

Note

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres majuscules et de chiffres. La simple mention d'une cote dans un texte signifie qu'il s'agit d'un document de l'Organisation.

Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
Abréviations		v
Lettre d'envoi		vi
Lettre du 25 septembre 2001, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office		viii
I. Introduction	1–37	1
II. Évolution générale des programmes de l'Office	38–105	8
A. Éducation	38–58	8
B. Santé	59–72	12
C. Aide d'urgence et services sociaux	73–84	18
D. Programme de microfinance et de microentreprises	85–93	22
E. Programme de mise en oeuvre	94–96	24
F. Projets	97–99	25
G. Appels en faveur du Liban	100–102	26
H. Appel d'urgence	103–105	26
III. Finances	106–129	27
A. Structures financières	106–111	27
B. Budget, recettes et dépenses	112–119	28
C. Activités extrabudgétaires	120–123	29
D. Situation financière actuelle	124–129	29
IV. Affaires juridiques	130–159	31
A. Personnel de l'Office	130–144	31
B. Services et locaux de l'Office	145–156	35
C. Questions diverses	157–159	38
V. Jordanie	160–176	39
A. Éducation	160–165	39
B. Santé	166–168	39
C. Aide d'urgence et services sociaux	169–176	40

VI.	Liban.....	177–196	42
	A. Éducation.....	177–183	42
	B. Santé.....	184–187	43
	C. Aide d’urgence et services sociaux.....	188–196	44
VII.	République arabe syrienne.....	197–212	47
	A. Éducation.....	197–200	47
	B. Santé.....	201–205	47
	C. Aide d’urgence et services sociaux.....	206–212	48
VIII.	Cisjordanie.....	213–232	49
	A. Éducation.....	213–218	49
	B. Santé.....	219–223	50
	C. Aide d’urgence et services sociaux.....	224–232	51
IX.	Bande de Gaza.....	233–251	54
	A. Éducation.....	233–237	54
	B. Santé.....	238–241	55
	C. Aide d’urgence et services sociaux.....	242–251	56
 Annexe			
I.	Informations statistiques et financières.....		59
II.	Documents pertinents de l’Assemblée et d’autres organes de l’ONU.....		72

Abréviations

CCQAB	Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
OLP	Organisation de libération de la Palestine
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisations non gouvernementales
ONUSIDA	Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida
ONUST	Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
UNESCO	Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance
UNRWA	Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
UNSCO	Coordonnateur spécial des Nations Unies pour les territoires occupés

Lettre d'envoi

Le 25 septembre 2001

J'ai l'honneur de présenter à l'Assemblée générale mon rapport annuel sur les activités de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient pendant la période allant du 1er juillet 2000 au 30 juin 2001, en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) du 12 décembre 1958.

Pendant la période considérée, l'Office a continué de fournir des services de base très divers au quelque 4 millions de réfugiés palestiniens immatriculés dans ses cinq zones d'opérations. Cette année encore, toutefois, ses difficultés financières ont compromis sa faculté de venir en aide aux réfugiés.

L'introduction du chapitre premier donne un aperçu de la situation financière de l'Office et des événements et des faits nouveaux intervenus dans la région du point de vue du fonctionnement de l'UNRWA dans ses cinq zones d'opérations, en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.

Le chapitre II traite de l'évolution générale des programmes de l'Office dans les domaines de l'éducation, de la santé, de l'aide d'urgence et des services sociaux, du microfinancement et de la microentreprise, des projets financés par les donateurs, des projets financés dans le cadre de l'Appel en faveur du Liban et du programme d'assistance humanitaire d'urgence.

Le chapitre III porte sur les questions financières, plus précisément sur la structure des divers fonds, sur le budget, les recettes et les dépenses, les activités extrabudgétaires et la situation financière courante de l'Office.

Le chapitre IV présente les questions juridiques, en ce qui concerne en particulier le personnel de l'Office, les services et les locaux de celui-ci et les circonstances qui restreignent les opérations de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.

Le Président de l'Assemblée générale
Organisation des Nations Unies
New York

L'annexe I présente des renseignements statistiques et financiers et l'annexe II rappelle les documents pertinents de l'Assemblée générale et d'autres organes de l'Organisation des Nations Unies.

Selon la pratique établie, le projet de rapport annuel a été remis à l'avance aux 10 membres de la Commission consultative de l'Office, dont les observations et les commentaires ont été attentivement pris en considération. Le texte a été examiné avec les membres de la Commission lors d'une réunion tenue à Amman le 25 septembre 2001. Les vues de la Commission m'ont été communiquées par une lettre de son président, qui est reproduite ci-après.

Cette année encore, j'ai remis le projet de rapport aux représentants du Gouvernement israélien et j'ai dûment pris leurs observations en considération, dans le contexte de la situation qui règne en Cisjordanie et dans la bande de Gaza depuis 1967 et sous l'angle des événements intervenus depuis lors. L'Assemblée générale ayant décidé en 1993 que la Commission consultative devait établir des relations de travail avec l'Organisation de libération de la Palestine, un représentant de cette dernière a assisté à la réunion que la Commission a tenue le 25 septembre 2001 et il a reçu lui aussi communication du projet de rapport.

Le Commissaire général de l'Office de secours
et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient
(*Signé*) Peter **Hansen**

**Lettre datée du 25 septembre 2001, adressée
au Commissaire général de l'Office de secours
et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés
de Palestine dans le Proche-Orient par le Président
de la Commission consultative de l'Office**

À la session ordinaire qu'elle a tenue le 25 septembre 2001, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office pendant la période allant du 1er juillet 2000 au 30 juin 2001, rapport qui sera présenté à l'Assemblée générale à sa cinquante-sixième session.

La Commission a noté avec préoccupation que la situation politique, sociale et économique s'était détériorée dans la région pendant la période considérée, ce dont ont été victimes en particulier les réfugiés de Palestine dans le territoire palestinien occupé. Les conditions de vie des réfugiés dans la bande de Gaza et en Cisjordanie se sont elles aussi détériorées. Cette situation, qui dure depuis toute une année, et qui cause pour les civils de graves difficultés et préjudices, pose aussi un certain nombre de graves problèmes pour l'Office, entravant l'action menée pour offrir aux réfugiés les services et l'assistance dont ils ont besoin d'urgence. Les bouclages et autres mesures imposées par les autorités israéliennes dans les territoires palestiniens occupés ont souvent empêché ou retardé les déplacements du personnel de l'Office et l'acheminement de secours d'urgence, y compris les travaux de réparation et de reconstruction des abris détruits dans les camps de réfugiés. La Commission a rendu hommage à tout le personnel de l'Office qui, sous votre direction, a fait face à la crise avec énergie et efficacité.

La Commission s'est déclarée préoccupée par les difficultés auxquelles se heurte l'Office, du fait de toute une série de restrictions, notamment les bouclages entre la Cisjordanie, Jérusalem et la bande de Gaza, ainsi qu'à l'intérieur de ces zones, venant s'ajouter aux mesures de sécurité sévères imposées par les forces israéliennes aux points de contrôle dans le territoire palestinien occupé. Les restrictions limitant les déplacements de personnel et de marchandises se sont poursuivies et se sont même aggravées à de nombreux égards pendant la période considérée, retardant, voire empêchant, l'acheminement de secours humanitaires d'urgence destinés aux réfugiés. La Commission a demandé que des mesures soient prises d'urgence pour lever les restrictions imposées aux déplacements du personnel et des biens de l'Office, conformément aux accords conclus entre l'UNRWA et le Gouvernement israélien et conformément au droit international.

La Commission a noté qu'après consultation avec les services du Siège de l'ONU, en particulier le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, ainsi qu'avec des institutions et programmes des Nations Unies, l'Office avait lancé des appels urgents à l'intention des réfugiés touchés par la grave détérioration de la situation économique en Cisjordanie et dans la bande de Gaza depuis le mois d'octobre 2000. Il avait lancé un appel « éclair » d'un montant de 4 830 000 dollars le 4 octobre 2000, un premier appel de 39,1 millions de dollars pour la période de trois mois allant de décembre 2000 à février 2001, un deuxième appel de 37,1 millions de dollars pour la période allant de mars à mai 2001 et un troisième appel d'une valeur de 76,8 millions de dollars pour la période allant de juin à

décembre 2001. La Commission a noté avec satisfaction que les donateurs avaient répondu généreusement et promptement à l'appel « éclair » et au premier appel en offrant 46,1 millions de dollars (soit 105 % de l'objectif). Les contributions offertes à la suite du deuxième appel avaient été inférieures de 14,1 millions de dollars à l'objectif prévu. La réaction a été plus lente pour le troisième appel, les annonces de contributions atteignant 38,1 millions de dollars le 20 septembre 2001. La Commission demande instamment à la communauté internationale de faire le maximum pour atteindre dès que possible l'objectif fixé dans le troisième appel.

La Commission a noté avec satisfaction que l'Office avait réussi à acheminer l'assistance d'urgence aux réfugiés dans le besoin, grâce à sa très large infrastructure et au personnel compétent qui se trouvait dans les zones touchées. De plus, l'Office avait tenu les donateurs au courant de l'exécution du programme d'urgence, en émettant des rapports périodiques. La Commission a demandé instamment à l'Office de faire le maximum pour continuer à assurer une étroite coordination avec d'autres organisations et de décrire ces efforts en détail dans ses rapports périodiques. Dans les premiers jours de la crise, ces rapports ont été extrêmement utiles et la Commission souhaite que ce système d'information se poursuive.

Tout en notant avec satisfaction la réponse généreuse des donateurs aux appels d'urgence, la Commission a souhaité souligner qu'il importe au plus haut point que des contributions suffisantes soient versées au budget ordinaire de l'Office par des donateurs aussi nombreux que possible, afin de permettre à l'Office d'exécuter ses programmes dans les cinq zones d'opérations, en tenant compte des besoins de plus en plus lourds des réfugiés de Palestine. Elle a noté que, pour l'exercice en cours, les annonces de contributions étaient de 280 millions de dollars alors que le budget approuvé par l'Assemblée générale s'élevait à 311 millions de dollars. Il fallait avant toute chose prendre des mesures immédiates pour couvrir ce déficit (31 millions de dollars) de façon que l'Office soit en mesure de continuer à offrir des services essentiels aux réfugiés. Il faudrait ensuite que les donateurs augmentent leurs contributions suffisamment pour que l'Office puisse reconstituer ses réserves de façon à répondre aux besoins opérationnels et à offrir au personnel local des augmentations de salaire absolument indispensables. La Commission a noté que, sur les contributions annoncées, 85 millions de dollars n'avaient pas encore été versés; si 40 millions de dollars au moins n'étaient pas reçus immédiatement, l'Office ne serait pas en mesure de verser les traitements du personnel pour septembre/octobre.

La Commission a reçu le rapport du Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (CCQAB) sur le projet de budget de l'Office pour 2002-2003, conformément à l'article 9.1 du Règlement financier de l'UNRWA. Elle a noté avec satisfaction que le CCQAB avait recommandé que l'Assemblée générale approuve le projet de budget. Le Comité avait aussi noté que, dans la mesure où votre rapport est examiné chaque année par l'Assemblée générale, vous avez ainsi l'occasion de présenter le cas échéant des demandes de crédit révisées par l'intermédiaire du CCQAB.

La Commission a noté qu'en ce qui concerne les cinq postes internationaux supplémentaires demandés dans le projet de budget pour 2002-2003, le CCQAB avait rappelé que, dans son rapport sur le projet de budget de l'UNRWA pour 2000-2001, il s'était référé à la résolution 3331 B (XXIX) de l'Assemblée, en date du 17 décembre 1974, où il était dit : « les dépenses à engager au titre des traitements

du personnel international au service de l'UNWA qui auraient été financées par les contributions volontaires seront imputées à compter du 1er janvier 1975 sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies pour la durée du mandat de l'Office ». La Commission a noté avec satisfaction que le CCQAB avait recommandé qu'elle prie le Commissaire général de s'entretenir avec le Secrétaire général en vue de présenter des propositions précises à cet effet à l'Assemblée générale. La Commission a noté par ailleurs que le CCQAB avait demandé au Commissaire général de le tenir au courant des mesures prises à cet égard. La Commission prie donc le Commissaire général de donner suite à ces recommandations.

La Commission a noté que le projet de budget de l'Office pour l'exercice 2002-2003 se montait à 674,8 millions de dollars et que le format et la structure de ce projet avaient encore été améliorés de façon à être axés sur les programmes et les résultats. Elle a félicité l'Office de la présentation et du contenu du budget et a recommandé que celui-ci soit adopté par l'Assemblée générale. Elle a pris note avec satisfaction des rapports présentés aux donateurs au sujet de l'impact des réformes de gestion et des résultats des programmes, et elle a demandé que ce rapport soit mis à jour périodiquement.

La Commission a noté avec préoccupation le montant croissant de la dette due au non-remboursement des versements de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et de droits portuaires, qui se montaient respectivement à 19 930 000 dollars et 6,1 millions de dollars. L'Office cherchait un moyen de financer en commun la dette due à la TVA. Il avait aussi pris contact avec le Gouvernement israélien au sujet du remboursement des droits portuaires et droits connexes. La Commission a demandé à l'Office de faire le maximum en s'adressant à l'Autorité palestinienne et au Gouvernement israélien, pour éponger cette dette avant le début de l'exercice 2002-2003.

Par ailleurs, la Commission a noté que, sur les dépenses engagées par l'Office pour transférer son siège à Gaza, conformément aux instructions reçues du Siège de l'ONU, un montant de 5,1 millions de dollars n'avait pas été réglé. Il devait être payé par l'Organisation des Nations Unies le plus tôt possible.

La Commission s'est félicitée des diverses mesures prises par la direction de l'Office pour appliquer et poursuivre ses réformes de gestion. L'introduction et la mise en place d'un nouveau système financier et d'un nouveau système d'états de paie progressaient. La Commission a constaté aussi que ces réformes et d'autres encore avaient un effet positif sur l'efficacité des programmes.

La Commission a noté avec satisfaction que l'Office avait commencé à faire appel au Groupe de l'analyse des politiques, comme elle l'avait recommandé l'année dernière. Elle a aussi demandé à l'UNRWA de communiquer aux pays hôtes et aux pays donateurs, selon les cas, les rapports établis par le Groupe.

La Commission a noté que les conditions de travail du personnel de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza se détérioraient depuis octobre 2000. Elle a rendu hommage au personnel qui continuait de faire preuve de persévérance et de dévouement malgré les conditions souvent dangereuses dans lesquelles il devait mener ses tâches humanitaires. Elle a noté que le personnel de l'Office, très compétent, avait grandement facilité l'acheminement rapide de l'assistance humanitaire destinée aux réfugiés touchés par les crises politiques et économiques.

La Commission a souligné le rôle vital que l'Office joue en offrant des services essentiels aux réfugiés et en contribuant à la stabilité régionale. Elle a aussi souligné que les pays donateurs devaient continuer à augmenter leurs contributions au budget de l'UNRWA à ce stade critique, de façon que l'Office puisse continuer à s'acquitter de son mandat jusqu'à ce qu'un juste règlement de la question des réfugiés ait été mis en oeuvre, conformément aux résolutions de l'Organisation des Nations Unies, et elle a recommandé que le mandat de l'Office soit prorogé pour une nouvelle période de trois ans, jusqu'au 1er juillet 2002.

La Commission consultative a vivement remercié les pays hôtes qui continuent d'offrir soutien et services aux réfugiés de Palestine et elle a salué aussi l'Organisation de libération de la Palestine pour son importante contribution ainsi que pour les services qu'elle offre aux réfugiés de Palestine.

Enfin, la Commission a tenu à vous exprimer ses chaleureux remerciements pour votre attachement personnel à la cause des réfugiés et pour l'efficacité avec laquelle vous dirigez les activités de l'Office à un moment particulièrement difficile de son histoire.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) Mohamed **Higazy**

Chapitre premier

Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale en date du 8 décembre 1949. Il est devenu opérationnel le 1er mai 1950, son siège étant à Beyrouth, et il a commencé à répondre aux besoins humanitaires immédiats d'environ 880 000 réfugiés palestiniens. Plus de 50 ans après, c'est le plus important des programmes des Nations Unies dans la région; il emploie environ 22 000 personnes, dont des enseignants, des agents sanitaires, des agents de service social et d'autres fournisseurs de services. Il gère à peu près 900 établissements dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux, ainsi qu'un programme de microfinancement et de microentreprises, à l'intention de réfugiés de plus en plus nombreux qui sont maintenant de l'ordre de 4 millions. Les réfugiés sont enregistrés en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Les services de l'Office sont, dans la plupart des cas, fournis aux intéressés en parallèle avec ceux du secteur public des pays hôtes. Ces services sont financés directement à l'aide du budget mais, dans la mesure du possible, les réfugiés contribuent au financement de différentes façons – participation aux frais, mécanismes d'auto-assistance, activités bénévoles, commissions de participation et contributions volontaires.

2. Les services que l'Office offre aux réfugiés relèvent des grandes catégories ci-après : enseignement primaire élémentaire et primaire supérieur; formation professionnelle et technique; soins de santé primaires complets, y compris en matière de santé familiale; aide à l'hospitalisation; services d'hygiène dans les camps de réfugiés; secours aux ménages démunis; et services sociaux destinés à l'amélioration de la situation des femmes, des jeunes et des handicapés. Il a aussi mis au point un programme très efficace de microfinancement et de prêts à des microentreprises, qui aide les réfugiés à entreprendre des activités génératrices de revenus. En plus de son programme ordinaire, l'Office exécute toute une gamme de projets d'infrastructure destinés à améliorer les conditions de vie des réfugiés.

3. Après le début des troubles, appelés « Intifada », dans le territoire palestinien occupé, en septembre 2000, l'Office a dû mettre au point un programme

d'assistance humanitaire d'urgence à l'intention des réfugiés touchés par les graves difficultés économiques dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, qu'on provoqué les bouclages et autres restrictions imposées par les autorités israéliennes.

4. Depuis octobre 2000, les déplacements de Palestiniens souhaitant entrer dans la bande de Gaza ou en Cisjordanie ou en sortir sont sévèrement restreints la plupart du temps. La bande de Gaza est divisée en deux ou en trois à certains moments et, en Cisjordanie, l'utilisation des principaux axes routiers et d'autres routes par les Palestiniens est soumise à de graves restrictions plus de la moitié du temps, si bien que la plupart des villes et villages palestiniens sont coupés les uns des autres et coupés aussi de la bande de Gaza.

5. Les effets de ces bouclages font que de très nombreux Palestiniens qui travaillaient en Israël sont maintenant au chômage. Pendant la première moitié de l'année 2000, il y avait environ 125 000 Palestiniens qui étaient employés en Israël, dans les colonies de peuplement et dans les zones industrielles, gagnant en moyenne 27,50 dollars par jour, soit à peu près 3,4 millions de dollars au total. Les déplacements de main-d'oeuvre ayant presque totalement cessé (à l'exclusion d'environ 2 100 résidents de Gaza qui ont pu travailler de temps à autre dans la zone industrielle d'Erez), le manque à gagner pour les ménages est d'environ 3 millions de dollars par jour. Or, 58 % de ces journaliers réduits au chômage sont des réfugiés. Au total, en raison des bouclages et restrictions de circulation, le taux de chômage des Palestiniens à Gaza et en Cisjordanie est passé d'environ 11 % à 35-40 %. D'après la Banque mondiale, la pauvreté dans ces deux zones (c'est-à-dire moins de 2,10 dollars par habitant et par jour) touchera 43,7 % de la population en décembre 2001, contre 21 % en novembre 2000.

6. Pour être en mesure de répondre aux besoins immédiats provoqués par la grave détérioration de la situation économique, l'Office a lancé un appel « éclair » le 4 octobre 2000, pour une valeur de 4 830 000 dollars. Après consultation avec le Bureau de la coordination des affaires humanitaires et d'autres programmes et organismes des Nations Unies, il a ensuite lancé le premier appel d'urgence d'une valeur de 39,1 millions de dollars, qui portait sur la période allant de décembre 2000 à février 2001, puis un deuxième appel d'une valeur de 37,1 millions de dollars, censé couvrir la période allant de mars à mai 2001. Un troisième appel, d'une valeur de

76,8 millions de dollars, a été lancé le 22 mai pour couvrir la période allant de juin à décembre 2001.

7. La communauté internationale a répondu rapidement et généreusement à l'appel éclair et aux deux premiers appels. L'appel éclair et le premier appel ont suscité des contributions de 46,1 millions de dollars, l'objectif étant au total 44 millions. À la suite du deuxième appel, les contributions ont été de 23 millions de dollars. À la fin de juin 2001, les annonces de contributions faites en réponse au troisième appel s'élevaient à environ 38,1 millions de dollars. L'Office cherche à faire en sorte que les contributions au dernier appel se maintiennent à un rythme élevé.

8. La réponse de la communauté internationale aux appels a été très encourageante pour l'Office, car c'est un signe que l'on a confiance en sa capacité d'acheminer avec efficacité l'assistance humanitaire. L'Office a mis au point un système de rapports périodiques destinés aux principaux pays donateurs, qui permet de tenir ceux-ci pleinement au courant de l'exécution du programme d'urgence et leur donne la possibilité, le cas échéant, de formuler des avis.

9. Si, par sa réponse aux appels d'urgence, la communauté internationale montre qu'elle est consciente de la nécessité de continuer à financer les services que l'UNRWA offre aux réfugiés de Palestine, le montant des contributions au budget ordinaire de l'Office donne à penser que les donateurs ne reconnaissent pas vraiment la gravité de la menace qui pèse sur les services du fait des difficultés financières de l'Office. En 2001, les annonces de contributions au budget ordinaire étaient de 280 millions de dollars à la fin du mois de juin, alors que le budget approuvé l'année dernière par l'Assemblée générale est de 310,4 millions de dollars. La situation de trésorerie à la fin du mois de juin était telle, que s'il ne reçoit pas 66 millions, l'Office ne pourra pas financer les principaux postes de dépense.

10. L'Office continue de chercher activement à obtenir de nouvelles annonces de contribution de la part de pays donateurs et à augmenter le nombre de ces donateurs. En particulier, le Commissaire général a fait une déclaration à la réunion que les ministres des affaires étrangères du Conseil arabe ont tenue en mars 2001, au Caire. Il a mis les ministres au courant de la situation financière grave de l'Office et a souligné que les États arabes devaient faire le maximum pour

augmenter leurs contributions au budget ordinaire. Il a rappelé une décision antérieure du Conseil selon laquelle les États arabes devaient faire passer leurs contributions de 1,9 % à environ 8 %. En juillet 2001, le Commissaire général s'adressera aussi aux ministres des affaires étrangères des pays de l'Union européenne pour souligner combien il importe, pour des raisons politiques et humanitaires, de rétablir la stabilité financière de l'Office. Il leur rappellera donc non seulement qu'il faut des contributions immédiates pour couvrir le déficit actuel, mais aussi qu'un effort concerté s'impose d'urgence pour combler le déficit structurel. Actuellement, l'Office doit vivre au jour le jour, ne disposant que du minimum nécessaire pour régler les dépenses immédiates, et n'ayant aucune réserve pour parer aux imprévus, ou pour maintenir des traitements raisonnables pour les nombreux membres de son personnel sur place, qui sont bien inférieurs aux barèmes appliqués par d'autres organismes des Nations Unies dans la région et, dans certains cas, inférieurs aussi aux barèmes appliqués par des gouvernements locaux. L'Office soumettra à l'Assemblée générale à sa cinquante-sixième session son projet de budget pour l'exercice 2002-2003. Il sera de l'ordre de 674 820 000 dollars, y compris un fonds de roulement de 14 millions de dollars et une réserve de 2 millions de dollars pour le paiement des traitements. Ce projet fait apparaître une augmentation nominale des dépenses, mais, si l'on tient compte de l'inflation dans les zones d'opérations de l'Office, le taux de croissance est en fait négatif.

11. La grande majorité des principaux donateurs de l'Office augmentent régulièrement leur contribution annuelle au budget ordinaire. Toutefois, vu l'augmentation du nombre de réfugiés et du taux d'inflation, ces contributions ne suffisent pas à répondre aux besoins minimaux. L'Office cherche constamment à améliorer l'efficacité de ses opérations de façon à réduire les coûts et à maintenir les dépenses dans les limites imposées par ses difficultés financières. Il a adopté un certain nombre de mesures, dont on peut dire qu'elles améliorent l'efficacité, dans la mesure où elles réduisent les coûts dans l'immédiat. Toutefois, elles nuisent sans conteste à la qualité des services offerts. Un exemple en est le système des classes alternées dans les écoles, adopté pour tenir compte de l'augmentation du nombre des élèves et réduire les dépenses de construction. La situation a atteint un point critique en Jordanie, qui a le plus grand nombre de réfugiés et où 93 % des écoles de l'UNRWA

appliquent ce système des classes alternées, alors que dans les écoles locales, la situation est inversée. Au total, dans les cinq zones d'opérations, 74 % des écoles gérées par l'UNRWA appliquent le système des classes alternées et le taux d'occupation est actuellement de 43,5 élèves par classe en moyenne; dans certaines zones, il est de plus de 50 élèves par classe. De plus, les traitements des enseignants ne suivent pas l'inflation et l'Office a de plus en plus de mal à recruter et à garder les personnes les plus qualifiées et les plus compétentes. Il est forcé de calculer ses dépenses sur la base du système des classes alternées et il s'attache en fait à éviter un système d'utilisation des locaux par trois groupes d'élèves, ce qui aurait des effets désastreux sur la qualité de l'enseignement – réduction des heures de classe et suppression des activités extracurriculaires – et qui ferait accroître les dépenses d'entretien. De même, dans le domaine de la santé, le personnel de santé doit s'occuper d'un nombre de plus en plus grand de patients. En moyenne, dans les centres de santé de l'Office, il y a plus de 100 consultations par jour et par docteur. Dans la bande de Gaza, ce chiffre atteint 109. L'augmentation du nombre des réfugiés se traduit aussi par l'augmentation du nombre de personnes démunies ayant besoin de secours. Le personnel de secours et les agents des services sociaux ont dû s'occuper de 217 388 personnes pendant la période considérée, contre 207 150 l'année précédente.

12. Malgré les difficultés financières qui restreignent ainsi la capacité institutionnelle de prestation de services, la performance de l'Office est encore très positive dans ses divers domaines d'intervention. Ainsi, en ce qui concerne l'enseignement, les écoles de l'Office continuent de se placer en tête lors des examens organisés chaque année par les autorités des pays hôtes dans les cinq zones d'opérations. La parité entre les sexes est respectée dans ces écoles; parfois même, les filles sont plus nombreuses que les garçons. Les diplômés des écoles professionnelles et des centres de formation gérés par l'Office sont très demandés. D'après les statistiques de l'Office, 79,3 % de ces diplômés avaient trouvé un emploi en 2000. Les normes de santé des réfugiés palestiniens sont parmi les plus élevées de la région et leur profil épidémiologique ressemble à celui des habitants de pays en transition entre le statut de pays en développement et celui de pays développé.

13. Outre ses services traditionnels, l'Office a peu à peu appliqué un programme de création de revenus à deux niveaux. L'un se situait dans le contexte général de ses services de secours et services sociaux, et l'autre était un service de microfinancement commercial, autonome et fondé sur le marché, qui s'appelle désormais le Programme de microfinancement et de microentreprises. Pendant la période considérée, il a permis de consentir 10 086 prêts, d'une valeur de 9,9 millions de dollars, à des entreprises appartenant à des Palestiniens. Trente-six pour cent des prêts sont allés à des femmes. Ce programme primé est en difficulté en raison de la détérioration de la situation économique à Gaza et en Cisjordanie depuis octobre 2000, qui compromet l'autofinancement du projet; la croissance mensuelle des crédits n'a pas pu se poursuivre après septembre 2000 et le nombre de prêts décaissés est passé de 1 304 (1 460 000 dollars) en septembre 2000 à 831 seulement (668 260 dollars) en juin 2001. En même temps, le taux moyen mensuel de remboursement à l'échéance est tombé de 69,43 % à 20 % seulement.

14. L'Office a ainsi le plus grand mal à gérer les institutions qu'il a mises en place à l'intention des réfugiés et à en maintenir la qualité. La situation financière est telle que les pays donateurs doivent faire le nécessaire pour donner à l'Office une assise solide, de façon à supprimer les déficits structurels de son budget et à lui donner une base solide assurant sa viabilité financière future. Cela permettrait de mettre fin aux crises de fin d'exercice que l'Office connaît ces dernières années. Pour que des services adéquats puissent être offerts aux réfugiés, il est essentiel de préserver et de renforcer encore la capacité bien connue qu'a l'Office d'agir en cas de crise humanitaire: faute des ressources financières nécessaires, cette capacité est condamnée à disparaître.

15. Les circonstances extérieures face auxquelles l'Office a dû mener ses activités au cours de la période considérée ont subi des transformations radicales et inattendues qui ont eu des incidences importantes sur les activités présentes et futures de l'Office. Alors que l'année précédente et jusqu'en septembre 2000 on s'était surtout attendu à assister aux effets du déroulement du processus de paix, les mois qui ont suivi ont vu l'effondrement des espoirs que ce processus avait suscités. Au lieu de se concentrer sur les conséquences de l'aboutissement éventuel du processus de paix sur le problème des réfugiés et donc

sur l'avenir de l'Office, on s'est trouvé face à la nécessité immédiate de mobiliser toutes les ressources de l'Office pour faire face à la crise humanitaire qui a éclaté après les événements de septembre. Les violences, les bouclages et les restrictions imposées par les autorités israéliennes aux déplacements dans la bande de Gaza et en Cisjordanie ont créé des obstacles qui ont empêché l'Office de mener ses activités humanitaires sans heurt et sans interférence. Ses agents, particulièrement les agents locaux, ont souvent été retardés ou carrément empêchés de gagner leur lieu de travail à cause des bouchons aux postes de contrôle israéliens. Il a fallu interrompre les déplacements entre la Cisjordanie et la bande de Gaza des camions de l'Office chargés de fournitures humanitaires de première nécessité, en raison des fouilles imposées par les autorités israéliennes, qui sont contraires à la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies et à l'Accord bilatéral Comay-Michelmores conclu en 1967 par l'Office et le Gouvernement israélien, ainsi qu'aux normes internationales relatives à la liberté de passage des secours humanitaires (voir chap. IV). Dans le cadre du programme qu'il a mis sur pied pour faire face à la crise actuelle, l'Office a lancé un programme d'agents chargés de l'appui opérationnel afin d'aider, autant que faire se peut, à atténuer les répercussions des restrictions sur la fourniture de services humanitaires. Ce programme a été particulièrement efficace pour ce qui est de faciliter l'accès à la Cisjordanie pour le personnel, les véhicules et les marchandises de l'Office.

16. Bien que ses contraintes financières l'aient généralement obligé à se concentrer sur ses priorités immédiates, l'Office a néanmoins continué d'appliquer son programme de réforme à plus long terme. Depuis sa création, il n'a cessé de s'adapter à l'évolution rapide du contexte politique de la région, tout en s'employant à répondre aux besoins des réfugiés de Palestine. Dans le cadre de son évolution sur les plans organisationnel et opérationnel, il est passé des travaux de ses débuts à des opérations de secours puis, actuellement, au programme plus complet de mise en valeur des ressources humaines. Les origines de la phase actuelle de ce processus de réforme remontent à 1996. L'accent est mis sur une gestion efficace et rationnelle des ressources de l'Office, sur l'adoption d'un style de gestion ouvert, sur le renforcement des capacités en matière de planification stratégique, sur le développement et l'amélioration des relations de

l'Office avec les pays donateurs, les pays hôtes et les organismes et programmes des Nations Unies, et sur une plus grande réceptivité et une efficacité et une rationalité accrues des activités menées par l'Office pour apporter des services aux réfugiés dans une conjoncture sociale et politique en pleine évolution.

17. Pour améliorer les communications avec l'extérieur, on accorde une importance accrue au développement des relations avec les pays donateurs; dans cet esprit, l'Office a ouvert un bureau de liaison à Genève, avec des fonds extrabudgétaires fournis par le Gouvernement suisse. Cela lui permettra de communiquer plus facilement avec les pays donateurs d'Europe, ainsi qu'avec les organismes et programmes des Nations Unies et les missions diplomatiques situés à Genève.

18. Eu égard à la crise actuelle, l'Office a encore intensifié sa coopération avec les autres organismes et programmes des Nations Unies et avec les organisations non gouvernementales qui ont des activités dans la région, notamment le Comité international de la Croix-Rouge. Il participe aussi aux groupes de travail par secteur qui ont été créés pour améliorer la coordination dans la bande de Gaza et en Cisjordanie.

19. L'intensification de la coopération avec les Gouvernements des pays hôtes – Jordanie, Liban, République arabe syrienne et Autorité palestinienne – est un des éléments essentiels de l'action menée par l'Office pour améliorer son efficacité et sa productivité. Par exemple, le Commissaire général se concerta et se coordonne sans cesse avec les responsables des pays hôtes et avec ceux de l'OLP et de l'Autorité palestinienne. Parallèlement, le contact est maintenu avec les autorités israéliennes, particulièrement le Ministère des affaires étrangères, pour les questions telles que le passage des convois humanitaires et le mouvement des biens, du personnel et des véhicules de l'Office.

20. L'Office déploie aussi des efforts supplémentaires, dans la limite des ressources dont il dispose, pour renforcer ses activités d'information et de communication. Tout d'abord, on s'attache davantage à partager l'information entre les bureaux d'information du siège et d'ailleurs, à pousser les fonctionnaires de l'information à tenir le rôle de porte-parole sur le terrain et à surveiller de près ce qui est rapporté par les médias afin que l'Office puisse réagir rapidement

lorsque des nouvelles erronées sont publiées à son propos. Les journalistes ont été encouragés à visiter les installations de l'Office dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, et des interviews du Commissaire général ont été diffusées par les grandes chaînes d'information internationales telles que CNN, BBC et Al Jazira. Le site Web de l'Office a été fortement amélioré, notamment par l'ajout de pages en arabe, de pages d'information, de documents audiovisuels et d'un bulletin bilingue en ligne à l'intention du personnel. Le nombre de connexions a fortement augmenté, passant de 66 000 en juin 2000 à 146 000 en mai 2001. Des projets ont été établis en vue d'une collaboration plus étroite avec le Département de l'information de l'ONU, particulièrement sur le plan de la production radiophonique et vidéo. Les cibles de la communication sont la population de réfugiés, les pays hôtes et le public international en général, surtout dans les principaux pays donateurs. Une cible qui est loin d'être négligeable est le nombreux personnel de l'Office, qui joue un rôle important en transmettant l'information parmi les réfugiés. Le bulletin du personnel, dont l'arabe est la langue originale, est un support important à cet égard.

21. Les réformes apportées à la gestion interne de l'Office ont été axées sur l'amélioration de l'efficacité et de la productivité de la gestion des ressources. Un des projets importants concerne la mise en place d'un nouveau système de gestion des finances, des états de paie et des ressources humaines, rendu possible par une aide extrabudgétaire financée par des dons. Ce nouveau système devrait permettre d'améliorer les mécanismes de contrôle financier et d'atteindre un meilleur niveau de responsabilisation et de transparence dans tous les bureaux extérieurs. Le nouveau système d'états de paie réduira au minimum les opérations manuelles (d'où moins de travaux d'écriture, moins de temps passé et une réduction des dépenses de personnel), rendra l'information plus accessible, dans une base de données électronique consultable en ligne, et fera disparaître les anomalies des états de paie grâce à la simplification du système. Une fois terminée la phase des essais, le bureau des états de paie, à Vienne, devrait pouvoir être fermé avant fin 2001, ce qui réduira encore les dépenses. Le nouveau système incorporera aussi des réformes concernant la gestion des ressources humaines (formation et organisation des carrières) et une base de données relatives aux fonctionnaires.

22. Les réformes concernant la présentation du budget de l'Office ont fait leur apparition lors de la présentation du projet de budget pour l'exercice biennal 2000-2001 à l'Assemblée générale. La nouvelle présentation est axée sur les programmes et sur les résultats, et on y trouve précisés les objectifs et les réalisations de chacun des programmes de fond de l'Office. Celui-ci s'est efforcé de continuer à progresser à l'occasion de l'élaboration de son budget pour l'exercice biennal 2002-2003. Ainsi, on s'est aperçu lors de l'examen à mi-parcours qu'il faudrait pousser plus loin la formation dans le domaine de l'évaluation des résultats, afin d'obtenir une analyse qui ne soit pas limitée à l'examen des dépenses. D'autre part, des indicateurs de résultat ont été définis pour les éléments clefs, afin de permettre à tous les départements de suivre le déroulement de leurs programmes et de procéder à un examen de fond de leurs objectifs budgétaires.

23. L'Office a donné plus de poids à son Bureau de l'audit en le transformant, au cours de la période considérée, en Département de l'audit et des inspections. Le directeur de ce nouveau département a été nommé Secrétaire du Comité de l'audit, que préside le Commissaire général adjoint. Son département mettra notamment en oeuvre une nouvelle politique concernant la manière de traiter les accusations et les plaintes; il recrutera des auditeurs supplémentaires et il s'attachera à ce que les recommandations des auditeurs soient mieux connues et qu'il en soit davantage tenu compte.

24. Les réformes réalisées dans les domaines de l'administration et de la gestion des ressources humaines consisteront notamment à s'efforcer de raccourcir le processus de recrutement, qui prend trop de temps et, dans la situation de crise actuelle, à avoir davantage recours à des engagements pour une période de courte durée, afin d'accélérer le recrutement et de faire des économies sur le plan des dépenses d'administration et de personnel. La simplification du système d'indemnités est un projet qui devrait être mené à bien d'ici à la fin 2001. Elle devrait faciliter l'administration des indemnités, ce qui économisera du temps et de l'argent.

25. L'Office a aussi créé le Département des services opérationnels et techniques, issu de la réorganisation et du regroupement d'unités administratives existantes. Ce département, qui réunit trois divisions, est appelé à offrir un guichet unique pour tous les services relatifs

aux activités concernées, ce qui devrait permettre de réduire les dépenses d'administration grâce à des gains de productivité et à une meilleure concertation à l'intérieur du Département. Sous la direction de celui-ci, un nouveau réseau étendu a été mis en place; il s'agit d'un système de communication par satellite, qui a été lancé officiellement le 14 février 2001 et qui devrait permettre des communications plus économiques, plus sûres et plus fiables, permettre de se connecter avec l'étranger au lieu d'être limité aux serveurs locaux, améliorer les communications (téléphone, télécopie, courrier électronique) entre le siège et le terrain et améliorer la diffusion de l'information par l'Intranet et l'Internet. Par ailleurs, le système actuel de passation des marchés, qui date de 1993, présente des faiblesses sur les plans de la logistique et des stocks. Plusieurs solutions sont à l'examen en vue d'améliorer ou de remplacer ce système.

26. La réforme des principaux programmes de l'Office est centrée sur quelques initiatives. Dans le domaine de l'éducation, un plan de développement quinquennal a été lancé. Il a été élaboré avec l'aide de consultants dont l'intervention a été financée avec l'aide de pays donateurs. Une initiative dans le domaine de l'informatique – nouveaux locaux, stages et formation du personnel sur les plans des techniques, des compétences de gestion et des méthodes pédagogiques dans les établissements d'enseignement et les centres de formation de l'Office – a contribué à l'amélioration de la formation technique et des pratiques de gestion dans les huit centres de formation professionnelle. Un projet financé par des dons et consacré à la tolérance, au règlement des conflits et aux droits fondamentaux de la personne humaine a démarré en juin 2000, et un système d'information pour la gestion des activités d'enseignement a été mis en place; il s'agit d'une base de données destinée à aider les planificateurs et les décideurs à exploiter et à analyser les données statistiques provenant du programme d'éducation.

27. Le programme de santé vise principalement à améliorer la qualité des soins et à accroître la productivité en élaborant des directives techniques et des protocoles de gestion standard et en encourageant la formation sur le tas pour améliorer la qualité des prestations du personnel. D'autre part, des mesures ont été prises pour renforcer la création de capacités institutionnelles dans les domaines de l'épidémiologie

et de la santé en matière de reproduction, y compris l'adoption d'un mode de gestion caractérisé par la recherche de la qualité intégrale et le recours aux techniques informatiques appropriées. Ces activités ont été entreprises en collaboration avec les Centers for Disease Control and Prevention, à Atlanta (Géorgie). On a également fait appel à l'aide de l'Organisation mondiale de la santé, particulièrement dans le domaine de la surveillance et de la gestion des maladies non transmissibles, dont l'incidence est en hausse du fait de l'évolution des modes de vie et de l'augmentation de l'espérance de vie. Deux programmes d'éducation sanitaire sur la prévention du tabagisme et celle du VIH/sida, lancés il y a quelques années, ont été mis sous la forme d'outils d'auto-apprentissage utilisés pour les activités multidisciplinaires s'adressant aux adolescents et aux écoliers.

28. Dans le programme d'aide d'urgence et de services sociaux, on met l'accent sur les méthodes fondées sur le développement communautaire. Dans cet esprit, on a révisé les instructions des services de secours, le personnel a reçu une formation à leur utilisation et on a élaboré un logiciel pour le système d'études sociales qui permet de trouver et d'informatiser les dossiers des cas particulièrement douloureux. Le système de trésoriers-payeurs est en place partout pour garantir la remise simultanée de l'aide alimentaire et des subventions en espèces. En outre, presque toutes les activités locales ont été confiées aux organismes locaux, afin de promouvoir l'auto-assistance.

29. Le programme de microfinance et de microentreprise a été étendu à la Cisjordanie, après avoir donné de bons résultats dans la bande de Gaza. À terme, si les paramètres externes le permettent, il devrait pouvoir atteindre le niveau des 20 000 prêts à des entreprises, représentant un investissement annuel de 20 millions de dollars. Vu les conclusions favorables auxquelles a abouti une étude d'évaluation, il est prévu de l'étendre encore, à la Jordanie et à la République arabe syrienne.

30. L'Office s'est efforcé de renforcer ses capacités en matière de planification et d'analyse, en étoffant le Groupe de l'analyse des politiques. L'accent est mis sur des analyses modulables de l'évolution de la situation politique et de ses conséquences pour les réfugiés et pour l'Office, particulièrement en ce temps de crise. Il faut pour cela recueillir et produire des données, procéder à une planification stratégique à long terme,

rendre compte des analyses et faire quotidiennement le bilan de la situation. La qualité de ces analyses socioéconomiques a été améliorée grâce au renforcement des compétences du personnel du Groupe sur les plans de la connaissance de la région et des connaissances linguistiques. Plusieurs documents analytiques internes sur les problèmes qui ont une grande incidence sur les réfugiés et sur l'Office ont été d'une grande utilité pour la formulation des politiques. Le Groupe a été encouragé à accroître encore sa maîtrise analytique de tous les problèmes qui font partie de l'univers dans lequel l'Office fonctionne, afin de permettre à la direction de s'adapter rapidement et efficacement à l'évolution des besoins qu'entraîne celle de la situation.

31. Les activités de l'Office ont été soutenues, ces cinq dernières décennies, par la généreuse aide de ses principaux pays donateurs, ainsi que par ses pays hôtes. Pendant la période considérée, l'Office a continué de bénéficier d'un appui important de la part des Gouvernements jordanien, libanais et syrien, dont les citoyens continuent à lui faire preuve d'une hospitalité cordiale. Il a aussi reçu un appui important de la part de l'Autorité palestinienne dans la poursuite de ses activités. On trouvera aux chapitres V à IX du rapport des renseignements détaillés sur la manière dont il exécute son mandat dans les cinq domaines qui lui ont été assignés.

32. Les conditions de vie des réfugiés dans la bande de Gaza et en Cisjordanie ont durement subi les conséquences de la violence, des bouclages et autres mesures restrictives prises par les Israéliens à l'encontre de la population palestinienne. Les effets de ces mesures, de même que la réaction de l'Office, ont été exposés plus haut et aux chapitres II et IV.

33. Le plus grand nombre de réfugiés de Palestine habite en Jordanie. La majorité d'entre eux sont citoyens à part entière, peuvent travailler dans les administrations et ont accès aux institutions gouvernementales et aux subventions, notamment celles pour le développement. Au cours de la période considérée, le Gouvernement a annoncé qu'il avait consacré 392,1 millions de dollars aux réfugiés de Palestine et aux personnes déplacées. Ces dépenses concernaient des services tels que l'enseignement, les loyers et les charges, les subsides et les rations, les services dans les camps, les soins de santé, la sécurité publique et les services sociaux. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée en

Jordanie en 2001 s'élèvent à 71,6 millions de dollars, contre 70,7 millions en 2000.

34. Les réfugiés de Palestine au Liban sont parmi les plus désavantagés de tous. Ils ne bénéficient que d'un accès limité aux services offerts par l'État, et ils doivent compter presque exclusivement sur l'Office pour l'éducation de base, les services de santé, les services de secours et les services sociaux. Les autorités libanaises ont continué d'interdire toute construction dans certains camps de réfugiés, et dans d'autres l'entrée de matériaux de construction est restée soumise à l'approbation des autorités militaires, qui n'est pas toujours accordée. Les réfugiés de Palestine au Liban ont de mauvaises conditions de vie, ils sont mal logés, leur liberté de mouvement est soumise à des restrictions et beaucoup d'entre eux sont au chômage. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée en Jordanie en 2001 s'élèvent à 41,2 millions de dollars, contre 46,6 millions en 2000.

35. Les réfugiés de Palestine en République arabe de Syrie continuent d'avoir accès à tous les services offerts par l'État, notamment en matière d'éducation et de santé. Le Gouvernement a déclaré avoir dépensé 68,4 millions de dollars pour les réfugiés au cours de la période considérée. Il s'agit de dépenses d'éducation, de santé, de logement, de services collectifs de distribution, de fournitures et de services sociaux. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée en Syrie en 2001 s'élèvent à 21,9 millions de dollars, contre 21,7 millions en 2000.

36. L'Office a entretenu des liens étroits de collaboration avec plusieurs organismes des Nations Unies, notamment le Programme commun des Nations Unies sur le syndrome d'immunodéficience acquise et le virus d'immunodéficience humaine (ONUSIDA), l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Il a aussi collaboré avec des organisations non gouvernementales locales et internationales dans ses cinq zones d'activité. Pour s'acquitter de ses obligations en tant que responsable des Nations Unies pour la sécurité et la protection en général du personnel des Nations Unies et de leurs familles en Israël, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, il s'est maintenu en contact avec l'Organisme des Nations Unies chargé de la

surveillance de la trêve (ONUST). Il a aussi continué de participer aux mécanismes multilatéraux de coordination de l'assistance fournie à la Cisjordanie et à la bande de Gaza, dans lesquels le Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient et le Représentant personnel du Secrétaire général auprès de l'Organisation de libération de la Palestine et de l'Autorité palestinienne jouent le rôle de facilitateurs.

37. L'Office a entamé cette année sa cinquante et unième année d'activité. Son mandat actuel expire le 30 juin 2002. Au fil des décennies, il est devenu le symbole de la volonté de la communauté internationale d'assurer le bien-être des réfugiés de Palestine en attendant qu'on parvienne à un règlement juste du problème. Le maintien en qualité et en quantité des services qu'il offre aux réfugiés est indispensable tant au regard de l'action humanitaire que la communauté internationale est déterminée à mener que dans l'intérêt de la stabilité de la région.

Chapitre II

Évolution générale des programmes de l'Office

A. Éducation

38. *Objectifs.* La mission du programme d'éducation est d'aider les enfants et adolescents palestiniens réfugiés à acquérir les connaissances et les compétences de base qui leur sont nécessaires pour devenir des membres productifs de leur communauté, en tenant compte de leur identité et de leur patrimoine culturel. Le programme visait à faire prendre conscience aux réfugiés palestiniens de la nécessité d'être interdépendants et tolérants vis-à-vis des individus et des groupes dont ils diffèrent, de les doter de moyens efficaces de faire face aux défis et aux incertitudes multiples d'un monde en rapide mutation, et de bien se défendre dans l'enseignement supérieur et sur le marché du travail. Le Département de l'éducation a rempli sa mission grâce à ses quatre principaux sous-programmes : enseignement général, formation pédagogique, enseignement professionnel et technique et planification et gestion de l'enseignement.

39. *Enseignement primaire et primaire supérieur.* Le programme d'éducation de base de l'Office comprend un cycle primaire de six ans et un cycle primaire

supérieur de trois ans (quatre ans en Jordanie), en fonction du système appliqué par les autorités du pays d'accueil. Durant l'année 2000/01, les 634 écoles gérées par l'Office dans les cinq zones d'opérations ont accueilli au total 474 742 élèves (voir annexe I, tableau 4). Le nombre total des élèves scolarisés a augmenté de 1,67 %, soit 7 787 élèves, par rapport à l'année scolaire 1999/00. Toutefois, cette croissance a été inégalement répartie : si elle est restée forte dans la bande de Gaza (4,8 %), elle est restée modérée en Cisjordanie (3,5 %) ; le Liban n'a enregistré aucun progrès, la République arabe syrienne n'a connu qu'une augmentation modérée (0,4 %) et la Jordanie a affiché une croissance négative (-1,7 %). La principale raison de la hausse générale tient à l'accroissement naturel de la population réfugiée, mais d'autres facteurs sont également intervenus, notamment les déplacements de familles palestiniennes dans les zones d'opérations, en particulier de la Jordanie vers la bande de Gaza et la Cisjordanie, le transfert d'élèves réfugiés d'écoles de l'Office à des écoles publiques (en Jordanie) et le transfert d'élèves réfugiés d'écoles privées à des écoles de l'Office (au Liban). Les écoles des zones d'opérations de la Jordanie et de la bande de Gaza ont accueilli chacune un tiers environ du nombre total d'élèves inscrits dans les établissements de l'Office, le dernier tiers étant réparti dans les trois autres zones. Le système scolaire de l'Office a continué de maintenir une stricte égalité entre les sexes, 50 % des élèves inscrits étant des filles. En application d'accords d'échanges conclus avec les autorités d'accueil en vue d'assurer un enseignement scolaire dans les régions les plus éloignées, 191 602 élèves réfugiés auraient été inscrits dans les écoles publiques et privées du cycle primaire et primaire supérieur. Trente-neuf mille quatre cent trente-sept élèves non réfugiés fréquentaient des écoles de l'Office aux niveaux primaire et primaire supérieur.

40. *Enseignement secondaire.* L'Office a pu assurer quelques classes d'enseignement secondaire dans la zone du Liban, aux seules fins de remédier au faible nombre de places dont bénéficient les réfugiés palestiniens dans les écoles publiques, les frais d'inscription dans les écoles privées étant prohibitifs. Les trois établissements secondaires de Burj el-Barajneh, Ein el-Hilweh, Rashidieh, Beddawi et Wavel ont accueilli 2 474 élèves au total en 2000/01. Selon les estimations de l'Office, quelque 54 947 élèves réfugiés étudiaient dans des écoles secondaires publiques et privées des différentes zones.

41. *Infrastructures.* L'augmentation des taux de scolarisation et la nécessité d'accueillir de nouveaux élèves, associées à la volonté d'offrir un cadre plus propice à l'apprentissage, ont exigé de l'Office qu'il consente des efforts constants pour maintenir en état et améliorer les infrastructures d'éducation. Malgré les bons résultats obtenus au cours de la période considérée, les effectifs augmentent plus vite que la capacité du système éducatif de l'Office. Entre 1993 et 2000, le nombre de bâtiments scolaires s'est accru de 0,5 %, le nombre d'écoles a diminué de 0,16 % et le taux de scolarisation a augmenté de 19,7 %. Le système d'éducation de l'Office est toujours surchargé, le nombre moyen d'élèves par classe dans l'ensemble des établissements atteignant 44 en 2000. C'est dans la bande de Gaza que le taux d'occupation était le plus élevé (50 élèves) et en Cisjordanie le plus bas (39 élèves environ). En outre, de nombreuses écoles ont été construites dans les années 60 et se sont dégradées à un tel point qu'il est plus économique de les remplacer que de les réparer; ce problème est exacerbé par le manque de ressources nécessaires à un entretien correct des établissements, en particulier dans la zone de Gaza. L'Office s'est malgré tout efforcé de remédier au manque d'infrastructures en mobilisant des fonds au profit de projets d'amélioration et d'expansion des locaux. Le nombre d'écoles gérées par l'Office a diminué, passant de 640 en 1999/00 à 639 en 2000/01, du fait de la construction de locaux plus grands. Les nouvelles écoles sont équipées de classes suffisamment vastes, de laboratoires, de bibliothèques, de salles d'informatique et de terrains de jeu. Les travaux ainsi réalisés ont contribué à la réduction des frais de fonctionnement des écoles et ont permis d'offrir un meilleur cadre scolaire aux enfants réfugiés palestiniens. Durant la période considérée, l'Office a achevé la construction de deux bâtiments scolaires, 20 salles de classe supplémentaires (pour éviter que les locaux disponibles accueillent une troisième classe par roulement et pour remplacer les classes devenues insalubres ou dégradées) et 3 trois salles à usage spécialisé; 5 blocs sanitaires et 3 citernes d'eau ont été construits et 12 bâtiments scolaires, 39 salles de classe et 8 salles à usage spécialisé sont en construction.

42. *Système des classes alternées.* Constatant que les taux de scolarisation excédaient les capacités infrastructurelles existantes et qu'il n'était pas possible de construire au rythme de l'augmentation des effectifs, faute de ressources, l'Office a dû adopter le système consistant à héberger deux écoles,

administrées séparément, dans un même bâtiment et à faire travailler leurs élèves en alternance. L'Office avait espéré réduire le nombre d'écoles fonctionnant selon ce principe mais, malgré le programme élargi de construction d'écoles entrepris depuis 1993 dans le cadre du Programme pour la mise en oeuvre de la paix, aucune amélioration notable n'a été enregistrée quant au pourcentage d'établissements soumis à ce régime entre les années scolaires 1992/93 (75 %) et 2000/01 (74,96 %). L'Office continue d'établir une grande partie de ses prévisions sur la base du système de classes alternées pour éviter d'avoir à faire utiliser les locaux par un troisième groupe d'élèves, ce qui aurait pour conséquence de réduire le temps d'enseignement, de limiter les activités extrascolaires et d'accroître les dépenses d'entretien.

43. *Location de bâtiments scolaires.* L'Office a déjà été contraint d'accueillir des élèves dans des bâtiments loués, pour la plupart situés en dehors des camps de réfugiés. Ces locaux n'offraient pas en général l'espace approprié pour des salles de classe et les installations nécessaires aux activités scolaires et périscolaires et n'étaient pas suffisamment éclairés et ventilés. Les élèves et les enseignants étaient donc à l'étroit, et les coûts étaient d'autant plus élevés que les salles étaient trop petites pour accueillir le nombre optimal d'élèves. En 2000/01, le taux d'occupation des classes dans les locaux loués était de 32 en moyenne, contre 45 dans les écoles construites par l'Office. L'Office s'était fixé comme objectif de remplacer tous les locaux loués par des écoles construites selon son cahier des charges, sous réserve de l'obtention des ressources et des terrains nécessaires. Grâce aux fonds alloués au projet, l'Office a réussi à ramener le nombre de bâtiments loués de 94 en 1993/94 à 78 en 2000/01. Les 78 bâtiments loués abritaient 109 écoles, et c'est au Liban et en Cisjordanie qu'ils représentaient la plus forte proportion d'écoles gérées par l'Office.

44. *Réforme de l'enseignement par les pays d'accueil.* Comme l'Office a continué d'aligner son programme d'éducation sur ceux des pays d'accueil, l'Office doit introduire des modifications similaires dans ses écoles dès que les autorités locales modifient leurs programmes d'enseignement. Le problème le plus important à cet égard est la prolongation du cycle d'enseignement primaire de 9 à 10 ans en Cisjordanie et à Gaza, que l'Office n'a pas pu suivre, ne disposant pas des ressources nécessaires. L'Autorité palestinienne a néanmoins continué d'accueillir des élèves de

dixième année dans ses écoles. Un nouveau programme palestinien doit être introduit en 2000/01, en première année et en sixième année, pour remplacer le programme jordanien en Cisjordanie et le programme égyptien à Gaza. En République arabe syrienne, le nouveau plan d'études, les programmes d'enseignement et les manuels des cycles primaire et préparatoire également nouveaux sont progressivement introduits. Au Liban, on a rénové le système d'enseignement, les programmes et les manuels des classes du cycle primaire, primaire supérieur et secondaire en 1998/99. Tous les nouveaux manuels destinés aux écoles de l'Office leur ont été fournis, et les enseignants concernés ont été formés aux nouveaux programmes. En Jordanie, des cours d'informatique ont été introduits dans les classes de huitième, neuvième et dixième année du cycle primaire supérieur. L'Office n'a introduit l'informatique que dans les classes de dixième année, faute de ressources suffisantes. En outre, l'enseignement de l'anglais a été introduit en Jordanie dans les classes de première et de deuxième année au cours de l'année scolaire 2000/01, et les nouveaux programmes sont entrés en vigueur dans toutes les classes de première et deuxième année des écoles gérées par l'Office.

45. *Cours de rattrapage et enseignement spécial.* Les cours rattrapage et les programmes d'enseignement spécial proposés par l'Office visent à maintenir le niveau des résultats des élèves et à permettre à ceux qui ont des difficultés d'assimilation de tirer pleinement parti des cours d'enseignement général qu'il dispense. Les mesures prises comportent notamment l'organisation de cours de rattrapage, d'heures de cours supplémentaires facultatives et de programmes audiovisuels ainsi que l'utilisation de moyens pédagogiques destinés à enrichir les programmes et de dossiers d'auto-enseignement. En 2000/01, 650 élèves lents, 3 253 élèves ayant besoin de cours de rattrapage, 6 enfants aveugles, 76 enfants sourds et 1 enfant muet ont pu en bénéficier. Vu la difficulté de financer durablement un projet d'éducation spécialisée, l'Office a essayé de venir en aide à tous les élèves ayant des difficultés sans engager de dépenses supplémentaires, en se servant des ressources et des compétences disponibles.

46. *Conseils scolaires.* Des conseils scolaires ont été créés dans toutes les écoles de l'Office. Chacun est composé de 10 membres, à savoir le directeur (qui préside), 3 enseignants, 3 membres représentant la

société locale et 3 élèves. Ces conseils ont été créés pour organiser la coopération entre les écoles et la société locale, promouvoir le rôle de l'école au sein de la communauté locale et employer au mieux les ressources de l'école et de la collectivité concernée.

47. *Formation professionnelle et technique.* En 2000/01, les huit centres de formation professionnelle et technique de l'Office dans les cinq zones d'opérations ont accueilli au total 4 700 élèves, ce qui représente une baisse insignifiante par rapport à l'année précédente. Vingt-deux cours de formation professionnelle de deux ans de niveaux postpréparatoire et postsecondaire ont été proposés et 29 cours semi-professionnels ou techniques de deux ans ont été offerts aux jeunes gens et aux jeunes filles dans divers domaines techniques, paramédicaux et commerciaux. Les femmes représentaient 65,2 % des inscrits aux cours semi-professionnels ou techniques en 2000/01. La teneur des cours varie selon les centres en fonction des besoins du marché local du travail et des possibilités de formation offertes par d'autres établissements. En raison de ses difficultés financières, l'Office n'a pas pu ouvrir de nouveaux cours ni accroître la capacité des cours existants sans en supprimer d'autres. Outre les cours de formation de deux ans, les centres de l'Office en Jordanie, en Cisjordanie et à Gaza ont offert des stages de courte durée (16 semaines au maximum), organisés sur une base ponctuelle en coopération avec des organisations non gouvernementales ou l'Autorité palestinienne. Durant l'année 2000/01, 527 stagiaires se sont inscrits dans 23 cours recouvrant des disciplines extrêmement variées. Les enquêtes réalisées par l'Office ont montré que 79,3 % des étudiants sortis diplômés de ses centres de formation en 1999 avaient trouvé un emploi en 2000. En outre, grâce aux fonds alloués à des projets, l'Office a installé des centres informatiques dans tous les établissements de formation.

48. *Cours de formation.* Les huit centres de formation de l'Office ont offert 22 cours de formation professionnelle et 29 cours de formation technique/semi-professionnelle. Afin de mieux adapter les sous-programmes d'enseignement et de formation professionnelle et technique à la conjoncture et aux besoins du marché du travail, et pour renforcer les liens existant entre l'industrie et les employeurs, l'équipe de conseillers au siège et des comités consultatifs et des unités du service mobile sur le terrain de l'Office ont élargi et actualisé l'enseignement technique et

professionnel et les programmes de formation pour qu'il y soit tenu compte des avancées technologiques les plus récentes.

49. *Formation pédagogique.* Les trois antennes de la faculté des sciences de l'éducation en Jordanie et en Cisjordanie ont continué à dispenser une formation en cours d'emploi ou préalable à l'emploi débouchant sur un premier grade universitaire, dans le cadre du processus de recyclage du personnel enseignant de l'Office qui vise à s'aligner sur les réformes de l'enseignement lancées par le Gouvernement jordanien et l'Autorité palestinienne. Le programme de formation avant l'emploi, d'une durée de quatre ans, qui débouche sur un diplôme universitaire, a accueilli 977 diplômés du secondaire, dont 730 femmes. Le programme de formation en cours d'emploi, d'une durée de trois ans, a été proposé dans le centre de formation d'Amman à 203 enseignants de l'Office titulaires d'un diplôme de pédagogie décerné au terme de deux ans d'études, dont 139 étaient des femmes, afin de compléter leur formation universitaire du premier degré conformément aux conditions requises par les autorités jordaniennes. Durant la période considérée, 191 stagiaires suivant une formation avant l'emploi et 196 stagiaires suivant une formation en cours d'emploi ont obtenu une licence. Sur l'ensemble des étudiants du programme de formation avant l'emploi qui avaient déjà obtenu un diplôme en 1998/99, 151 avaient été recrutés par l'Office en 1999/00.

50. *Institut des sciences de l'éducation.* L'Office a continué d'améliorer les compétences professionnelles de ses enseignants, principaux et directeurs d'école, grâce à son programme de formation en cours d'emploi dans le cadre de l'Institut des sciences de l'éducation UNRWA/UNESCO. Cette formation a été dispensée avec la coopération des cinq centres de formation pédagogique. En 2000/01, 938 enseignants, principaux et directeurs d'école des cinq zones d'opérations ont participé à cette formation en cours d'emploi. Il s'agissait de cours de un à deux ans pour 538 des stagiaires, tandis que les 400 autres étaient de nouveaux enseignants recrutés conformément au nouveau règlement du personnel de l'Office ou des enseignants contractuels titularisés. Les activités de formation en cours d'emploi portaient sur la planification, l'organisation et l'élaboration de programmes de formation et de matériels didactiques.

51. *Bourses universitaires.* Depuis 1997/98, l'Office a dû cesser de verser des subventions tirées du budget ordinaire au sous-programme de bourses, en raison des difficultés financières. Néanmoins, il a continué d'aider certains étudiants avec des fonds destinés aux projets et continuera de le faire jusqu'à ce que les intéressés obtiennent leur diplôme. En 1999/00, au total, 224 étudiants ont obtenu leur diplôme et 18 ont échoué; le nombre d'étudiants qui poursuivaient leurs études étaient de 431, dont 189 femmes. Les étudiants étaient répartis dans 31 universités de 11 pays du Moyen-Orient. Les principaux domaines d'études des boursiers étaient les suivants: ingénierie (30 %), médecine (37 %), pharmacie (18 %) et dentisterie (10 %), les autres spécialisations représentant les 5 % restants. Le montant annuel des bourses était compris entre 200 et 1 000 dollars, en fonction des frais d'inscription.

52. *Placement et orientation professionnelle.* L'Office a proposé des services de placement et d'orientation professionnelle aux réfugiés palestiniens diplômés de ses centres de formation et d'autres établissements afin de leur faciliter l'accès à l'emploi. Ces services ont été offerts aux élèves des écoles primaires de l'Office et des écoles secondaires publiques pour leur faire connaître les possibilités offertes par les centres de formation de l'Office, qui a continué de suivre les possibilités d'emploi de ses diplômés et leur carrière professionnelle après le premier emploi. Sur les 2 120 élèves sortis des centres de formation de l'Office en 1998/99, 1 682, soit 79,3 %, avaient un emploi en 2000. Les bureaux de placement et d'orientation professionnelle de l'Office ont facilité le travail des recruteurs, aidé à trouver des candidats ayant les compétences voulues et informé les candidats des possibilités d'emploi. En outre, l'Office a fait des enquêtes périodiques sur la demande de main-d'oeuvre afin de mieux adapter ses cours de formation aux exigences du marché du travail.

53. *Budget-programme et gestion.* L'enseignement est resté le principal domaine d'activité de l'Office, les 16 246 membres du personnel enseignant (y compris les professeurs, les chefs d'établissement, les surveillants et les cadres administratifs) représentant 72 % environ de l'ensemble de ses effectifs. Le budget-programme de l'enseignement pour l'année 2000 s'élevait à 161 721 000 dollars pour les programmes ordinaires, soit 53,7 % du montant total du budget de l'Office. Les dépenses effectives encourues se sont élevées à 163 434 000 dollars, soit 58,2 % du total des dépenses

de l'Office. Dans toutes les zones d'opérations, à l'exception de Gaza, on a demandé aux élèves et aux stagiaires des contributions symboliques et facultatives pour améliorer l'équipement et les installations des écoles et centres de formation. Le total des contributions ainsi reçues en 2000/01 était de 1 328 568 dollars. Les communautés ont aussi soutenu le programme d'enseignement avec des dons de matériel, de mobilier et de fournitures, de photocopieuses, de magnétophones, de magnétoscopes, de rétroprojecteurs, de micro-ordinateurs, d'imprimantes et d'autres dons.

54. *Projets spéciaux.* L'initiative informatique en faveur des centres de formation professionnelle a continué de bien fonctionner, d'où une amélioration de la formation technique et de la gestion dans les huit centres de formation professionnelle de l'Office. Au cours de la période considérée, les activités étaient essentiellement consacrées à l'élargissement des possibilités de formation informatique.

55. *Enseignement de la tolérance et du règlement des différends.* En décembre 1999, l'Office a lancé un projet financé par des donateurs afin d'appuyer et de renforcer encore les efforts qu'il déploie pour promouvoir l'idée et le principe des droits fondamentaux de l'homme, mieux faire comprendre l'importance de la tolérance et former les enfants et les adolescents palestiniens réfugiés aux moyens non violents de régler les différends, en mettant l'accent sur les techniques de médiation par les pairs (en Cisjordanie et dans la bande de Gaza). Un plan de mise en oeuvre a donc été élaboré, qui consistait en une analyse des programmes obligatoires et, en prévision de cette analyse, des outils supplémentaires et d'enrichissement ont été conçus en vue de leur utilisation en situation réelle. Trois récits écrits par des enfants, sur le thème des droits de l'homme, ont été publiés et diffusés auprès des écoles de l'Office. Des documents de référence illustrés consacrés à la question des droits de l'homme ont également été élaborés à l'intention des principaux et des enseignants. En raison de la situation actuelle, les personnels concernés de Cisjordanie et de la bande de Gaza n'ont pas pu être correctement formés à l'utilisation de ces matériels.

56. *Incidences de l'insuffisance du financement.* L'insuffisance du financement disponible a surtout compromis la capacité du programme d'enseignement à se développer au même rythme que la population

bénéficiaire. Il en a notamment résulté une réduction des interactions entre enseignants et élèves, un alourdissement de la charge de travail du corps enseignant et des surveillants et des difficultés pour le recrutement d'enseignants qualifiés selon le nouveau barème de traitements. Les difficultés financières ont aussi empêché l'Office de s'aligner sur les réformes de l'enseignement introduites par les autorités des pays d'accueil, ce qui a accru l'écart entre le système éducatif de l'Office et celui de ces pays et compromis les efforts d'harmonisation en cours. La réduction des crédits d'entretien et les restrictions budgétaires relatives aux matériels et aux fournitures nécessaires à la formation professionnelle ont également compromis le financement du programme d'enseignement.

57. *Coopération avec les autorités.* L'Office a continué d'aligner son programme d'enseignement de base sur ceux des pays d'accueil. Le personnel enseignant de l'Office a continué de participer à toutes les principales activités de développement de l'enseignement des autorités locales dans tous les domaines.

58. *Coopération entre l'UNESCO, l'UNICEF, l'Agence japonaise de coopération internationale et la Ligue des États arabes.* Le programme d'éducation de l'Office a été administré en coopération avec l'UNESCO, qui a financé les postes de sept administrateurs et spécialistes de haut niveau, dont le Directeur de l'éducation. Trois de ces administrateurs ont occupé des postes internationaux fournis à titre gracieux par l'UNESCO, qui a aussi financé le coût des quatre postes locaux. À la demande de l'UNICEF, le Département de l'éducation de l'Office a organisé et mené un cours de formation en cours d'emploi d'une durée de quatre semaines pour les directeurs des écoles élémentaires, à Erbil (nord de l'Iraq), en octobre 2000. En 2000 également, l'Agence japonaise de coopération internationale a octroyé 12 bourses à des techniciens et des spécialistes de l'Office. La 10^e réunion annuelle de l'Office et du Conseil de la Ligue des États arabes sur l'éducation des enfants de Palestine s'est tenue au Caire en janvier 2000. Le Conseil s'est félicité des efforts déployés par l'Office pour fournir des services éducatifs aux enfants et aux adolescents palestiniens réfugiés en dépit de ses difficultés financières.

B. Santé

59. *Objectifs.* La mission du programme de soins de

santé de l'Office est de protéger, préserver et promouvoir la santé des réfugiés de Palestine et de répondre à leurs besoins fondamentaux en la matière, conformément aux principes de l'OMS et aux règles et normes des services de santé publique de la région. La stratégie de l'Office a été axée sur la préservation de l'investissement durable réalisé dans les soins de santé primaires, sur l'amélioration de la qualité des services de santé de base fournis aux réfugiés de Palestine dans les limites des moyens disponibles et sur l'harmonisation des politiques et normes avec celles des gouvernements d'accueil et de l'Autorité palestinienne en matière de santé. Conformément à ses priorités, le programme continuera en 2000-2001 à appuyer et améliorer les services de soins de santé primaires, une attention particulière étant accordée à la santé maternelle et infantile et à la surveillance et au traitement des maladies; à réaliser de nouveaux progrès dans l'application de mesures rentables en utilisant des technologies appropriées telles que la mécanisation du matériel de ramassage et d'évacuation des déchets afin de réduire les dépenses récurrentes de personnel; à perfectionner le processus de renforcement des capacités institutionnelles pour améliorer la valeur professionnelle du personnel au regard de critères définis et à tirer le meilleur parti des moyens financiers et humains limités dont le programme dispose; et à améliorer l'infrastructure sanitaire dans les camps de réfugiés pour ce qui est de l'adduction d'eau, des systèmes d'égouts et du drainage, ainsi que la gestion des déchets solides, avec un financement de projet.

60. *Situation sanitaire.* Le profil démographique et épidémiologique des réfugiés de Palestine rappelle aujourd'hui celui de nombreuses populations en transition, du point de vue de la situation sanitaire, d'un stade de développement à un stade développé, dont il présente les caractéristiques à maints égards. Si la situation en ce qui concerne les maladies évitables par la vaccination était bien maîtrisée, la prévalence des maladies transmises par véhicules et par vecteurs est toujours élevée, et la morbidité et la mortalité dues à des maladies chroniques non contagieuses comme le diabète sucré et l'hypertension sont en progression. Des maladies mortelles telles que la malaria, la syphilis et le tétanos néonatal avaient été éliminées depuis longtemps, et aucun cas de poliomyélite n'avait été signalé parmi les réfugiés depuis 1993. De plus, l'Office opère dans une région où la prévalence du VIH/sida est très faible. Les femmes en âge de procréer et les enfants de moins de 15 ans représentent environ

58 % de la population. Les taux bruts de natalité atteignent jusqu'à 36 pour 1 000 de la population dans la bande de Gaza, 34 en Cisjordanie et environ 33 dans les autres zones d'opérations. Le taux moyen de fécondité est estimé à 3,5, le taux le plus élevé, soit 4,4 étant enregistré dans la bande de Gaza. L'âge moyen au mariage est de 19,7 ans dans l'ensemble des zones d'opérations, plus de 36 % des filles de la population réfugiée dans la bande de Gaza se mariant à l'âge de 18 ans ou avant d'avoir atteint cet âge. Les naissances sont généralement rapprochées, 22 % des femmes en Cisjordanie ayant des enfants à moins de 18 mois d'intervalle. Les taux de mortalité infantile sont bien inférieurs aux taux visés par l'OMS de 50 décès pour 1 000 naissances vivantes dans les pays en développement en 2000. Deux tiers de ces décès intervenaient au cours de la période néonatale. Environ 50 % des femmes en âge de procréer et des enfants de moins de 3 ans sont toujours atteints d'une anémie ferriprive modérée à légère, et plus de 10 % des grossesses concernant des femmes bénéficiant de soins prénataux dans des établissements de l'Office sont à hauts risques.

61. *Soins de santé primaires.* Le programme de soins de santé de l'Office est resté axé sur les soins de santé primaires d'ensemble, qui comprennent une vaste gamme de soins de santé maternelle et infantile et de services de planification familiale, des services de médecine scolaire, des activités d'éducation et de promotion en matière de santé, des soins ambulatoires, la prévention et l'éradication des maladies contagieuses et non contagieuses et des soins spécialisés, une attention particulière étant accordée à la gynécologie et à l'obstétrique, à la pédiatrie et à la cardiologie. Ces services ont été complétés par des soins dentaires et des services d'appui essentiels tels que la radiographie et les analyses de laboratoire (voir annexe I, tableau 6). Au cours de la période considérée, les hôpitaux de jour de l'Office ont assuré 6,1 millions de consultations médicales et 500 000 consultations dentaires, ainsi que 1,1 million de services infirmiers tels que pansements et injections. Les fournitures médicales essentielles et la rééducation des handicapés physiques entrent également dans le cadre du programme de soins de santé primaires. La charge de travail est restée élevée dans les établissements hospitaliers de l'Office, avec une moyenne de 100 consultations médicales quotidiennes par docteur dans toutes les zones d'opérations, ce chiffre pouvant atteindre 109 dans la bande de Gaza.

62. *Santé familiale.* La santé familiale conserve une place privilégiée en tant qu'élément à part entière du programme de santé ordinaire de l'Office. Au cours de la période, les centres de soins de santé primaires de l'Office ont traité 213 289 enfants de moins de 3 ans, soit environ 6 % de la population réfugiée enregistrée, et 74 028 femmes enceintes, ce qui correspond à environ 54 % des grossesses prévues parmi les femmes en âge de procréer dans la population de réfugiés, d'après les taux bruts de natalité actuels. Plus de 19 745 utilisatrices de moyens anticonceptionnels ont été enregistrées au cours de cette période, ce qui porte à plus de 82 393 le nombre total d'utilisatrices des services de planification familiale de l'Office. Les taux de couverture les plus élevés ont été obtenus dans la bande de Gaza car les réfugiés peuvent y accéder facilement aux centres de consultations de l'Office. Le programme de santé familiale continue de privilégier les investissements dans la valorisation des ressources humaines d'un bon rapport coût/efficacité, qui permettent d'améliorer la qualité des soins. L'Office a poursuivi la mise en oeuvre de son système de surveillance de la mortalité maternelle afin de réduire la mortalité maternelle due à des causes évitables. Des indicateurs d'efficacité ont été mis au point pour mesurer les progrès réalisés dans la couverture et la qualité des services de santé prénatale et postnatale et de planification familiale. En outre, l'Office a fourni des soins obstétriques dans six services de maternité faisant partie de ses centres de santé les plus importants dans la bande de Gaza et a encouragé les femmes enceintes chez lesquelles la grossesse présente des risques élevés à accoucher dans un hôpital dans toutes les zones d'opérations. Dans l'ensemble, 97 % des accouchements signalés ont bénéficié de l'assistance de personnel qualifié et 98 % des femmes enceintes suivies par l'Office ont été vaccinées contre le tétanos. Dans le cadre de la recherche destinée à mesurer l'efficacité de ses services de planification familiale, l'Office a effectué des études visant à évaluer les pratiques contraceptives en usage parmi les femmes en âge de procréer faisant appel aux services de soins de santé primaires mis en place par l'Office. À des réunions nationales, régionales et internationales parrainées par l'OMS et d'autres organismes, il a été de nouveau constaté que l'expérience acquise sur le terrain par l'Office dans le domaine de la santé de la reproduction et de la santé familiale était précieuse pour élaborer des stratégies d'intervention permettant d'améliorer le niveau des soins dans toute la région.

L'Office a fourni des services consultatifs visant à intégrer la santé en matière de reproduction dans les services de soins de santé primaires dans le territoire palestinien occupé. Financés par le FNUAP et mis en oeuvre en collaboration avec la Division de l'aide humanitaire d'urgence de l'OMS, ces services consultatifs consistaient notamment à former un noyau de formateurs relevant du Ministère de la santé et à mettre au point un manuel d'orientation sur la santé en matière de reproduction.

63. *Prévention et traitement des maladies.* L'Office s'est tout particulièrement efforcé d'appliquer et de perfectionner un programme efficace de prévention et de traitement des maladies : lutte contre les maladies contagieuses évitables grâce à la vaccination, prévention des maladies à véhicules ou à vecteurs, lutte contre de nouvelles maladies contagieuses (VIH/sida), prévention et traitement des maladies contagieuses qui réapparaissent (tuberculose), et prévention et traitement des maladies non contagieuses liées aux modes de vie, comme le diabète sucré et l'hypertension (voir annexe I, tableau 7). À cet effet, il a continué d'assurer une couverture vaccinale optimale contre les maladies pour lesquelles il existe un vaccin, en participant au cours de la période considérée à des campagnes nationales de vaccination pour l'éradication de la poliomyélite organisées en deux temps en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne, dans le cadre d'une stratégie régionale de l'OMS mise en oeuvre en coordination avec les autorités médicales locales. L'Office a vacciné au total 115 102 enfants réfugiés de moins de 5 ans durant les deux campagnes. Il a pris des mesures pour renforcer son système de surveillance des maladies contagieuses, et en particulier des maladies pouvant être évitées par la vaccination. Il a prêté une attention particulière aux mesures de contrôle et de traitement de la tuberculose et à la coordination de ces mesures avec celles prises par les autorités médicales publiques dans toutes les zones d'opérations, en se fondant sur la stratégie de traitement rapide à observation directe (DOTS). Tous les centres de santé de l'Office ont fourni des soins spéciaux pour le traitement du diabète sucré et de l'hypertension, dont 88 267 patients ont bénéficié durant la période considérée. Les directives techniques et protocoles de gestion ont été revus en fonction des stratégies et approches récemment mises au point par l'OMS. L'Office a continué à prêter une grande attention au dépistage précoce et aux carences en oligo-éléments, en particulier l'anémie ferriprive, toujours nettement

prévalente chez les enfants d'âge préscolaire et les femmes en âge de procréer.

64. *Éducation sanitaire.* L'Office a poursuivi toute une gamme d'activités dans ce domaine en vue d'améliorer les modes de vie des réfugiés et de les sensibiliser. Des entretiens d'orientation et des activités audiovisuelles ont été organisées en permanence dans les centres sanitaires. Des activités ont été menées sous la supervision d'un responsable sanitaire dans chaque école et des campagnes d'éducation sanitaire ont été occasionnellement réalisées à l'intention des collectivités, surtout dans les camps. En outre, toutes les journées internationales de la santé, telles que la Journée mondiale de la santé, la Journée mondiale sans tabac et la Journée mondiale du sida, ont donné lieu à des activités dans les locaux de l'Office, à l'intérieur et à l'extérieur des camps et dans les collectivités. Les deux programmes d'éducation sanitaire, consacrés à la prévention du tabagisme et à la prévention du VIH/sida, qui avaient été lancés au cours des précédentes années ont pris la forme d'activités multidisciplinaires faisant appel à des matériels d'auto-apprentissage qui s'adressent aux adolescents et aux élèves des écoles. En outre, des projets pilotes « Pour un camp salubre » ont été menés à bien en Jordanie, en Cisjordanie et en République arabe syrienne pour mobiliser le plus grand nombre possible de réfugiés à l'égard de la conservation des eaux, de campagnes de nettoyage collectives et d'autres mesures de protection du milieu.

65. *Soins secondaires.* L'Office a aidé les réfugiés de Palestine à bénéficier de soins secondaires en remboursant partiellement les traitements dispensés dans les hôpitaux publics et ceux des ONG ou en passant des contrats avec ces derniers ou des hôpitaux privés, selon la zone d'opérations. Il a aussi dispensé directement des soins secondaires dans l'hôpital de 43 lits de Qalqiliya en Cisjordanie. Au cours de la période considérée, 50 078 patients ont bénéficié de l'assistance de l'Office, ce qui représente 135 396 journées d'hospitalisation. L'insuffisance du financement a continué de compromettre la viabilité du programme d'hospitalisation, si bien que l'efficacité de la gestion des ressources disponibles prend une importance considérable. En conséquence, les critères d'orientation médicale plus stricts et le ticket modérateur de 25 % adoptés les années précédentes ont été maintenus. Au Liban, les services d'hospitalisation n'ont pu continuer à fonctionner normalement qu'au

moyen de contributions extrabudgétaires et grâce au redéploiement de fonds alloués à d'autres programmes et zones d'opérations. Vu les conditions très difficiles de mise en oeuvre du programme d'hospitalisation, plusieurs mesures ont été prises pour réaliser des économies valables sur le plan coût-efficacité qui ont permis d'assurer les services essentiels en transférant des lits des hôpitaux privés dans les hôpitaux des ONG à but non lucratif.

66. *Renforcement des capacités.* Soucieux d'améliorer l'efficacité des programmes et la qualité des soins, l'Office a continué à mettre l'accent sur la valorisation de son personnel sanitaire en organisant des cours de formation de base, en cours d'emploi et spécialisés. La formation continue en cours d'emploi avait pour objet d'améliorer les qualifications du personnel au regard de critères définis. Cette formation portait sur l'exécution des stratégies sanitaires et des protocoles standard en matière de santé familiale, les consultations de médecine procréative, la prévention et le traitement des maladies, les techniques de laboratoire, l'informatique et la gestion intégrale de la qualité. L'Office a continué d'encourager les études avancées en santé publique dans les universités locales. Il a aussi, comme auparavant, recherché tous les moyens envisageables pour maintenir ses services essentiels avec les maigres ressources humaines et financières à sa disposition. À cet effet, il a exécuté un programme de renforcement des capacités financé par les États-Unis dans le but d'améliorer les compétences de l'ensemble de son personnel. Le programme a été mis au point et réalisé en collaboration avec le centre collaborateur de l'OMS au Center for Disease Control and Prevention d'Atlanta (États-Unis). Pour la quatrième année consécutive, les administrateurs de programme des cinq zones d'opérations ont participé à des ateliers de formation sur l'épidémiologie, aux consultations de médecine procréative et à la gestion intégrale de la qualité, organisés en collaboration avec le Center for Disease Control and Prevention. Le programme portait également sur les thèmes suivants : élaboration de projets de recherche sur les services de santé maternelle, les maladies non contagieuses et les améliorations de la qualité élaborés par des équipes de terrain; développement des compétences informatiques pour les applications épidémiologiques; perfectionnement des compétences du personnel en matière de gestion; et mise au point de matériel pédagogique approprié pour le personnel d'exécution. Les objectifs de ce vaste programme étaient les

suivants : créer un noyau de « formateurs de formateurs » pouvant assurer la viabilité du programme en transmettant les connaissances et les compétences qu'ils ont acquises aux autres membres du personnel; évaluer la pertinence des diverses composantes du programme et introduire des modifications pour améliorer l'efficacité et l'économie du système de soins de santé de l'Office. Ces activités ont été complétées par un examen d'ensemble du système d'information sanitaire géré en collaboration avec le Center for Disease Control and Prevention dans le but d'améliorer le suivi, l'évaluation et l'intervention sur la base des besoins et des priorités identifiés.

67. *Infrastructure sanitaire.* Les soins de santé primaires ont été prodigués par les 122 dispensaires de l'Office situés à l'intérieur et à l'extérieur des camps de réfugiés. Grâce à des crédits spéciaux reçus principalement au titre de projets, l'Office a continué de rénover ou de reconstruire les établissements qui, faute de fonds suffisants pour assurer un entretien préventif, s'étaient détériorés au point qu'il n'était plus rentable de les réparer. Il a demandé des contributions supplémentaires afin de financer le remplacement de plusieurs dispensaires installés dans des locaux inadaptes et d'en rénover d'autres. La construction, la rénovation et l'aménagement des dispensaires ont permis d'améliorer la qualité du service et la réception des patients avec une incidence notable sur la qualité des soins, ce qui a en partie compensé les effets négatifs de l'insuffisance du financement au titre du budget ordinaire. Au cours de la période considérée, les travaux de construction, d'extension ou de rénovation de 12 dispensaires dans toutes les zones d'opérations ont été achevés ou mis en route.

68. *Hygiène du milieu.* Environ 1,2 million de réfugiés palestiniens résidant dans les 59 camps de réfugiés officiels des cinq zones d'opérations, représentant 32 % de la population enregistrée, ont bénéficié des services d'hygiène du milieu que l'Office a dispensés en coopération avec les municipalités locales (évacuation des eaux usées, canalisation des eaux pluviales, adduction d'eau potable, ramassage et évacuation des déchets et lutte contre les insectes et les rongeurs). L'Office a continué, surtout dans la bande de Gaza, à jouer un rôle actif dans la planification et l'exécution de grands projets d'évacuation des eaux usées, de drainage et d'adduction d'eau potable dans les camps, et à accroître ses capacités de ramassage et d'évacuation des déchets solides. Après le lancement

de son programme spécial d'hygiène du milieu à Gaza en 1993, l'Office a réalisé des études de faisabilité détaillées sur la construction d'égouts, la canalisation des eaux pluviales et l'évacuation des déchets solides, et qui concernaient aussi bien les camps que les localités extérieures. Au Liban, les études de faisabilité et les plans de rénovation et de construction de réseaux d'égout et d'adduction d'eau dans les camps sont terminés, mais l'Office doit attendre le renouvellement de l'accord de financement avec la Commission européenne pour commencer les travaux. Ces projets ont été complétés par des programmes d'auto-assistance, notamment le revêtement en dur des voies de circulation dans les camps de réfugiés, aux fins desquels l'Office a fourni des matériaux de construction et les collectivités de la main-d'oeuvre bénévole.

69. *Ressources budgétaires et humaines.* Le budget du programme de santé de l'Office pour 2000-2001 était fixé à 108 millions de dollars au titre du programme ordinaire, soit 18,6 % du budget de fonctionnement total, le budget des projets de développement étant de 29,3 millions de dollars. En raison des difficultés de financement, les dépenses de santé moyennes par réfugiés ont été maintenues à 13,5 dollars par an au cours de la période considérée, montant bien inférieur à celui dont disposaient les autres prestataires de services de santé dans les zones d'opérations de l'Office. La plus grande part du budget santé, soit environ 70 %, a été affectée aux soins médicaux (traitements, services d'appui, santé familiale, prévention et traitement des maladies, soins dentaires, analyses de laboratoire, rééducation et hospitalisation). Le solde a été réparti entre les services d'hygiène essentiels dans les camps et le programme d'alimentation d'appoint destiné aux groupes vulnérables. Sur les fonds alloués aux soins, l'essentiel – 76 % environ – devait financer les soins de santé primaires, les 24 % restants étant affectés aux services hospitaliers essentiels. La structure des dépenses a toutefois été très variable selon les zones d'opérations, en raison des situations locales, et notamment de la plus ou moins grande facilité d'accès aux services de santé de l'Office et à ceux du secteur public. Environ 63 % des allocations en espèces au programme santé ont servi à financer les postes des 3 500 agents sanitaires de l'Office recrutés localement, qui ont exécuté toutes les activités de base du programme. En raison du gel du recrutement, les effectifs ont continué de tomber en dessous du niveau qu'appelaient une

demande toujours croissante. En conséquence, la charge de travail est restée élevée dans les centres de soins de santé primaires. Pour que la qualité des soins ne pâtisse pas de cette situation, des protocoles normalisés ont été élaborés, le personnel a été formé pour atteindre les niveaux de compétence voulus et un système de rendez-vous a été instauré pour les dispensaires de soins de santé maternelle et infantile, les soins spéciaux concernant certaines maladies non contagieuses, les services de spécialistes et les analyses de laboratoire et les soins dentaires. Ces modifications ont permis de traiter un plus grand nombre de patients, de réduire le temps d'attente et d'augmenter la durée des consultations.

70. *Gestion du programme.* La stratégie de l'Office à l'égard de l'amélioration de la gestion du programme de santé a continué d'être axée sur le renforcement des capacités institutionnelles pour améliorer les résultats et optimiser l'emploi des maigres ressources humaines et financières disponibles, réaliser des économies valables sur le plan coût/efficacité grâce à l'utilisation de technologies appropriées pour réduire les dépenses récurrentes, et renforcer la recherche sur les services de santé pour évaluer l'utilité, la pertinence, l'efficacité et l'efficacité des composantes de base du programme. Au cours de la période considérée, l'Office a réalisé plusieurs projets de recherche pour évaluer la qualité des soins sur la base d'indicateurs mesurables et déterminer la rentabilité de divers services, qui ont porté notamment sur la qualité des soins de santé maternelle et infantile, la charge de travail des laboratoires et les objectifs de rendement, les progrès réalisés dans l'application de la stratégie de traitement rapide à observation directe sur laquelle le programme se fonde pour traiter la tuberculose, ainsi que les pratiques contraceptives actuelles des femmes en âge de procréer. Les résultats de ces études ont été largement exploités pour réorienter les stratégies d'intervention et mettre au point des programmes de formation destinés à répondre aux besoins et priorités identifiés. De plus, la technique de l'évaluation rapide a été utilisée pour évaluer certains aspects de la situation sanitaire, tels que la prévalence des grossesses à haut risque, ou pour mesurer la couverture des services, par exemple le programme élargi de vaccination appliqué par l'Office. L'Office a également révisé et mis à jour ses directives techniques et administratives afin de recentrer les choix stratégiques et de rationaliser les procédures appliquées dans les

diverses composantes du programme santé, et a publié la version révisée de sa pharmacopée.

71. *Coopération avec les autorités des pays d'accueil.* Résolu à mettre en place, dans la limite de ses moyens, un système de soins de santé durable dans les zones palestiniennes autonomes, l'Office a continué de coopérer étroitement avec l'Autorité palestinienne dans le secteur de la santé et a appuyé des projets d'amélioration des infrastructures sanitaires. Les professionnels de la santé de l'Office ont participé aux travaux de toutes les commissions techniques de l'Autorité palestinienne chargées d'appliquer la politique de cette dernière en matière de santé, et à toutes les réunions, conférences et études sur la santé organisées par l'Autorité palestinienne en coopération avec l'OMS, l'UNICEF et les donateurs. Le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne a fourni, au titre des contributions en nature tous les vaccins dont l'Office a besoin pour sa campagne de vaccination élargie. L'Office a également maintenu sa collaboration étroite avec les Ministères jordanien, libanais et syrien de la santé en échangeant des informations, en coordonnant les mesures de lutte contre les maladies et en participant aux conférences et aux campagnes de vaccination organisées dans ces différents pays. Les Gouvernements jordanien et syrien ont fourni à l'Office la quantité annuelle nécessaire de vaccins contre l'hépatite B.

72. *Coopération avec l'OMS et d'autres organismes des Nations Unies.* L'OMS continue de superviser techniquement le programme de santé de l'Office en détachant des fonctionnaires chevronnés et en lui apportant un appui technique continu. Aux termes d'accords de longue date, le Bureau régional de la Méditerranée orientale/OMS a détaché à titre gracieux le fonctionnaire qui occupe le poste de directeur de la santé, financé les postes de trois chefs de division recrutés localement et fourni à l'Office des documents techniques et scientifiques. L'Office a participé à des réunions internationales et interrégionales de l'OMS et a observé toutes les journées internationales de la santé. Dans le cadre d'accords anciens, l'UNICEF a fourni à l'Office les vaccins dont il avait besoin pour ses campagnes de prévention de six maladies (coqueluche, diphtérie, poliomyélite, rougeole, tétanos et tuberculose) en Jordanie, en Syrie et au Liban. L'UNICEF a par ailleurs appuyé la fourniture d'équipements médicaux à la Jordanie et la campagne d'administration de vermifuges aux écoliers jordaniens.

C. Aide d'urgence et services sociaux

73. *Objectifs.* Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux a pour mission d'apporter une assistance humanitaire aux réfugiés palestiniens les plus défavorisés sur le plan socioéconomique et d'aider les plus vulnérables (femmes, jeunes, handicapés physiques et mentaux) à devenir autonomes. Il est également chargé de tenir et de mettre à jour les dossiers des réfugiés palestiniens en vue de déterminer qui peut bénéficier des différents services de l'Office.

74. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2001, 3 874 738 réfugiés palestiniens étaient immatriculés auprès de l'Office, soit une augmentation de 3,5 % par rapport aux 3,7 millions immatriculés au 30 juin 2000 (voir annexe I, tableau 1). Comme pour la période sur laquelle portait le rapport précédent, cette progression reflète le taux d'accroissement naturel de la population, la plupart des mises à jour correspondant à des naissances, des mariages et des décès. C'est la Jordanie qui compte le plus de réfugiés immatriculés (42,3 % de l'ensemble), suivie de la bande de Gaza (22 %), de la Cisjordanie (15,7 %), de la République arabe syrienne (10,1 %) et du Liban (9,9 %). Sur l'ensemble des réfugiés immatriculés, 36,51 % étaient âgés de 15 ans ou moins, 53,82 % avaient entre 16 et 59 ans et 9,67 % avaient 60 ans ou plus. L'Office a constaté que les réfugiés avaient été plus nombreux à demander la mise à jour de leur dossier, en particulier en Jordanie et en Cisjordanie. Le tiers environ des réfugiés immatriculés vivaient dans les 59 camps de réfugiés des zones d'opérations, les autres étant mêlés à la population locale dans les villes et les villages (voir annexe I, tableau 2). Au niveau opérationnel, les hauts responsables des bureaux extérieurs et du siège ont parachevé la mise à jour des directives relatives à l'admissibilité et aux immatriculations, de sorte que le personnel sur le terrain dispose maintenant d'instructions plus claires pour mener à bien ces différentes tâches. De plus, l'Office a continué à regrouper toutes les données concernant les réfugiés immatriculés dans les dossiers familiaux (qui constituent les archives historiques des réfugiés immatriculés au fil des 51 années d'existence de l'Office) en fusionnant les anciens numéros d'immatriculation dans les dossiers familiaux. Ces anciens numéros figurent dans les dossiers des familles réfugiées depuis 1948, dans lesquels sont également archivées toutes les autres pièces relatives aux familles nucléaires de leur descendance. À la fin de la période

considérée, 50,7 % des fiches utilisées avant l'introduction du nouveau système d'immatriculation informatisé en 1996 avaient été fusionnées dans les 338 806 dossiers correspondants.

75. *Système d'immatriculation unifié.* L'amélioration des performances du nouveau système s'est poursuivie, attendant une future reconfiguration. L'unité responsable du système d'immatriculation unifié a installé la nouvelle version du système dans tous les bureaux extérieurs et formé tous les utilisateurs. De plus, le nouveau module de centralisation des données du système d'études sociales du programme spécial d'aide d'urgence a été installé dans toutes les zones d'opérations. Il n'est donc plus nécessaire d'envoyer chaque mois les données à Amman pour que l'Office les regroupe avant de les renvoyer aux bureaux des zones d'opérations. La nouvelle version modifiée a été testée et sera installée dans les bureaux dans le courant de l'année. La base de données des ONG, qui devrait appuyer la création de réseaux pour les besoins du programme et faciliter les collectes de fonds sur le terrain, est opérationnelle, après une installation pilote et une série de tests au Liban. Deux grands projets, à savoir la refonte du système informatique d'immatriculation des réfugiés (intégrant les systèmes d'immatriculation unifié, d'immatriculation sur le terrain et d'études sociales), et l'archivage des dossiers familiaux, feront l'objet d'une seule et même opération de collecte de fonds. Une équipe de consultants danois aide l'Office à rédiger une proposition d'archivage qui impliquera la saisie (par lecture au scanner) des quelque 25 millions de documents qui se sont progressivement accumulés dans les dossiers depuis 1948, et qui contiennent des données historiques sur 796 650 familles.

76. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Grâce à son programme d'aide d'urgence, l'Office a continué de venir en aide aux familles de réfugiés qui ne parviennent pas à se nourrir, à se loger ou à subvenir à d'autres besoins élémentaires. Les principaux moyens déployés sont l'aide alimentaire, la remise en état des logements, les allocations ciblées, les indemnités d'hospitalisation et l'accès préférentiel aux centres de formation de l'Office. Le nombre de réfugiés vivant dans des ménages répondant aux critères très stricts d'accès à ce programme (absence d'homme adulte médicalement apte à travailler, et aucun autre moyen identifiable de soutien financier au-delà d'un seuil déterminé) a augmenté de 4,7 %, passant de 207 150 au

30 juin 2000 à 217 388 au 30 juin 2001 (voir annexe I, tableau 3). Le nombre de cas relevant de l'aide d'urgence en proportion du nombre total de réfugiés immatriculés a légèrement augmenté, passant de 5,54 à 5,61 %. Le pourcentage de réfugiés inscrits à ce programme est resté le plus élevé au Liban (11,08 %) et dans la bande de Gaza (8,6 %), la Jordanie ayant le pourcentage le plus faible (2,58 %). Le groupe de travail interne créé au cours de la période couverte par le précédent rapport pour revoir et améliorer les critères d'accès à ce programme a fait un certain nombre de recommandations dont il a été tenu compte dans la nouvelle directive relative aux services d'aide d'urgence émise en octobre 2000.

77. *Aide alimentaire.* Chaque bénéficiaire du programme d'aide d'urgence reçoit cinq denrées essentielles (farine, riz, sucre, lait et huile) par trimestre et une allocation en espèces annuelle d'un montant équivalant à 40 dollars. Au Liban, les bénéficiaires ont également reçu des lentilles. Étant donné que pendant la période considérée les bénéficiaires recevaient l'allocation en espèces et certaines denrées alimentaires avec du retard, il a fallu apporter des aménagements au programme, ce qui a perturbé l'assistance fournie aux réfugiés. De plus, les pertes liées à la baisse de l'euro sur le marché des changes ont entraîné une diminution de l'allocation en espèces, qui est passée à 38 dollars par bénéficiaire, contre 40 auparavant. L'aide alimentaire fournie par l'Office aux 55 499 familles bénéficiaires du programme constitue un filet de sécurité indispensable dans une région politiquement instable où les taux de chômage et de pauvreté sont particulièrement élevés.

78. *Aide financière sélective en espèces.* La modeste dotation de 500 000 dollars au titre de l'aide financière sélective en espèces, gelée en août 1997, puis partiellement rétablie en janvier 2000, a été maintenue en 2001. Depuis lors, des aides de faible montant (138,5 dollars en moyenne) ont été accordées, au cas par cas, aux familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence et sinistrées ou privées de revenus à la suite d'un incendie, d'une inondation, d'un décès ou de l'incapacité du chef de ménage ou du soutien de famille. On estime que quelque 11 100 familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence, soit 20 % de l'ensemble, ont eu besoin d'une aide financière sélective en espèces. Cependant, avec les 500 000 dollars alloués à cette fin, l'Office ne peut répondre qu'aux crises aiguës qui surviennent dans la

communauté des réfugiés. Trois mille six cent neuf familles ont bénéficié de cette aide au cours de la période considérée.

79. *Remise en état des logements.* Avec des fonds spéciaux affectés aux projets, l'Office a remis en état 358 logements de familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence (pour un coût estimé à 2 142 101 dollars), contre 217 au cours de la période examinée dans le précédent rapport. Les travaux ont été réalisés soit en auto-assistance, l'Office fournissant une aide technique et financière et la famille bénéficiaire trouvant la main-d'oeuvre bénévole, soit par de petits entrepreneurs résidant dans les camps, l'objectif étant de créer des emplois pour les réfugiés. Les ressources disponibles sont restées très insuffisantes par rapport aux besoins décelés. Selon les estimations, 13 875 familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence, représentant 25 % du nombre total des réfugiés immatriculés auprès de l'Office, soit 54 347 personnes, occupaient toujours des logements ne répondant pas aux normes minimales acceptables quant à l'état du bâtiment, à l'hygiène, à l'aération et à la surface par occupant. Il faudrait quelque 12 119 750 dollars pour réparer ou reconstruire les 2 509 logements nécessitant une intervention immédiate.

80. *Programme de lutte contre la pauvreté.* L'Office a poursuivi l'action qu'il mène pour lutter contre la pauvreté au plus près du terrain et améliorer la capacité des réfugiés pauvres à gagner leur vie, en déployant différents moyens : formation professionnelle, stages d'apprentissage, séances de sensibilisation aux causes de la pauvreté dans les centres communautaires, formation pour la création d'entreprises et/ou octroi de crédit. Si dans le dernier cas, les emprunteurs étaient souvent les familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence, des prêts ont également été accordés à d'autres particuliers et groupes dans le cadre de programmes de prêt à garantie mutuelle. Le montant de la plupart des prêts se situait entre 500 et 10 000 dollars. À la suite des études effectuées par des consultants extérieurs et d'une évaluation interne distincte, la restructuration du programme de lutte contre la pauvreté a été entreprise dans certaines zones (Liban) tandis que dans d'autres (République arabe syrienne) un conseil consultatif a été chargé d'établir les nouvelles procédures et politiques du programme de crédits. Cette initiative devait renforcer l'efficacité et la viabilité sur le long terme des opérations de crédit. Au cours de la période considérée, 136 familles ont pu

sortir du programme grâce à la création de microentreprises, 325 personnes supplémentaires ont bénéficié d'un prêt à garantie mutuelle et 1 327 ont suivi des cours d'apprentissage et des formations spécialisées dans des compétences monnayables, et ont travaillé dans des unités de production implantées dans les camps de réfugiés. Au total, 1 986 personnes ont bénéficié directement du programme de lutte contre la pauvreté durant la période considérée. Les bénéficiaires indirects sont encore bien plus nombreux – c'est le cas par exemple des familles des emprunteurs et des personnes aidées par les organisations communautaires ayant bénéficié du dispositif.

81. *Programmes de développement social.* Le nombre d'organisations communautaires ou de centres parrainés par l'Office est passé de 131 en juin 2000 à 134 en juin 2001, soit 71 centres du programme pour les femmes, 27 centres d'activité pour la jeunesse et 36 centres communautaires de réadaptation des handicapés physiques et mentaux. Ces associations locales, gérées pour l'essentiel par la communauté et comptant un grand nombre de bénévoles tant dans leur administration qu'au niveau de l'exécution des programmes, ont entrepris toute une série d'activités de développement social dans les communautés qu'elles servent. L'accès à la formation et au crédit a été amélioré pour favoriser l'émancipation économique et sociale des réfugiés, et des campagnes de sensibilisation ont été organisées sur des thèmes d'intérêt général – droit des réfugiés au retour, délinquance juvénile, réadaptation des personnes ayant des besoins particuliers, protection de l'environnement, participation de la base, activités récréatives. Mais les organisations communautaires ont eu bien d'autres activités : formation professionnelle des femmes et des handicapés; assistance technique à la création et/ou à la direction d'entreprise; campagnes de sensibilisation sur des sujets de société (mariages précoces, toxicomanie, tabagisme, violence familiale); services d'appui aux femmes (conseils, consultations juridiques, jardins d'enfants). Au cours de la période considérée, les efforts ont porté plus particulièrement sur le bien-être des enfants, avec l'ouverture de jardins d'enfants supplémentaires dans les communautés de réfugiés, ceci afin de répondre aux besoins des mères de famille qui n'auraient pas pu autrement participer pleinement aux activités et aux cours des centres du programme pour les femmes, lesquels ont par ailleurs proposé toutes sortes d'activités culturelles et récréatives. Les groupes de jeunes ont multiplié leurs activités

récréatives et éducatives dans toutes sortes de domaines – réparation des routes dans les camps, services de bibliothèque, rencontres sportives, séances de cinéma, pièces de théâtre, débats sur divers sujets d'actualité. Ils ont également participé activement au processus de médiation des litiges entre particuliers et/ou membres des familles, et ont soutenu les familles endeuillées par l'Intifada. Les centres de réadaptation communautaires se sont davantage tournés vers une démarche de réinsertion participative qui les a conduits à réduire les prestations de services directes en faveur de l'intervention plus active des familles et des communautés dans les activités d'assistance et de soutien aux handicapés physiques et mentaux. L'apprentissage des soins à domicile, la formation des proches et du personnel des centres de réadaptation, les campagnes d'information et de sensibilisation, les initiatives communes handicapés-non-handicapés ont tous participé de cette même démarche, qui a été adoptée par 25 des 36 centres de réadaptation au cours de la période considérée; ce nombre devrait augmenter dans les années qui viennent au fur et à mesure que le personnel se sera familiarisé et que de nouveaux projets pilotes seront lancés et adaptés. Les centres de réadaptation ont continué comme par le passé à proposer des diagnostics et des services d'orientation vers des établissements spécialisés, à assurer l'appareillage et l'entretien des prothèses, à organiser des classes pour enfants handicapés. En Cisjordanie et dans la bande de Gaza, les centres communautaires ont adapté et développé leurs activités pour répondre aux besoins urgents créés par la dégradation de la situation socioéconomique des réfugiés sous l'effet du conflit qui déchire la région. Outre des secours en nature, ils ont proposé des cours de secourisme, des séances de thérapie pour les enfants traumatisés, des cours de soutien scolaire, des services spéciaux d'assistance aux handicapés, et un soutien aux victimes de l'Intifada et à leurs proches. Le fait que 70 060 personnes aient bénéficié de leurs programmes l'année dernière montre bien la place importante qu'ils occupent toujours dans la vie des réfugiés. Dans certains camps, les centres communautaires sont les seuls à avoir des services et des activités spécifiquement destinés à certains groupes cibles.

82. *Progrès vers l'autosuffisance.* Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux a continué de promouvoir la participation, l'autosuffisance, le maillage des organisations, la création de revenus et l'acquisition de compétences. Conformément aux

objectifs préalablement fixés, l'Office a poursuivi sa tâche de renforcement des capacités organisationnelles afin que les organisations communautaires puissent gérer et maintenir leurs programmes sans aide extérieure. À cette fin, le personnel du Département de l'aide d'urgence et des services sociaux a continué d'apporter un appui considérable aux organisations communautaires et à leurs comités de gestion locaux durant la période considérée. Cet appui a pris plusieurs formes : assistance technique en matière de planification, d'exécution et d'évaluation des programmes; formation des membres des comités dans le domaine de la gestion; assistance pour nouer des contacts en vue de mobiliser des fonds et/ou de créer des alliances avec des partenaires extérieurs tels que les ONG locales et internationales, octroi de subventions pour couvrir partiellement les dépenses de fonctionnement des centres jusqu'à ce qu'ils deviennent financièrement autonomes. Comme auparavant, les organisations communautaires ont préparé et proposé des cours et services de formation dans une perspective d'activités rémunératrices pour les élèves, la mise en place de projets rémunérateurs viables ayant été encouragée et soutenue par l'Office. Elles ont ainsi mobilisé des fonds considérables qui leur ont permis de mener à bien leurs activités et d'acquérir une certaine autonomie financière par rapport à l'Office. Le montant de ces contributions pour la période considérée est estimé à 562 648 dollars, et 7 % des organisations communautaires peuvent dire désormais qu'elles sont financièrement autosuffisantes. Cependant, en raison des difficultés économiques que connaissent la plupart des camps et des pays hôtes, les autres ont couvert leurs dépenses de fonctionnement annuelles avec les recettes produites par les droits d'inscription ou les unités de production, mais aussi grâce aux subventions de l'Office et aux financements de projets. Il faut préciser que l'Intifada a plongé les organisations communautaires de Cisjordanie et de la bande de Gaza dans une grave crise financière. Comme leurs clients ne peuvent plus, faute de revenus suffisants, payer les prestations de services ou participer aux frais, elles ont les plus grandes difficultés à couvrir leurs dépenses de fonctionnement. Mais en règle générale les organisations communautaires ont continué à avancer à grands pas vers l'autogestion. À la fin de la période considérée, 59 % d'entre elles s'autogérait totalement : la moitié des organisations en Jordanie, 6 sur 10 au Liban, les 7 organisations communautaires et les 8 centres

d'activités pour la jeunesse de la bande de Gaza, et 44 des 46 organisations communautaires que compte la Cisjordanie ont pu se passer de l'assistance administrative de l'Office. En Cisjordanie et dans la bande de Gaza, 61 % des organisations communautaires ont pu s'enregistrer auprès de l'Autorité palestinienne en qualité de personnes morales indépendantes, grâce à leurs capacités croissantes d'autogestion et de coordination. L'Office a conclu un mémorandum d'accord régissant ses relations avec les organisations communautaires utilisant ses locaux afin d'amplifier ce mouvement. Les procédures de création des postes de travailleurs sociaux chargés du développement communautaire ont bien avancé, conformément au plan quinquennal du programme d'aide d'urgence et de services sociaux, l'objectif étant de pérenniser les programmes de services sociaux dans le cadre d'une gestion communautaire. Le processus de conversion a été achevé à 93,5 % et 43 postes de travailleur social en développement communautaire ont été créés grâce aux économies réalisées avec la suppression des postes de monitrice de couture et de superviseur des activités féminines.

83. *Ressources budgétaires et administration du programme.* Le budget ordinaire du programme d'aide d'urgence et des services sociaux pour l'exercice biennal 2001-2002 était de 62,4 millions de dollars, soit un peu plus de 10 % du budget global de l'Office. Le montant des dépenses pour 2000 s'est établi à 28 millions de dollars, le budget de l'exercice étant de 31,1 millions de dollars. Les activités du programme ont mobilisé 594 membres du personnel. La plus grande partie du budget (82 %) a été consacrée à l'aide aux réfugiés les plus pauvres, c'est-à-dire les familles vivant dans des conditions particulièrement difficiles. Cette aide a été prodiguée par 237 travailleurs sociaux, soit la majeure partie de l'effectif du Département. Chaque agent s'est occupé d'environ 316 familles par an, alors que la charge de travail recommandée est de 250 dossiers. À la suite de l'analyse de la situation des travailleurs sociaux et de l'évaluation des besoins de formation conduites par le Département, les travailleurs sociaux et le personnel d'encadrement du programme de toutes les zones d'opérations ont suivi trois ateliers de formation, consacrés notamment aux services de conseil et au développement durable des communautés, au renforcement des capacités, mais aussi à la création d'un noyau de formateurs qui seront appelés à exercer des responsabilités accrues en

matière de formation sur le terrain. Ces activités ont marqué la réactivation du rôle de formation de la Division des services sociaux, mis en veilleuse depuis plus de trois ans par manque de personnel.

84. *Coopération avec les autorités des pays d'accueil et les organisations non gouvernementales.* Les programmes de l'Office ont été exécutés en étroite collaboration avec les ministères et administrations des pays d'accueil, les organisations non gouvernementales et les organismes des Nations Unies concernés. La coopération a essentiellement pris la forme de parrainage d'activités récréatives (camps d'été et d'hiver pour les jeunes handicapés et les autres enfants), l'organisation de courts stages de formation pour le personnel et/ou les bénévoles des comités de gestion des organisations communautaires, la participation aux nouveaux collectifs ou réseaux d'ONG pour encourager la coopération entre les membres afin de promouvoir le débat public sur les questions locales et éviter les initiatives redondantes, à travers par exemple des instances comme le Forum des ONG pour l'aide aux handicapés au Liban, ou des projets communs à plus long terme comme le projet d'orientation parentale mis en place en Jordanie avec le concours de l'Office, de l'UNICEF et des Ministères de la jeunesse et de l'éducation. La coopération avec l'Autorité palestinienne et d'autres ONG locales et internationales s'est poursuivie en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Des partenariats ont été noués avec des organes de l'Autorité palestinienne à la faveur de la mise en oeuvre des mesures d'urgence afin d'assurer un meilleur ciblage des secours. Diverses consultations sont en cours, par exemple avec le Ministère du logement, pour obtenir que l'Autorité palestinienne donne des terrains sur lesquels l'Office pourrait construire des logements pour les familles privées de toit par les bombardements et autres violences liées à l'Intifada. L'Office a par ailleurs bénéficié de l'entière coopération des autorités syriennes pour planifier son projet de réhabilitation de Neirab, à savoir reconstruire les baraquements de ce camp, qui datent de la Seconde Guerre mondiale et sont aujourd'hui complètement délabrés.

D. Programme de microfinance et de microentreprises

85. *Objectifs.* Au cours de la période considérée, l'Office a officiellement modifié le nom de son

Programme de création de revenus en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, qu'il a rebaptisé le Programme de microfinance et de microentreprises. Le but était d'établir une distinction claire entre les services de microfinancement d'activités commerciales rentables fournis dans le cadre de ce programme et les diverses activités génératrices de revenus menées dans le cadre des programmes d'aide d'urgence et de services sociaux. Les activités opérationnelles et les systèmes d'administration et de gestion financière du Programme de microfinance et de microentreprises ont continué de se fonder sur les meilleures pratiques du secteur naissant de la microfinance. Ayant pour mission d'appuyer la mise en place du secteur des microentreprises et des petites entreprises au sein de la communauté des réfugiés grâce à l'apport de prêts servant à financer les fonds de roulement et les dépenses d'équipement, le Programme a contribué à renforcer l'activité commerciale, à créer des emplois, à générer des revenus pour les participants, à faire reculer la pauvreté et à encourager la participation des femmes à l'activité économique. Au cours de la période considérée, 10 083 prêts, d'une valeur totale de 9 920 000 dollars, ont été accordés à des entreprises palestiniennes. Les femmes chefs d'entreprise ont reçu 37,43 % de ces prêts. Depuis la création du programme, 42 695 prêts, d'une valeur de 54 360 000 dollars, ont été accordés en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.

86. *Réforme institutionnelle.* Dans le cadre de sa réforme institutionnelle, l'Office a créé un Comité consultatif du Programme de microfinance et de microentreprises chargé de faire des recommandations au Commissaire général, notamment sur les grandes orientations du Programme. Ce Comité, composé de quatre directeurs de l'Office, de trois directeurs de programmes expérimentés, d'un expert en microfinance internationale et d'un spécialiste de l'économie locale, a tenu sa première réunion bisannuelle au cours de la période considérée. Des comptes distincts sont désormais établis pour le Programme et font l'objet d'une vérification externe annuelle.

87. *Conséquences des bouclages et autres mesures restrictives.* Les activités de prêt du Programme ont été sérieusement entravées du fait des conséquences économiques désastreuses des bouclages et des mesures limitant les déplacements des travailleurs et le mouvement des marchandises imposés par les autorités

israéliennes. Le Coordonnateur spécial des Nations Unies pour les territoires occupés a estimé qu'entre le 1er octobre 2000 et le 31 janvier 2001, le manque à gagner direct, sur le plan interne, a été de 907,3 millions de dollars et le taux de chômage de base est passé à 38 %. Selon les estimations de la Banque mondiale, le taux de pauvreté est monté en flèche, passant de 21 % en septembre 2000 à quelque 32 % à la fin de 2000, et devrait atteindre 44 % à la fin de 2001. Du fait de la poursuite du conflit, et en particulier des bouclages et autres mesures restrictives, l'environnement économique s'est dégradé, ce qui a mis en péril la capacité du Programme de s'autofinancer; il pourrait être contraint de puiser dans ses capitaux permanents pour survivre à la crise. Alors qu'entre juillet et septembre 2000 les prêts avaient augmenté de mois en mois, cette évolution n'a pu être maintenue et les 1 304 prêts, d'une valeur totale de 1 460 000 dollars, accordés en septembre 2000, ont été réduits en juin 2001 à 831 prêts seulement, pour un montant de 670 000 dollars. Au cours de la période considérée, le taux moyen de remboursements mensuels effectués à temps est passé de 69,43 à 20 % à peine.

Bande de Gaza

88. *Tendance générale.* Les activités de microfinance, concentrées dans la bande de Gaza, ont fait de l'Office le principal intermédiaire financier pour le secteur des petites entreprises et des microentreprises. Cette pénétration du marché indique que le Programme a atteint toute la clientèle possible avec sa gamme actuelle de prêts. Pour continuer à se développer et à prendre de l'ampleur, il faudrait qu'il propose de nouveaux produits. En 2000, ses frais généraux et ses investissements, d'un montant de 1 250 000 dollars, ont été financés au moyen de ses recettes, qui se sont élevées à 1 770 000 dollars. Bien que les banques et autres institutions de crédit aient cessé leurs prêts pendant les affrontements, le Programme a continué de prêter à ses clients, malgré le risque plus élevé, pour les aider à surmonter la crise. Ces prêts ont été accordés aux entreprises sur la base de moyens de gage et de garanties simples tels qu'études de faisabilité, garanties individuelles ou collectives, et chèques-cautions. Le nombre de prêts a diminué, passant de 8 135, pour une valeur de 10 200 000 dollars au cours de la période précédente, à 7 170, pour une valeur de 6 790 000 dollars, au cours de la période considérée.

89. *Programme de prêts aux microentreprises.* Le programme de microfinance et de microentreprises à Gaza se compose de quatre sous-programmes. Trois visent à fournir des prêts à divers groupes cibles et le quatrième à assurer des services de formation à la gestion des entreprises. Le programme de prêts aux microentreprises, le plus important de ces sous-programmes, vise à accorder des prêts servant à financer le fonds de roulement de microentreprises des secteurs officiel et informel, lesquelles emploient la plus grande partie de la main-d'oeuvre de Gaza. Les prêts sont accordés de façon progressive, c'est-à-dire que le client, ayant obtenu un prêt initial de moins de 1 000 dollars, peut obtenir un deuxième prêt d'un montant deux fois plus élevé s'il a remboursé le premier de façon ponctuelle. Au cours de la période considérée, 3 528 prêts, d'une valeur de 3 720 000 dollars, ont été accordés dans le cadre du programme. En raison des affrontements et des restrictions à la liberté de mouvement, le taux annuel de remboursement a baissé et n'a été que de 89 % au cours du dernier exercice budgétaire. Depuis la création du programme en 1996, 16 971 prêts, d'une valeur de 18 260 000 dollars, ont été accordés à 7 211 propriétaires d'entreprises.

90. *Programme de prêts avec garantie mutuelle.* Au titre de ce sous-programme, qui s'adresse en particulier aux femmes propriétaires d'entreprises, l'Office a accordé des prêts sans caution pour le financement de fonds de roulement. La garantie est collective, c'est-à-dire que les femmes forment, à l'échelon d'une localité ou d'un marché, des groupes qui garantissent les prêts de chaque membre. Les femmes d'un groupe donné ne peuvent obtenir un nouveau prêt que si tous les membres effectuent leurs remboursements de façon ponctuelle. Ce sous-programme est resté parmi ceux qui donnent les meilleurs résultats pour les femmes du Moyen-Orient, et le taux de remboursement est demeuré plus élevé que pour les autres programmes de l'Office. Malgré les conséquences économiques des affrontements et les restrictions à la liberté de mouvement, le taux de remboursement pour 2000 a été de 92,5 %. Le sous-programme a continué de s'autofinancer; il a couvert ses investissements et ses frais généraux grâce aux intérêts perçus sur ses 3 889 prêts, d'un montant total de 2 980 000 dollars. À la fin juin 2001, il avait accordé 17 599 prêts, d'une valeur de 12 540 000 dollars.

91. *Programme de prêts aux petites entreprises.* Dans le cadre de ce sous-programme, des prêts plus importants, allant de 3 000 à 70 000 dollars, sont accordés à des manufactures et des sociétés de services au titre de leurs dépenses d'équipement et de leur fonds de roulement. Ces prêts sont à plus long terme que ceux du programme de prêts aux microentreprises et présentent plus de risques, en particulier dans la situation économique actuelle. Afin de réduire les risques, les prêts ont été réduits pendant la plus grande partie de la période considérée et les membres du personnel se sont surtout employés à relancer les mauvais payeurs. La plupart des entreprises clientes du sous-programme étant largement tributaires des marchés régional et international pour la réception de leurs livraisons et l'écoulement de leurs produits, elles ont été durement touchées par les restrictions à la liberté de mouvement. La demande étant en baisse, elles ont réduit leur production, elles ont licencié du personnel, et certaines d'entre elles ont même fermé leurs portes. Au cours de la période considérée, 51 prêts, d'une valeur de 861 550 dollars, ont été accordés. Depuis la création du programme en 1991, 868 prêts, d'une valeur de 13 440 000 dollars, ont été accordés.

92. *Programme de formation à la gestion des petites entreprises et des microentreprises.* Ce sous-programme a pour but de favoriser la formation commerciale et d'encourager l'entreprise privée. En 2000, il a dû être subventionné par les programmes de prêts car les dons n'ont pas suffi à le financer. Toutefois, au début de 2001, il a été tiré d'affaire grâce à un don du Programme arabe du Golfe pour les organismes de développement des Nations Unies, qui lui a permis de continuer à servir la communauté des affaires jusqu'à la fin de l'année. Malgré les problèmes de financement, les coûts directement associés aux stages ont été entièrement couverts par les droits d'inscription. Au cours de la période considérée, 35 stages ont été organisés, et 863 personnes y ont participé.

Cisjordanie

93. *Prêts aux microentreprises.* Les activités de microfinancement de l'Office en Cisjordanie se sont concentrées dans la région du nord. Parmi tous les sous-programmes de prêts, c'est le programme de prêts aux microentreprises en Cisjordanie qui s'est le plus développé. Le bureau de Cisjordanie a continué de

couvrir ses dépenses grâce aux revenus du programme; en 2000, il a financé ses investissements et ses frais généraux, d'un montant de 395 000 dollars, grâce aux intérêts de ses prêts, qui se sont élevés à 501 000 dollars. Au cours de la période considérée, un contrat a été signé pour l'établissement d'un nouveau bureau à Hébron et le personnel essentiel a été recruté. Ce bureau vient s'ajouter à ceux qui existaient déjà à Naplouse, Jenin et Tulkarm. Pour qu'un réseau de bureaux couvrant l'ensemble de la Cisjordanie puisse être mis en place, il faudrait que la situation économique se stabilise. Au cours de la période considérée, 2 913 prêts ont été accordés, pour un montant total de 3 130 000 dollars, ce qui a porté le nombre total de prêts accordés depuis la création du sous-programme en Cisjordanie, en 1998, à 7 006, et leur valeur à 6 960 000 dollars. Le sous-programme de prêts aux petites entreprises en Cisjordanie a rencontré les mêmes problèmes que les programmes mis en oeuvre dans la bande de Gaza. Les incertitudes économiques, le nombre croissant de non remboursements et la baisse de la demande ont fait que les postes vacants du sous-programme n'ont pas été pourvus. Au cours de la période considérée, 26 prêts, d'une valeur de 334 100 dollars, ont été accordés. Depuis la création du sous-programme en 1996, 251 prêts ont été accordés, pour un montant total de 3 160 000 dollars.

E. Programme de mise en oeuvre de la paix

94. *Objectifs.* Le Programme de mise en oeuvre de la paix a été lancé par l'Office à la suite de la signature de la Déclaration de principes sur des arrangements intérimaires d'autonomie par l'Organisation de libération de la Palestine et Israël. D'octobre 1993 à décembre 1999, il a été le principal dispositif de mobilisation de ressources extrabudgétaires pour le financement des activités de l'Office dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours et des services sociaux et de la création de revenus, et il a contribué de façon concrète et tangible à améliorer les conditions de vie générales des réfugiés, ainsi qu'à créer des emplois et à améliorer l'infrastructure. Suite à l'adoption du budget pour l'exercice biennal 2000-2001, qui est axé sur les programmes et se compose d'un budget ordinaire et d'un budget pour les projets, toutes les contributions complémentaires ont été inscrites au budget des projets. Un nouveau programme intitulé

« Projets 2000-2001 » a été lancé en janvier 2000 pour vérifier la bonne utilisation de toutes les contributions versées au budget des projets pour l'exercice biennal.

95. *Exécution.* Au cours de la période considérée, l'Office a pu financer, au titre du Programme de mise en oeuvre de la paix, la construction de cinq écoles, de 20 nouvelles salles de classe, d'un laboratoire scolaire, d'une bibliothèque, d'une salle d'enseignement ménager, de deux centres de santé et d'un laboratoire de santé publique, ainsi que la création d'un centre de réinsertion communautaire et d'une maison des femmes. Il a aussi pu terminer la remise en état de 37 logements destinés aux familles bénéficiant du programme d'aide d'urgence. Dans le domaine de l'hygiène du milieu, une étude de faisabilité portant sur un projet d'amélioration du système d'approvisionnement en eau dans les camps et de construction d'un système d'égouts en République arabe syrienne a été achevée. Un autre grand projet, portant sur la construction d'un réseau d'égouts et de canalisations d'eau dans les camps du Liban, s'est poursuivi. Le projet d'amélioration de l'infrastructure du camp de Shu'fat, en Cisjordanie, a été mené à bien. D'autres projets achevés pendant la période considérée portaient sur : l'achat de matériel didactique, d'ouvrages de référence et de meubles pour les bibliothèques, et de bancs d'école, l'intégration des enfants malvoyants dans le système éducatif normal, les soins aux personnes âgées indigentes, les services d'hospitalisation, la promotion de la tolérance, du règlement des conflits et des droits de l'homme dans les écoles de l'Office et la mise en valeur des ressources humaines dans le domaine de la santé. Le Programme de mise en oeuvre de la paix a également contribué à l'exécution des programmes ordinaires de l'Office en lui permettant de continuer à offrir des bourses d'études universitaires à des étudiants réfugiés et à acheter des fournitures médicales. Des ressources ont aussi été consacrées à la modernisation des installations et à l'organisation de cours dans plusieurs centres de formation professionnelle. Les décaissements au titre du Programme se sont élevés à 7,6 millions de dollars.

96. *État du financement.* Il n'a pas été reçu de ressources nouvelles au titre du Programme de mise en oeuvre de la paix, au cours de la période considérée. Les ressources non utilisées ont été incorporées dans le budget des projets de l'Office. Au 30 juin 2001, le solde des contributions afférentes à des projets en cours

au titre du Programme s'élevait à 13,8 millions de dollars.

F. Projets

97. *Objectifs.* Étant donné l'importance croissante qu'a pris le financement des projets et en vue de mieux cibler ses appels de fonds, l'Office s'est fixé des priorités pour ses projets et c'est sur cette base qu'a été établie la section du budget de l'exercice biennal de 2000-2001 qui a trait aux projets. Le budget des projets a été inclus dans le budget général pour l'exercice biennal en vue de donner une idée complète des besoins financiers de l'Office et d'établir un lien direct entre les activités financées au titre du budget des projets et les activités de programme financées au moyen du budget ordinaire. S'il n'obtenait pas les ressources nécessaires pour financer les projets, l'Office se verrait dans l'impossibilité d'atteindre les objectifs qu'il s'était fixés pour l'exercice biennal et la qualité des services en pâtirait, de même que la quantité de services pouvant être fournis. Le budget des projets pour 2000-2001 prévoyait surtout des dépenses d'équipement ponctuelles.

98. *Exécution.* Les fonds reçus au titre des projets pendant la période considérée ont permis de reconstruire deux centres de santé, l'un au Liban et l'autre en Cisjordanie, d'agrandir deux centres de santé en Jordanie, d'achever certaines parties du projet d'hygiène du milieu entamé dans la bande de Gaza, et de reconstruire un centre de réinsertion communautaire et un centre de documentation didactique en République arabe syrienne. En outre, 209 logements destinés aux familles bénéficiant du programme d'aide d'urgence ont été construits dans toute la zone couverte par l'Office et la reconstruction ou la remise en état de 176 autres ont été entamées. Des ressources ont aussi été consacrées à l'achat de matériel pour les centres de formation professionnelle, l'achat d'une ambulance pour un centre de santé de la bande de Gaza, l'ameublement et l'équipement d'un jardin d'enfants dans un centre de formation pour femmes et l'équipement de trois unités d'orthophonie. L'Office a fourni les fonds nécessaires pour que des réfugiés puissent être hospitalisés dans les hôpitaux de la Société palestinienne du Croissant-Rouge au Liban. Les activités suivantes ont également été financées au moyen du budget des projets : rapatriement de réfugiés palestiniens du camp Canada, bourses d'études pour

des étudiantes réfugiées au Liban, modernisation du programme de formation professionnelle dans le domaine de l'informatique et des technologies de l'information, installation d'un nouveau système de gestion financière pour l'ensemble de l'Office, assistance technique dans le domaine de la planification de l'enseignement et fonctionnement du bureau de liaison de l'Office à Genève. En outre, les dépenses afférentes à plusieurs administrateurs auxiliaires ont été imputées sur le budget des projets au cours de la période considérée.

99. *État du financement.* Au cours de la période considérée, l'Office a reçu des annonces de contributions et des contributions s'élevant à 19,3 millions de dollars pour les projets de 2000-2001, ce qui a porté le montant total à 29,3 millions de dollars. Sur les ressources nouvelles, 10 millions (soit 52 %) ont été alloués à l'enseignement, 2,6 millions à la santé, 3,7 millions aux secours et services sociaux et 3 millions aux autres projets. Quelque 4,9 millions de dollars sont allés à la bande de Gaza, 1,5 million de dollars à la Cisjordanie, 3,6 millions de dollars au Liban, 800 000 dollars à la Jordanie et 300 000 dollars à la République arabe syrienne. Un montant de 8,2 millions de dollars a été affecté aux activités de l'Office dans son ensemble. Les fonds reçus au cours de la période considérée pour les projets de 2000-2001 avaient, au 30 juin 2001, permis de financer 39 projets prioritaires. Les décaissements au titre des projets prioritaires de 2000-2001 se sont élevés à 8,3 millions de dollars.

G. Appel en faveur du Liban

100. *Objectifs.* La situation socioéconomique des Palestiniens réfugiés au Liban est demeurée difficile au cours de la période considérée, et a été aggravée par le fait que ces réfugiés n'ont pleinement accès ni au marché de l'emploi, ni aux services de santé publique. La plupart des réfugiés palestiniens enregistrés au Liban, qui étaient plus de 380 000, dépendaient presque entièrement de l'Office pour les services de base. L'Appel spécial d'urgence pour le Liban que l'Office a lancé en juillet 1997 visait à recueillir des contributions supplémentaires d'un montant de 11 millions de dollars pour financer des activités essentielles dans le domaine de la santé, de l'éducation, et des secours et services sociaux en vue d'atténuer les

effets de la crise financière due à l'insuffisance des ressources ordinaires de l'Office.

101. *Exécution.* Au cours de la période considérée, l'Office a fini de construire, d'équiper et de meubler un centre de santé et de construire et remettre en état des logements, et a financé l'achat de fournitures médicales. Au Centre de formation de Sibliin, la modernisation de l'équipement pour les cours d'électricité et d'électronique a été achevée et des formations de courte durée ont été organisées.

102. *État du financement.* Huit pays et une organisation intergouvernementale ont répondu généreusement à l'Appel et fait des annonces de contributions d'un montant total de 9,3 millions de dollars. À la fin juin 2001, l'Office avait reçu 9,2 millions de dollars et avait engagé 8,5 millions. Les décaissements de la période considérée se sont élevés à 800 000 dollars. Sur le total des annonces de contributions, 4,6 millions de dollars (48 %) ont été affectés à la santé, 3,8 millions de dollars à des projets d'éducation et 900 000 dollars à la remise en état de logements. Les 100 000 dollars d'intérêts perçus sur les contributions versées en réponse à l'Appel ont servi à acheter des manuels scolaires pour le nouveau programme d'enseignement.

H. Appel d'urgence

103. Le conflit qui a éclaté à la fin du mois de septembre 2000 a sapé des années de progrès économique et d'expansion de l'infrastructure et a eu de graves conséquences pour les réfugiés – pertes de vies humaines, de moyens d'existence et de logements. Sur les centaines de réfugiés tués depuis le début de l'Intifada, plus de la moitié étaient immatriculés auprès de l'Office, et le nombre de réfugiés blessés est encore plus élevé. Dans les camps de réfugiés, plus de 1 700 logements ont été endommagés et un grand nombre détruits. Les bouclages imposés par les autorités israéliennes ont restreint les déplacements, l'activité économique et l'accès aux services de santé et d'éducation. Le niveau scolaire des enfants s'est dégradé, non seulement à cause des problèmes d'accès aux établissements, mais aussi en raison des traumatismes causés par les événements. Les populations palestiniennes de Cisjordanie et de la bande de Gaza ont connu une baisse brutale de leurs revenus au cours de l'Intifada. Dans son bulletin trimestriel de juin 2001, le bureau de la Cisjordanie et

de la bande de Gaza de la Banque mondiale a indiqué que, d'après les données du Bureau central de statistique palestinien, le revenu médian des ménages avait chuté de près de 50 % à la fin du premier trimestre de l'année, en raison des pertes d'emplois et de salaires des personnes qui travaillaient en Israël et des graves perturbations que connaissait l'activité économique. Dans une telle situation, de nombreux ménages n'ont pu assurer leurs besoins essentiels en vivres et en soins médicaux. Confronté à cette crise humanitaire, l'Office a lancé, le 4 octobre 2000, une série d'appels d'urgence en commençant par un appel accéléré pour pouvoir acheter des fournitures médicales. Le premier appel global d'urgence, lancé le 8 novembre 2000, a permis de fournir aux réfugiés palestiniens des vivres et un aide financière pour la période allant de décembre 2000 à fin février 2001. Le deuxième, lancé le 22 février 2001, a permis de leur fournir des emplois pour une période de courte durée en plus des vivres et de l'aide financière, de remettre en état des logements, d'offrir des services de santé pour la période allant de mars à fin mai 2001. Le troisième appel, lancé le 22 juin, a permis de poursuivre la fourniture de secours d'urgence de juin à fin décembre 2001.

104. *Exécution.* L'Office a utilisé les fonds reçus pour répondre aux besoins des réfugiés dans le domaine de la santé. Il a notamment modernisé le matériel de ses centres de santé et constitué des stocks suffisants de médicaments et de fournitures nécessaires pour administrer les premiers soins. Quelque 127 500 familles réfugiées dans la bande de Gaza et 90 000 familles réfugiées en Cisjordanie ont reçu une aide alimentaire d'urgence. Pour faire face au problème du chômage, qui ne cesse de s'aggraver, l'Office a, dans le cadre de son programme de création d'emplois, fourni plus de 230 000 jours de travail. Les logements à réparer ou reconstruire d'urgence ont été recensés dans la bande de Gaza et en Cisjordanie et, dans certains cas, des fonds ont été versés à cette fin. L'Office a également distribué des couvertures, des tentes et des batteries de cuisine et, dans certains cas, a fourni une aide financière. Pour les personnes souffrant de handicaps liés à des événements survenus durant la crise, l'Office a fourni des prothèses et offert des services de consultation et d'information, des activités de formation et une aide à la réadaptation professionnelle. L'Office a lancé dans les écoles des activités visant à promouvoir le bien-être psychologique des enfants et touchant à l'intervention

en cas de crise. Il a aussi nommé des conseillers, passé des contrats avec des organisations non gouvernementales spécialisées et offert une formation complémentaire à des conseillers scolaires et responsables d'établissements scolaires.

105. *État du financement.* La réponse rapide et généreuse des donateurs à l'appel accéléré et aux deux appels d'urgence a été très encourageante; elle a montré que les donateurs avaient confiance dans les capacités et les compétences de l'Office et savaient pouvoir compter sur lui pour fournir rapidement, efficacement et rationnellement aux réfugiés l'aide dont ils avaient besoin. À l'issue de l'appel accéléré, les donateurs ont annoncé des contributions en espèces et en nature d'un montant de 1,7 millions de dollars. Le premier appel d'urgence a permis de réunir 44,5 millions de dollars, c'est-à-dire plus que le montant recherché, qui était de 39,2 millions de dollars. Le deuxième appel d'urgence a permis de recueillir 24 millions de dollars. Dans le cadre du troisième appel d'urgence, l'Office espère recueillir des contributions de 76,9 millions de dollars pour financer ses activités d'urgence entre juin et décembre 2001. Au cours de la période considérée, les dépenses à financer au moyen de l'appel d'urgence se sont élevées à 29,3 millions de dollars.

Chapitre III Finances

A. Structures financières

106. Au cours de la période du 1er juillet 2000 au 30 juin 2001, l'Office a reçu des contributions et engagé des dépenses sous les rubriques suivantes :

- a) Budget ordinaire;
- b) Budget des projets:
 - i) Projets postérieurs à 1999;
 - ii) Programme de mise en oeuvre de la paix;
 - iii) Appel en faveur du Liban;
 - iv) Appel d'urgence.

107. Le budget ordinaire a servi à financer toutes les dépenses récurrentes engagées au titre des programmes de l'Office en matière d'éducation, de santé, d'aide

d'urgence et de protection sociale, ainsi que tous les services d'appui.

108. Les activités entreprises dans le cadre de projets postérieurs à 1999 l'ont été grâce à des fonds alloués aux projets prioritaires pour 2000-2001 et à d'autres fonds destinés à des projets, reçus après le 31 décembre 1999.

109. Le programme de mise en oeuvre de la paix a permis de financer des projets dans le cadre des activités permanentes entreprises par l'Office depuis 1993 pour améliorer les structures et les conditions de vie dans toutes les communautés de réfugiés.

110. L'appel en faveur du Liban, compte établi à la suite de l'Appel lancé par l'Office en juillet 1997 pour obtenir une aide supplémentaire pour 1997-1998, a permis de financer les opérations d'urgence visant à améliorer la situation socioéconomique déplorable des réfugiés palestiniens au Liban.

111. L'appel d'urgence a permis de financer les activités de secours d'urgence mises en oeuvre par l'Office en réponse à la situation de conflit qui prévaut dans le territoire palestinien occupé depuis octobre 2000.

B. Budget, recettes et dépenses

112. Certaines caractéristiques intrinsèques de l'Office ont une influence déterminante sur sa situation financière : son rôle de fournisseur direct de services aux réfugiés palestiniens avec ses installations et son personnel propres; son rôle de service public pour toute personne correspondant à sa définition opérationnelle du réfugié palestinien; l'augmentation régulière du nombre de bénéficiaires due à l'accroissement naturel de la population de réfugiés; l'absence d'accès aux sources de recettes dont dispose le secteur public, comme l'emprunt ou l'impôt; l'absence d'un système de quotes-parts, qui le condamne à dépendre des contributions volontaires.

113. *Établissement du budget.* L'Office établit son budget sur une base biennale bien que les opérations soient financées sur une base annuelle. Comme suite à l'exercice biennal 2000-2001, le budget de l'exercice 2002-2003 a représenté un autre pas en avant pour l'Office, qui s'efforce d'améliorer la transparence budgétaire et de faire en sorte que le budget soit mieux utilisé en tant qu'instrument de planification, de

gestion et de collecte de fonds. Il s'agissait avant tout d'établir un budget-programme qui s'organise davantage autour du rôle de prestataire de services de l'Office :

a) Il incluait les crédits nécessaires à l'Office non seulement pour ses programmes ordinaires, mais aussi pour les activités menées dans le cadre de projets;

b) Il a été procédé à une refonte des rubriques budgétaires ainsi qu'à une nouvelle ventilation des dépenses, de façon qu'elles reflètent plus précisément le coût des activités de programme;

c) Pour chaque programme, on a justifié de façon plus détaillée les activités prévues et les modifications apportées aux crédits budgétaires;

d) Il a été établi sur la base d'un programme de travail biennal définissant les objectifs, les réalisations escomptées, les activités planifiées et les principaux indicateurs de résultats permettant de mesurer la réussite de chacun des programmes de fond;

e) Pour préparer le budget, on s'est fondé sur des hypothèses de planification plutôt que sur des plafonds budgétaires.

114. Pour suivre l'exécution, les méthodes d'examen périodique de l'exécution du budget ont été améliorées; elles comprennent désormais des rapports des administrateurs de programme sur les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs des programmes et du budget. L'examen gagnerait à s'appuyer sur des indicateurs de résultats, ce qui aiderait les responsables de la gestion à évaluer les résultats au fur et à mesure de l'exécution.

115. *Budget ordinaire.* Le budget ordinaire de l'Office pour 2000 s'est élevé à 300,9 millions de dollars, dont 280,4 millions de dollars de contributions en espèces et 20,5 millions de dollars de contributions en nature, ces dernières consistant principalement en dons destinés aux programmes pour l'aide aux réfugiés, pour la nutrition et pour l'alimentation d'appoint. Le budget ordinaire pour 2001 s'élevait à 310,4 millions de dollars, dont 289,7 millions de contributions en espèces et 20,7 millions de dollars de contributions en nature (voir annexe I, tableau 9).

116. *Budget au titre des projets.* Le budget de l'Office au titre des projets pour 2001 représentait 65,1 millions de dollars.

117. *Recettes et sources de financement.* En 2000, le montant total des contributions en espèces et en nature reçues par l'Office a été de 311,4 millions de dollars, dont 270,9 millions de dollars au titre du budget ordinaire et 40,5 millions de dollars au titre des projets. Les contributions volontaires reçues des gouvernements et de la Communauté européenne ont représenté 293,3 millions de dollars, soit 94,2 % du total des recettes (voir annexe I, tableau 10). La majeure partie des recettes a été reçue en espèces et 12,3 millions de dollars ont été donnés en nature, principalement sous forme de denrées alimentaires. Les autres organismes des Nations Unies ont versé 13,4 millions de dollars (4,3 % du total des recettes) pour financer des dépenses de personnel; en particulier, le Secrétariat de l'ONU a financé 98 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international, l'UNESCO et l'OMS ont fourni du personnel pour les programmes d'éducation et de santé, et d'autres organismes des Nations Unies ont fait des dons en nature. Les 4,7 millions de dollars restants (1,5 % du total des recettes) provenaient de sources diverses.

118. *Dépenses et résultats financiers.* Le montant total des dépenses de l'Office en 2000 a été de 300,3 millions de dollars, dont 280,7 millions de dollars au titre du budget ordinaire et 19,6 millions de dollars au titre des projets. L'Office a enregistré un déficit de 2,4 millions de dollars sur le compte des liquidités au titre du budget ordinaire de 2000, soit la différence entre les décaissements effectifs (258,4 millions de dollars) et les recettes (256 millions de dollars, dont 255,7 millions de dollars au titre des contributions des donateurs et 300 000 dollars au titre des recettes diverses). En outre, l'Office a terminé l'année 2000 avec un déficit de 24,4 millions de dollars par rapport aux dépenses approuvées par l'Assemblée générale au titre du budget ordinaire, à savoir 300,9 millions de dollars pour l'année.

119. *Indemnités de licenciement.* Le budget ordinaire pour 2000-2001 ne comportait pas de provision pour financer les indemnités de licenciement qui seront dues au personnel local lors de la dissolution de l'Office. Les années précédentes, ce dernier avait été dans l'impossibilité de constituer une telle réserve. Le montant dû à ce titre, qui est estimé actuellement à 145 millions de dollars, constitue un passif éventuel pour l'Office.

C. Activités extrabudgétaires

120. *Projets postérieurs à 1999.* Au 31 décembre 2000, la rubrique Projets postérieurs à 1999 affichait un excédent de 6,7 millions de dollars au 31 décembre 2000, soit la différence entre les recettes effectives (11,6 millions de dollars) et les décaissements effectifs (6,6 millions de dollars).

121. *Programme de mise en oeuvre de la paix.* Au 31 décembre 2000, le compte de ce programme affichait un excédent de 15,3 millions de dollars, soit la différence entre 213 millions de dollars de recettes effectivement reçues depuis le début du programme et 197,7 millions de dollars de dépenses effectives. Toutes les contributions étaient affectées expressément au financement d'activités spécifiques devant être menées pendant diverses périodes.

122. *Appel en faveur du Liban.* Au 31 décembre 2000, le compte correspondant affichait un excédent d'un million de dollars, soit la différence entre les contributions effectivement reçues depuis le lancement de l'Appel en juillet 1997 et les dépenses engagées jusqu'au 31 décembre 2000. Toutes les contributions étaient affectées expressément au financement d'activités spécifiques devant être menées pendant diverses périodes.

123. *Appel d'urgence.* Au 31 décembre 2000, le compte correspondant affichait un solde de 23,3 millions de dollars, soit la différence entre les contributions effectivement reçues depuis le lancement de l'Appel en octobre 2000 et les dépenses engagées jusqu'au 31 décembre 2000.

D. Situation financière actuelle

124. *Description générale.* La situation financière de l'Office est restée difficile et peu encourageante tout au long de la période considérée : insuffisance très marquée du financement du budget ordinaire, épuisement du fonds de roulement et des réserves de trésorerie et accumulation de déficits sur certains comptes de projets. Le déficit structurel dû au fait que le niveau des contributions ne suit pas l'accroissement naturel du nombre des réfugiés, ni le rythme de l'inflation, qui majore le coût du maintien d'un niveau de services constant, est resté problématique. En dépit de contributions additionnelles ponctuelles et d'une gestion financière prudente, l'Office présentait un

déficit à la fin de 2000. L'introduction de nouvelles mesures administratives, dont un nouveau type de contrat pour le personnel local à partir de septembre 1999, a contribué à réduire encore les dépenses. Cela étant, l'Office terminerait l'année 2001 avec un déficit budgétaire si des contributions supplémentaires ne lui étaient pas versées au cours de l'année. À court terme, l'Office était confronté à une insuffisance des crédits et à une crise de liquidités, qui pourraient bien perturber les opérations de l'Office au quatrième trimestre de 2001.

125. *Fonds de roulement.* Au 31 décembre 2000, le fonds de roulement, défini comme la différence entre l'actif et le passif du budget ordinaire pour l'année civile, se chiffrait à 2,2 millions de dollars. Étant donné qu'un montant de 7,1 millions de dollars était destiné à l'achat de produits de base, le solde du fonds était en fait négatif (-4,9 millions de dollars). Ce niveau était dangereusement bas par rapport au niveau optimal correspondant à la moyenne des dépenses mensuelles, soit quelque 25 millions de dollars, dont 17 millions de dollars de masse salariale. L'Office n'a pas pu reconstituer son fonds de roulement pendant l'exercice car sa situation financière est restée précaire. Pour ce faire, il a prévu une provision de 7 millions de dollars pour chacune des deux années de son budget de 2000-2001, mais les fonds nécessaires n'ont pu être réunis.

126. *Situation de trésorerie.* La position de trésorerie de l'Office est demeurée critique en raison de l'insuffisance du financement constatée à plusieurs reprises au cours des années précédentes, qui avait érodé la position de trésorerie de l'Office (c'est-à-dire le montant des liquidités disponibles à tout moment sur les comptes en banque de l'Office et utilisables pour répondre à des obligations de base). Au 31 décembre 2000, les contributions en espèces annoncées mais non versées représentaient 61,1 millions de dollars pour tous les comptes, dont 20,6 millions de dollars au titre du budget ordinaire et 40,5 millions au titre des projets. En outre, l'Autorité palestinienne n'avait toujours pas remboursé à l'Office les montants versés au titre de la taxe à la valeur ajoutée et de redevances connexes, qui représentaient un manque à gagner d'environ un million de dollars par an au titre des seuls intérêts. Ces circonstances avaient encore aggravé la situation de trésorerie de l'Office qui avait eu le plus grand mal à honorer ses obligations à la fin de l'exercice fiscal. Il s'attendait à une crise de trésorerie au dernier trimestre de 2001. Les projections de trésorerie pour 2001

indiquaient que l'Office aurait besoin de 66 millions de dollars environ de liquidités. Cette situation tenait principalement aux facteurs suivants :

a) Non-remboursement de la TVA (18,8 millions de dollars) et non-versement d'intérêts cumulés (5 millions de dollars) par l'Autorité palestinienne;

b) Dépenses de 11,5 millions de dollars consacrées à l'Hôpital européen de Gaza;

c) Non-remboursement de 5,2 millions de dollars correspondant au déménagement du siège de Vienne;

d) Droits portuaires acquittés mais non remboursés (4,9 millions de dollars).

127. *Situation financière à la fin du premier semestre de 2001.* D'après les dernières estimations de recettes et de dépenses, le budget ordinaire de trésorerie de l'Office pour 2001 devait faire apparaître un déficit de 66 millions de dollars d'ici à la fin de l'année. Les dépenses en espèces prévues au titre du programme ordinaire s'élevaient à 311 millions de dollars contre 245 millions de dollars de recettes attendues. La situation de trésorerie était toujours critique, ce qui contraignait l'Office à vivre au jour le jour pour équilibrer ses recettes et ses dépenses. Le fonds de roulement était pratiquement inexistant si bien que l'Office était à la merci de la moindre variation des recettes ou des dépenses prévues. Il s'efforçait d'obtenir des contributions additionnelles pour équilibrer ses recettes et ses dépenses, rééquilibrer sa trésorerie et reconstituer son fonds de roulement.

128. *Fluctuation des taux de change.* L'Office a subi des pertes de change à cause de la hausse continue du dollar des États-Unis par rapport aux monnaies européennes et au yen japonais. Environ 85 % de ses dépenses sont effectuées en dollars tandis que seulement 40 % de ses recettes lui sont versés dans cette monnaie. Le manque de ressources et l'absence de fonds de roulement l'ont empêché de prendre des dispositions pour faire face à ce type de perte.

129. *Réforme des systèmes de gestion financière et de paiement des salaires.* Dans le cadre de la réforme de sa gestion et de sa réforme institutionnelle, l'Office a lancé un projet visant à remplacer ses systèmes de gestion financière et de paiement des salaires. Les deux nouveaux systèmes devraient être opérationnels au début de 2002. Il devrait alors être possible de fournir

sans délai des informations plus transparentes aux responsables de l'Office et aux donateurs.

Chapitre IV Affaires juridiques

A. Personnel de l'Office

130. *Arrestation et détention de membres du personnel.* Pendant la période comprise entre le 1er juillet 2000 et le 30 juin 2001, on a enregistré, par rapport à la période précédente, une réduction générale du nombre de membres du personnel de l'Office arrêtés ou emprisonnés dans des circonstances pouvant amener l'Office à invoquer le droit à l'immunité dont jouissent les fonctionnaires de l'Organisation des Nations Unies dans l'exercice de leurs fonctions en vertu de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies (voir annexe I, tableau 10). La plupart des membres du personnel de l'Office qui avaient été arrêtés ont été relâchés après de courtes périodes de détention sans avoir été inculpés ni jugés. Sur les 22 membres du personnel arrêtés et détenus pendant la période visée par le rapport, sept étaient encore incarcérés au 30 juin 2001.

131. *Protection des membres du personnel détenus.* Les autorités compétentes n'ont pas toujours fourni en temps voulu à l'Office des renseignements précis sur les motifs de l'arrestation ou de la détention de membres de son personnel. Faute d'informations suffisantes, l'Office n'a pas toujours pu déterminer s'il existait un lien entre les actes commis par un de ses agents dans l'exercice de ses fonctions officielles et le délit dont il était accusé – lien qui, selon les circonstances, pouvait justifier que l'Office invoque le droit à l'immunité dont jouissent les membres de son personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

132. *Accès aux membres du personnel détenus.* Dans la bande de Gaza, l'Office a pu avoir accès à tous les membres de son personnel détenus par l'Autorité palestinienne. Mais, ce n'est généralement qu'après des efforts répétés et, dans certains cas, grâce à l'intervention du Ministère de la justice, qu'il a pu avoir accès à ceux qui étaient détenus par des éléments des services de sécurité interne palestiniens. En Cisjordanie, l'Office a pu avoir accès à tous les membres de son personnel détenus par l'Autorité palestinienne ou par les autorités israéliennes, sauf

dans le cas de trois personnes récemment arrêtées par les autorités israéliennes. À la fin de la période considérée, les autorités israéliennes n'avaient toujours pas permis à l'Office de rendre visite à ces trois personnes. Dans la plupart des cas, l'Office a dû adresser plusieurs demandes à l'autorité palestinienne comme aux autorités israéliennes pour pouvoir obtenir des renseignements sur le lieu de détention de ses agents. À cet égard, il a rencontré des difficultés particulières de la part des autorités israéliennes et n'a jamais reçu d'explications écrites au sujet des arrestations effectuées par ces autorités. En Jordanie, l'Office n'a eu aucune difficulté majeure à obtenir des autorités jordaniennes des détails sur l'endroit où se trouvaient les membres de son personnel détenus au cours de la période considérée, ou à obtenir l'autorisation de leur rendre visite lorsqu'il l'a jugé nécessaire.

133. *Traitement et état de santé des agents détenus.* L'état de santé d'un agent détenu depuis 1996, sans inculpation ni jugement, par l'Autorité palestinienne est resté préoccupant pour l'Office, car cet agent continue à souffrir de diabète sucré. Un agent détenu en décembre 2000 dans la prison israélienne Beit II, en Cisjordanie, a été battu et a eu deux côtes cassées.

134. *Liberté de circulation des agents en poste en Cisjordanie et à Gaza.* Quand l'Intifada a éclaté dans les territoires palestiniens occupés à la fin de septembre 2000, les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont imposé des restrictions encore plus grandes à la liberté de circulation des agents, véhicules et biens de l'Office que pendant la période précédente. Ces restrictions, qui ont nui à l'efficacité opérationnelle des programmes humanitaires de l'Office, ont suivi, dans une large mesure, la décision du Gouvernement israélien d'ordonner notamment la fermeture complète de la Cisjordanie et de la bande de Gaza; d'imposer des couvre-feux et des bouclages internes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza; d'établir des points de contrôle; de refuser de délivrer au personnel local des autorisations leur permettant d'entrer en Israël; et d'imposer des restrictions concernant le franchissement du pont Allenby, qui relie la Cisjordanie à la Jordanie. Ces restrictions s'appliquaient principalement au personnel palestinien, qui représente 99 % du personnel de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Elles restent incompatibles avec les principes établis du droit international, en particulier avec la

Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies et l'échange bilatéral de lettres entre l'Office et Israël de 1967 (l'Accord Comay-Michelmores). L'Office a continué pendant la période considérée à faire des représentations aux autorités israéliennes à tous les échelons, notamment lors de rencontres avec le Ministère israélien des affaires étrangères et les Forces de défense israéliennes, pour essayer d'obtenir un assouplissement de ces restrictions qui faciliterait ses opérations humanitaires. Sans préjudice de sa position de principe, l'Office a décidé d'envisager des solutions pragmatiques pour faciliter la liberté de circulation de ses agents. Le Ministère israélien des affaires étrangères l'a assuré qu'il prendrait ses griefs en considération. Toutefois, à la fin de la période visée dans le présent rapport, l'Office n'avait encore vu aucune amélioration tangible sur le terrain, et ses pourparlers avec les autorités israéliennes se poursuivaient.

135. *Bouclage total de la Cisjordanie et de la bande de Gaza.* Les autorités israéliennes ont adopté des procédures qui réglementent strictement les déplacements en provenance ou à destination de la Cisjordanie et de la bande de Gaza. La Cisjordanie et la bande de Gaza sont restées bouclées pendant la plus grande partie de la période considérée. Durant les bouclages complets, les Palestiniens titulaires d'une carte d'identité de Cisjordanie ou de la bande de Gaza, y compris les agents de l'Office, ont été empêchés de quitter la région et leur permis a été révoqué sans préavis (voir par. 8).

136. *Couvre-feux et bouclages internes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.* De nombreux couvre-feux ont été imposés dans toute la Cisjordanie au cours de l'Intifada, le plus souvent à Hébron et dans les villages autour de Ramallah et de Naplouse. En Cisjordanie, des points de contrôle fixes ou mobiles établis par les Forces de défense israéliennes et, à l'occasion, par des colons israéliens armés ont été placés sur de nombreuses routes principales ou secondaires. À maintes reprises, les agents locaux n'ont pas été autorisés à franchir les points de contrôle pour se rendre en Cisjordanie ou en sortir, ce qui les a empêchés de remplir les tâches nécessaires pour permettre à l'Office de s'acquitter de son mandat humanitaire. Par exemple, les agents de l'Office n'ont pas été autorisés, dans certains cas, à se rendre dans des hôpitaux et des cliniques et n'ont pas pu distribuer des provisions aux communautés qui en avaient besoin.

De nombreux incidents se sont produits aux points de contrôle. Dans bien des cas, les cartes d'identité de l'Office ont été confisquées ou détruites. Dans les cas les plus graves, des membres des Forces de défense israéliennes ont menacé des agents de l'Office et, dans certains cas, ont pointé leurs fusils dans leur direction. Dans un cas, un agent a été agressé par des membres des Forces de défense israéliennes et a souffert de contusions multiples. Dans la bande de Gaza, les Forces de défense israéliennes ont divisé, à plusieurs reprises, le territoire en trois secteurs et ont placé des barrages routiers et des points de contrôle sur les routes principales reliant le sud au nord. À deux reprises, le Commissaire général de l'Office a été arrêté par des membres des Forces de défense israéliennes et n'a pu accéder aux installations de l'Office dans le sud de la bande de Gaza qu'avec plus de deux heures de retard. Dans un cas, des membres des Forces de défense israéliennes l'ont menacé alors qu'il se trouvait dans son véhicule officiel, en pointant à plusieurs reprises leurs armes dans sa direction. Cet incident a incité l'Office à demander aux autorités israéliennes d'ouvrir une enquête. À la fin de la période considérée, l'Office n'avait toujours pas obtenu de réponse de la part des autorités israéliennes. Depuis le 7 juin 2001, tous les véhicules, y compris les voitures de l'Office, passant par le point de jonction de Abou El Ajeen, qui est le principal point de jonction pour la circulation routière entre le nord et le sud de la bande de Gaza, étaient tenus de transporter deux passagers en plus du conducteur. À différents points de contrôle situés en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, les autorités israéliennes ont tenté à plusieurs reprises de fouiller des véhicules de l'Office, procédure à laquelle l'Office a toujours refusé de se soumettre. Dans un cas, un fonctionnaire international de l'Office et l'agent local qui l'accompagnait ont été retenus pendant plus de trois heures à un point de contrôle des Forces de défense israéliennes en Cisjordanie. Ils ne pouvaient avancer ou reculer que s'ils acceptaient que leur voiture soit fouillée, demande à laquelle l'Office n'a pas accédé. Ce n'est qu'après trois heures de négociations que les hermes amovibles qui avaient été placées devant et derrière leur véhicule ont été enlevées et qu'ils ont été autorisés à poursuivre leur route. En raison des restrictions de ce type imposées en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, les agents locaux de l'Office n'ont pas pu, pendant un certain temps, parvenir à leur lieu de travail ou y sont parvenus avec des retards considérables, et ont souffert de tension

nerveuse et de fatigue. Par exemple, en Cisjordanie, pendant la période comprise entre le 1er novembre 2000 et le 30 juin 2001, l'Office a perdu au total quelque 5 400 heures de travail en raison des retards que ses agents ont subis aux points de contrôle. Pour éviter les conséquences néfastes de ces retards sur ses opérations, l'Office a été forcé d'affecter aux tâches remplies jusque-là par ses agents locaux des fonctionnaires internationaux occupés normalement à d'autres tâches et de négocier avec les membres des Forces de défense israéliennes pour faciliter leurs déplacements.

137. *Délivrance de permis d'entrée et de permis de circulation aux agents locaux.* Comme les années précédentes, l'Office était tenu de demander aux autorités israéliennes des permis autorisant ses agents locaux résidant à Gaza ou en Cisjordanie à pénétrer en Israël et à Jérusalem. Dans un esprit de bonne volonté, et sachant qu'Israël était préoccupé par la sécurité de ses citoyens, l'Office a accepté exceptionnellement et à titre temporaire le régime des permis d'entrée imposé par Israël. Avant que l'Intifada n'éclate à la fin de septembre 2000, 36 agents en poste à Gaza et 335 agents en poste en Cisjordanie avaient obtenu des permis d'entrée qui les autorisaient à entrer en Israël et à Jérusalem et à en sortir. À une ou deux exceptions près, après septembre 2000, les autorités israéliennes ont révoqué tous les permis d'entrée délivrés aux agents locaux résidant dans la bande de Gaza, empêchant ainsi ces agents de pénétrer en Israël et à Jérusalem. À la fin de la période considérée, les autorités israéliennes n'avaient renouvelé aucun des permis d'entrée. En juin 2001, les Forces de défense israéliennes ont accepté, à la demande de l'Office, d'accorder 392 permis d'entrée aux fonctionnaires locaux résidant en Cisjordanie, autorisant ainsi ces agents à se rendre à leur lieu de travail à Jérusalem. Mais pour diverses raisons, à la fin de la période considérée, les autorités israéliennes n'avaient, en fait, délivré que 174 permis d'entrée, qui étaient tous limités à certains secteurs de la partie orientale de Jérusalem et qui n'étaient valables que pour une période de trois mois. En plus des permis d'entrée, l'Office a été obligé de demander aux autorités israéliennes la délivrance de permis de circulation permettant à ceux de ses agences qui résident en Cisjordanie de conduire en Israël et à Jérusalem. Les agents locaux résidant dans la bande de Gaza qui étaient titulaires d'un permis d'entrée devaient obtenir des autorités israéliennes une autorisation spéciale – et

non un deuxième permis – pour pouvoir conduire en Israël et à Jérusalem. Avant le 28 septembre 2000, les autorités israéliennes n'avaient délivré que 67 permis de circulation aux agents locaux résidant en Cisjordanie, alors qu'il en fallait 135 à l'Office. Ces 67 permis ont expiré en janvier 2001. À la fin de la période considérée, les autorités israéliennes ne les avaient pas encore renouvelés. Dans la bande de Gaza, avant le 28 septembre 2000, les autorités israéliennes avaient autorisé 19 des 36 agents locaux titulaires de permis d'entrée à conduire en Israël et à Jérusalem. Après cette date, en retirant les 36 permis d'entrée sur lesquels étaient basées les autorisations de circulation, les autorités israéliennes n'ont plus autorisé les agents locaux résidant dans la bande de Gaza de conduire des véhicules de l'Office en Israël et à Jérusalem. À la suite de représentations faites par l'Office, les autorités israéliennes ont accepté de renouveler 15 permis d'entrée autorisant les agents résidant dans la bande de Gaza à conduire en Israël et à Jérusalem, mais à condition qu'ils subissent un nouveau contrôle de sécurité et qu'ils soient accompagnés dans le véhicule par un fonctionnaire international. Toutefois, peu après avoir mis en place les procédures supplémentaires de sécurité, les autorités israéliennes ont, une fois encore, révoqué tous les permis d'entrée et, par conséquent, les autorisations de circulation, empêchant ainsi les agents locaux résidant dans la bande de Gaza de conduire en Israël et à Jérusalem. Telle était la situation dans la bande de Gaza à la fin de la période examinée. Par ailleurs, en Cisjordanie, les autorités israéliennes ont récemment déclaré que seuls les agents possédant des cartes d'identité magnétiques se verraient délivrer des permis d'entrée et que l'Office devait acquitter des droits pour chaque carte. L'Office a demandé 245 cartes d'identité magnétiques ainsi que l'exemption des droits imposés par les autorités israéliennes. À la fin de la période visée, les autorités israéliennes avaient commencé à délivrer les cartes aux agents, mais dans des conditions qui causaient à l'Office des difficultés administratives inutiles. Pendant un certain temps, au cours de la période visée, la validité des permis d'entrée accordés par les autorités israéliennes aux agents locaux résidant en Cisjordanie a été réduite de trois mois à un mois, ce qui a imposé à l'Office un surcroît de travail administratif et des dépenses supplémentaires. Toutefois, à la suite des représentations faites par l'Office en juin 2001, les autorités israéliennes ont, une fois de plus, rétabli la validité des permis d'entrée à trois mois, tout en la

limitant à certains secteurs de la partie orientale de Jérusalem. En résumé, le système de permis est, par sa nature même, compliqué et source de difficultés administratives, et l'incertitude qu'il entraîne entrave les déplacements du personnel de l'Office. Comme les membres du personnel local ne peuvent pas conduire de véhicules en Israël et à Jérusalem, l'Office a été obligé d'engager des chauffeurs supplémentaires recrutés sur le plan international (voir par. 14). À l'issue de la période considérée, la notion même de régime de permis continuait à faire l'objet de discussions entre l'Office et les autorités israéliennes.

138. *Entrée à Jérusalem.* En raison des bouclages imposés en Cisjordanie, les membres du personnel qui résident dans cette région n'ont pas pu, dans certains cas, se rendre à leur travail dans les locaux de l'Office à Jérusalem, en particulier dans le bureau extérieur de Cisjordanie, dont les deux tiers du personnel local résident en Cisjordanie, ainsi que dans les huit écoles et les deux centres de santé situés dans la zone de Jérusalem. Les restrictions apportées à la liberté de circulation des agents locaux de l'Office qui résultent des bouclages imposés par les autorités israéliennes se sont ajoutées aux restrictions résultant de l'application du système de permis décrites au paragraphe précédent.

139. *Point de passage d'Erez.* De manière générale, depuis le 28 septembre 2000, seuls des membres du personnel recrutés sur le plan international ont été autorisés à franchir le point de passage d'Erez, qui est le principal point de transit non commercial entre la bande de Gaza et Israël. Presque tous les véhicules de l'Office ont continué à faire l'objet de fouilles intérieures et extérieures, et les membres du personnel ont été tenus, dans certains cas, de passer sous un portique de détection situé dans le terminal de transit israélien. Les procédures de fouille, y compris le passage aux rayons X des bagages des membres du personnel de l'Office, ont été appliquées à tous les véhicules conduits par des agents de l'Office, à l'exception des titulaires d'un laissez-passer rouge des Nations Unies. Or, sur les 46 fonctionnaires internationaux en poste dans la bande de Gaza, sept seulement étaient titulaires de ce laissez-passer. Les véhicules étaient fouillés soit par des civils israéliens employés à cette fin par les autorités israéliennes, soit, parfois, par des membres des Forces de défense israéliennes. La plupart des incidents signalés se sont produits à l'occasion de fouilles effectuées par du personnel militaire. Ces fouilles ont souvent entraîné

de longs retards car les préposés israéliens ne sont pas toujours immédiatement disponibles. Il semble que les membres des Forces de défense israéliennes n'aient pas toujours des instructions claires et précises sur la manière de procéder aux fouilles et de traiter les membres du personnel des Nations Unies. Il convient à cet égard de rappeler qu'en mars 1996, l'Office avait accepté exceptionnellement que ses véhicules conduits par des fonctionnaires internationaux soient fouillés à la sortie de la bande de Gaza, et ce, à titre de mesure pragmatique et temporaire, eu égard aux inquiétudes qu'Israël éprouvait à l'époque pour sa sécurité. Ce geste de bonne volonté fait dans un esprit de coopération a porté préjudice aux privilèges et immunités de l'Office. Les procédures de fouille ont continué d'être appliquées au personnel international de l'Office pendant la période examinée. En outre, le 20 novembre 2000, au point de passage d'Erez, des membres des Forces de défense israéliennes ont exigé que la valise diplomatique de l'Office soit passée aux rayons X. Après des efforts infructueux pour permettre à la valise de passer sans interférence, il a été décidé de ramener la valise au siège de l'Office à Gaza. À la suite d'interventions de l'Office auprès des autorités israéliennes, la valise a été autorisée, le 22 novembre 2000, à franchir le point de passage d'Erez sans être passée aux rayons X. Pendant toute la période considérée, l'Office a poursuivi ses efforts pour résoudre le problème relatif au point de passage d'Erez en effectuant des démarches auprès des autorités israéliennes.

140. *Pont Allenby (Roi Hussein).* Au commencement de la période visée par le présent rapport, les autorités israéliennes ne faisaient aucune distinction entre les agents locaux et les fonctionnaires internationaux qui devaient emprunter le pont Allenby (Roi Hussein) pour se rendre d'Israël en Jordanie. Mais le 28 septembre 2000, des membres du personnel local qui se rendaient à titre officiel de Cisjordanie au siège de l'Office à Amman ont été empêchés de traverser le pont. Les agents locaux résidant dans la bande de Gaza ne sont pas touchés par ce problème, car depuis le 28 septembre 2000, ils n'ont généralement pas été autorisés par les autorités israéliennes à entrer en Israël et n'ont donc pas pu atteindre le pont. En outre, les autorités israéliennes ont limité les heures d'ouverture du pont. Ces mesures ont causé de graves difficultés opérationnelles et des dépenses supplémentaires à l'Office. Les restrictions imposées, et en particulier la réduction des heures d'ouverture du pont, sont

contraires à l'obligation qu'a Israël, en vertu de l'Accord Comay-Michelmores, de faciliter la tâche de l'Office dans toute la mesure de ses moyens. En outre, comme on l'a déjà signalé, les autorités israéliennes font payer un droit de transit aux personnes qui traversent le pont, y compris les membres du personnel de l'Office. Toutefois, comme les années précédentes, les autorités israéliennes ont exempté du paiement de ce droit un certain nombre de fonctionnaires de l'Office qui passent fréquemment le pont pour se rendre en Jordanie. Selon une liste soumise par l'Office, 64 fonctionnaires ont été exemptés au cours de la période considérée. Tous les autres membres du personnel de l'Office sont toujours tenus de payer le péage quand ils passent le pont pour se rendre en Jordanie.

141. *Aéroport international de Gaza et passage de Rafah.* Au début de l'Intifada, à la fin de septembre 2000, les autorités israéliennes ont fermé par intermittence l'aéroport international de Gaza. Depuis le 25 février 2001, l'aéroport est resté fermé, et il l'était encore à la fin de la période considérée. Les autorités israéliennes ont également fermé à plusieurs reprises et pendant plusieurs jours de suite le point de passage de Rafah entre la bande de Gaza et l'Égypte. Ce point de passage était le seul que les agents de l'Office pouvaient utiliser pour se rendre en Égypte, même s'ils voyageaient à titre officiel pour les Nations Unies. Du fait de la fermeture de l'aéroport international de Gaza et du grand nombre de personnes qui essayaient de passer de la bande de Gaza en Égypte via Rafah, les agents de l'Office ont subi des retards considérables qui ont considérablement prolongé la durée de leurs déplacements, ce qui a eu des conséquences préjudiciables pour l'Office.

142. *Chauffeurs recrutés sur le plan international.* En raison des restrictions imposées aux déplacements des agents locaux à l'entrée et à la sortie de la bande de Gaza, l'Office a dû employer comme chauffeurs deux fonctionnaires internationaux supplémentaires afin notamment d'assurer le service de la valise et du courrier diplomatiques pour son siège de Gaza et ses opérations sur le terrain, ce qui lui a coûté beaucoup plus cher que s'il avait employé des chauffeurs recrutés sur le plan local.

143. *Fonctionnaires internationaux ayant le statut de résidents locaux.* Les autorités israéliennes ont continué de refuser des visas diplomatiques ou des visas de service aux fonctionnaires de l'Office recrutés

sur le plan international qui sont titulaires de cartes d'identité de Jérusalem, de Cisjordanie ou de Gaza ou qui sont mariés à des personnes titulaires de cartes de ce type. Elles ont exigé que ces fonctionnaires soient munis de permis pour se déplacer entre la Cisjordanie, la bande de Gaza et Israël. Pendant la période considérée, l'Office a fait valoir à plusieurs reprises aux autorités israéliennes que par principe tous les fonctionnaires internationaux devaient bénéficier du même traitement. À la fin de la période, les fonctionnaires touchés par cette mesure étaient tenus d'être porteurs de permis délivrés par les autorités israéliennes pour une période d'un mois.

144. *Emploi d'agents recrutés sur le plan local en République arabe syrienne.* Pendant la période examinée, les autorités syriennes ont fait objection à l'emploi de 12 agents recrutés sur le plan local en invoquant des raisons de sécurité non spécifiées. À la suite d'une intervention de l'Office, quatre de ces agents locaux ont obtenu des services de sécurité l'autorisation nécessaire.

B. Services et locaux de l'Office

145. *Fourniture des services.* De l'avis de l'Office, les restrictions accrues imposées par les autorités israéliennes au déplacement de ses agents et de ses véhicules et à l'acheminement des marchandises au cours de la période considérée ne sont pas compatibles avec les principes du droit international et les accords conclus entre Israël et l'Office. L'Accord Comay-Michelmores de 1967, notamment, fait obligation au Gouvernement israélien de faciliter les opérations de l'Office dans toute la mesure de ses moyens. Cette obligation est soumise, aux termes de l'Accord, à des considérations de sécurité militaire sur la portée et l'application desquelles les autorités israéliennes et l'Office n'ont pu se mettre d'accord.

146. *Point de passage de Karni.* Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont stoppé l'acheminement vers la bande de Gaza des marchandises en provenance d'Israël, via le point de passage d'Erez. Le point de passage de Karni est maintenant le principal point d'entrée et de sortie des camions et remorques appartenant à l'Office ou utilisés par lui. Tous les véhicules de l'Office utilisant ce point de passage doivent respecter la procédure d'acheminement dite de « dos à dos », à l'exception des véhicules transportant des marchandises dans des

conteneurs scellés depuis les ports israéliens d'Ashdod ou de Haïfa, qui doivent utiliser le mode d'acheminement familièrement appelé « accrochage-décrochage » moins onéreux, mais néanmoins gênant. Selon cette procédure, lorsqu'un camion arrive sur le côté israélien du point de passage de Karni, la remorque sur laquelle les marchandises sont chargées est détachée de la cabine israélienne, puis rattachée à une cabine palestinienne stationnée sur le côté de Gaza du terminal. En revanche, en application de la procédure dite de « dos à dos », lorsqu'un camion israélien arrive au point de passage, les marchandises qu'il transporte sont déchargées sur le sol, contrôlées par les services de sécurité, puis chargées sur un camion palestinien autorisé à les acheminer dans la bande de Gaza. L'Office, invoquant les dispositions de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946 et l'Accord Comay-Michelmores de 1967, a refusé d'autoriser ses camions blancs ou bleus qui arborent l'emblème distinctif des Nations Unies à se soumettre à toute ingérence du type de celle que veulent pratiquer les autorités israéliennes. Cependant, en ce qui concerne les cabines et remorques louées à des entreprises de roulage israéliennes, l'Office, tout en refusant de se plier à la procédure dite de « dos à dos » a accepté, à regret et à titre de mesure temporaire dictée par les circonstances, la procédure d'« accrochage-décrochage », afin de permettre d'acheminer dans la bande de Gaza les fournitures humanitaires indispensables. En outre, l'Autorité aéroportuaire israélienne prélève un droit de passage sur tous les véhicules, y compris les véhicules exploités par l'Office qui transitent par le point de passage de Karni. Pour l'Office, ce droit est en fait un impôt dont il doit être exempté en vertu de ses privilèges et immunités. Les restrictions imposées au point de passage de Karni ont été source de retards importants, de dépenses supplémentaires et de problèmes aigus d'entreposage pour le bureau de Cisjordanie, où les fournitures médicales, les produits de base et les pièces détachées pour véhicules motorisés destinées au bureau de Gaza restent immobilisés. À titre d'exemple, au début du mois de juin, l'Office avait accumulé dans ses entrepôts de Cisjordanie les marchandises de quelque 40 camions de 10 tonnes, d'une valeur de près de 1 million de dollars – dont des médicaments d'une durée d'utilisation très limitée – qui devaient être acheminés jusqu'à Gaza où on en avait un besoin urgent. L'Office, tout au long de la période considérée, s'est élevé contre les procédures appliquées par les

autorités israéliennes au point de passage de Karni mais, bien qu'il ait soulevé la question lors de rencontres avec le Ministre des affaires étrangères et les Forces de défense israéliennes, aucune solution acceptable du problème n'avait été proposée par les autorités israéliennes au 30 juin 2001.

147. *Passage par les points de contrôle.* L'entrée des véhicules de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est restée strictement réglementée aux points de passage. Comme indiqué plus haut, les lourdes procédures appliquées par Israël, qui ont causé des retards considérables, ont perturbé les opérations. Particulièrement préoccupants pour l'Office est le refus de passage et la saisie des véhicules. À titre d'exemple, le 17 janvier 2001, les forces de défense israéliennes ont empêché une équipe sanitaire qui se dirigeait vers le camp de Deir Ammar en Cisjordanie de franchir le point de passage d'El-Janyeh, alors qu'elle se déplaçait dans un véhicule blanc de l'Office facilement reconnaissable. Un médecin, membre de l'équipe, a été insulté et menacé par des soldats des Forces de défense israéliennes en fonction au poste de contrôle. L'équipe a pu finalement atteindre le camp, mais seulement après avoir emprunté un circuit détourné qui a allongé leur voyage de 40 kilomètres et retardé de près d'un jour la prestation de services médicaux aux réfugiés palestiniens.

148. *Fouilles des véhicules et des marchandises.* Comme indiqué antérieurement, au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont parfois exigé que les véhicules de l'Office soient fouillés aux points de passage et points de contrôle, procédure contre laquelle l'Office s'est toujours élevé et au sujet de laquelle il a fait des représentations en invoquant ses privilèges et immunités. Le nombre de ces fouilles a sensiblement augmenté après les troubles qui ont éclaté fin septembre 2000, ce qui a perturbé la fourniture des services humanitaires, le refus de l'Office d'accepter ces procédures provoquant des retards inévitables. De même, au port d'Ashdod, un chargement destiné aux entrepôts de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza a fait l'objet de contrôles de sécurité prolongés de la part des autorités israéliennes. Conséquence des retards causés par ces procédures de sécurité, l'Office a supporté des frais d'entreposage et de surestaries que les autorités israéliennes ont refusé de rembourser.

149. *Projets de construction.* La plupart des projets de construction d'installations de l'Office en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont enregistré d'importants

retards ou ont été complètement arrêtés en raison des restrictions imposées aux déplacements et du manque de matériaux de construction. Ceci a été particulièrement sensible entre le 1er janvier et le 5 avril dans la bande de Gaza, où tous les projets de construction ont été interrompus. Lorsque les travaux ont repris, la pénurie de matériaux de construction, causée par les procédures imposées par les autorités israéliennes au point de passage de Karni dans la bande de Gaza, a continué de faire problème.

150. *Institution d'un programme d'agents d'appui opérationnel.* Ce programme a été conçu et mis en place par l'Office au cours de la période considérée. Il vise à permettre d'atténuer les conséquences fâcheuses des restrictions imposées par les autorités israéliennes sur la prestation des services humanitaires de l'Office. Le programme s'est révélé très utile en Cisjordanie, et les agents ont contribué à accroître l'efficacité opérationnelle des programmes en cours d'exécution et à faciliter l'accès du personnel et des véhicules appartenant à l'Office ainsi que des marchandises qui lui sont destinées.

151. *Domages causés aux installations et véhicules de l'Office.* Les Forces de défense israéliennes ont dans certains cas endommagé les installations de l'Office. À titre d'exemple des préoccupations causées par ces activités, on peut citer l'école de filles d'Aida en Cisjordanie qui se trouve parfois pendant les heures de classe sous le feu des Forces de défense israéliennes. De même, l'école préparatoire de garçons Ahmed Abdel Aziz de Khan Younis dans la bande de Gaza a, à plusieurs reprises, été endommagée par des tirs d'artillerie et, en une occasion, des tirs d'obus de la part des Forces de défense israéliennes. Au cours des mois d'avril et de mai 2001, 10 installations de la bande de Gaza ont été endommagées, certains bâtiments à plusieurs reprises. On estime que les dommages subis par les installations et biens de l'Office depuis le 28 septembre 2000 s'élèvent à plus de 20 000 dollars pour la Jordanie, et à 13 000 dollars environ pour la bande de Gaza. L'Office réunit actuellement des preuves des dommages causés par les Forces de défense israéliennes et demandera réparation à Israël en se fondant sur le fait qu'Israël est juridiquement tenu, en vertu notamment de l'Accord Comay-Michelmore, d'assurer la protection et la sécurité des installations et des biens de l'UNRWA. En outre, les colons israéliens ont fait usage de la force contre des installations et le personnel de l'Office en

Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Le 19 juin 2001, par exemple, à l'entrée nord du village de Halhoul en Cisjordanie, un barrage routier a empêché des membres du personnel de l'Office qui se rendaient à leur travail d'entrer dans le village. Un groupe de six colons armés leur a jeté des pierres. Les membres des Forces de défense israéliennes en faction à l'entrée du village ne sont pas intervenus pour arrêter l'attaque.

152. *Interventions armées.* Au cours de la période examinée, l'Office a été particulièrement préoccupé par les interventions armées de membres des Forces de défense israéliennes concernant son personnel et ses véhicules. Au cours de la deuxième semaine de novembre 2000, par exemple, une balle en caoutchouc tirée par un membre des Forces de défense israéliennes a atteint une ambulance de l'Office tout à fait reconnaissable qui se déplaçait en Cisjordanie, touchant le conducteur à la jambe. Le 11 avril 2001, une balle en caoutchouc tirée par un membre des Forces de défense israéliennes à la jonction Al Ram en Cisjordanie a touché un véhicule de l'Office. De même, le 28 avril 2001, un autre véhicule a été atteint par une balle en caoutchouc tirée par un membre des Forces de défense israéliennes près de l'aéroport de Kalandia en Cisjordanie. Le 18 octobre 2000, dans la région de Kfar Darom dans la bande de Gaza, un chauffeur d'ambulance a été touché à la jambe par une balle tirée par un membre des Forces de défense israéliennes et le 29 novembre 2000, une ambulance a été touchée par un tir dans des circonstances analogues.

153. *Fonctionnement du siège.* Les restrictions imposées par Israël à la libre circulation du personnel local affecté au siège ont continué à entraver le fonctionnement du siège de l'Office à Gaza.

154. *Inursions dans les locaux de l'Office.* Aucune incursion dans les locaux de l'Office en Jordanie, au Liban ou en Syrie n'a été signalée au cours de la période à l'examen. En Cisjordanie, deux incursions ont été signalées dans les locaux de l'Office entre le 1er juillet 2000 et le 30 juin 2001. Des éléments palestiniens armés ont fait une incursion dans l'école de filles Amari à Ramallah et une incursion a été faite par les autorités israéliennes dans les bureaux de l'administrateur des services sociaux du camp de Deir Ammar. Dans les deux cas, l'Office a officiellement protesté auprès des autorités appropriées, rappelant l'inviolabilité des locaux des Nations Unies en vertu du droit international. Dans la bande de Gaza, des éléments palestiniens armés ont fait des incursions

dans l'entrepôt de Rafah, l'école préparatoire mixte « A » de Beit Hanoun, l'école primaire « D » de Khan Younis, et l'école primaire d'El Shouka. Dans tous ces cas, l'Office a officiellement protesté auprès de l'Autorité palestinienne.

155. *Conseils et assistance juridiques.* L'Office a continué de fournir des conseils et une assistance juridiques, notamment aux réfugiés candidats au regroupement familial dans la bande de Gaza et sollicitant des permis de visite. Il a en outre répondu à un grand nombre de demandes de confirmation du statut de réfugié émanant de réfugiés immatriculés et d'organisations gouvernementales et non gouvernementales du monde entier.

156. *Taxe sur les véhicules diesel.* Comme indiqué les années précédentes, l'Office a élevé des protestations officielles aux autorités syriennes à propos de la perception d'une taxe sur les véhicules diesel immatriculés depuis le 1er janvier 1990, taxe qui, à son avis, constituait un impôt direct. La Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies exonère l'Office de cet impôt. La question fait toujours l'objet de discussions entre l'Office et les autorités syriennes.

C. Questions diverses

157. *Immunité de juridiction.* L'Office a continué d'affirmer qu'il jouissait de l'immunité de juridiction, bien qu'au cours de la période considérée certains arrêts aient été prononcés contre lui. L'Office a contesté ces arrêts, se fondant sur ses privilèges et immunités et a cherché à les faire annuler.

158. *Immunité de juridiction des membres du personnel.* Lorsque c'était nécessaire et approprié et qu'il était en mesure de le faire, l'Office a continué d'affirmer l'immunité de juridiction de tous les membres de son personnel en vertu des dispositions de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies. À plusieurs reprises, il a demandé l'aide des gouvernements hôtes, d'Israël et de l'Autorité palestinienne pour l'application de la Convention. Mais en Cisjordanie, les autorités palestiniennes et israéliennes ont continué à citer des membres du personnel de l'Office à comparaître sans avoir au préalable contacté l'Office.

159. *Remboursement des taxes et autres droits.* En vertu de l'accord bilatéral de 1996 conclu entre

l'Office et l'Autorité palestinienne, l'Office – bien qu'il soit expressément exonéré de toute forme d'impôt aux termes de l'accord – acquitte généralement la taxe à la valeur ajoutée (TVA) à la source et en demande le remboursement à l'Autorité palestinienne. Mais, à la fin de la période à l'examen, il n'avait reçu qu'une partie du remboursement de la taxe par l'Autorité palestinienne. Le solde non réglé au 30 juin 2001 s'élevait à 19,7 millions de dollars. En mai 2001, l'Office a demandé à l'Autorité palestinienne le remboursement des versements non réglés faits au titre de la taxe à la valeur ajoutée et a fait des propositions concernant la révision ou la réforme des procédures en vigueur, afin d'en assurer le remboursement rapide ou d'en être exempté. La question fait toujours l'objet de discussions entre l'Autorité palestinienne et l'Office. La question du paiement des factures d'eau des installations de l'Office en Cisjordanie n'a pas encore trouvé de solution définitive avec l'Autorité palestinienne. La question du remboursement des redevances portuaires et de tous les droits connexes à l'Office par Israël n'est toujours pas résolue. Depuis janvier 1996, l'Office paie toutes les redevances portuaires et autres droits pour les marchandises arrivant au port d'Ashdod et ailleurs, qui étaient auparavant acquittés par le Gouvernement israélien. De l'avis de l'Office, il appartient à Israël, conformément aux dispositions de l'Accord Comay-Michelmores de 1967 d'acquitter les redevances portuaires et droits connexes. Le montant total des redevances et droits dus à l'Office au 30 juin 2001 était de 6,1 millions de dollars. Comme indiqué au paragraphe 146 ci-dessus, au point de passage de Karni donnant accès à la bande de Gaza, les autorités israéliennes ont institué un droit de transit correspondant à un impôt pour tout véhicule utilisant le point de passage. Le montant total des droits de transit acquittés par l'Office au 30 juin 2001 s'élevait à 35 077,56 dollars. Les frais d'entrepôt et de surestaries (134 278,12 dollars) accumulés et réglés par l'Office au port d'Ashdod étaient dus notamment au fait qu'Israël obligeait l'Office à utiliser le point de passage de Karni aux conditions stipulées par lui. L'Office est en droit de recouvrer auprès du Gouvernement italien les taxes acquittées au titre des investissements faits en Italie avant 2000 par la Caisse de prévoyance du personnel, et poursuit une action pour tous ces recouvrements dont le montant s'élève à 1 270 000 dollars approximativement.

Chapitre V Jordanie

A. Éducation

160. *Enseignement primaire et primaire supérieur.* En 2000/01, les 190 écoles de l'Office en Jordanie ont accueilli 137 415 élèves de l'enseignement primaire (six années de scolarité) et primaire supérieur (quatre années), soit une diminution de 2 388 élèves (1,7%) par rapport à l'année précédente. Cette diminution des effectifs scolaires s'explique par plusieurs raisons : retour en Cisjordanie et dans la bande de Gaza de familles de réfugiés qui vivaient en Jordanie, transfert d'élèves réfugiés des écoles de l'Office à des écoles publiques récemment construites à proximité des camps, réduction des horaires dans les écoles publiques (cinq jours contre six dans les écoles de l'Office) et absence du système des classes alternées dans la plupart des écoles publiques.

161. *Infrastructure scolaire.* Le mauvais état de nombreux bâtiments scolaires de l'UNRWA en Jordanie continue de préoccuper l'Office qui s'efforce de mettre à la disposition des enfants réfugiés un environnement d'apprentissage satisfaisant. Les 49 écoles installées dans des locaux loués inadaptes représentent 25,8% des 190 installations scolaires de l'Office en Jordanie. La reconstruction d'un bâtiment scolaire destiné à remplacer un ancien bâtiment inadaptes, financée par le Japon, a été achevée en novembre 2000. Deux salles de classe, trois citernes d'eau et deux blocs sanitaires ont également été construits.

162. *Enseignement spécial.* Le programme d'enseignement spécial a continué de fournir des services aux enfants du cycle primaire ayant des difficultés d'apprentissage, dont 76 élèves sourds, un élève aveugle, 650 élèves ayant des résultats médiocres et des difficultés d'apprentissage et 760 élèves qui ont besoin d'être accueillis dans des classes de rattrapage au cours de l'année scolaire 2000/01. Un surcroît de financement de la part des donateurs reste nécessaire pour maintenir ces programmes.

163. *Formation professionnelle et technique.* Au cours de l'année scolaire 2000/01, 1 206 stagiaires, dont 447 femmes, ont suivi 16 cours de formation commerciale et 11 cours de formation technique et semi-professionnelle dispensés par les centres de formation

d'Amman et de Wadi Seer. S'agissant de la formation technique et semi-professionnelle, les stagiaires ont obtenu en juillet 1999 d'excellents résultats aux examens généraux d'admission aux centres universitaires du premier cycle administrés par l'Université jordanienne des sciences appliquées de Balqa, avec des taux de réussite de 93,5 % pour le centre de formation d'Amman et de 84 % pour celui de Wadi Seer, la moyenne nationale pour les mêmes disciplines étant de 61 %.

164. *Institut pédagogique.* La faculté de pédagogie du centre de formation d'Amman a dispensé une formation en cours d'emploi à 203 enseignants de l'Office, dont 139 femmes et un enseignement pédagogique théorique à 383 diplômés de l'enseignement secondaire, dont 341 femmes. Au cours de la période à l'examen, 196 enseignants ont achevé le programme de formation en cours d'emploi en 2000/01 et 75 ont achevé le programme de formation théorique. Tous ont reçu une licence en sciences de l'éducation.

165. *Bourses universitaires.* En 2000/01, des bourses d'études universitaires ont été reconduites pour 115 étudiants, dont 44 femmes.

B. Santé

166. *Soins de santé primaires.* L'Office a dispensé des soins de santé primaires aux réfugiés de Palestine en Jordanie dans 23 centres de soins, qui offraient tous des services de planification de la famille et étaient équipés de laboratoires, 17 dispensaient des soins spéciaux pour les maladies non contagieuses, et un était équipé d'installations de radiologie et de physiothérapie. Les soins dentaires étaient assurés par 17 centres, ainsi que par trois cabinets mobiles offrant des services d'hygiène bucco-dentaire au niveau communautaire et dans les écoles. Les soins spécialisés (gynécologie et obstétrique notamment) étaient assurés par roulement sur une base hebdomadaire, les médecins des centres de soins primaires procédant à un dépistage préalable avant d'orienter les patients pour un diagnostic et une prise en charge par les spécialistes. De nombreux réfugiés en Jordanie ont utilisé les services de santé publique, d'accès plus aisé. Au cours de la période de l'examen, les travaux de construction d'un nouveau centre de santé à Shouneh-nord, dans la vallée du Jourdain, qui devait remplacer des installations louées inadaptes, ont été achevés ainsi que les travaux

d'agrandissement du centre de santé d'Irbid et du centre de santé maternelle et infantile de Musherifeh.

167. *Soins de santé secondaires.* L'assistance en matière de soins secondaires a été intégralement assurée sous forme d'un remboursement partiel des dépenses engagées par les réfugiés pour les traitements d'urgence dans les hôpitaux publics. Pour éviter les conséquences fâcheuses des complications de grossesse, deux accords contractuels ont été conclus, l'un avec l'hôpital universitaire d'Amman et l'autre avec un hôpital privé d'Irbid, pour assurer la sécurité des accouchements dans les cas de grossesses à risque, lorsque l'intéressée ne peut pas être admise dans un hôpital public et n'a pas non plus les moyens de s'adresser à un hôpital privé.

168. *Coopération avec le Gouvernement jordanien.* La coopération que l'Office et le Ministère jordanien de la santé ont instaurée de longue date s'est poursuivie dans de nombreux domaines de l'action sanitaire : vaccination, contrôle des maladies contagieuses, de la tuberculose, mise en valeur des ressources humaines dans le secteur de la santé, surveillance de la qualité des médicaments essentiels, participation à des campagnes nationales de vaccination contre la poliomyélite et la rougeole et dons de vaccins contre l'hépatite B. L'Office s'est également associé au projet de recherche sur la satisfaction des prestataires et des clients de soins de santé primaires financé par l'Agency for International Development des États-Unis (USAID) mené en collaboration avec le Ministère de la santé. Par ailleurs, le gouvernement hôte a poursuivi l'exécution du projet de remplacement des canalisations d'eau corrodées des camps de réfugiés dans le cadre du plan de réhabilitation des réseaux municipaux d'adduction d'eau. Vers la fin de la période à l'examen, le Ministère de la santé a commencé à répondre aux besoins de l'Office en matière de contraceptifs, de vaccins contre l'hépatite B, la diphtérie, la coqueluche et le tétanos et de vaccins contre l'haemophilus influenzae B qui ont été récemment introduits dans le programme national de vaccination élargi, grâce à des dons en nature.

C. Aide d'urgence et services sociaux

169. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2001, le nombre des réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office en Jordanie s'élève à 1 639 718. Le taux d'accroissement par rapport à l'année précédente est de

4,4 %, ce qui est du même ordre que les taux de croissance démographique actuels du pays. La Jordanie accueille 42,3 % du nombre total de réfugiés immatriculés dans la région et, de ce fait, constitue la plus importante des cinq zones d'opérations de l'Office.

170. *Programme spécial d'aide d'urgence.* La Jordanie a le plus faible pourcentage de réfugiés inscrits au Programme spécial d'aide d'urgence. En effet, 2,58 % seulement de tous les réfugiés qui y sont immatriculés sont inscrits au Programme spécial, alors que la moyenne est de 5,61 % pour l'ensemble des opérations de l'Office. Ce pourcentage relativement faible s'explique en partie par le fait que les réfugiés ont droit aux services gouvernementaux en leur qualité de citoyens jordaniens. Cela étant, pendant la période considérée, la Jordanie connaissait un taux de chômage supérieur à 30 % et un tiers de sa population vivait en-dessous du seuil de pauvreté, ce qui a des retombées sur la situation des réfugiés. Bien que la zone d'opérations de la Jordanie ait pu passer de 40 955 familles immatriculées au 30 juin 2000 à 42 364 au 30 juin 2001 (soit un accroissement de 3,44 %), des centaines d'autres demandes sont restées sans suite en raison de l'insuffisance de l'aide des donateurs pour les allocations aussi bien en denrées alimentaires qu'en espèces.

171. *Aide financière sélective en espèces.* Un montant de 107 616 dollars a été réparti au titre de l'aide financière directe en espèces à 774 familles de réfugiés pour leur permettre de faire face à des situations d'urgence, à des difficultés exceptionnelles ou à des besoins socioéconomiques essentiels. Par ailleurs, un ménage palestinien a fait, l'année dernière, une donation spéciale de 20 000 dollars en mémoire de sa fille. Cette somme permettra d'offrir 20 bourses d'études entières à des étudiants particulièrement brillants venant de familles inscrites au Programme spécial d'aide d'urgence et couvrira à la fois les frais d'études et l'indemnité de subsistance jusqu'à l'obtention du diplôme. Cette famille a également fait don de 7 000 dollars au Programme spécial d'aide d'urgence, ce qui a permis à la zone d'opérations de la Jordanie d'aider 65 familles, soit 400 personnes.

172. *Remise en état des logements.* Pendant la période considérée, 52 logements occupés par des familles inscrites au Programme spécial d'aide d'urgence ont pu être reconstruits grâce à une subvention de 217 609 dollars de l'Office humanitaire de la communauté

européenne. Toutefois, il reste 507 logements à réparer ou à reconstruire et il faudrait des fonds supplémentaires pour aider les familles qui attendent.

173. *Lutte contre la pauvreté.* Les programmes de lutte contre la pauvreté et d'activités génératrices de revenus ont eu deux sources de financement. Dans le cadre du budget ordinaire de l'Office, des crédits ont été affectés au Programme spécial d'aide d'urgence au titre du Programme d'auto-assistance. Le Programme d'activités génératrices de revenus a financé des entreprises déjà en activité créées par des réfugiés ayant les profils socioéconomiques les plus divers, au moyen de donations venant de l'étranger et ne relevant pas du budget ordinaire. Pour marquer le passage de l'aide d'urgence pure aux objectifs de participation communautaire et de développement social à long terme, l'octroi de crédits dans le cadre du budget ordinaire aux familles inscrites au Programme spécial d'aide d'urgence, qui était auparavant administré par la Division des services de secours, a été repris par la Division des services d'assistance sociale. En outre, conformément à une politique de partage des coûts introduite cette année, les bénéficiaires de ces crédits doivent apporter 15 % du montant total de la somme qui leur est accordée, en général jusqu'à concurrence de 2 000 dinars jordaniens (soit 2 800 dollars à la fin de la période considérée). Cette facilité a beaucoup aidé 82 familles inscrites au Programme spécial d'aide d'urgence, qui ne dépendent plus des rations de l'Office, ayant pu utiliser les sommes reçues pour financer avec succès des petites entreprises. Elle complète deux autres programmes de lutte contre la pauvreté. Les programmes de prêts garantis par des groupes d'entraide, lancés au milieu des années 90 pour aider des femmes entrepreneurs ayant besoin de crédits modestes, ont continué de fonctionner sans problème. De plus, les comités locaux, travaillant en coopération avec la Banque de Jordanie, continuent de gérer avec succès leur propre programme de microcrédits pour des particuliers. Les associations de femmes des camps de Jerash et de Husn commencent même à inclure dans leur programme d'épargne des particuliers autres que les participants officiels à ce programme. C'est une première étape vers la création d'un petit système bancaire communautaire et il faut espérer qu'avec le temps, l'expérience fera tache d'huile, contribuant ainsi à la durabilité du programme ainsi qu'à l'indépendance financière et à l'autonomie des réfugiés et des organisations implantées dans leurs communautés. L'année dernière, le Programme de prêts

garantis par des groupes d'entraide, financé par des donateurs étrangers, a également introduit quelques nouveautés. En Jordanie, par exemple, un nouveau programme de petits crédits permet aux bénéficiaires de contracter des prêts de montants modestes (jusqu'à 700 dollars) avec l'aval d'un garant qui émet un chèque à la Banque de Jordanie. Grâce à cette facilité, la section jordanienne du Programme a étendu son rayon d'action et essayé d'atteindre un plus grand nombre de réfugiés pauvres. Le programme de petits crédits a ainsi financé des entreprises de production de miel, des librairies, des épiceries, des magasins de confection et des pharmacies. Au total, 79 prêts d'une valeur de 202 403 dollars ont été accordés au cours de la période considérée.

174. *Participation des femmes au développement.* Au cours de la période considérée, la gestion des centres du Programme en faveur des femmes a subi une profonde restructuration. Plusieurs comités de femmes chargés de la gestion de ces centres ont fusionné. À la fin de la période considérée, 14 comités locaux géraient et supervisaient les diverses activités et initiatives de 21 centres du Programme en faveur des femmes. La mise en commun des ressources, des données d'expérience et des compétences a amélioré les résultats et élargi le champ de leur action. Les bénéficiaires du Programme en faveur des femmes ont eu accès à toutes sortes d'activités de formation, d'initiatives culturelles et d'activités de loisirs, de campagnes de sensibilisation (portant notamment sur les questions de santé et d'égalité des sexes), à des facilités de microcrédit et aux services de deux bureaux de conseil juridique renommés situés dans les camps de Wehdat et Djabal-al-Houssayn. Ces bureaux sont dirigés par deux juristes expérimentés, qui donnaient aussi des cours de formation juridique de base à d'autres groupes de réfugiés des mêmes camps et facilitaient les contacts avec les organisations non gouvernementales locales et nationales. Les deux juristes étaient rémunérés par les centres du Programme en faveur des femmes, ce qui témoigne de l'autonomie financière croissante de ceux-ci. En coordonnant ses activités avec celles du Centre d'études oecuméniques, le Projet d'éducation populaire a continué son programme au centre de Zarqa et dispensé des cours d'alphabétisation. Le secteur de l'aide d'urgence et des services sociaux a utilisé les techniques de participation préconisées par le Projet d'éducation populaire lors des évaluations de besoins et des recherches de solutions à des problèmes

entreprises avec les comités locaux des organisations communautaires, renforçant ainsi la participation des intéressés au développement local. Le projet de conseils aux parents a été mis en place sous la coordination de l'Office et de l'UNICEF et avec l'appui du Ministère de la jeunesse, du Ministère de l'éducation et d'organisations non gouvernementales. Son champ d'application a été élargi depuis l'année dernière et il comporte maintenant un volet sur le développement du jeune enfant, qui devrait permettre aux parents de favoriser le développement cognitif et social de leurs enfants, en particulier de leurs filles.

175. *Réadaptation au sein de la communauté.* Depuis 1997, un projet pilote a été mis en place au camp de Jarash pour permettre d'étudier dans quelle mesure et avec quels résultats la réadaptation au sein de la communauté peut être un traitement pour les handicapés. C'est une approche qui exige de la communauté une plus grande participation à l'aide et au soutien aux handicapés mentaux et physiques. Les visites à domicile tiennent une place essentielle dans les activités extérieures, de même que les campagnes de sensibilisation et les activités réunissant les membres valides et handicapés d'une même communauté. Au total, 2 424 particuliers et/ou familles ont bénéficié de ces activités.

176. *Projet pilote de réadaptation au sein de la communauté.* Le projet pilote de réadaptation au sein de la communauté lancé dans la zone d'opérations de la Jordanie a été mené à bien cette année. À Jarash, quatre agents de réadaptation ont rendu des visites à domicile à environ 130 familles. Une consultation a eu lieu avec chaque famille, suivie de la remise d'un plan de formation adapté aux besoins particuliers des intéressés et conçu par le fonctionnaire chargé du Programme en faveur des handicapés et d'autres membres du personnel des centres communautaires de réadaptation. Les donateurs qui ont financé ce projet pilote ont offert de contribuer à la mise en place d'autres projets du même type dans la zone d'opérations de la Jordanie. Une enquête a été menée sur les handicapés et leurs conditions de vie dans les camps de Jarash et de Zarqa et leurs conclusions étaient en cours de mise au point en vue de leur publication sous forme de manuel. Dans le cadre de la réadaptation au sein de la communauté, la zone d'opérations de la Jordanie a organisé pour la première fois, au cours de la période considérée, un camp d'hiver réunissant des enfants valides et des enfants handicapés. Au total, 142 enfants ont participé

à des activités conjointes et établi des relations fondées sur un sentiment accru de compréhension, de tolérance et de respect l'un pour l'autre. Cette activité a pu être financée grâce à l'aide des organismes de la région. La reconstruction d'un ancien centre communautaire de réadaptation au camp de Wehdat, dont 33 % des coûts ont été couverts par des donations en espèces et en nature d'une quarantaine de membres de la communauté, témoigne de l'importance de la participation de la communauté à la constitution de biens communautaires. Au cours de la période considérée, la formation a continué de figurer en bonne place dans le programme de l'aide d'urgence et de services sociaux. Une équipe restreinte de formateurs en matière de réadaptation au sein de la communauté a été constituée compte tenu des recommandations issues de l'évaluation du projet pilote. Cette équipe transmettra les connaissances théoriques et pratiques requises pour la réadaptation au sein de la communauté et contribuera à la mise en place éventuelle d'autres projets pilotes. Outre cette activité de suivi, le Programme en faveur des handicapés a mené pendant toute l'année dernière diverses activités de formation, telles que des séances de formation en physiothérapie, en orthophonie et en éducation spéciale.

Chapitre VI Liban

A. Éducation

177. *Enseignement primaire élémentaire et primaire supérieur.* Pendant l'année scolaire 2000-2001, les 71 écoles primaires de l'Office au Liban ont accueilli 39 456 élèves aux niveaux primaire élémentaire (six années d'études) et primaire supérieur (trois années d'études). Le nombre d'élèves n'a donc pas augmenté. Les élèves des écoles de l'Office ont eu un taux de réussite de 77,88 % au brevet (examen de fin de troisième année de l'enseignement primaire supérieur) de juillet 2000, contre 77,53 % pour les écoles publiques. Pendant l'année scolaire 1998/99, le Gouvernement libanais avait introduit la première phase d'un nouveau programme d'enseignement en trois phases. L'Office s'est aligné sur ce changement, introduisant notamment de nouvelles matières et se procurant des fonds pour les nouveaux manuels et les enseignants supplémentaires requis. La deuxième phase a été introduite dans les écoles de l'Office pendant

l'année scolaire 1999/2000 et la troisième en 2000/01. L'Office a acheté pour 680 000 dollars de manuels et équipé de deux laboratoires informatiques l'école secondaire de Bissan et l'école primaire supérieure de Sammou, au camp d'Ein El-Hilweh.

178. *Enseignement secondaire.* Le Liban était la seule zone d'opérations où l'Office avait créé un nombre limité d'écoles secondaires pour pallier les restrictions de l'accès des réfugiés palestiniens aux écoles publiques et le coût exorbitant des écoles privées. Les écoles secondaires sont au nombre de cinq : l'école de Galilée à Beyrouth, l'école de Bissan à Sidon, l'école d'Al-Aqsa à Tyr, l'école de Nazareth dans le Nord et l'école de Qastal à Bekaa. La construction des locaux de l'école d'Al-Aqsa était en cours et devait être achevée en octobre 2001. Les écoles de Galilée, de Bissan et d'Al-Aqsa ont enregistré un taux de réussite de 89,71 % à l'examen officiel de fin d'études secondaires générales, contre un taux de 69,2 % pour l'ensemble des écoles privées et publiques.

179. *Infrastructure scolaire.* Des travaux étaient en cours dans deux établissements scolaires de Tyr, pour le remplacement, dans un cas, d'un bâtiment scolaire défectueux et, dans l'autre cas, d'une école au camp de Rashidieh. Des fonds ont été reçus pour la construction, sur le terrain du centre de formation de Siblin, d'une école qui remplacerait deux écoles installées dans des bâtiments de location. Au Liban, un fort pourcentage des écoles (46,1 %) se trouvaient dans des bâtiments de location qui laissaient à désirer. Dans ces bâtiments, l'exiguïté des salles de classe obligeait à avoir des effectifs relativement faibles (34,5 élèves), mais les élèves s'y trouvaient malgré tout à l'étroit. L'Office s'inquiétait des implications financières éventuelles d'une loi sur les loyers promulguée au cours de la période considérée lors du précédent examen, qui, si elle était strictement appliquée dans le cas de l'Office, ferait monter en flèche ses coûts de location. Comme l'Office n'est pas autorisé à remplacer les bâtiments scolaires loués à l'extérieur des camps par des bâtiments qu'il ferait construire lui-même, le Programme d'éducation a poursuivi ses efforts en vue de trouver des locaux acceptables répondant aux normes habituelles.

180. *Enseignement professionnel et technique.* Le centre de formation de Siblin a donné une formation professionnelle et technique à 650 stagiaires, dont 165 femmes, dans le cadre de 13 cours de formation

commerciale et de 7 cours de formation technique et semi-professionnelle.

181. *Formation pédagogique théorique.* Au total, 128 étudiants, dont 99 femmes, étaient inscrits au centre de formation de Siblin. Après avoir suivi un programme d'études conçu par l'Office, 52 étudiants ont obtenu leur diplôme en août 2000, et 51 d'entre eux sont employés par l'Office.

182. *Écoles maternelles.* Les quatre écoles maternelles francophones financées par un donateur ont continué de fonctionner et ont accueilli 216 élèves au cours de l'année scolaire 2000-2001.

183. *Bourses universitaires.* En 2000-2001, 50 étudiants, dont 16 femmes, ont continué de percevoir des bourses d'études accordées lors des années précédentes.

B. Santé

184. *Soins primaires.* L'Office est resté le principal fournisseur de soins de santé pour les 383 000 réfugiés au Liban. L'accès aux services de santé publique était difficile car les infrastructures étaient encore en cours de construction, et les coûts des soins privés étaient hors de portée de la plupart des réfugiés. Pour la prestation de ses services, l'Office disposait de 25 centres de soins de santé primaires : tous avaient des services de planification familiale; 24 offraient des soins spéciaux pour le traitement du diabète sucré et de l'hypertension; 17 dispensaient des soins dentaires; 15 étaient équipés de laboratoires, 4 d'entre eux ayant du matériel de radiologie; 15 offraient des soins spécialisés en cardiologie, obstétrique et gynécologie.

185. *Soins secondaires.* Les réfugiés pouvaient bénéficier de soins hospitaliers dans le cadre d'accords contractuels passés avec 14 hôpitaux généralistes privés ou appartenant à la Société palestinienne du Croissant-Rouge et un établissement psychiatrique. Étant donné la hausse constante des coûts et le déséquilibre considérable entre les besoins élémentaires des réfugiés et les ressources dont dispose l'Office pour y répondre, l'une des préoccupations prioritaires de la zone d'opérations du Liban en matière de santé était d'assurer aux réfugiés des soins hospitaliers satisfaisants. En raison de leurs difficultés socioéconomiques, les réfugiés du Liban étaient exemptés du paiement du ticket modérateur en vigueur dans d'autres zones d'opérations, sauf dans le cas de

soins vitaux spécialisés. Au cours de la période considérée, l'Office s'est rendu compte qu'il ne pouvait faire face à ces services avec les crédits limités affectés dans le cadre de son budget ordinaire. Pendant le second semestre 2000, ces services hospitaliers n'ont pu être financés que grâce à des transferts de fonds prévus pour d'autres zones d'opérations ou programmes et à des contributions spéciales de l'Italie, de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), de la Suisse et de l'Office humanitaire de la Communauté européenne. Le plus gros problème est donc de trouver des contributions supplémentaires pour maintenir le programme de soins hospitaliers qui, depuis quelques années, est financé dans une large mesure par des ressources extrabudgétaires. Le projet spécial visant à accroître le nombre de réfugiés bénéficiant des soins hospitaliers, d'un coût de 4,4 millions de dollars pour la période allant de juillet 2000 à juin 2002, a trouvé un financement partiel, ce qui implique de sérieux risques pour le maintien des services en 2001.

186. *Coopération avec le Gouvernement libanais.* L'Office a participé aux journées nationales de vaccination pour l'éradication de la poliomyélite au Liban, conformément à la stratégie régionale de l'OMS, les vaccins étant fournis par l'UNICEF. L'Office a continué de coopérer étroitement avec le programme national de lutte contre la tuberculose pour tout ce qui concerne l'application de la stratégie de traitement de courte durée à observation directe de l'OMS, y compris la surveillance épidémiologique, les soins et le suivi. L'Association nationale de lutte contre la thalassémie a maintenu son aide pour le traitement des enfants réfugiés souffrant de cette maladie congénitale.

187. *Infrastructure en matière d'hygiène du milieu.* Alors que les études de faisabilité détaillées, les plans d'exécution et les documents d'appel d'offres pour la construction de réseaux d'égouts, de drainage et d'adduction d'eau dans cinq camps de réfugiés étaient prêts pour l'été 1999, les projets sont restés au point mort par suite de l'introduction de nouvelles procédures d'appel d'offres par la Communauté européenne. Le projet de dossier d'appel d'offres pour le contrat d'encadrement a été refait et ne peut être approuvé sans une confirmation définitive donnée par les bureaux concernés de l'Office et de la Communauté européenne. De même, la procédure d'appel d'offres pour la construction d'infrastructures dans les cinq

camps est arrêtée en attendant l'approbation du contrat d'encadrement technique. En attendant, on a remplacé des tuyaux rouillés dans divers secteurs des camps de Rashiedieh, d'Ein-El-Hilweh, de Wavel, de Beddawi et de Shatila.

C. Aide d'urgence et services sociaux

188. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2001, 382 973 réfugiés palestiniens étaient immatriculés auprès de l'Office au Liban, soit 1,73 % de plus qu'au 30 juin 2000, où ils étaient 376 472. Près de 40 % des anciens numéros d'immatriculation avaient été enregistrés dans les dossiers familiaux à la fin de la période considérée. Les autorités libanaises avaient souvent recours au système d'immatriculation des réfugiés de l'Office. Pour faciliter l'accès à ce système et améliorer l'efficacité de la prestation des services aux réfugiés, les listes (individuelles et familiales) complètes ont été copiées sur CD-ROM et remises à la Sûreté générale. Ces mêmes données avaient été communiquées à la Direction chargée de l'administration des affaires palestiniennes; elles sont régulièrement mises à jour par l'Office.

189. *Programme spécial d'aide d'urgence.* À la fin du mois de juin 2001, 42 448 personnes bénéficiaient du programme d'aide d'urgence, soit 11,08 % des réfugiés immatriculés. La demande a continué à augmenter en raison de la difficile situation socioéconomique des réfugiés. L'aide alimentaire, en espèces ou en nature, fournie au titre du programme est un apport important pour l'alimentation des familles pauvres de réfugiés, notamment celles qui n'ont pas de revenus réguliers faute d'accès à un emploi permanent. On a poursuivi la distribution de lentilles exclusivement au Liban, en plus des cinq composantes de base des rations. Les retards dans la livraison des produits de base ont rendu nécessaire une révision du calendrier de distribution des rations alimentaires, notamment de sucre et d'huile de tournesol, au début de 2001. La baisse de l'euro par rapport au dollar a entraîné une diminution du montant des espèces destinées à l'achat de nourriture, de 10 à 8 dollars par personne, au cours du dernier trimestre de 2000 du fait de la réduction, de plus de 80 000 dollars, de l'enveloppe destinée au programme d'aide d'urgence au Liban. En 2001, ces espèces n'ont été distribuées qu'au deuxième trimestre en raison de l'arrivée tardive des ressources fournies par les donateurs. Compte tenu de l'inquiétude générale

suscitée par la situation socioéconomique au sein de la communauté réfugiée au cours de la période considérée, le personnel d'assistance sociale a été sollicité à plusieurs reprises par des réfugiés demandant à bénéficier du programme alors qu'ils ne remplissaient pas les conditions requises.

190. *Aide financière sélective en espèces.* De juillet 2000 à juin 2001, une aide financière sélective en espèces a été accordée à 887 familles (3 798 personnes) pour répondre à des besoins urgents en matière de logement, d'enseignement ou de soins de santé. Chaque famille a reçu en moyenne 115 dollars.

191. *Remise en état des logements.* Au cours de la période considérée, le logement est resté un problème insoluble pour la communauté réfugiée au Liban, les camps étant surpeuplés, les travaux de rénovation du camp de Tyr étant toujours stoppés, l'espace manquant pour construire suffisamment de logements afin de répondre à la demande créée par l'accroissement naturel de la population et les fonds nécessaires aux travaux de rénovation faisant défaut. La situation s'est encore aggravée avec la promulgation par le Liban d'une loi interdisant aux Palestiniens d'être propriétaires de leur logement. À la fin de 2000, 1 571 familles bénéficiant du programme d'aide d'urgence vivaient toujours dans des camps et des logements qui ne répondaient pas aux normes minimales. Au cours de la période considérée, 123 logements abritant 638 personnes ont été rénovés au moyen de ressources destinées au financement de projets. Pour rationaliser le processus de sélection des familles devant bénéficier du programme d'aide à la remise en état des logements en tenant compte de l'urgence des besoins, des équipes composées de représentants des services de secours et des camps et des responsables régionaux ont effectué des enquêtes auprès des ménages en février-mars 2001, dans les zones de Saïda, du Liban central, du nord du Liban et de Beqa'a. Ces enquêtes ont révélé que plus de 590 logements devaient être immédiatement rénovés. En coordination avec le Ministre libanais chargé des personnes déplacées, l'indemnisation des réfugiés palestiniens expulsés de leurs logements au Liban a repris et, au camp de Dbayeh, les expulsions de réfugiés ont été suspendues. Les logements de neuf familles de Jal el Bahr dans la région de Tyr ont été endommagés par des inondations en février 2001. Une aide financière d'urgence a été accordée aux familles touchées pour couvrir une partie de leurs pertes car, n'étant pas légalement propriétaires ou locataires du

terrain, ces dernières ne pouvaient pas bénéficier du programme d'aide à la remise en état des logements.

192. *Services sociaux.* La transition entamée en 1989 dans l'optique de la fourniture de secours et de services sociaux spécialisés a finalement été menée à bien en 2001 avec le recrutement d'un spécialiste des services sociaux sur le terrain et la nomination d'assistants sociaux spécialistes du développement communautaire et du crédit.

193. *Lutte contre la pauvreté.* Le crédit aux fins de la création de microentreprises est demeuré un élément crucial des initiatives de lutte contre la pauvreté au Liban. La restructuration du programme de crédit a pris fin avec le téléchargement du système d'information requis dans les zones concernées (Saïda, Tyr, Liban central et nord du Liban) dans le but d'améliorer les services assurés par les assistants spécialistes du crédit. La suppression progressive des dons accordés au titre des prêts consentis à des conditions de faveur dans le cadre du programme spécial d'aide d'urgence a continué au cours de la période considérée. En janvier 2001, les prêts représentaient 60 % de l'aide accordée et étaient assortis d'un taux d'intérêt forfaitaire de 10 %. Au cours de la période considérée, 88 330 dollars ont été prêtés à des conditions de faveur à 21 familles (133 personnes) ayant besoin d'une aide d'urgence. Au cours de la période considérée, 24 familles (141 personnes) ont, en créant leur propre microentreprise, obtenu des revenus suffisants pour ne plus figurer sur les listes des rationnaires. On s'est efforcé d'élargir l'accès au crédit de la communauté des réfugiés et de proposer de nouveaux produits en matière de crédit afin d'accroître les revenus et de stimuler l'activité économique dans les camps. Les microentreprises existantes ont bénéficié de microcrédits pour financer leur fonds de roulement. Au cours de la période considérée, 148 prêts ont été accordés soit le double de la période précédente. La valeur totale de ces prêts s'élevait à 407 900 dollars et le nombre d'emplois créés ou maintenus grâce à eux à 212. Les intérêts perçus sur les remboursements reçus au cours de la période considérée se sont chiffrés à 18 000 dollars, dont 11 500 ont couvert les frais de personnel et d'administration, le reste servant à financer de nouveaux prêts.

194. *Participation des femmes au développement.* En décembre 2000, le Mémorandum d'accord régissant les relations entre l'Office et les organisations communautaires qu'il accueille dans ses locaux a été

adopté et est entré en vigueur. Il vient renforcer le cadre mis en place par l'Office pour accroître l'autonomie de ces organisations et les rendre complètement indépendantes sur le plan de la gestion et des finances. Au cours de la période considérée, 2 801 personnes ont assisté aux cours offerts par les organisations communautaires dans les centres d'activités féminines. Au centre d'activités féminines d'Ein el Hilweh, outre des activités traditionnelles telles que la couture, la broderie, la coiffure, les langues et la dactylographie, hommes et femmes ont pu se familiariser avec l'informatique et l'Internet. Près de 3 000 femmes ont assisté, dans ces centres, à toutes sortes d'activités de sensibilisation, à des questions comme la santé en matière de procréation, les droits juridiques, la violence conjugale, la santé mentale et l'égalité entre les sexes. Ces activités ont été organisées en coordination avec les Départements de la santé et de l'éducation de l'Office, d'autres organismes des Nations Unies et des ONG locales. Leur coût a été financé grâce aux revenus tirés des cours de formation pratique, aux subventions de l'Office et aux contributions des ONG locales. Pendant la période considérée, une attention particulière a été accordée au renforcement de la gestion et des capacités institutionnelles. La formation à la mise en valeur des ressources humaines a porté sur le développement communautaire pour les formateurs, le diagnostic participatif, la gestion des organisations communautaires, la conception des programmes d'enseignement professionnel et l'égalité entre les sexes et la planification stratégique. Des indicateurs ont été mis au point afin d'évaluer les résultats des organisations communautaires et les travailleurs sociaux spécialistes du développement communautaire s'en serviront pour mesurer les progrès accomplis par les comités dans l'amélioration de leur gestion à long terme. Les comités d'organisation ont ainsi été en mesure d'identifier les domaines où l'autogestion peut être améliorée et dans lesquels l'Office doit continuer d'intervenir pour aider les organisations à base communautaire à atteindre les objectifs fixés.

195. *Incapacités.* L'organisation communautaire qui gère le Centre de réadaptation communautaire du camp de Nahr el Bared au nord du Liban a encore progressé vers l'autonomie totale en accomplissant les dernières formalités en vue de son enregistrement auprès des autorités et de l'obtention d'un numéro de licence. Entre autres activités, le Centre fournit des services de réadaptation spécialisés à 68 enfants ayant besoin d'un

enseignement spécial et à 2 792 autres bénéficiaires recevant des soins à domicile, mène des campagnes de sensibilisation pour promouvoir l'intégration des personnes souffrant d'incapacités et la rééducation communautaire auprès des parents, des enseignants et des ONG locales. Des dons représentant plus de 40 000 dollars ont été faits par des bailleurs de fonds internationaux et locaux afin de financer en partie l'achat et l'exploitation d'un nouveau système auditif d'enseignement destiné aux enfants malentendants. L'Office a joué un rôle déterminant dans la promotion et l'adoption de la formule de la rééducation communautaire par le biais de sa participation aux travaux du Forum sur les incapacités. Grâce aux efforts combinés des ONG membres du Forum, le système de recommandation entre ONG a pu être renforcé et consolidé et la fourniture de prothèses sur la base de la participation aux coûts a été développée. Au total, 316 personnes souffrant d'incapacités ont reçu une aide par le biais du système d'orientation dont l'Office est un élément majeur et 10 personnes ont bénéficié de la formule de la participation aux coûts au cours de la période considérée. L'intégration des enfants malvoyants dans le système éducatif normal s'est poursuivie à Saida où trois enfants fréquentaient les écoles de l'Office. En coordination avec une ONG locale et avec la participation financière d'une ONG internationale, trois enfants malvoyants ont pu suivre normalement les cours d'une école de Tyr lors de l'année scolaire 2000/01. L'Office a pris en charge 57 enfants fréquentant des institutions spécialisées au cours de la période considérée, dont sept enfants handicapés moteurs et deux enfants malvoyants qui se préparent à intégrer le cursus normal. Dans le camp de Burj el-Barajneh, la réadaptation communautaire a fait ses premiers pas lorsque les ONG présentes dans le camp ont été associées à l'opération de diagnostic participatif menée par l'Office pour recenser les enfants ayant besoin de soins spécialisés.

196. *Programmes en faveur des jeunes.* Au cours de la période considérée, des activités sportives et éducatives ont été organisées à l'intention de 5 417 jeunes au centre pour la jeunesse du camp de Nahr el Bared. Le centre est géré par un comité local et toutes ses dépenses de fonctionnement sont financées au moyen d'activités productrices de revenus et des cotisations des adhérents. Huit cent soixante-cinq enfants ont participé au séjour d'été de deux semaines organisé par le centre en partenariat avec des ONG locales et internationales en juillet 2000.

Chapitre VII République arabe syrienne

A. Éducation

197. *Enseignement primaire et primaire supérieur.* Pendant l'année scolaire 2000/01, les 110 écoles de l'Office en République arabe syrienne ont accueilli 64 699 élèves aux niveaux primaire (six ans) et primaire supérieur (trois ans) soit des effectifs en légère hausse (+ 0,41 %) par rapport à l'année précédente. Elles avaient, pour 93,6 % d'entre elles, adopté le système des classes alternées et 8,2 % occupaient des locaux loués inadaptés. Le taux élevé de réussite (94,64 %) à l'examen de dernière année organisé par le Gouvernement à la fin du premier semestre de 2000 s'explique en partie par le système d'évaluation adopté par l'Office en République arabe syrienne. Ce système fait appel au contrôle continu des connaissances et au dépistage des lacunes des élèves, ainsi qu'à des cours de rattrapage pendant l'année scolaire.

198. *Infrastructure scolaire.* La construction de l'école de Khayriyeh à Lattakia a été terminée de même que celle du laboratoire scientifique et du centre de documentation et d'apprentissage de Dera'a.

199. *Formation professionnelle et technique.* Le centre de formation de Damas a accueilli 814 stagiaires, dont 203 femmes, qui ont pu suivre 13 cours d'enseignement commercial et sept cours de formation technique ou semi-professionnelle.

200. *Bourses d'études universitaires.* En 2000/01, 110 boursiers, dont 37 femmes, ont poursuivi leurs études.

B. Santé

201. *Soins primaires.* Des soins de santé primaires ont été dispensés aux Palestiniens réfugiés en République arabe syrienne dans les 23 dispensaires de l'Office, qui offrent tous des soins médicaux complets, y compris des soins en matière de santé maternelle et infantile, des services de planification familiale et des soins spécialisés pour le traitement du diabète sucré et de l'hypertension. Parmi ces centres, 19 disposaient d'un laboratoire d'analyses médicales et 12 offraient des soins dentaires et étaient appuyés dans leur tâche par une équipe mobile chargée d'administrer des soins bucco-dentaires dans les écoles. Au cours de la période

considérée, la construction des nouveaux dispensaires du camp de Khan Dannoun et de Muzereib destinés à remplacer les anciens locaux inadaptés a pris fin.

202. *Soins secondaires.* Des services hospitaliers ont été fournis dans le cadre d'accords contractuels avec huit hôpitaux privés, sur la base des tarifs minima du secteur public. Comme il a été impossible d'obtenir des fonds supplémentaires en 1999 pour continuer à offrir des services hospitaliers essentiels, les strictes mesures de contrôle imposées pour l'admission et la durée des séjours sont restées en vigueur et un certain nombre de lits ont été transférés des hôpitaux du secteur privé vers les hôpitaux moins coûteux gérés par des organisations non gouvernementales. Des ressources supplémentaires destinées à améliorer la situation ont été allouées à compter de 2000.

203. *Coopération avec le Gouvernement syrien.* La coopération et la coordination instaurées de longue date entre l'Office et le Ministère syrien de la santé se sont poursuivies, notamment dans les domaines de la surveillance épidémiologique et des campagnes nationales de vaccination contre la poliomyélite. L'Office a continué de recevoir du Ministère, grâce à des dons en nature, les lots de vaccins contre l'hépatite B dont il avait besoin. La coopération s'est poursuivie avec le programme national de lutte contre la tuberculose pour coordonner la surveillance épidémiologique et les activités de lutte contre la maladie, dans le cadre de la stratégie de traitement de courte durée à observation directe de l'OMS. Les enfants réfugiés souffrant de thalassémie ont continué de bénéficier d'un traitement dans le cadre du programme national de lutte contre cette maladie. Le Ministère a commencé de lui fournir, grâce à des dons en nature, des lots du nouveau vaccin combiné contre l'haemophilus influenzae B (Hib), la diphtérie, la coqueluche et le tétanos dans le cadre du programme national élargi de vaccination.

204. *Infrastructure en matière d'hygiène du milieu.* Grâce aux fonds apportés par le Gouvernement suisse, l'étude de faisabilité en vue de l'amélioration du réseau d'alimentation en eau des camps de Khan Dannoun et de Khan Eshieh et de la construction d'un système d'égouts dans le camp de Khan Eshieh a été terminée. Les différentes options techniques ont été étudiées avec les autorités locales qui se sont entendues sur un projet précis. L'Agence canadienne de développement international a financé le coût de l'élaboration des plans techniques et de la préparation de devis détaillés.

Comme le projet prévoit la mise en valeur des zones rurales situées à proximité des camps de réfugiés, la délégation de la Communauté européenne en République arabe syrienne et le Ministre chargé du plan sont parvenus à un accord de principe et devraient décider du financement de ce projet d'ici à un an.

205. *Épidémies.* Une épidémie de leishmaniose cutanée s'est produite dans la zone résidentielle d'Ein el-Tal près d'Alep, en janvier-février 2001, en raison d'une accumulation de phlébotomes due à une panne du système d'évacuation des eaux usées. En collaboration avec la municipalité, l'Office a pris des mesures de santé publique et notamment assuré le ramassage plus fréquent des poubelles et la pulvérisation d'insecticide, ce qui a permis de mettre fin à l'épidémie. En tout, 65 cas ont été signalés qui ont tous été traités par le Ministère de la santé. La leishmaniose reste endémique dans la région.

C. Aide d'urgence et services sociaux

206. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2001, 391 651 réfugiés étaient immatriculés auprès de l'Office en République arabe syrienne, soit 2,2 % de plus qu'au 30 juin 2000, où ils étaient 383 199. Les nouvelles directives en vue de l'enregistrement des réfugiés qui reconnaissent le statut de réfugié palestinien aux personnes dont le nom apparaît dans les dossiers familiaux de la Direction générale des réfugiés palestiniens ont conduit à l'immatriculation de 18 nouvelles familles auprès de l'Office. D'énormes efforts ont été faits pour accélérer les travaux relevant du projet de transcription des anciens codes d'immatriculation. Environ 70 % des dossiers familiaux ont été traités au 30 juin 2001.

207. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Le nombre des réfugiés bénéficiant du programme a augmenté de 7,2 % passant de 26 594 en juin 2000 à 28 513 en juin 2001. Les retards enregistrés dans le versement des aides en espèces aux plus démunis ainsi que la pénurie d'huile alimentaire ont été une source de problèmes pour les réfugiés. La subvention en espèces en vue de l'achat de produits alimentaires n'a pas pu être versée avant le deuxième trimestre de 2001 en raison de l'arrivée tardive des crédits. Au cours de la période considérée, le Gouvernement syrien a décidé d'interdire les importations de produits laitiers en provenance de l'Union européenne. Les sardines et des fèves devaient servir de produits de remplacement

jusqu'à ce que cette interdiction soit levée. Pour améliorer et renforcer la capacité des travailleurs sociaux d'assurer plus efficacement et rentablement l'exécution du programme d'aide d'urgence, deux stages de trois jours ont été organisés à Damas et à Alep à leur intention. Les travailleurs sociaux continuaient à être surchargés de travail, chacun s'occupant en moyenne de 350 dossiers alors que la norme est de 250.

208. *Aide financière sélective en espèces.* En 2001, une modeste allocation budgétaire de 76 000 dollars a servi à aider financièrement 496 familles se trouvant dans une situation particulièrement difficile ou manquant de tout, qui ont ainsi pu envoyer les enfants à l'école, acheter des vêtements, payer le loyer et les services publics de distribution, etc.

209. *Remise en état des logements.* Aucune somme n'était inscrite au budget ordinaire de l'Office pour ce programme. Toutefois, au cours de la période considérée, 49 logements ont été réparés et sept logements ont été mis en chantier grâce à des fonds affectés à des projets. Les travaux se faisaient sur la base de l'auto-assistance. On estimait que 732 logements restaient sur la liste d'attente pour intervention immédiate dès que les fonds prévus au titre des projets deviendraient disponibles.

210. *Lutte contre la pauvreté.* Un comité consultatif a été créé en vue de l'élaboration de nouvelles directives et de l'adoption d'une politique bien conçue pour le programme de lutte contre la pauvreté. Ce comité consultatif recense actuellement les prêts à rembourser et réfléchit à une stratégie de récupération des sommes restant à verser. Il a également entrepris d'étudier les différences fonctionnelles entre le Programme de lutte contre la pauvreté et le Programme de microfinancement et de microcrédit et en particulier entre leurs méthodes et leurs groupes cibles qui sont souvent plus démunis dans le cas du Programme de lutte contre la pauvreté que dans celui du Programme de microfinancement et de microcrédit. Aucun nouveau prêt, aussi bien individuel qu'avec garantie mutuelle, n'a été approuvé au cours de la période considérée. Entre-temps, cinq prêts individuels et 54 prêts à garantie mutuelle ont été remboursés. Actuellement, 116 prêts à garantie mutuelle et 139 prêts individuels restaient à rembourser.

211. *Participation des femmes au développement.* Dans les 15 centres d'activités féminines de la zone

d'opérations en République arabe syrienne, des stages consacrés aux droits des femmes, au mariage, à l'éducation des enfants, au soutien psychologique, à l'alphabétisation, à l'apprentissage de la langue anglaise et à d'autres questions relatives à l'environnement, à la société et aux loisirs ont été organisés. En coopération avec la Direction syrienne de l'agriculture, des ateliers de vannerie artistique et artisanale ont été organisés dans deux centres d'activités féminines. Plusieurs séminaires ont été organisés avec UNIFEM pour sensibiliser la communauté locale aux droits des femmes et à l'égalité des sexes et à d'autres problèmes de société et questions juridiques. En coopération avec le Ministère de la culture, 50 participants représentant différents comités de gestion ont aussi participé à un atelier de formation afin d'acquérir les compétences nécessaires pour mener avec succès des campagnes de mobilisation de l'opinion publique. Les centres d'activités féminines ont continué de s'efforcer de devenir financièrement indépendants en participant à des expositions de broderie à des fins de collecte de fonds et des systèmes de prêts à garantie mutuelle ont vu le jour dans certains centres d'activités féminines. Près de 1 800 hommes et femmes ont assisté à différents cours au cours de la période considérée.

212. *Réadaptation communautaire.* En coopération avec une organisation non gouvernementale italienne et d'autres associations de Damas, plusieurs cours de formation à l'intention des bénévoles de la réadaptation, parents d'enfants handicapés et travailleurs sociaux ont été organisés pour faire connaître aux participants les méthodes d'enseignement et de prise en charge des enfants handicapés mentaux. Par ailleurs, une série de cours de formation a été organisée pour apprendre aux bénévoles et travailleurs sociaux des centres de réadaptation communautaire à gérer les centres, à traiter les troubles du langage et de l'audition, l'infirmité motrice cérébrale et les handicaps mentaux, et pour les sensibiliser à l'importance d'un dépistage précoce. Parallèlement, 118 orphelins et enfants handicapés âgés de 7 à 13 ans ont participé à un séjour d'été organisé par l'Office à Tartous. Deux projets, l'un de reconstruction du centre de rééducation communautaire d'Hama et l'autre de construction du centre de Dera'a, ont été terminés au cours de la période considérée. Les installations et les services dont bénéficie la communauté des réfugiés, et en particulier les programmes de réadaptation et de

développement en faveur des femmes ainsi que des handicapés physiques et mentaux, s'en sont trouvés considérablement améliorés.

Chapitre VIII Cisjordanie

A. Éducation

213. *Enseignement primaire et primaire supérieur.* L'Office gérait 95 écoles en Cisjordanie (35 écoles de garçons, 45 écoles de filles et 15 écoles mixtes). Ces écoles accueillait 55 698 élèves (43,6 % de garçons et 56,4 % de filles), soit 3,5 % de plus qu'en 1999/2000.

214. *Locaux scolaires.* Grâce à des fonds alloués aux projets, l'Office a achevé la construction de huit salles de classe et de trois latrines. L'Office a continué de rencontrer des difficultés pour obtenir des terrains sur lesquels construire des écoles, en particulier à Jérusalem. Les écoles de l'Office en Cisjordanie sont celles dans lesquelles le taux d'occupation des classes est le plus faible (39 élèves) du fait qu'une grande partie des écoles étaient installées dans des locaux loués inadaptés (16,8 %) ou situées en dehors des camps ou dans des zones éloignées. Les écoles situées dans les camps étaient toujours surchargées.

215. *Formation professionnelle et technique.* Pendant l'année scolaire 2000/01, les trois centres de formation technique et professionnelle de l'Office en Cisjordanie ont accueilli 1 222 stagiaires, dont 549 femmes. Ils offraient 16 cours commerciaux et 20 cours techniques/semi-professionnels. Le taux de réussite des diplômés des centres de l'Office à l'examen d'ensemble organisé par le Ministère de l'enseignement supérieur a été de 85,89 % en 2000, contre 67,5 % pour l'ensemble des collèges de Cisjordanie. En coopération avec l'Autorité palestinienne, les trois centres de formation ont proposé des stages de courte durée (1 à 16 semaines) qui ont accueilli 198 stagiaires pour les former dans des disciplines diverses.

216. *Instituts de sciences de l'éducation.* Les deux instituts de pédagogie des centres de formation pour hommes et pour femmes de Ramallah ont accueilli 594 étudiants, dont 389 femmes, dans le cadre d'un programme de formation pédagogique théorique de quatre ans au niveau postsecondaire. Au total, 116

étudiants, dont 96 femmes, ont obtenu le diplôme des deux instituts en juillet 2000.

217. *Bourses universitaires.* En 2000/01, 69 boursiers, dont 40 femmes, ont poursuivi leurs études.

218. *Obstacles pratiques.* Les restrictions imposées par les autorités israéliennes pour des raisons de sécurité ont continué de perturber le programme éducatif de l'Office. Ces restrictions limitaient essentiellement la liberté de mouvement. À plusieurs occasions, des bouclages ont empêché des stagiaires, des enseignants et d'autres membres du personnel enseignant de l'Office de se rendre sur leur lieu de travail ou de formation. Le programme d'enseignement a été considérablement perturbé par la pénurie de personnel enseignant. Les membres du personnel porteurs d'une carte d'identité de Cisjordanie ont de temps à autre eu du mal à se rendre dans les huit écoles de l'Office à Jérusalem, en particulier durant les bouclages internes. Toutes les écoles de Cisjordanie ont été fermées pendant sept jours ouvrables, du 30 septembre au 8 octobre 2000. Le découragement des enseignants et des élèves et la tension nerveuse causée par la situation conflictuelle, qui est extrêmement éprouvante pour eux, ont eu un effet préjudiciable sur la qualité de l'enseignement. On a également enregistré une détérioration dans les résultats obtenus. Les trois centres de formation ont annulé les cours en octobre du fait que les bouclages entravaient les déplacements des étudiants. Les stages de formation en cours d'emploi et le projet relatif aux droits de l'homme et à la communication non violente ont été gelés.

B. Santé

219. *Soins primaires.* Des soins de santé primaires complets ont été dispensés aux réfugiés palestiniens de Cisjordanie par le réseau de 34 centres de soins de l'Office, qui offrent tous des services de planification familiale et des soins spécialisés pour le traitement du diabète sucré et de l'hypertension, en plus de la gamme complète des soins préventifs et curatifs. Parmi ces centres, 25 disposent d'un laboratoire et 20 dispensent des soins dentaires; en outre, une équipe mobile communautaire dispense des soins de santé bucco-dentaires. Six centres disposent d'un service de radiologie et six pratiquent la physiothérapie. Des travaux ont été entrepris pour construire de nouveaux centres destinés à remplacer les locaux inadaptés des camps de Dheisheh, Balata et Jénine, et pour agrandir

l'hôpital de Qalqiliya, grâce à des fonds alloués à des projets.

220. *Coopération au niveau national.* L'Office était représenté dans tous les comités nationaux pour la santé créés par le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne, y compris ceux qui sont chargés des questions relatives au programme élargi de vaccination, aux soins de santé primaires, à la santé en matière de reproduction, à la surveillance et à la prévention de la brucellose, à la lutte contre la tuberculose et à l'éducation en matière de santé. Le personnel de l'Office a participé à des activités de formation conjointe organisées par l'Office, le Ministère de la santé et/ou des organisations non gouvernementales. L'Office a également continué de coopérer étroitement avec des universités locales et des organisations non gouvernementales internationales et locales sur différents aspects touchant au développement du système de soins de santé et des ressources humaines en matière de santé. Le Ministère de la santé a fourni des vaccins et des fournitures pour la chaîne du froid dans le cadre de dons en nature et des organisations non gouvernementales ont offert du matériel médical et du matériel d'éducation en matière de santé. En outre, le contrat pour l'achèvement des travaux relatifs à la finition intérieure, aux systèmes de distribution d'eau et d'électricité et de climatisation, ainsi qu'aux installations du service de formation du laboratoire national de santé public de Ramallah spécialisé dans la sécurité biologique, qui est financé par le Gouvernement italien et exécuté par l'Office, a été attribué.

221. *Soins secondaires.* Les soins hospitaliers ont été dispensés dans le cadre d'accords contractuels conclus avec l'hôpital Augusta Victoria à Jérusalem, le St. John's Ophthalmic Hospital et sept autres hôpitaux de Cisjordanie administrés par des organisations non gouvernementales. L'Office a en outre dispensé des soins directement dans son hôpital de Qalqiliya (43 lits). De plus, il a partiellement pris en charge les frais des réfugiés admis à l'hôpital Maqassed de Jérusalem pour des soins spécialisés non disponibles dans les hôpitaux avec lesquels des contrats avaient été signés, tels que la chirurgie cardiaque. Il a aussi remboursé les primes d'assurance versées par les réfugiés en possession de carte d'identité cisjordanienne pour couvrir le coût du traitement des cancers. Le pourcentage des frais pris en charge par les patients était de 25 % pour les hôpitaux avec lesquels des

contrats avaient été signés et de 30 % dans le cadre du régime de remboursement. Les travaux de construction et d'équipement d'un pavillon pédiatrique de 20 lits, d'unités de radiologie et de rééducation et d'un dortoir pour le personnel infirmier ont commencé à l'hôpital de Qalqiliya. Par ailleurs, le service des urgences et le restaurant seront rénovés grâce à une contribution spéciale des agents locaux employés par l'Office dans la zone d'opérations de la Jordanie.

222. *Obstacles pratiques.* Le programme de santé de l'Office en Cisjordanie a continué de se heurter à de graves difficultés en raison des restrictions à la liberté de mouvement imposées par les autorités israéliennes, qui ont invoqué des raisons de sécurité, et notamment de la limitation du nombre d'autorisations de voyage accordées au personnel et aux véhicules de l'Office, qui a empêché le personnel de se rendre à son lieu de travail et limité l'accès des patients aux hôpitaux de Jérusalem. De même, les services d'assainissement ont parfois été perturbés, les camions à ordures ne pouvant pas se rendre dans les camps. La fermeture des frontières et les restrictions à la liberté de mouvement entre la Cisjordanie et la bande de Gaza ont rendu difficile la coordination et l'échange d'informations (voir par. 134 à 137).

223. *Épidémie.* Une épidémie de diarrhée aiguë s'est produite dans le camp de Fawwar (Cisjordanie), qui a été bouclé par les Forces de défense israéliennes à la fin du mois d'octobre 2000. Au total, 577 cas ont été signalés au cours de la période du 30 octobre au 7 novembre. Une enquête épidémiologique a révélé l'existence d'une source d'infection commune : la pollution de l'approvisionnement en eau. L'épidémie a été jugulée lorsqu'on a éliminé le circuit de contamination entre le système d'adduction d'eau et les réseaux d'égouts.

C. Aide d'urgence et services sociaux

224. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2001, le nombre de réfugiés immatriculés auprès de l'Office en Cisjordanie était de 607 770, soit de 4,25 % de plus qu'au 30 juin 2000 (583 009). La Division des immatriculations a constaté une forte augmentation du nombre des réfugiés qui ont demandé à mettre à jour leurs inscriptions du fait de la crise qui sévit actuellement dans le territoire palestinien occupé. Si la Division s'est attachée en priorité à faire face à la crise, elle a néanmoins poursuivi les autres activités qui

entrent dans le cadre de son programme, notamment la fusion des anciens numéros d'immatriculation. Environ 51 % des anciens numéros attribués pour les dossiers familiaux avaient été fusionnés à la fin de la période considérée.

225. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Le nombre total d'inscriptions au programme spécial d'aide d'urgence était de 30 702 personnes, soit 5,05 % de la population réfugiée immatriculée en Cisjordanie. Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux a continué de promouvoir une approche familiale intégrée de l'aide aux réfugiés pauvres, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des camps, au cours de la période considérée. Le personnel affecté à ce programme a augmenté la quantité de nourriture et le nombre de logements disponibles en réglant les problèmes qui sont souvent à l'origine de la pauvreté et qui l'aggravent, aux niveaux de la communauté et de la famille. Des ressources communautaires supplémentaires ont été ainsi mobilisées au profit des réfugiés pauvres dans les camps, de façon générale. Environ 44 enfants (filles et garçons) de familles pauvres ont pu retourner à l'école, 26 toxicomanes ont suivi un programme de désintoxication, 22 femmes se sont inscrites dans des classes d'alphabétisation et 639 femmes pauvres ont demandé des conseils en matière de planification familiale dans les centres de santé de l'Office.

226. *Aide financière sélective en espèces.* Six cent soixante-quatorze familles ont bénéficié d'une aide financière en espèces d'une valeur totale de 165 647 dollars pour pouvoir faire face à des situations de crise. Des secours d'urgence ont été accordés pour acheter des articles ménagers indispensables, des articles scolaires et des vêtements, payer loyers et charges et couvrir d'autres besoins impérieux.

227. *Remise en état de logements.* Vingt familles ont bénéficié d'une assistance pour améliorer l'état de leur logement. Des travaux de réfection ont également été entrepris pour 30 familles nécessiteuses supplémentaires. Les travaux exécutés dans le cadre des deux projets ont été réalisés en auto-assistance. Quelque 196 logements nécessitent des travaux de réparation ou de reconstruction immédiats.

228. *Aide d'urgence.* Une aide d'urgence a été accordée à 73 familles (soit 373 personnes) qui ont été victimes d'incendies, de destructions d'habitations ou d'autres incidents. On a fourni 305 couvertures, 41

batteries de cuisine, 62 colis de nourriture et 72 colis de vêtements à ce titre.

229. *Participation des femmes au développement.* Le programme correspondant était toujours centré sur la démarginalisation des femmes, la gestion et la participation aux activités des centres du programme en faveur des femmes. Au cours de la période considérée, on comptait 13 de ces centres dans les camps de réfugiés et deux en dehors des camps. Dans les camps de réfugiés, ces centres sont le seul endroit où des activités en faveur des femmes peuvent être organisées. Ils aident les femmes qui travaillent et qui seraient autrement incapables de participer pleinement aux activités et aux cours organisés par les centres ou d'en tirer le meilleur profit, en leur offrant des services d'appui tels que des crèches, garderies et jardins d'enfants. Quelque 250 femmes et 275 enfants ont bénéficié de ces services lors de la période considérée. Les centres de Dheisheh et de Fawwar ont développé les crèches et les jardins d'enfants existants. Les cours de formation et les activités génératrices de revenus se sont poursuivis durant cette période, 57 emplois étant offerts en moyenne, chaque année, dans les centres et plusieurs centaines de femmes recevant des offres de travail à domicile. Dans plusieurs centres, les cours existants ont été étendus à un plus grand nombre de bénéficiaires, alors que dans d'autres, de nouveaux cours ont été instaurés. Des cours spécialisés ont été organisés dans des domaines techniques comme la conduite automobile, et d'autres activités de formation proposées dans des disciplines diverses telles que l'anglais, l'esthétique, la confection de rideaux, la culture physique, la photographie et le montage, l'informatique, le chant et l'art dramatique, l'entretien de machines à coudre, le stylisme et la mode. Quelque 2 131 femmes ont reçu une attestation de formation. Tous les centres ont organisé un large éventail d'activités de sensibilisation à des questions de développement et à des questions sociales telles que les droits des femmes, l'éducation civique et la démocratie, la problématique hommes-femmes, les handicaps, la prévention et la gestion des urgences psychosociales, les mariages précoces et les mariages consanguins, la grossesse, l'allaitement, la violence et les mauvais traitements dans la famille, les soins aux enfants, la scolarisation des enfants et la démocratie, les premiers secours, les journées information-santé, la planification familiale, l'alphabétisation et la conservation des aliments. Quelque 9 660 femmes ont bénéficié de ces activités. Diverses activités sociales,

culturelles et récréatives ont été organisées à l'intention des femmes et des enfants, notamment des journées portes ouvertes, des voyages, des colonies de vacances, des déjeuners, des expositions, des réunions sociales, des visites à des personnes âgées à domicile, des activités d'aide aux familles pauvres et des manifestations à l'occasion de journées particulières telles que la fête des mères, la Journée internationale des personnes âgées, la Journée internationale des handicapés et la Journée antitabac. Plus de 8 000 femmes ont participé à ces activités. Les centres ont continué de renforcer leur coordination et leurs liens avec des organisations non gouvernementales locales et internationales pour financer des activités et des projets divers, y compris des travaux de construction. L'Union des centres du programme en faveur des femmes a joué un important rôle de coordination et a été en mesure d'obtenir des financements pour plusieurs initiatives et projets (acquisition d'ordinateurs pour les centres et plusieurs projets de construction). Grâce à l'appui qu'il apporte à ces centres, le Département de l'aide d'urgence et des services sociaux continue de jouer un rôle catalyseur et contribue à faire de ceux-ci des organisations non gouvernementales viables entièrement gérées par les communautés en favorisant la participation, la constitution de réseaux, la création d'institutions et un renforcement du pouvoir d'action de leurs conseils d'administration et de leurs membres. Plusieurs membres des conseils d'administration et de nombreux adhérents ont bénéficié de diverses activités de formation proposées par d'autres organisations non gouvernementales et les ministères de l'Autorité palestinienne, dans le cadre de programmes de renforcement des capacités et qui portaient par exemple sur les techniques d'encadrement et de communication, la planification stratégique et les finances, les droits de l'homme et le droit de façon générale. Le personnel du Département de l'aide d'urgence et des services sociaux a organisé plusieurs ateliers sur les compétences administratives à l'intention des comités de gestion des centres. Comme précédemment, le Département leur a fourni une aide financière, sous la forme de subventions ou de prêts accordés aux projets générateurs de revenus. La promotion des valeurs démocratiques – au sein des centres eux-mêmes et, par leur intermédiaire, au niveau des collectivités – reste un objectif primordial. À cette fin, on a appuyé et encouragé les processus et les activités démocratiques dans les centres. Des préparatifs d'élections pour le

renouvellement des mandats ont été entrepris dans neuf centres lors de la période considérée.

230. *Activités en faveur des jeunes.* En Cisjordanie, les centres d'activités pour jeunes ont continué d'organiser des activités sportives, récréatives et éducatives pour les enfants et les jeunes réfugiés : projection de films, spectacles de théâtre et de marionnettes, expositions de livres et de photos, cours de rattrapage, octroi de récompenses aux meilleurs étudiants, et manifestations à l'occasion d'événements nationaux et internationaux. Quelque 8 388 jeunes ont participé à ces activités. Avec la participation de spécialistes, de membres du Conseil législatif palestinien et de responsables de l'Autorité palestinienne, les centres ont également organisé des séminaires, des ateliers, des conférences, des activités de sensibilisation et des débats sur différentes questions : les droits des réfugiés, des citoyens et des enfants, le statut des camps de réfugiés, les interventions en situation de crise, les services d'information et de conseil, la responsabilité des dirigeants, le code de la route, l'éducation sanitaire, les premiers secours, la défense civile et d'autres questions concernant les jeunes. Plusieurs comités de jeunes ont continué de participer au règlement de différends entre familles selon la tradition et de rendre visite à des personnes blessées et à des familles de victimes de l'Intifada pour leur apporter un soutien. Ils ont également assuré des services communautaires – campagnes de nettoyage, réfection des routes dans les camps et autres projets infrastructurels. Sept centres ont obtenu des financements extérieurs pour reconstruire ou agrandir leurs locaux. Le Département de l'aide d'urgence et des services sociaux a soutenu leurs activités et participé au financement de leurs dépenses. Grâce aux réseaux mis en place par le personnel, on a pu assurer, avec des ressources extérieures et par l'intermédiaire de l'Autorité palestinienne et d'organisations non gouvernementales, des services de formation sur les techniques d'encadrement, la planification, les droits de l'homme, l'éducation civique et la formation des instructeurs.

231. *Handicaps.* Le programme correspondant a pour objectif de promouvoir l'intégration des réfugiés souffrant de handicaps physiques ou mentaux dans la vie socioéconomique de leur communauté, grâce à des centres de réadaptation entièrement gérés par les communautés. Au cours de la période considérée, 13 centres ont offert des services de réadaptation de base dans leurs camps respectifs; ils portaient notamment

sur l'intégration dans les écoles ordinaires, l'enseignement spécialisé, la fourniture de prothèses, la sensibilisation du public, la formation des familles de handicapés (les enfants en particulier), l'accès à des soins spécialisés, le réaménagement des logements et les services de proximité à l'intention des handicapés. Dans sept centres, les ludothèques ont largement contribué à modifier la perception des handicapés chez les enfants en accueillant simultanément des enfants valides et des enfants qui ont des besoins particuliers et en offrant ainsi un cadre où ils peuvent jouer, s'épanouir et apprendre ensemble. Les séances d'orthophonie assurées par plusieurs centres ont contribué à atténuer les troubles du langage dont souffrent certains enfants. Les centres ont développé les mécanismes de collaboration avec les écoles et les organismes sociaux situés dans les camps, ainsi que la coordination avec les départements de l'Autorité palestinienne et les organisations non gouvernementales internationales. Grâce à ces partenariats et à ces liens, on a pu organiser un large éventail d'activités, notamment des activités de formation pour le personnel, des manifestations et des défilés à l'occasion de journées particulières, comme la Journée des handicapés et la « Journée des Palestiniens ». Plusieurs camps ont organisé des colonies de vacances à l'intention d'enfants en bonne santé et de ceux qui souffrent de handicaps physiques et mentaux. Les liens avec les familles des handicapés ont été encore renforcés par des réunions périodiques, des échanges de vues sur les besoins de leurs enfants et leurs propres besoins en tant que familles devant élever des enfants handicapés, sur l'entretien des prothèses et sur la marche à suivre pour identifier les services pertinents disponibles dans les centres et dans leur localité et avoir accès à ces services. Une formation spéciale a été organisée à l'intention des mères sur les questions relatives à la réadaptation de leurs enfants. Les centres ont contribué à l'action menée au niveau national pour promouvoir les droits des handicapés, par exemple en participant à deux ateliers organisés par le Ministère des affaires sociales et le Syndicat général des personnes handicapées sur les stratégies de mise en oeuvre de la loi relative aux handicapés. Le Département de l'aide d'urgence et des services sociaux a fourni un appui technique et financier à des personnes handicapées ainsi qu'aux centres eux-mêmes. Des agents ont rendu des visites à domicile à des handicapés pour leur offrir des conseils et une assistance. Le Département a également lancé une

initiative pilote pour former des rééducateurs à l'orthophonie. Quatre unités de traitement des enfants souffrant de troubles du langage ont été créées et aménagées avec un financement international. Pour aider les centres à renforcer leur viabilité financière, le Département a financé trois nouveaux projets générateurs de revenus à leur intention dans la région de Naplouse.

232. *Lutte contre la pauvreté.* Le programme de lutte contre la pauvreté vise à doter les réfugiés pauvres des moyens d'exercer des activités génératrices de revenus et à accroître leur autonomie en les aidant à acquérir des compétences et à obtenir des prêts. Une trentaine de réunions de sensibilisation, d'ateliers et de conférences sur la pauvreté (en particulier ses causes et les moyens d'y remédier) ont été organisés en coordination avec les centres sociaux de plusieurs camps et en liaison avec différents départements de l'Autorité palestinienne, avec l'aide d'organisations non gouvernementales locales et de consultants. Dans le cadre de toutes ces activités, des informations ont été diffusées sous la forme de brochures et de listes de prestataires de services. Au total, 1 500 personnes en ont bénéficié. On a également continué de mettre l'accent sur la lutte contre la pauvreté à la base en poursuivant les activités de formation professionnelle. Au cours de la période considérée, 192 personnes issues de familles défavorisées ont été formées à des activités rémunératrices comme le travail de l'aluminium, l'esthétique, l'informatique, la puériculture, le secrétariat, la menuiserie, l'enregistrement vidéo, la photographie et le photomontage, l'électricité et la mécanique automobiles. Le programme a continué d'aider 45 organisations locales et associations implantées dans les camps à préparer et mener des études de faisabilité concernant des projets générateurs de revenus. Il a aussi aidé quelque 150 familles pauvres à élaborer des propositions et à mener des études de faisabilité concernant des activités rémunératrices. Les membres du personnel du programme relatif aux handicapés ont participé à des réunions périodiques au Ministère de la planification et de la coopération internationale sur des sujets divers, tels que les femmes et la pauvreté, à plusieurs cours de formation sur la formulation des politiques de développement communautaire et à un stage de formation d'instructeurs sur le développement communautaire durable, organisés en coordination avec le siège de l'Office.

Chapitre IX Bande de Gaza

A. Éducation

233. *Enseignement primaire et préparatoire.* Au cours de l'année scolaire 2000/01, les 168 écoles de l'Office dans la bande de Gaza ont accueilli 177 474 élèves dans le cadre de l'enseignement primaire (six ans) et préparatoire (trois ans). L'augmentation de 8 050 élèves (soit 4,8 %) par rapport à l'année précédente s'explique par l'accroissement naturel de la population réfugiée et par l'admission de quelque 1 237 enfants de familles de réfugiés nouvellement arrivées. À raison de près de 49,3 élèves par classe, le taux d'occupation des salles de classe est plus élevé dans la bande de Gaza que dans toutes les zones d'opérations de l'Office, et est supérieur à la moyenne de 42 élèves par classe enregistrée dans les écoles de l'Autorité palestinienne.

234. *Locaux scolaires.* Avec les fonds alloués au projet, l'Office a achevé la construction de 10 nouvelles écoles et de deux unités d'enseignement ménager. À la mi-2001, cinq bâtiments scolaires, 28 salles de classe et trois unités de formation à l'artisanat étaient en construction. L'obtention de financements additionnels au titre des projets de construction d'écoles à Gaza est l'une des priorités de l'Office.

235. *Formation professionnelle et technique.* Le centre de formation de Gaza a accueilli 808 stagiaires, dont 176 femmes, qui ont suivi 14 cours d'enseignement commercial et huit cours d'enseignement technique ou semi-professionnel. Pour la première fois en cinq ans, des permis d'entrée en Cisjordanie ont été accordés par les autorités israéliennes à des étudiants de Gaza (98 étudiantes et 36 étudiants) qui étaient inscrits à la faculté des sciences de l'éducation de Ramallah ou à d'autres centres de formation de l'Office en Cisjordanie.

236. *Bourses universitaires.* En 2000/01, 87 boursiers, dont 52 femmes, ont poursuivi leurs études dans des universités du Moyen-Orient.

237. *Difficultés pratiques.* En raison des affrontements ayant lieu chaque jour entre les forces israéliennes et les Palestiniens, le fonctionnement du programme, à Gaza, a rencontré diverses difficultés : les routes qui traversent la bande de Gaza sont souvent fermées; les tirs de mortier israéliens touchent fréquemment les bâtiments scolaires. Les maîtres, les stagiaires et les

auxiliaires ont souvent du mal à se rendre à leur poste, et c'est souvent même complètement impossible. Ainsi, 20 jours de travail ont été perdus et deux ateliers sur la démocratie et les droits de l'homme ont dû être interrompus. Pour faciliter l'accès des élèves aux établissements scolaires, le Ministère de l'éducation de l'Autorité palestinienne a autorisé les élèves de l'ensemble de la bande de Gaza à suivre les enseignements dispensés dans les établissements scolaires les plus proches de leur domicile, les élèves pris en charge par l'Office pouvant au besoin s'inscrire dans les établissements scolaires de l'Autorité palestinienne. Pour faire face aux situations d'urgence et faire en sorte que l'enseignement soit aussi peu perturbé que possible, le programme éducatif sur le terrain a demandé aux directeurs d'école de préparer des plans d'urgence pour rattraper le temps perdu, et de veiller à leur application, notamment en faisant en sorte que, dans chaque discipline, les enseignants soient affectés aux établissements les plus proches de leur domicile; les directeurs d'école ont également eu à s'assurer que des matériaux de téléenseignement avaient bien été distribués aux élèves.

B. Santé

238. *Soins de santé primaires.* L'Office est toujours l'un des principaux prestataires de soins de santé primaires à la population de la bande de Gaza, dont les deux tiers sont des réfugiés de Palestine. Il dispense ses services par l'intermédiaire d'un réseau de 17 centres de soins, qui offrent toute la gamme des services médicaux, y compris des services de planification familiale, 14 dispensant des soins spécialisés pour traitement du diabète et de l'hypertension, et étant équipés de laboratoires; 11 dispensent des soins dentaires, et sont complétés par trois unités mobiles de quartier qui offrent des soins d'hygiène bucco-dentaire. Six centres offrent des consultations de physiothérapie et cinq sont équipés d'appareils de radiologie. Un cinquième environ des accouchements enregistrés dans la bande de Gaza ont eu lieu dans les maternités de six des centres installés dans les camps. Des soins spécialisés en cardiologie, maladies pulmonaires, gynécologie et obstétrique, ophtalmologie et pédiatrie sont proposés selon un calendrier hebdomadaire. Des services à plein temps assurés par deux équipes médicales ont continué d'être offerts par les centres situés dans les cinq camps les plus importants et dans la ville de Gaza, cette formule s'étant révélée le moyen

le plus économique de combler l'écart entre les besoins croissants d'une population en augmentation rapide et les ressources limitées de l'Office.

239. *Services hospitaliers.* Un arrangement contractuel a été conclu avec un hôpital administré par une organisation non gouvernementale (Al-Ahli), où 50 lits ont été réservés aux réfugiés. Par ailleurs, l'Office a remboursé à des réfugiés traités dans les hôpitaux de l'Autorité palestinienne une partie de leurs frais médicaux. Faute de crédits, l'Office n'a pu utiliser les services de l'hôpital européen de Gaza, qui a pourtant ouvert ses portes au début de 2001, comme l'avait prévu le Mémoire d'accord signé en octobre 1997 par le Ministre de la santé, la Communauté européenne et l'Office.

240. *Hygiène du milieu (infrastructures).* La construction d'un collecteur principal par gravité au camp Dire El-Balah a été achevée et l'ouvrage a été provisoirement réceptionné. En revanche, la deuxième phase de l'installation d'un système d'égouts et de drainage a pris du retard, en raison de restrictions imposées par les Israéliens à l'importation de matériaux de construction dans la bande de Gaza. Au moment où les travaux ont été interrompus, en raison de la situation actuelle, 70 % des ouvrages, dont les travaux avaient commencé en juin 2000, étaient achevés. L'exécution du projet de protection du rivage à Beach Camp a pris nettement du retard, les autorités israéliennes n'ayant pas autorisé l'importation des rochers nécessaires. Les autorités israéliennes ont approuvé l'un des deux volets du projet à la fin 2000, mais les travaux n'ont pu commencer, dans l'attente de la rédaction d'un avenant au contrat et l'obtention des matériaux. Le projet d'amélioration et de mécanisation du ramassage et de l'évacuation des ordures, dans les camps de Jabalia, Beach et Middle, a été achevé grâce à l'achat de cinq châssis de camions, de quatre tracteurs, de camions balayeurs et grâce à la fabrication locale de la carrosserie et des benues des camions de ramassage.

241. *Coopération au niveau national.* Comme en Cisjordanie, l'Office a été représenté dans tous les comités nationaux du Ministère de la santé et de l'Autorité palestinienne, à participer aux journées nationales de vaccination et à mener une activité commune de lutte contre les maladies non transmissibles. Le Ministère de la Santé a continué à fournir à l'Office les vaccins utilisés dans le

programme élargi de vaccination, à titre de contribution en nature.

C. Aide d'urgence et services sociaux

242. *Immatriculation des réfugiés.* Le nombre de réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office dans la bande de Gaza est passé de 824 622 au 1er juillet 2000 à 852 626 au 30 juin 2001. Environ 54 % des réfugiés vivaient dans les huit camps de réfugiés de Gaza, ce qui représente la proportion la plus élevée enregistrée dans toutes les zones d'opération de l'Office. La refonte, faite manuellement, du système d'immatriculation unifié pour toutes les familles de réfugiés, a été achevée le 31 décembre 2000. Ainsi, les numéros d'immatriculation des 127 774 descendants de familles de réfugiés initialement immatriculés auprès de l'Office et répartis dans différents registres ont été regroupés dans ce système unifié.

243. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Le Programme d'aide d'urgence et de services sociaux a continué son assistance aux familles qui, étant indigentes, ont besoin d'une aide d'urgence, de façon à assurer leurs besoins de denrées alimentaires, de logement et d'autres articles essentiels. Durant la période considérée, le nombre de bénéficiaires du Programme spécial d'aide d'urgence a augmenté de 2 297 personnes, soit 0,28 % de la population réfugiée totale. Leur nombre est actuellement de 73 361, soit environ 8,6 % du nombre total de réfugiés. En raison de l'affaiblissement du taux de change de l'euro, la subvention annuelle en espèces a diminué, de 40 dollars à 38 dollars par personne; elle a néanmoins permis d'accroître le pouvoir d'achat des bénéficiaires et de soutenir ainsi l'économie locale. Pour contribuer à la formation professionnelle systématique du personnel local, une formation en cours d'emploi a été organisée : elle portait sur l'application des instructions relatives à l'aide d'urgence ainsi que sur les techniques d'aide psychosociale. Cette formation a été organisée surtout à l'intention des travailleurs sociaux et des responsables des services d'aide d'urgence et d'aide sociale dans les camps. Mais, étant donné le nombre élevé de dossiers qui leur est attribué et le manque de moyens de transport les assistants sociaux ont du mal à suivre de près les familles dans le besoin et l'efficacité de leurs interventions s'en trouve réduite. Cela a encore été aggravé par les sévères restrictions imposées

par Israël aux déplacements de la plupart des employés de l'Office dans la bande de Gaza.

244. *Remise en état de logements.* Au total 77 logements ont été remis en état : cela a amélioré les conditions de vie des familles concernées, créé des emplois, encouragé la participation communautaire et été l'occasion de construire des logements bon marché. Mais l'Office, comme l'Autorité palestinienne, n'a pas assez de moyens pour réaliser de grands travaux de construction ou de remise en état des logements. Durant la période examinée, 6 957 familles avaient encore besoin d'assistance à cet effet. Pour les loger, 484 logements doivent d'urgence être réparés ou reconstruits. Il faudrait pour cela des moyens de financement supplémentaires.

245. *Aide sélective en espèces.* Au cours de la période considérée, un montant total de 175 535 dollars de secours en espèces ont été remis à 778 familles, pour leur permettre de faire face à des situations d'urgence.

246. *Aide d'urgence.* Étant donné les troubles actuels dans la bande de Gaza, un programme d'urgence a été lancé. Quarante-six assistants sociaux ont été désignés dans le cadre du programme de création d'emplois pour recenser les familles concernées afin de leur fournir des secours et une aide. Au total, 989 486 dollars ont ainsi été remis à 2 843 familles; 859 couvertures ont été remises à 176 familles. Des tentes ont été distribuées à 22 familles; 478 matelas ont été distribués à 114 familles. Quatre distributions de rations alimentaires d'urgence ont eu lieu à la fin du dernier trimestre de 2000; 486 229 paquets contenant des denrées alimentaires (50 kg de farine, 5 kg de riz, 5 kg de sucre, 5 kg de lentilles, 2 kg de lait et 2 litres d'huile) ont été distribués aux familles de réfugiés. La cinquième série de distributions est en cours.

247. *Participation des femmes au développement.* Trois projets de création d'activités rémunératrices ont été financés par l'Office; deux avaient pour but d'agrandir les salles de gymnastique et de fournir du matériel pour celles-ci. Le troisième projet a consisté à financer l'achat d'ordinateurs pour les cours de formation informatique organisés au centre du programme en faveur des femmes à Beach Camp. Six autres activités génératrices de revenus ont été financées par plusieurs donateurs locaux et internationaux; deux concernaient des travaux de construction aux centres du programme en faveur des femmes de Jabalia et de Maghazi. En raison de

l'Intifada, les 10 centres du programme en faveur des femmes ont été modifiés, et ont développé des activités collectives, par des visites d'aide sociale aux familles concernées et pour mobiliser l'aide en nature. Des réunions et des ateliers ont aussi été organisés pour faire connaître les techniques du secourisme ou les problèmes de sécurité et les effets psychologiques de la crise sur les femmes et les enfants. Des classes supplémentaires à l'intention des élèves des écoles ont été organisées par le personnel de l'Office employé par le programme de création d'emplois. Un nouveau projet d'aide psychosociale aux femmes et aux enfants a été réalisé au centre du programme en faveur des femmes de Nuseirat, avec le concours d'une ONG internationale afin d'aider les femmes à mieux surmonter les effets de la crise. De nouveaux programmes à l'intention des enfants ont été lancés en juillet 2000 et se sont poursuivis durant la période considérée, au profit de 1 400 enfants. Ainsi, des représentations théâtrales, des ateliers de peinture, des jeux éducatifs et culturels, ont été organisés en faveur des enfants; des visites aux enfants blessés durant l'Intifada ont également eu lieu. Des cours et des ateliers de formation, destinés à élargir le rôle des conseils d'administration et du personnel des centres du programme en faveur des femmes, ont été organisés par le personnel du Département de l'aide d'urgence et des services sociaux et d'ONG locales. En coopération avec des ONG locales et internationales, des conférences et des ateliers ont été organisés dans tous les centres du programme en faveur des femmes, pour une prise de conscience collective de plusieurs questions sociales, économiques et environnementales.

248. *Réadaptation communautaire.* Les sept centres de réadaptation communautaire ont sensibilisé l'opinion publique aux besoins et droits fondamentaux des handicapés, en leur fournissant des services de réadaptation de base, en les orientant vers des spécialistes et en offrant une aide aux adultes handicapés afin qu'ils reçoivent une formation technique et puissent trouver un emploi. En 2000, un total de 6 116 personnes ont bénéficié de ces services. Dans le cadre du programme pour les handicapés, mené en coordination avec les centres de réadaptation communautaire, on a accordé la priorité au programme de visites à domicile et aux activités d'insertion sociale. Au total, 5 027 participants ont bénéficié de services audiologiques complets pour les communautés et les écoles, de bibliothèques, d'ordinateurs, de jouets, d'un programme de rencontres entre enfants,

d'activités d'éducation communautaire et de programmes de sensibilisation, de services de parrainage, d'aide familiale et autres conseils. Dans le cadre du programme pour les handicapés, on a continué de fournir des prothèses, des chaises roulantes, des prothèses auditives ou d'en subventionner le coût et de conclure des contrats avec diverses organisations non gouvernementales pour fournir des services à 312 handicapés. On a également organisé trois ateliers concernant l'utilisation de la langue des signes et la gestion et l'informatique aux centres de réadaptation communautaire de Rafah et de Jabalia, respectivement; 90 stagiaires y ont participé. Les centres de réadaptation communautaire ont continué de travailler en étroite collaboration avec l'Autorité palestinienne et des organisations non gouvernementales locales et internationales afin d'améliorer les services de réadaptation communautaire, d'orienter les handicapés vers des services médicaux et de réadaptation appropriés, de fournir une formation technique spécialisée en ce qui concerne la langue des signes et l'administration et à organiser des camps d'été pour les handicapés et d'autres activités récréatives. Les effets de l'Intifada ont gravement affecté ces centres. Par exemple, du fait de la dégradation de la situation économique, les activités génératrices de revenus (location de salles au public) n'ont pas dégagé de recettes. Pour la même raison, les parents des handicapés n'ont pas pu régler les frais d'accueil en établissement spécialisé et de transport pour leurs enfants, comme ils le faisaient auparavant. Les centres de réadaptation communautaire ont été très sollicités par la collectivité locale, qui en attendait une assistance alimentaire et la création d'emplois. Du fait du grand nombre de personnes devenues handicapées du fait des événements liés à l'Intifada, les béquilles, les chaises roulantes et autres aides à la mobilité sont de plus en plus demandées.

249. *Activités pour les jeunes.* Au centre d'activités pour les jeunes de Maghazi, un nouveau bâtiment a été construit; le terrain de jeux de celui de Khan Younis a été amélioré grâce à un financement extérieur. Les huit centres d'activités pour les jeunes ont poursuivi leurs activités en dépit des événements, bien que des restrictions mises à la liberté de mouvement dans la bande de Gaza aient limité la possibilité d'activités sportives. Les centres d'activités pour les jeunes de Khan Younis et de Rafah, se montrant capables de s'adapter à une situation de malaise politique, ont accueilli des étudiants de l'Université islamique ainsi

que leurs professeurs, de façon que les premiers, incapables de se rendre à l'université de la ville de Gaza, puissent tout de même poursuivre leurs études. Les membres des centres d'activités pour les jeunes ont aidé à distribuer les donations en nature, avec les institutions locales et les services de l'Autorité palestinienne. Un programme spécial à l'intention des enfants, coordonné par une organisation non gouvernementale française, a été réalisé dans les centres d'activités pour les jeunes, comme c'est le cas dans les centres du programme en faveur des femmes. Ce programme vise à aider les enfants à surmonter les effets du stress et aux conséquences complexes de l'Intifada.

250. *Centre de réadaptation pour malvoyants.* Les activités d'éducation et de réadaptation permanentes du centre se sont poursuivies cette année à l'intention de 345 enfants et adultes malvoyants : formation professionnelle, activités rémunératrices, cours de Braille, visites à domicile et activités récréatives. Le centre a fourni du matériel didactique pour aider à intégrer 112 enfants malvoyants dans l'enseignement scolaire normal et aidé 45 adultes malvoyants à trouver un emploi. Diverses activités visent à améliorer et renforcer sa relation avec la collectivité locale, pour faire mieux connaître les besoins propres aux enfants malvoyants. Le centre, en particulier, a créé un service de dépistage des déficiences oculaires, installé une petite presse Braille et organisé plusieurs camps d'été. L'Association des amis du Centre a poursuivi son appui financier, et notamment a continué à financer diverses activités complémentaires visant à répondre aux autres besoins des enfants malvoyants. En effet, certains enfants aveugles ont également d'autres handicaps, il faut donc un programme spécial à leur intention. L'Association a investi 70 000 dollars pour les frais d'équipement et de fonctionnement. En même temps, une voiture Volkswagen Golf neuve a été donnée au centre de réadaptation pour malvoyants pour faciliter le transport de ceux de ses employés qui aident à assurer l'insertion des enfants malvoyants dans l'enseignement scolaire normal. L'Intifada a affecté le fonctionnement du centre, puisque 40 à 45 % des enfants malvoyants du sud de la bande de Gaza n'ont pas pu pendant plusieurs jours se rendre à l'établissement scolaire du centre. De plus, le personnel spécialisé n'a pas pu se rendre au domicile des élèves, non plus que dans les établissements scolaires où ces enfants sont scolarisés. Cela tient aux nombreuses restrictions aux déplacements sur les routes et entre les villes, imposées

par les autorités d'occupation israéliennes. En outre, deux écoliers ont perdu la vue par suite de tirs d'irréguliers israéliens.

251. *Camp du Canada.* Le rapatriement progressif de 491 ménages (4 388 réfugiés) du camp de Gaza, dans la péninsule du Sinaï, a été achevé le 29 novembre 2000. Ces réfugiés se trouvaient bloqués au camp du Canada, sur la côte nord de la péninsule du Sinaï, quand la frontière internationale entre l'Égypte et Israël a été rétablie en 1982. De ce fait, ils n'avaient pas reçu les mêmes cartes d'identité que le reste de la population de la bande de Gaza. Sans la généreuse contribution du Gouvernement canadien, du groupe de travail du Gavel Holder of the Refugee, et du Fonds koweïtien pour le développement économique arabe, la réunification des familles du camp du Canada n'aurait pu être menée à bien. Faute de matériaux de construction sur le marché local, en raison de la situation actuelle dans la bande de Gaza, l'Office n'a pas pu commencer les travaux à réaliser dans le quartier Tel as-Sultan de Rafah, où ces réfugiés ont été réinstallés. Enfin, en dehors des services éducatifs, médicaux, humanitaires et sociaux fournis par l'Office aux réfugiés qui se sont trouvés bloqués dans leur rapatriement, l'Office, par son intervention et sa coordination, jouait un rôle essentiel dans leur réinstallation.

Annexe I

Informations statistiques et financières

Table des matières

	<i>Page</i>
1. Nombre de personnes immatriculées	60
2. Répartition de la population immatriculée	61
3. Nombre et répartition des personnes bénéficiant d'une aide d'urgence	61
4. Services d'enseignement de base	62
5. Services de formation professionnelle, technique et pédagogique.	63
6. Soins médicaux	64
7. Indicateurs de l'état de santé des réfugiés palestiniens.	65
8. Programme de services sociaux	66
9. Dépenses effectives de 1999, budget ordinaire de 2000-2001	68
10. Contributions en espèce et en nature reçues de gouvernements et de la Communauté européenne.	69
11. Membres du personnel arrêtés ou détenus	70
12. Personnel de l'Office	71
13. Programme de création de revenus	71

Tableau I
Nombre de personnes immatriculées^a
 (Au 30 juin 2001)

Zone d'activité	1960	1970	1980	1990	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Jordanie	613 743	506 038	716 372	929 097	1 288 197	1 358 706	1 413 252	1 463 064	1 512 742	1 570 192	1 639 718
Liban	136 561	175 958	226 554	302 049	346 164	352 668	359 005	364 551	370 144	376 472	382 973
République arabe syrienne	115 043	158 717	209 362	280 731	337 308	347 391	356 739	365 805	374 521	383 199	391 651
Cisjordanie ^b	–	272 692	324 035	414 298	517 412	532 438	542 642	555 057	569 741	583 009	607 770
Bande de Gaza	255 542	311 814	367 995	496 339	683 560	716 930	746 050	772 653	798 444	824 622	852 626
Total	1 120 889	1 425 219	1 844 318	2 422 514	3 172 641	3 308 133	3 417 688	3 521 130	3 625 592	3 737 494	3 874 738

^a Données tirées des registres d'immatriculation de l'Office, qui sont constamment mis à jour; le nombre de réfugiés présents dans les zones d'opérations de l'Office est presque certainement supérieur à celui des immatriculés.

^b Jusqu'en 1967, la Cisjordanie était administrée en tant que partie intégrante de la zone d'opérations de Jordanie.

Tableau 2
Répartition de la population immatriculée

(Au 30 juin 2001)

<i>Zone d'opérations</i>	<i>Population immatriculée</i>	<i>Nombre de camps</i>	<i>Personnes immatriculées résidant dans les camps</i>	<i>Personnes immatriculées ne résidant pas dans des camps</i>	<i>Pourcentage des personnes immatriculées ne résidant pas dans des camps</i>
Jordanie	1 639 718	10	287 951	1 351 767	82,44
Liban	382 973	12	214 728	168 245	43,93
République arabe syrienne	391 651	10	109 466	282 185	72,05
Cisjordanie	607 770	19	163 139	444 631	73,16
Bande de Gaza	852 626	8	460 031	392 595	46,05
Total	3 874 738	59	1 235 315	2 639 423	68,19

Tableau 3
Nombre et répartition des personnes bénéficiant d'une aide d'urgence

(Au 30 juin 2001)

<i>Zone d'opérations</i>	<i>Nombre de familles</i>	<i>Nombre de personnes</i>		Total	<i>Pourcentage de la population réfugiée</i>
		<i>Recevant des rations</i>	<i>Ne recevant pas de rations^a</i>		
Jordanie	11 124	39 767	2 597	42 364	2,58
Liban	10 507	38 817	3 631	42 448	11,08
République arabe syrienne	8 552	25 202	3 311	28 513	7,28
Cisjordanie	8 483	26 115	4 587	30 702	5,05
Bande de Gaza	16 833	72 089	1 272	73 361	8,60
Total	55 499	201 990	15 398	217 388	5,61

^a Ce chiffre comprend les enfants de moins de 1 an et les étudiants poursuivant leurs études loin de leur foyer.

Tableau 4
Services d'enseignement de base^a

(En octobre 2000)

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza	Total/moyenne
Nombre d'élèves en primaire élémentaire	85 779	30 291	43 614	40 462	131 452	331 598
Garçons	42 993	15 418	22 502	17 702	67 237	165 852
Filles	42 786	14 873	21 112	22 760	64 215	165 746
Nombre d'élèves en primaire supérieur	51 636	9 165	21 085	15 236	46 022	143 144
Garçons	26 529	4 321	10 830	6 575	23 176	71 431
Filles	25 107	4 844	10 255	8 661	22 846	71 713
Nombre d'élèves dans le secondaire	–	2 474	–	–	–	2 474
Garçons	–	1 030	–	–	–	1 030
Filles	–	1 444	–	–	–	1 444
Nombre total d'élèves	137 415	41 930	64 699	55 698	177 474	477 216
Garçons	69 522	20 769	33 332	24 277	90 413	238 313
Filles	67 893	21 161	31 367	31 421	87 061	238 903
Pourcentage de filles	49,4	50,5	48,5	56,4	49,1	50,1
Pourcentage d'élèves inscrits dans les écoles de l'Office dans chaque zone d'opérations	28,8	8,8	13,6	11,7	37,2	100,0
Augmentation en pourcentage du nombre total d'élèves par rapport à l'année précédente	(1,7)	1,9	0,4	3,5	4,8	1,8
Écoles administratives	190	76	110	95	168	639
Écoles primaires élémentaires	62	35	60	25	122	304
Écoles primaires supérieures	128	36	50	70	46	330
Écoles secondaires	–	5	–	–	–	5
Pourcentage d'écoles administratives proposant des classes alternées	91,6	44,7	93,6	43,2	75,6	75,0
Pourcentage d'écoles administratives dans des locaux loués	25,8	46,1	8,2	16,8	0,0	17,1
Bâtiments scolaires	103	59	61	83	109	415
Bâtiments scolaires loués	27	28	7	16	0	78
Nombre d'élèves par classe	40,4	39,6	43,7	38,7	49,3	43,5
Pourcentage de classes ayant au moins 48 élèves	13,4	19,8	33,4	6,1	75,0	36,0
Nombre de bourses universitaires	115	50	110	69	87	431
Pourcentage de femmes parmi les boursiers	38,3	32,0	33,6	58,0	59,8	43,9
Enseignants	4 258	1 402,5	1 762	1 782	4 720	13 924,5
Enseignants suivant une formation en cours d'emploi ^b	168	94	65	140	71	538

^a Les chiffres ne comprennent pas les enfants réfugiés fréquentant les classes du primaire élémentaire et du primaire supérieur dans des établissements publics et privés dont le nombre est estimé à 191 062, ni les 54 947 enfant réfugiés fréquentant les classes du secondaire dans des établissements publics et privés, mais ils comprennent les 39 559 enfants non réfugiés inscrits dans les écoles de l'Office (primaire, élémentaire, primaire supérieur et secondaire).

^b Personnes ayant participé au programme normal de formation en cours d'emploi pendant l'année scolaire 2000-2001 (non compris les étudiants de l'Institut des sciences de l'éducation).

Tableau 5
Services de formation professionnelle, technique et pédagogique

(Nombre d'inscriptions pour l'année scolaire 2000-2001 au mois de décembre 2000)

	Jordanie		Liban		République arabe syrienne		Cisjordanie		Bande de Gaza		Total							
	Centre de formation de Wadi Seer		Centre de formation de Sbibin		Centre de formation de Damas		Centre de formation pour femmes de Ramallah		Centre de formation pour hommes de Ramallah		Centre de formation de Gaza							
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F						
<i>Formation professionnelle et technique</i>																		
Formation professionnelle ^a	59	560	341	41	482	23	486	86		582		2 451						
Formation technique ^b	46	298	153	90	144	124	180	419	187	44	50	176						
Total (stagiaires)	46	357	713	90	485	165	611	203	0	505	187	44	632	176	3 160	1 540	4 700	
<i>Formation des enseignants</i>																		
Faculté de pédagogie																		
Formation avant l'emploi ^c	42	341								321	205	68				247	730	
Formation en cours d'emploi ^d	64	139														64	139	
Autres types de formation avant l'emploi ^e																29	99	
Total	106	480	0	0	29	99	0	0	0	321	205	68	0	0	340	968	1 308	
Total général	152	837	713	90	514	264	611	203	486	0	826	392	112	632	176	3 500	2 508	6 008

^a Cours postsecondaires de deux ans portant sur toute une série de métiers en mécanique, électricité, travail des métaux et bâtiment.

^b Cours postsecondaires de deux ans comportant diverses formations techniques, paramédicales et commerciales.

^c Cours postsecondaires de quatre ans débouchant sur un diplôme universitaire de premier cycle.

^d Cours de trois ans permettant aux titulaires d'un diplôme obtenu en deux ans de décrocher un diplôme universitaire de premier cycle.

^e Cours postsecondaires de deux ans débouchant sur un diplôme d'enseignant.

Tableau 6
Soins médicaux

(1er juillet 2000-30 juin 2001)

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza	Total
Soins ambulatoires						
Établissements	23	25	23	34	17	122
Services disponibles dans un établissement						
Soins dentaires	20	17	13	21	14	85
Planification familiale	23	25	23	34	17	122
Soins spéciaux pour des maladies non transmissibles	17	24	23	34	14	112
Services de spécialistes	13	15	15	20	13	76
Laboratoires	23	15	19	25	14	96
Visites médicales						
Traitement médical ^a	1 692 375	850 034	990 411	1 064 650	2 573 031	7 170 501
Traitement dentaire	173 112	91 899	71 461	65 145	147 887	549 504
Hospitalisation^b						
Nombre de malades admis	8 001	16 851	6 791	13 912	4 523	50 078
Nombre de jours d'hospitalisation	27 291	40 566	12 861	41 953	12 725	135 396
Soins de santé maternelle et infantile						
Femmes enceintes nouvellement immatriculées	21 878	4 588	7 964	11 602	27 996	74 028
Enfants de moins de 1 an nouvellement immatriculés	26 200	4 489	7 741	11 303	24 969	74 702
Enfants de moins de 3 ans sous surveillance médicale	74 697	13 050	22 275	32 505	70 762	213 289
Personnes ayant récemment accepté la planification familiale	4 851	1 925	3 887	2 918	6 164	19 745
Nombre total de personnes ayant accepté la planification familiale	18 452	8 666	13 335	12 767	29 173	82 393
Campagne élargie de vaccination^c						
Triple vaccin (DCT)	23 730	4 271	7 430	10 714	25 461	71 606
Poliomyélite	25 334	4 284	7 438	10 769	25 485	73 310
BCG	25 963	4 509	6 580	10 517	24 948	72 517
Rougeole	24 068	4 338	7 659	10 635	26 110	72 810
Hépatite B	25 484	4 211	7 449	10 744	25 010	72 898
Santé scolaire						
Nombre de nouveaux écoliers examinés	14 867	4 085	7 703	7 977	21 982	56 614
Nombre de vaccinations de rappel	20 710	5 326	12 591	9 735	42 325	90 723

^a Y compris les visites pour consultations médicales, injections et pansements.

^b À l'exception d'un hôpital de 43 lits administré par l'Office à Qalqiliya (Cisjordanie), les services hospitaliers sont assurés dans le cadre d'accords contractuels passés avec des hôpitaux privés ou appartenant à des ONG ou moyennant le remboursement partiel des frais de traitement.

^c Nombre d'enfants de moins de 1 an ayant reçu la totalité des vaccinations primaires.

Tableau 7
Indicateurs de l'état de santé des réfugiés palestiniens

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza
Indice synthétique de fécondité ^a	3,6	2,6	2,5	4,1	4,4
Taux de mortalité néonatale pour 1 000 naissances vivantes ^b	22	26	20	s.o.	20
Taux de mortalité infantile pour 1 000 naissances vivantes ^b	32	35	29	s.o.	33
Taux de mortalité postinfantile pour 1 000 naissances vivantes ^b	35	37	32	s.o.	36
Âge moyen au mariage ^a	20,3	19,7	20,5	19,5	18,9
Taux d'utilisation des moyens anticonceptionnels modernes (%) ^a	48,6	64,7	65,4	41,9	36,5
Intervalle entre les naissances (%) ^b					
≤ à 12 mois	3,3	2,7	2,8	3,3	5,5
≤ à 24 mois	43,9	34,9	37,6	47,9	53,2
Intervalle moyen entre les naissances (en mois)	34,8	35	38	33	30
Accouchements pratiqués par du personnel qualifié (%)	97	92,8	98,5	95,3	99
Femmes enceintes vaccinées contre le tétanos (%)	98,2	99,5	99,8	97,6	98,6
Incidence de l'insuffisance pondérale à la naissance chez les enfants survivants (%) ^b	6,7	3,5	6,8	5,0	3,6
Nombre moyen quotidien de consultations par médecin	103	82	94	104	109
Prévalence du diabète sucré chez les réfugiés adultes	3,4	4	5,1	4	6,4
Prévalence de l'hypertension chez les réfugiés adultes	5,3	8,2	8,2	6,3	9,4
Abris de camp avec adduction d'eau (%)	98	96	85	100	100
Abris de camp avec tout-à-l'égout (%)	81	58	87	69	68

^a Enquête menée par l'Office, 2000.

^b Enquête menée par l'Office, 1999.

Tableau 8
Programme de services sociaux

(1er juillet 2000-30 juin 2001)

Zone d'activité	Soutien des handicapés							
	Programmes en faveur des femmes		Activités en faveur de la jeunesse		Réadaptation communautaire			Orientation vers des spécialistes
	Centres	Participants	Centres	Participants	Centres/ programmes	Participants ^a		
						Activités de centres	Activités de vulgarisation	
Jordanie	21	5 341	–	–	10	1 490	2 424	200
Liban	10	5 801	1	5 417	1	6	2 792	316
République arabe syrienne	15	5 000	–	–	5	700	–	–
Cisjordanie	15	9 660	18	8 388	13	3 959	960	780
Bande de Gaza	10	7 370	8	3 085	7	1 089 ^c	5 027	255
Total	71	33 172	27	16 890	36	7 244	11 203	1 551

^a Y compris les handicapés bénéficiant des formes d'aide suivantes : activités à domicile, intégration dans les programmes éducatifs et de formation professionnelle spécialisée, placement en entreprise, projets d'auto-assistance, appareils de prothèse et autres appareils et aide en espèces.

^b Y compris les entreprises associées aux centres du programme en faveur des femmes, aux centres de réadaptation communautaire et, en Cisjordanie, les apprentis placés chez Des employeurs locaux.

^c Y compris 345 personnes bénéficiant des services du Centre Al-Nour de réadaptation pour malvoyants à Gaza.

^d Six cours de formation étaient fermés pendant la période considérée pour insuffisance de participants et de revenu.

Lutte contre la pauvreté

<i>Projets fondés sur des dons</i>		<i>Projets fondés sur des prêts</i>		<i>Programmes de prêts garantis par des groupes d'entraide</i>		<i>Formation professionnelle et unités de production^b</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Montant (dollars)</i>	<i>Nombre</i>	<i>Montant (dollars)</i>	<i>Participants</i>	<i>Montant (dollars)</i>	<i>Nombre</i>	<i>Participants</i>
82	243 072	79	202 403	60	27 797	3	125
21	88 330	148	407 900	265	132 500	4	10
–	–	–	–	–	–	5 ^d	500
–	–	1	1 200	–	–	2	192
3	37 600	–	–	–	–	1	500
106	369 002	228	611 503	325	160 297	15	1 327

Tableau 9
Dépenses effectives de 2000, budget ordinaire de 2001 et projet de budget biennal pour 2002-2003

(En espèces et en nature, en millions de dollars des États-Unis)

	Budget 2001					Projet de budget biennal pour 2002-2003					
	Dépenses effectives 2000	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza	Siège	Total	2002	2003	Total
Éducation	163,4	50,7	23,4	11,5	26,0	53,2	1,8	166,7	?	?	-
Santé	49,6	11,0	9,4	4,7	12,2	16,4	0,6	54,3	?	?	-
Aide d'urgence et services sociaux	28,0	5,6	5,9	3,2	4,9	11,0	0,7	31,4	?	?	-
Services opérationnels ^a	18,0	2,0	2,5	1,4	2,8	4,6	1,9	15,2	?	?	-
Services communs ^b	21,6	2,3	3,1	1,2	3,5	3,3	29,4	42,8	?	?	-
Total, budget ordinaire	280,6	71,6	44,3	22,0	49,4	88,5	34,4	310,4	-	-	-

^a Approvisionnements, services de transport, travaux de construction et de génie qui appuient tous les programmes de l'Office.

^b Services de gestion et d'administration qui appuient tous les programmes de l'Office, ainsi que différents fonds de réserve qui seront alloués au programme durant l'exercice biennal.

Tableau 10
**Contributions en espèces et en nature reçues des gouvernements
 et de la Communauté européenne (1er janvier-31 décembre 2000)**

(Montants effectivement encaissés en dollars des États-Unis)

<i>Sources</i>	<i>Total des contributions 1999</i>	<i>Contributions 2000</i>		
		<i>Budget ordinaire</i>	<i>Projets</i>	<i>Total</i>
Afrique du Sud	15 178	15 006		15 006
Allemagne	8 531 855	4 874 693	788 941	5 663 634
Arabie saoudite	7 823 585	1 800 000	1 821 191	3 621 191
Australie	1 696 680	2 263 946	181 426	2 445 371
Autriche	357 000	339 000		339 000
Bahreïn		45 000		45 000
Belgique	736 373	1 679 673	498 278	2 177 951
Brunéi Darussalam	10 000			
Canada	10 067 411	9 184 471	1 569 762	10 754 233
Chili		5 000		5 000
Chine	60 000	60 000		60 000
Chypre	10 000	10 000		10 000
Colombie	2 585	2 415		2 415
Danemark	8 931 131	7 795 985	683 303	8 479 288
Égypte	10 000			
Émirats arabes unis	1 099 975	500 000		500 000
Espagne	3 165 171	2 642 108		2 642 108
États-Unis d'Amérique	80 861 470	86 613 704	2 686 196	89 299 900
Finlande	1 952 570	1 732 273	74 734	1 807 007
France	4 579 392	4 537 550	272 010	4 809 559
Grèce	400 000	400 000		400 000
Inde	5 237			
Irlande	539 600	574 300	265 501	839 801
Islande		7 000		7 000
Italie	3 545 965	4 296 399	1 000 000	5 296 399
Japon	25 617 142	9 327 147	997 000	10 324 147
Jordanie	168 000	64 412		64 412
Koweït	2 637 205	2 000 000	3 407	2 003 407
Liban	7 980	8 753		8 753
Luxembourg	1 218 649	268 421	1 395 000	1 663 421
Malaisie	20 000	20 000		20 000
Maldives	1 000	1 000		1 000
Malte		3 000		3 000
Mexique	3 000	6 000		6 000

Sources	Total des contributions 1999	Contributions 2000		
		Budget ordinaire	Projets	Total
Monaco	5 290	5 000		5 000
Norvège	13 037 110	12 194 826	536 452	12 731 278
Nouvelle-Zélande	106 960	95 315	40 550	135 865
Oman	25 000			
Palestine	964 394	268 646	103 800	372 446
Pays-Bas	10 853 264	7 789 789	14 432 004	22 221 793
Portugal	25 000			
Qatar		35 000		35 000
République arabe syrienne	46 422	36 850		36 850
République de Corée	50 000			
République tchèque	29 401	25 039		25 039
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	13 007 849	19 238 793	8 310 569	27 549 362
Saint-Siège	20 000		25 475	25 475
Suède	18 250 086	18 268 978	235 753	18 504 731
Suisse	7 521 898	4 886 020	627 911	5 513 931
Thaïlande	30 000			
Tunisie	11 286	12 410		12 410
Turquie	137 185	375 000	37 815	412 815
Total partiel	228 195 299	204 308 921	36 587 078	240 895 999
Communauté européenne	63 906 872	51 392 941	1 018 820	52 411 761
Total général	292 102 171	255 701 862	37 605 898	293 307 760

Tableau 11
Membres du personnel arrêtés ou détenus (1er juillet 2000-30 juin 2001)

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie (détenus par les autorités israéliennes)	Cisjordanie (détenus par les autorités palestiniennes)	Bande de Gaza (détenus par les autorités israéliennes)	Bande de Gaza (détenus par les autorités palestiniennes)	Total
Arrêtés et détenus sans inculpation ou jugement	2	–	–	2	2	–	8	14
Inculpés, jugés et condamnés et/ou acquittés	–	–	–	–	–	1	–	1
Toujours détenus au 30 juin 2000	–	–	–	5	1	–	1 ^a	7
Total	2	0	0	7	3	1	9	22

^a Le fonctionnaire est détenu sans inculpation depuis 1996.

Tableau 12
Personnel de l'Office (au 30 juin 2001)

Programme	République arabe syrienne							Total
	Jordanie	Liban	Cisjordanie	Bande de Gaza	Siège (Amman)	Siège (Gaza)		
Éducation	4 893	1 684	2 087	2 295	5 213	72	–	16 244
Santé	836	521	433	666	974	15	–	3 445
Aide d'urgence et services sociaux	111	95	77	127	209	14	–	633
Divers	263	329	246	454	629	124	160	2 205
Total, personnel local	6 103	2 629	2 843	3 542	7 025	225	160	22 527
Total, personnel international	6	5	7	17	9	23	53	120
Effectifs totaux	6 109	2 634	2 850	3 559	7 034	248	213	22 647

Tableau 13
Programme de microfinancement et de microentreprise

(1er juillet 2000-30 juin 2001)

	Cisjordanie		Bande de Gaza			Total
	Sous-programme en faveur de la petite entreprise	Sous-programme de prêts aux microentreprises ^a	Sous-programme de prêts avec garantie mutuelle	Sous-programme de prêts aux microentreprises	Sous-programme en faveur de la petite entreprise	
Nombre de prêts accordés	26	2 887	3 591	3 528	51	10 083
Montant des prêts accordés (en dollars)	334 100	2 794 632	2 214 800	3 716 950	861 550	9 922 032
Fonds propres (en dollars)	1 724 296	687 500	4 046 814 ^a	–	7 930 129	12 664 443
Taux de remboursement d'ensemble (pourcentage) ^b	89,00	92,00	93,93	91,37	91,08	

^a Fonds propres partagés dans le cas du sous-programme de prêts avec garantie mutuelle et du sous-programme de prêts aux microentreprises.

^b Taux de remboursement depuis le début du programme jusqu'au 30 juin 2001.

Annexe II

Documents pertinents de l'Assemblée générale et d'autres organes de l'ONU

1. Résolutions de l'Assemblée générale

<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>	<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>
194 (III)	11 décembre 1948	3090 (XXVIII)	7 décembre 1973
212 (III)	19 novembre 1948	3330 (XXIX)	17 décembre 1974
302 (IV)	8 décembre 1949	3331 (XXIX) A à D	17 décembre 1974
393 (V)	2 décembre 1950	3419 (XXX) A à D	8 décembre 1975
513 (VI)	26 janvier 1952	31/15 A à E	23 novembre 1976
614 (VII)	6 novembre 1952	32/90 A à F	13 décembre 1977
720 (VIII)	27 novembre 1953	33/112 A à F	18 décembre 1978
818 (IX)	4 décembre 1954	34/52 A à F	23 novembre 1979
916 (X)	3 décembre 1955	35/13 A à F	3 novembre 1980
1018 (XI)	28 février 1957	36/146 A à H	16 décembre 1981
1191 (XII)	12 décembre 1957	37/120 A à K	16 décembre 1982
1315 (XIII)	12 décembre 1958	38/83 A à K	15 décembre 1983
1456 (XIV)	9 décembre 1959	39/99 A à K	14 décembre 1984
1604 (XV)	21 avril 1961	40/165 A à K	16 décembre 1985
1725 (XVI)	20 décembre 1961	41/69 A à K	3 décembre 1986
1856 (XVII)	20 décembre 1962	42/69 A à K	2 décembre 1987
1912 (XVIII)	3 décembre 1963	43/57 A à J	6 décembre 1988
2002 (XIX)	10 février 1965	44/47 A à K	8 décembre 1989
2052 (XX)	15 décembre 1965	45/73 A à K	11 décembre 1990
2154 (XXI)	17 novembre 1966	46/46 A à K	9 décembre 1991
2252 (ES-V)	4 juillet 1967	47/69 A à K	14 décembre 1992
2341 (XXII) A et B	19 décembre 1967	48/40 A à J	10 décembre 1993
2452 (XXIII) A à C	19 décembre 1968	49/21 B	2 décembre 1994
2535 (XXIV) A à C	10 décembre 1969	49/35 A à G	9 décembre 1994
2656 (XXV)	7 décembre 1970	49/21 O	21 avril 1995
2672 (XXV) A à D	8 décembre 1970	50/28 A à G	6 décembre 1995
2728 (XXV)	15 décembre 1970	51/124 à 51/130	13 décembre 1996

<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>	<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>
2791 (XXVI)	6 décembre 1971	52/57 à 52/63	10 décembre 1997
2792 (XXVI) A à E	6 décembre 1971	53/46 à 53/52	3 décembre 1998
2963 (XXVII) A à E	13 décembre 1972	54/69 à 54/75	15 décembre 1999
2964 (XXVII)	13 décembre 1972	55/123 à 55/128	8 décembre 2000
3089 (XXVIII) A à E	7 décembre 1972		

2. Décisions de l'Assemblée générale

<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>
36/462	16 mars 1982
48/417	10 décembre 1993

3. Rapports du Commissaire général de l'Office

1996

*Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante et unième session
Supplément No 13 (A/51/13)*

1997

Ibid., cinquante-deuxième session, Supplément No 13 et additif (A/52/13 et Add.1)

1998

Ibid., cinquante-troisième session, Supplément No 13 (A/53/13)

1999

Ibid., cinquante-quatrième session, Supplément No 13 et additif (A/54/13 et Add.1)

2000

Ibid., cinquante-cinquième session, Supplément No 13 (A/55/13)

4. Rapports financiers et états financiers vérifiés (biennaux)

1996

*Documents officiels de l'Assemblée générale, cinquante et unième session,
Supplément No 5C (A/51/5/Add.3)*

1998

Ibid., cinquante-troisième session, Supplément No 5C (A/53/5/Add.3)

2000

Ibid., cinquante-cinquième session, Supplément No 5C (A/55/5/Add.3)

5. Rapports de la Commission de conciliation des Nations Unies pour la Palestine

1996

A/51/439

1997

A/52/311

1998

A/53/518

1999

A/54/338

2000

A/55/329

6. Rapports du Groupe de travail chargé d'étudier le financement de l'Office

1996

A/51/509

1997

A/52/578

1998

A/53/569

1999

A/54/477

2000

A/55/456

7. Rapports du Secrétaire général

1996

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 50/28 C, D, F et G de l'Assemblée générale, en date du 6 décembre 1995, à savoir, respectivement :

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/51/369	Personnes déplacées après le mois de juin 1997 et les combats qui ont suivi
A/51/370	Offres par les États Membres de subventions et de bourses d'études dans l'enseignement supérieur, y compris la formation professionnelle, pour des réfugiés de Palestine
A/51/371	Revenus provenant des biens appartenant à des réfugiés de Palestine
A/51/476	Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine

1997

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 51/126, 127, 129 et 130 de l'Assemblée générale, en date du 13 décembre 1996, à savoir respectivement :

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/52/423	Personnes déplacées après le mois de juin 1967 et les combats qui ont suivi
A/52/415	Offres par les États Membres de subventions et de bourses d'études dans l'enseignement supérieur, y compris la formation professionnelle, pour les réfugiés de Palestine
A/52/372	(Revenus provenant des biens appartenant à des réfugiés de Palestine
A/52/503	Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine

1998

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 52/59, 60, 62 et 63 de l'Assemblée générale, en date du 10 décembre 1997, à savoir respectivement :

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/53/471	Personnes déplacées après le mois de juin 1967 et les combats qui ont suivi
A/53/472	Offres par les États Membres de subventions et de bourses d'études dans l'enseignement supérieur, y compris la formation professionnelle, pour les réfugiés de Palestine
A/53/644	Revenus provenant des biens appartenant à des réfugiés de Palestine
A/53/551	Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine

1999

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 53/48, 49, 51 et 52 de l'Assemblée générale, en date du 3 décembre 1998, à savoir respectivement :

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/54/377	Personnes déplacées après le mois de juin 1967 et les combats qui ont suivi
A/54/376	Offres par les États Membres de subventions et de bourses d'études dans l'enseignement supérieur, y compris la formation professionnelle, pour les réfugiés de Palestine
A/54/345	Revenus provenant des biens appartenant à des réfugiés de Palestine
A/54/385	Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine

2000

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 54/71, 72, 74 et 75 de l'Assemblée générale, en date du 6 décembre 1999, à savoir respectivement :

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/55/391	Personnes déplacées après le mois de juin 1967 et les combats qui ont suivi
A/55/402	Offres par les États Membres de subventions et de bourses d'études dans l'enseignement supérieur, y compris la formation professionnelle, pour les réfugiés de Palestine
A/55/428	Revenus provenant des biens appartenant à des réfugiés de Palestine
A/55/425	Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine

8. Notes du Secrétaire général**1996**

<i>Cote</i>	<i>Titre</i>
A/51/495	Note du Secrétaire général contenant le rapport spécial du Commissaire général sur la crise financière de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

