



**Nations Unies**

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

**1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004**

**Assemblée générale  
Documents officiels  
Cinquante-neuvième session  
Supplément n° 13 (A/59/13)**

**Assemblée générale**  
Documents officiels  
Cinquante-neuvième session  
Supplément n° 13 (A/59/13)

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

**1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004**



Nations Unies • New York, 2004



*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 renvoie à un document de l'Organisation.

## Table des matières

<i>Chapitre</i>	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
Abréviations. . . . .		v
Lettre d'envoi . . . . .		vi
Lettre datée du 30 septembre 2004, 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. . . . .		1
I. Généralités . . . . .	1–41	5
II. Évolution générale des programmes de l'Office. . . . .	42–118	17
A. Éducation . . . . .	42–62	17
B. Santé. . . . .	63–74	25
C. Aide d'urgence et services sociaux . . . . .	75–92	35
D. Programme de microfinancement et de microentreprises . . . . .	93–107	43
E. Conférence de Genève . . . . .	108	48
F. Collecte de fonds. . . . .	109–110	49
G. Appels d'urgence . . . . .	111–112	50
H. Projets . . . . .	113–115	51
I. Programme de mise en œuvre de la paix. . . . .	116–118	52
III. Finances . . . . .	119–138	54
A. Structure financière. . . . .	119–123	54
B. Budget, recettes et dépenses. . . . .	124–131	54
C. Activités extrabudgétaires . . . . .	132–134	56
D. Situation financière actuelle. . . . .	135–138	57
IV. Affaires juridiques. . . . .	139–189	58
A. Personnel de l'Office . . . . .	139–158	58
B. Services des locaux de l'Office . . . . .	159–183	68
C. Questions diverses . . . . .	184–189	81
V. Jordanie . . . . .	190–207	84
A. Éducation. . . . .	190–195	84
B. Santé. . . . .	196–198	85
C. Aide d'urgence et services sociaux . . . . .	199–207	86

---

VI.	Liban . . . . .	208–228	88
	A. Éducation . . . . .	208–214	88
	B. Santé . . . . .	215–219	89
	C. Aide d’urgence et services sociaux . . . . .	220–228	90
VII.	République arabe syrienne . . . . .	229–247	93
	A. Éducation . . . . .	229–232	93
	B. Santé . . . . .	233–236	93
	C. Aide d’urgence et services sociaux . . . . .	237–247	94
VIII.	Cisjordanie . . . . .	248–267	97
	A. Éducation . . . . .	248–253	97
	B. Santé . . . . .	254–257	98
	C. Aide d’urgence et services sociaux . . . . .	258–267	100
IX.	Bande de Gaza . . . . .	268–287	103
	A. Éducation . . . . .	268–272	103
	B. Santé . . . . .	273–276	104
	C. Aide d’urgence et services sociaux . . . . .	277–287	105
 Annexes			
I.	Informations statistiques et financières . . . . .		108
II.	Documents pertinents de l’Assemblée générale et d’autres organes de l’Organisation des Nations Unies . . . . .		123

---

## Abréviations

CICR	Comité international de la Croix-Rouge
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FNUAP	Fonds des Nations Unies pour la population
HCR	Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
FDI	Forces de défense israéliennes
OLP	Organisation de libération de la Palestine
OMS	Organisation mondiale de la santé
ONG	Organisation(s) non gouvernementale(s)
ONUSIDA	Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida
ONUST	Organisme des Nations Unies chargé de la surveillance de la trêve
PAM	Programme alimentaire mondial
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

---

## Lettre d'envoi

Le 30 septembre 2004

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 2003 au 30 juin 2004, en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale du 8 décembre 1949 et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) de l'Assemblée générale du 12 décembre 1958.

Le chapitre premier donne un aperçu 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, et décrit la situation financière de l'Office au cours de la période considérée.

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, et du microfinancement et de la microentreprise, ainsi que de ses activités d'appel de fonds, de ses appels d'urgence et de ses projets.

Le chapitre III porte sur les questions financières, notamment le budget ordinaire, les budgets des projets et les budgets des activités d'urgence, 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, les services et les locaux de l'Office, et les circonstances qui restreignent les opérations de l'Office.

Le chapitre V présente des renseignements sur les opérations de l'Office et ses principaux programmes dans le secteur jordanien, tandis que le chapitre VI traite du secteur libanais, le chapitre VII du secteur de la République arabe syrienne, le chapitre VIII de la Cisjordanie et le chapitre IX de la bande de Gaza.

L'annexe I présente des renseignements statistiques et financiers relatifs aux réfugiés palestiniens et aux programmes, aux finances et au personnel de l'Office. L'annexe II se réfère aux 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 30 septembre 2004. Les vues de la Commission m'ont été communiquées par une lettre de son président, qui est reproduite ci-après.

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

---

Cette année encore, j'ai remis le projet de rapport aux représentants du Gouvernement israélien et j'ai dûment pris leurs observations en considération. En application de la décision 48/417 de l'Assemblée générale, en date du 10 décembre 1993, tendant à ce que la Commission consultative établisse 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 30 septembre 2004 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 30 septembre 2004, 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 sa session ordinaire, le 30 septembre 2004, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et les opérations de l'Office au cours de la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2003 au 30 juin 2004, qui doit être soumis à l'Assemblée générale à sa cinquante-neuvième session.

La Commission a noté avec préoccupation la détérioration continue de la situation politique, économique et sociale dans le territoire palestinien occupé, notamment l'escalade des attaques armées au cours de la période considérée. La crise humanitaire est démontrée principalement par les niveaux élevés de pauvreté, la détérioration des conditions sanitaires, le déplacement d'un nombre croissant de Palestiniens à la suite de la destruction de leur logement, la perturbation des programmes éducatifs et l'incapacité croissante de la population palestinienne de trouver des moyens d'existence étant donné la détérioration continue des conditions économiques et sociales depuis septembre 2000. Par exemple, vous indiquez qu'au total 970 abris de réfugiés ont été démolis, faisant plus de 9 416 sans-abri parmi les Palestiniens, au cours de la période considérée. En outre, selon des informations récentes, le taux de chômage dans le territoire palestinien occupé était estimé à environ 25 % à la fin de 2003, même si l'on ne tient pas compte du travail familial non rémunéré et d'une nette augmentation du « travail indépendant ». Ces conditions ont eu des effets particulièrement graves sur les réfugiés palestiniens qui font souvent partie du segment le plus pauvre et le plus vulnérable de la population, et ont requis des engagements supplémentaires de la part de l'Office.

La Commission a noté avec préoccupation que la construction de la barrière de séparation, les bouclages internes et externes, les couvre-feux et autres restrictions imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont entraîné des restrictions sérieuses et continues pour la mobilité des populations palestiniennes et ont eu des répercussions sur leur vie quotidienne et leur avenir. Les restrictions ont entravé l'accès de la population aux emplois et aux revenus ainsi qu'aux biens et services essentiels. Elles ont également affecté sérieusement la capacité de l'Office de déployer le personnel et l'assistance humanitaire pour aider ceux qui ont des besoins urgents. Les obstacles à la fourniture de l'assistance humanitaire urgente dont les réfugiés ont besoin sont restés en place alors que le conflit et le niveau de violence ont persisté. La Commission a noté l'effet négatif de ces pratiques sur les opérations de l'Office et a réitéré que des mesures urgentes devaient être prises pour supprimer les restrictions imposées à la circulation du personnel et des biens de l'Office, conformément au droit international et aux accords conclus entre l'UNRWA et le Gouvernement israélien. Nous avons donc noté, avec une préoccupation particulière, que vous n'avez pas pu assister en personne à la présente réunion, étant donné qu'Israël a fermé le point de passage d'Erez et a refusé de faciliter la libre circulation des agents humanitaires internationaux. La Commission s'est également déclarée préoccupée par la décision de l'Organisation des Nations Unies de passer à la phase IV de sécurité le 20 juillet

2004, à la suite des opérations militaires israéliennes dans le nord de la bande de Gaza, au cours desquelles la vie d'au moins 54 fonctionnaires de l'UNRWA a été sérieusement mise en danger, lorsque des coups de feu ont été tirés dans leur direction ou dans leur voisinage immédiat. Cela a obligé l'Office à déplacer la plupart des fonctionnaires internationaux du siège, causant ainsi de graves perturbations dans les opérations du siège. La Commission a noté que toutes les opérations du programme ordinaire et de secours d'urgence dans la bande de Gaza se sont poursuivies, étant donné qu'elles sont exécutées par le bureau local de l'Office à Gaza, dont les effectifs sont restés au complet.

La Commission a félicité les cadres et le personnel de l'Office sous votre direction pour leur réaction déterminée et efficace face à la situation d'urgence persistante dans le territoire palestinien occupé. La Commission a noté avec satisfaction le dévouement de nombreux membres du personnel de l'Office, qui ont passé de longues heures sur le terrain et, dans le cas du personnel recruté dans les zones, sans recevoir la prime de risque qu'ils méritent, et qui est versée au personnel d'autres organismes des Nations Unies, afin de surmonter les obstacles dans des situations souvent dangereuses et même mettant leur vie en péril, et de fournir des services à ceux qui ont un besoin urgent d'assistance humanitaire. La Commission a réaffirmé la nécessité urgente de respecter l'intégrité de l'Organisation des Nations Unies et les immunités de son personnel, surtout dans le cas du personnel humanitaire qui opère avec courage dans des zones de conflit, comme il est indiqué dans la résolution 1502 (2003) du Conseil de sécurité datée du 26 août 2003.

La Commission s'est félicitée des efforts déployés par l'Office pour réagir face à la situation d'urgence persistante dans le territoire palestinien occupé et pour mobiliser des contributions de la communauté internationale à ses appels d'urgence. Elle a noté que, jusqu'à la fin de 2003, les donateurs avaient versé des contributions d'un montant de 323,1 millions de dollars en réponse aux appels d'un montant total de 529,7 millions de dollars. Elle a également noté que l'Office avait lancé des appels d'un montant total de 209,4 millions de dollars, y compris 15,8 millions de dollars pour l'appel concernant Rafah, pour l'année 2004. La Commission a noté avec préoccupation que le niveau des réponses de la communauté internationale aux appels de 2004 avait stagné, étant donné qu'à la mi-septembre 2004, des contributions d'à peine 89,5 millions de dollars avaient été annoncées, et 82,9 millions de dollars avaient été effectivement reçus. Étant donné l'escalade de la crise humanitaire dans le territoire palestinien occupé, la Commission a lancé un appel à la communauté internationale pour qu'elle fasse tout ce qui est possible afin d'accroître les contributions aux programmes de secours d'urgence de l'Office. Elle a également demandé à l'UNRWA de continuer à examiner de près ses programmes d'urgence et ses priorités ainsi que son analyse de ses besoins d'urgence, et d'envisager de nouvelles options pour élargir la base des donateurs et accroître les dons de manière à satisfaire les besoins de l'Office et des réfugiés.

La Commission a également exprimé sa préoccupation au sujet des destructions et des dégâts infligés aux infrastructures et aux installations de l'UNRWA. Elle a noté qu'il y a eu un accroissement des incursions militaires en Cisjordanie et dans la bande de Gaza et qu'un nombre élevé d'abris pour réfugiés avaient été détruits dans cette dernière zone au cours de la période considérée.

La Commission a reconnu que l'Office avait déployé des efforts pour exécuter un programme efficace d'assistance d'urgence aux réfugiés touchés et que des

rapports périodiques de l'Office avaient été distribués aux donateurs pour les informer de sa mise en œuvre. Elle s'est déclarée satisfaite des améliorations apportées à la coordination des activités de secours d'urgence sur le terrain, notamment grâce au Groupe de coordination opérationnelle, et des relations étroites de l'Office avec le Comité international de la Croix-Rouge et avec le Bureau de la coordination des affaires humanitaires du Secrétariat de l'ONU. La Commission a exprimé sa satisfaction au sujet du niveau nettement plus élevé de coopération et de coordination au sein du système des Nations Unies, qui a permis l'élaboration de l'appel global en faveur du territoire palestinien occupé pour 2004. Elle a encouragé l'UNRWA à poursuivre sa collaboration étroite avec le Bureau de la coordination des affaires humanitaires dans ce domaine.

La Commission a souligné l'importance cruciale du budget ordinaire de l'Office et la nécessité de maintenir et d'accroître le niveau des contributions au budget. Elle a noté qu'en 2003, des contributions d'un montant de 323,4 millions de dollars avaient été reçues. La Commission a mis l'accent sur l'importance d'une croissance constante et prévisible des contributions au budget ordinaire au cours des prochaines années, ce qui est indispensable pour que l'Office puisse satisfaire d'une manière adéquate les besoins réels des réfugiés dans les cinq zones d'opérations. La Commission a également demandé à l'UNRWA de redoubler d'efforts pour sensibiliser des donateurs non traditionnels et de faire rapport à ce sujet afin d'assurer que les besoins financiers de l'Office soient pleinement satisfaits.

La Commission a exprimé ses profonds remerciements aux gouvernements d'accueil pour l'appui continu et les services qu'ils fournissent aux réfugiés de Palestine, en reconnaissant la contribution importante de l'Organisation de libération de la Palestine et les services qu'elle fournit aux réfugiés de Palestine.

La Commission a exprimé sa gratitude aux donateurs qui ont versé des contributions additionnelles à l'Office en vue d'absorber la dette au titre de la TVA qui n'a pas été réglée par l'Autorité palestinienne. Elle a exhorté l'Office à continuer de poursuivre l'objectif de l'exonération de la TVA pour l'UNRWA ainsi que le remboursement par l'Autorité palestinienne de la TVA déjà payée. Elle a également prié l'Office de poursuivre les pourparlers avec les autorités israéliennes en vue du remboursement de toutes les redevances portuaires déjà payées, conformément à l'accord Comay-Michelmores de 1967 conclu entre Israël et l'UNRWA.

La Commission a reconnu le problème structurel du manque d'effectifs de l'Office à son siège et dans les bureaux extérieurs et a exprimé son appui à la demande de l'UNRWA concernant des postes internationaux supplémentaires financés au moyen du budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies. Elle s'est félicitée de la décision prise par l'Office d'abolir le règlement de 1999 applicable au personnel recruté dans les zones, ce qui facilite les efforts déployés par l'Office pour attirer et retenir du personnel local qualifié. Elle a noté qu'un montant de 5,1 millions de dollars n'avait pas été remboursé au titre des dépenses encourues par l'Office lors du déplacement de son siège de Vienne à Gaza, conformément aux instructions données par le Siège de l'ONU. La Commission vous a demandé de poursuivre l'examen de cette question avec le Siège de l'ONU en vue du remboursement de ce montant dès que possible.

La Commission a félicité l'UNRWA et la Direction du développement et de la coopération de la Suisse d'avoir organisé une conférence à Genève les 7 et 8 juin

2004. Le processus préparatoire de la conférence a réussi en particulier à faire participer étroitement les États Membres et les autres parties prenantes et à permettre des interactions constructives entre eux. Lors de la conférence, on a constaté un niveau impressionnant de participation et un intérêt véritable pour appuyer le mandat de l'Office et ses opérations sur le terrain. La Commission a souligné l'importance du processus de suivi, qui est déjà en cours et constituera la base des consultations futures avec l'Office concernant ses priorités et programmes, et leur définition dans son projet de plan à moyen terme, ainsi que la voie à suivre en ce qui concerne les mécanismes consultatifs de l'Office, y compris la Commission consultative.

La Commission reconnaît le rôle vital joué par l'Office en fournissant aux réfugiés des services essentiels et en contribuant à la stabilité régionale, et elle a souligné la nécessité de renforcer les services de l'Office. Elle a exprimé son appui aux différents grands projets de réinstallation et d'infrastructure entrepris notamment dans les camps de Djénine, Neirab, Tel el Sultan, Khan Danoun, Khan Eshie et Khan Younis, ainsi que le projet en cours concernant les dossiers des réfugiés palestiniens. Elle a également souligné que les pays donateurs devaient continuer à accroître leurs contributions au budget de l'UNRWA à ce stade actuel critique, pour que l'Office puisse continuer à exécuter son mandat jusqu'à ce qu'un règlement juste de la question des réfugiés ait été appliqué, conformément aux résolutions pertinentes des Nations Unies.

La Commission vous a remercié chaleureusement pour votre engagement personnel au service des réfugiés et pour votre direction efficace de l'Office pendant une période particulièrement difficile de son histoire.

Le Président de la Commission consultative  
(Signé) Abdul Karaim **Abu Al-Haija**

## Chapitre premier

### Généralités

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 1<sup>er</sup> mai 1950 et il a commencé à répondre aux besoins humanitaires immédiats d'environ 880 000 réfugiés palestiniens dans la région. Plus de 50 ans plus tard, c'est l'un des programmes des Nations Unies les plus importants; il emploie plus de 25 000 personnes, dont des enseignants, des agents sanitaires, des travailleurs sociaux et d'autres prestataires de services. Il gère quelque 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 plus de 4 millions. L'Office opère en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Environ un tiers des réfugiés vivent dans des camps qui sont administrés par les autorités gouvernementales locales. Un certain nombre d'installations de l'Office sont aussi situées dans les camps, et les services sont, dans la plupart des cas, fournis directement aux intéressés. Si ces services sont financés à l'aide du budget de l'Office, dans la mesure du possible les réfugiés contribuent à leur financement de différentes façons – participation aux frais, mécanismes d'auto-assistance, commissions de participation et contributions volontaires.

2. Les services que l'Office offre aux réfugiés et qui représentent un investissement capital dans les ressources humaines qu'ils représentent, relèvent des grandes catégories suivantes : enseignement primaire élémentaire et primaire supérieur; formation professionnelle et technique; soins de santé primaires complets, y compris la santé familiale et la lutte contre les maladies; aide à l'hospitalisation; services d'hygiène dans les camps de réfugiés; secours aux ménages vulnérables; et services sociaux destinés aux femmes, aux jeunes et aux handicapés. L'Office a mis au point un programme de microfinancement et de microentreprises en expansion rapide, qui aide les réfugiés à développer leur esprit d'entreprise, à entreprendre des activités génératrices de revenus et à acquérir une plus grande autonomie. Outre son programme ordinaire, l'Office exécute toute une gamme de projets d'infrastructure destinés à améliorer les conditions de vie des réfugiés. En raison de la crise qui sévit actuellement dans le territoire palestinien occupé, l'Office a mis en œuvre un programme complet d'activités d'urgence en faveur des réfugiés de Palestine, notamment dans les domaines suivants : aide alimentaire, assistance financière, création immédiate d'emplois, réparation et reconstruction des logements, enseignement de rattrapage et services de santé d'urgence, notamment des conseils et un soutien psychologique post-traumatiques.

3. Les activités de l'UNRWA sont presque entièrement financées au moyen de contributions volontaires d'États Membres et d'autres entités. Les contraintes liées à l'incertitude du financement à moyen terme sont dans une certaine mesure compensées par la disposition de certains grands donateurs de l'Office à alimenter son budget ordinaire avec des fonds non affectés à une utilisation particulière. Selon le classement établi au 30 juin 2004, les 10 plus grands donateurs de l'Office, qui représentent plus de 80 % de ses recettes actuelles en espèces, étaient, par ordre décroissant, les suivants : États-Unis d'Amérique, Commission européenne,

Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Suède, Norvège, Pays-Bas, Italie, Danemark, Canada et Allemagne.

4. La période couverte par le présent rapport a été marquée par la poursuite des troubles dans le territoire palestinien occupé. L'Office convient parfaitement que le Gouvernement israélien a le droit et le devoir de protéger ses citoyens, ce qui ne modifie aucunement les obligations lui incombant au regard du droit humanitaire international, qui interdit notamment toute réponse militaire disproportionnée, le massacre de civils innocents et de leurs enfants et les châtiments collectifs. Au cours de la période examinée, le nombre d'exécutions extrajudiciaires commises par les Forces de défense israéliennes (FDI), notamment les assassinats de dirigeants de groupes activistes, a considérablement augmenté. Les opérations militaires de grande envergure menées par les FDI ont continué de causer de lourdes pertes en vies humaines ainsi que des destructions et dégâts importants à l'infrastructure et aux biens palestiniens. Au cours de cette même période, le nombre d'attentats-suicides commis sur le sol israélien a considérablement diminué, mais des roquettes et obus de mortier tirés à partir de la bande de Gaza ont continué de viser le territoire israélien et les colonies de peuplement ainsi que des positions des FDI situées à l'intérieur de la bande de Gaza.

5. Les incursions militaires dans les camps de réfugiés de la bande de Gaza ont été particulièrement nombreuses au cours de cette période, marquée par une accélération spectaculaire des démolitions d'abris et de logements. Rien que dans la bande de Gaza, pas moins de 901 abris de réfugiés ont été détruits, et 1 410 endommagés.

6. La grave dépression économique qui frappe l'économie palestinienne depuis septembre 2000 ne s'est pas atténuée au cours de la période examinée. Selon la Banque mondiale, le taux de chômage a légèrement reculé, mais il est resté supérieur à 25 %, même si l'on ne tient pas compte du travail familial non rémunéré et d'une nette augmentation du travail indépendant, qui tendraient tous deux à masquer le découragement des personnes à la recherche d'un emploi. Même pour ceux qui ont la chance d'avoir un emploi, les salaires ont enregistré une nouvelle baisse de 2,6 % en valeur réelle. La reprise par Israël des transferts de recettes fiscales à l'Autorité palestinienne et le paiement des arriérés ont certes stimulé pour un temps l'économie palestinienne, mais le revenu par habitant des Palestiniens est demeuré inférieur de 35 % à ce qu'il était avant l'Intifada. Plus de la moitié de la population palestinienne continuait donc de vivre en dessous du seuil de pauvreté.

7. Au cours de la période examinée, 34 fonctionnaires de l'UNRWA ont été détenus par les autorités israéliennes, et l'Office s'est vu systématiquement refuser l'accès à son personnel placé en détention. Malgré toutes les assurances données, le Ministère des affaires étrangères n'a toujours pas donné suite aux demandes que lui a adressées l'Office qui souhaitait recevoir des informations et documents officiels sur les accusations portées contre ces fonctionnaires, ou sur l'état des poursuites judiciaires, condamnations ou pourvois en cours.

8. L'Office doit beaucoup à son personnel et est conscient de son dévouement et de sa loyauté dans les conditions très difficiles et souvent dangereuses dans lesquelles il opère. C'est avec regret qu'il note l'ironie du fait que ses 12 000 fonctionnaires recrutés localement dans le territoire palestinien occupé sont les seuls membres du personnel de l'Organisation des Nations Unies travaillant dans la région à ne pas toucher de prime de risque, eux qui sont sans doute les plus

immédiatement exposés au danger. Les démarches entreprises auprès du Siège de l'ONU pour tenter de remédier à une telle anomalie se sont poursuivies, mais n'avaient malheureusement pas encore abouti à des résultats tangibles à la fin de la période considérée.

9. Les conditions dans lesquelles l'Office a dû mener ses activités dans le territoire palestinien occupé continuaient de nuire à sa capacité de fournir des services. La Banque mondiale a estimé que les dégâts physiques occasionnés par le conflit avaient atteint un coût approximatif de 930 millions de dollars à la fin de 2002. Au nombre des immeubles endommagés et du matériel détruit se trouvaient des établissements de l'Office (écoles, centres de formation et centres de soins, notamment). Bouclages et retards aux points de contrôle ont empêché les écoles de fonctionner normalement, quantité d'enseignants et d'élèves ne pouvant ni parvenir jusqu'à leur établissement ni rentrer chez eux. Les employés de bureau, les médecins et les infirmières n'ont pu se rendre sur leur lieu de travail (centres de soins et dispensaires notamment), les camions transportant les fournitures d'aide humanitaire n'ont pu arriver à temps à destination, les ambulances ont été retardées ou n'ont pu transporter des patients qui avaient besoin de soins d'urgence, et les forces israéliennes ont pris possession des écoles de l'Office pour s'en servir comme bases opérationnelles ou comme centres de détention. Des coups de feu ont été tirés sur les véhicules de l'Office et des fonctionnaires ont été blessés, roués de coups ou humiliés par les soldats israéliens. Pour chacun de ces incidents, l'Office a protesté auprès du Ministère israélien des affaires étrangères et des FDI ou les a informés des événements, leur rappelant leurs obligations en vertu de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies et de l'Accord Comay-Michelmores passé en 1967 entre l'Office et le Gouvernement israélien ainsi que des normes internationales relatives à l'acheminement de l'aide humanitaire (voir chap. IV). Il est aussi arrivé que des militants palestiniens pénètrent dans les locaux de l'UNRWA. Ce dernier a immédiatement pris des mesures pour leur faire quitter les lieux et a protesté auprès de l'Autorité palestinienne, qui a donné sans retard la suite appropriée. Lors d'un de ces incidents, des militants ont réquisitionné une ambulance de l'Office, ont menacé le chauffeur et l'ont forcé à transporter à l'hôpital un terroriste blessé et trois de ses compagnons d'armes. L'UNRWA a fermement condamné cet acte, et il a appelé publiquement toutes les parties à respecter l'intégrité de ses services d'ambulance, ainsi que la neutralité et l'impartialité de son personnel.

10. En Cisjordanie, les opérations militaires menées par les forces israéliennes – couvre-feux, bouclages et création de zones militaires fermées, etc. – ont nui à la capacité de l'Office de mener à bien ses activités humanitaires en faveur des réfugiés palestiniens. Souvent, l'acheminement des secours humanitaires, en particulier, vers des sites où les vivres, médicaments et autres produits étaient attendus d'urgence, s'est trouvé bloqué, retardé ou gravement entravé. À plusieurs reprises, les véhicules et le personnel de l'UNRWA se sont trouvés pris sous le feu des forces israéliennes, mettant la vie du personnel en danger.

11. Dans la bande de Gaza, les bouclages extérieurs imposés à la zone et les bouclages intérieurs qui ont eu pour effet de diviser la bande en deux ou en trois pendant de longues périodes ont gravement perturbé l'acheminement des fournitures humanitaires de l'Office jusqu'aux centres de distribution et aux autres installations. Parallèlement, le personnel de l'Office travaillant au siège et dans le bureau de Gaza, dans la ville de Gaza, ne pouvait se rendre sur son lieu de travail depuis les

viles et les camps de réfugiés situés dans le centre et le sud de la bande. Les autorités israéliennes ont continué d'entraver les déplacements du personnel international de l'Office en provenance et à destination de la bande de Gaza. Les multiples interventions auprès de toutes les parties au cours de la période examinée n'ont pas véritablement réussi à lever ces nouveaux obstacles. Le caractère imprévisible du passage d'Erez et le danger grandissant que font courir les opérations militaires de grande envergure des Israéliens à proximité ont amené la proclamation de la phase de sécurité IV en juillet 2004, soit un mois après la fin de la période considérée. Une partie du personnel international de l'Office a été transféré à Jérusalem ou à Amman afin de lui permettre de continuer de fonctionner aussi efficacement que possible étant donné la dégradation de la situation.

12. Comme l'a indiqué le Commissaire général dans ses précédents rapports à l'Assemblée générale, l'Office a mis en place un vaste programme d'assistance d'urgence à l'intention des réfugiés touchés par le conflit dans le territoire palestinien occupé. La principale activité de l'Office a consisté à fournir une aide alimentaire à plus de 1,3 million de réfugiés. Son programme de création d'emplois d'urgence a produit 1 823 287 jours de travail pendant la période examinée. Faute de fonds, l'Office a été contraint de réduire ses services d'enseignement de rattrapage aux élèves de ses établissements et de soutien psychologique aux enfants et aux adultes.

13. L'Office a fourni un hébergement temporaire et une aide d'urgence aux réfugiés dont le logement avait été détruit. Il a lancé plusieurs projets de relogement pour offrir aux réfugiés de nouvelles habitations conformes aux règles minimales de respect de la personne humaine. En Cisjordanie, la mise en place du projet de reconstruction de la partie détruite du camp de Djénine est pratiquement achevée. Parallèlement, le rythme des destructions de logements dans la bande de Gaza s'est considérablement accéléré, nécessitant l'expansion des principaux programmes de reconstruction et de relogement dans cette zone. L'Office est parvenu à fournir 256 nouveaux logements et à remettre en état 547 abris de réfugiés, sans toutefois être en mesure de suivre le rythme des destructions, en particulier à Rafah.

14. Pour faciliter les activités de l'Office dans le cadre de son programme d'urgence, le programme d'agents chargés de l'appui opérationnel a été élargi en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Ce programme a joué un rôle déterminant en facilitant l'acheminement de l'aide humanitaire et le libre passage du personnel de l'Office aux points de contrôle et, plus généralement, en améliorant la mise en œuvre des programmes de l'Office, conformément aux normes des Nations Unies.

15. Les premiers appels à l'assistance de la communauté internationale en vue de financer les programmes d'urgence de l'Office ont été lancés en octobre et novembre 2000. Au cours de la période considérée, des appels ont été lancés pour le second semestre de 2003 (102,8 millions de dollars) et pour 2004 (193,6 millions de dollars).

16. La crise étant entrée dans sa quatrième année, et d'autres crises surgies ailleurs ayant détourné l'attention des donateurs, la réponse de la communauté internationale à ces appels a progressivement diminué. En 2003, les contributions ont permis de financer 47 % des besoins annoncés dans les appels de l'Office, la proportion pour 2004 étant de 32 % au 30 juin 2004. Il convient de souligner que, pour assurer la survie des réfugiés palestiniens dans le territoire palestinien occupé, il est absolument indispensable que les appels d'urgence de l'UNRWA bénéficient

d'un soutien constant. Une nouvelle tendance préoccupe l'Office : la réticence croissante des donateurs à financer la construction de nouveaux logements pour les réfugiés dont les abris ont été détruits par les FDI, un tel financement pouvant être perçu comme une forme de complicité dans les violations du droit international humanitaire commises par la puissance occupante. L'Office fait valoir que, si les destructions à grande échelle infligées à des civils peuvent parfaitement être considérées comme contraires au droit international humanitaire, ce serait un comble qu'une telle position de principe s'applique au seul détriment des réfugiés et autres victimes civiles.

17. Au cours de la période examinée, le Gouvernement israélien a amorcé un plan de dégageement de la bande de Gaza. L'UNRWA espérait que la mise en œuvre dudit plan, qui a reçu l'appui du Quatuor, mettrait un terme à l'occupation dans la bande de Gaza, assouplirait le régime de bouclages et ouvrirait l'accès des produits palestiniens au reste du monde. Une telle évolution de la situation pourrait, à son tour, alléger considérablement la détresse économique des réfugiés palestiniens et permettrait à l'Office de réduire progressivement ses interventions d'urgence pour se consacrer davantage à la mise en œuvre de son principal programme d'interventions. Toutefois, il n'écartait pas le risque que le dégageement maintienne en place la plupart des restrictions imposées à la liberté de circulation des personnes et des biens, aggravant encore la situation économique désastreuse et le sentiment d'impuissance de la population dans son ensemble, auquel cas il serait certainement appelé à redoubler d'efforts pour alléger les souffrances des réfugiés. Pour ce faire, il lui faudrait alors disposer de bien davantage de fonds extrabudgétaires. À la fin de la période considérée, le plan n'était toujours pas appliqué, et les opérations menées par les FDI dans la bande de Gaza se poursuivaient sans relâche. La détérioration de la sécurité dans la bande de Gaza préoccupe l'Office qui, pour mener correctement ses opérations, a besoin qu'un minimum d'ordre soit maintenu et que la population locale continue d'accepter sa présence.

18. Au cours de la période examinée, le Gouvernement israélien a également poursuivi la construction d'un « mur/clôture » à l'intérieur de la Cisjordanie, en dépit des appels lancés à la communauté internationale demandant d'y mettre un terme dans des résolutions de l'Assemblée générale (et de l'avis consultatif rendu le 9 juillet 2004 par la Cour internationale de Justice sur la question de la légalité du mur). Le « mur/clôture » a déjà entraîné l'accélération de l'appauvrissement et de l'isolement des familles de réfugiés vivant à proximité, en particulier de celles qui vivent dans la zone comprise entre le « mur/clôture » et les frontières de 1967, et il a posé de nouveaux obstacles à l'acheminement des services essentiels de l'Office jusqu'à ces populations. La Haute Cour israélienne a donné pour instructions au Gouvernement israélien de redoubler d'efforts pour atténuer les répercussions néfastes du « mur/clôture » sur la population palestinienne, mais l'UNRWA craint néanmoins que l'ensemble constitué par la partie déjà construite et les prolongements prévus ne constitue un nouvel obstacle de taille à l'acheminement de ses services jusqu'à la population touchée. Au cours de la période considérée, le « mur/clôture » a déjà gravement perturbé le fonctionnement de l'hôpital de l'Office à Qalqiliya, cette ville se retrouvant complètement isolée et encerclée et les patients ayant les plus grandes difficultés à parvenir jusqu'à l'hôpital.

19. Pendant la période considérée, l'Office a continué d'exécuter son programme ordinaire, en fournissant aux réfugiés de Palestine vivant dans ses cinq zones d'opérations une assistance dans les domaines suivants : éducation, santé, services

sociaux et microcrédit. Il a également poursuivi énergiquement la réforme de sa gestion interne en vue d'améliorer son efficacité et sa productivité générales. Il a en outre entrepris l'élaboration d'un nouveau plan à moyen terme. Enfin, il a organisé la première grande conférence depuis sa création, stimulant ainsi les partenariats et renforçant ses relations avec les parties prenantes.

20. Le programme d'éducation de l'UNRWA constitue l'activité la plus importante : il gère actuellement 658 écoles qui dispensent un enseignement élémentaire et primaire supérieur à environ 490 000 élèves (dont 50,1 % de filles), ainsi que cinq écoles d'enseignement secondaire au Liban, huit centres de formation professionnelle et trois instituts pédagogiques. Depuis sa création, son étroite coopération avec l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) lui a permis de financer les postes de rang élevé et de disposer d'une assistance technique et de conseils d'ordre général. Les écoles de l'Office suivent le programme d'enseignement national du pays d'accueil dans chacune des cinq zones d'opérations. L'Office est donc tenu de tenir compte de tous les aménagements apportés au programme d'enseignement par les autorités du pays hôte. Or, du fait de sa situation financière précaire, l'Office a du mal à suivre le rythme de ces réformes, notamment l'adjonction d'une dixième année de scolarité dans l'enseignement de base dans le territoire palestinien occupé, de cours d'anglais dans les écoles primaires en Jordanie et de cours d'informatique dans les écoles primaires supérieures jordaniennes et syriennes. Se heurtant à des difficultés financières, l'Office a dû interrompre son programme de bourses universitaires, décision qui, à terme, nuira inévitablement à sa capacité d'attirer du personnel médical qualifié dans ses centres de santé. Des contraintes financières ont également empêché la modernisation du programme d'enseignement et de l'infrastructure des centres de formation de l'Office, compromettant l'efficacité de ces centres d'études avancées. En dépit des problèmes financiers, le Département de l'éducation de l'Office a continué de mettre en œuvre la réforme et l'amélioration des procédures internes, ainsi que de projets particuliers tels que l'initiative informatique. Des brochures visant à insuffler un esprit de tolérance et à promouvoir le règlement pacifique du conflit ont été diffusées avec succès dans l'ensemble de l'Office. Au cours de la période considérée, l'Office a continué de créer des écoles secondaires au Liban, en raison des restrictions qui continuent de limiter l'accès des réfugiés de Palestine au système d'enseignement public libanais. En Cisjordanie et dans la bande de Gaza, les opérations ont été gravement entravées par la crise en cours. Au cours de la période considérée, les opérations militaires israéliennes ont eu des conséquences tragiques, faisant 29 morts et 147 blessés parmi les élèves. Le nombre de journées d'enseignement perdues s'est élevé à 59 343, et le taux de réussite aux examens a baissé dans les écoles de l'Office en raison du conflit.

21. L'OMS supervise techniquement le programme santé de l'UNRWA et fournit également les services de fonctionnaires chevronnés et de consultants à court terme, ainsi que des ouvrages et des publications techniques. À l'heure actuelle, la stratégie de l'Office vise à préserver l'investissement durable réalisé dans les soins de santé primaires (en mettant l'accent sur la santé maternelle et infantile, la prophylaxie et la lutte contre les maladies), à renforcer davantage les capacités institutionnelles et à mettre en valeur ses ressources humaines. Les réformes de gestion menées pendant la période à l'examen ont abouti à la mise en place de nouveaux systèmes dans les domaines de l'information sanitaire, de la gestion hospitalière et de la gestion de l'approvisionnement en médicaments. En raison de la situation dans le territoire

palestinien occupé, la santé des réfugiés s'est considérablement détériorée : de nombreuses études signalent l'augmentation des cas de malnutrition aiguë et chronique, d'anémie ferriprive, et d'insuffisance pondérale à la naissance. Les centres de santé de l'Office continuent de faire face à un volume de travail anormalement élevé avec, en moyenne, près de 100 consultations quotidiennes par médecin. Les études montrent également qu'en raison des bouclages et des couvre-feux, les soins prophylactiques dispensés aux femmes et aux enfants risquent d'être perturbés, et que, de ce fait, le nombre d'enfants vaccinés à temps diminuerait. L'Office a dû faire face à des dépenses supplémentaires après l'effondrement du système de partage des coûts des soins secondaires en Cisjordanie, conséquence de l'appauvrissement général des réfugiés. Au Liban, l'Office a renforcé ses liens de coopération avec les antennes de la Société du Croissant-Rouge palestinien dans le pays, ce qui a permis de dispenser des soins de santé secondaires aux réfugiés qui n'avaient pas les moyens de payer les frais élevés d'hospitalisation dans des établissements privés. Il a également continué d'offrir des services d'hygiène dans les camps de réfugiés situés dans ses zones d'opérations, installant de nouveaux systèmes d'évacuation des eaux usées et d'écoulement des eaux de ruissellement ou perfectionnant ceux qui existaient déjà, fournissant de l'eau potable et organisant le ramassage des ordures. Pendant la période considérée, d'importants projets de construction de réseaux de distribution d'eau et d'évacuation des eaux usées étaient en cours dans plusieurs camps de réfugiés situés en République arabe syrienne et au Liban.

22. Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux de l'Office répond aux besoins des réfugiés les plus démunis et vise à réduire la pauvreté. Il met en œuvre une approche participative qui appuie les organisations locales dont les travaux sont tout particulièrement axés sur les femmes, les enfants et les jeunes, ainsi que sur les réfugiés handicapés physiques ou mentaux. Le programme spécial d'aide d'urgence de l'Office reçoit des demandes de plus en plus nombreuses en raison des difficultés socioéconomiques en Jordanie, des restrictions imposées à l'emploi des réfugiés palestiniens au Liban et de la crise dans le territoire palestinien occupé. Les tendances constatées actuellement indiquent clairement une féminisation de la pauvreté chez les réfugiés et une augmentation du nombre des ménages monoparentaux, dirigés par une femme, qui se trouvent dans une situation précaire. La remise en état des logements s'est poursuivie dans la mesure où les ressources extrabudgétaires le permettaient, car l'état actuel du Fonds général excluait l'inscription de ces activités au budget ordinaire. Au cours de la période à l'examen, le financement accordé par les gouvernements et les terrains fournis par les autorités ont permis à l'Office d'entreprendre des projets de relogement à Gaza, à la suite de la destruction d'un nombre considérable de logements de réfugiés.

23. Pendant la période examinée, de nets progrès ont été accomplis dans la mise en œuvre du projet d'immatriculation des réfugiés de Palestine grâce à un financement extrabudgétaire. Ce projet permettra d'améliorer sensiblement la qualité des données relatives aux réfugiés et, grâce aux outils électroniques, de conserver dans de bonnes conditions de sécurité les archives de l'Office, qui contiennent 16 millions de fichiers relatifs à des familles de réfugiés. L'Office revoyait également certains de ses critères et procédures d'immatriculation en vue de faciliter l'immatriculation des descendants de réfugiées mariées à des non réfugiés.

24. Outre les services qu'il fournit traditionnellement, l'Office a continué de favoriser à deux niveaux les activités génératrices de revenus: premièrement, dans le cadre général de son programme d'aide d'urgence et de services sociaux et, deuxièmement, dans le cadre d'un programme favorisant les microentreprises et les microfinancements commerciaux, autofinancé et axé sur les besoins du marché. Le second programme a étendu ses activités à la Jordanie et à la République arabe syrienne. Pendant la période examinée, 15 740 prêts d'une valeur totale de 12 340 000 dollars ont été octroyés dans la région au titre de ce programme, dont 31 % à des femmes chefs d'entreprise. Ce programme de l'Office, qui a été primé, a connu de grandes difficultés en raison de la grave détérioration de la conjoncture économique dans le territoire palestinien occupé depuis octobre 2000. Malgré la poursuite de la récession économique, le programme a pu retrouver son autosuffisance financière. Pendant la période examinée, le montant des décaissements effectués au titre du programme a doublé.

25. L'Office a continué d'appliquer son programme de réformes internes à 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. Le programme de réformes met l'accent 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 et 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.

26. Grâce aux ressources extrabudgétaires, l'Office a participé à l'organisation de la première grande conférence internationale depuis sa création afin de renforcer les partenariats avec les parties prenantes. Tenue à Genève les 7 et 8 juin 2004, cette conférence a défini de nombreux domaines où un partenariat tripartite plus solide et plus effectif entre les donateurs, les pays hôtes et l'Office pourrait améliorer la rapidité de ses interventions ainsi que l'utilité et l'efficacité de ses activités au profit des réfugiés. Les participants à cette conférence ont souligné à juste titre combien il importait de mettre en place un suivi et des procédures adaptés à la situation afin de veiller à ce que l'Office donne suite aux conclusions de la conférence en poursuivant son interaction avec les parties prenantes.

27. Les réformes de l'administration et des ressources humaines de l'Office ont notamment permis d'accélérer les procédures générales de recrutement et, compte tenu de la situation critique où se trouve la région, d'avoir davantage recours aux contrats de courte durée afin d'accélérer le recrutement et de réduire les dépenses d'administration et de personnel. En ce qui concerne le recrutement, l'Office a rencontré de plus en plus d'obstacles durant la période examinée en raison du fait que les autorités israéliennes ont restreint la liberté de mouvement du personnel, ne délivrant les visas des membres du personnel international qu'après des délais excessivement longs et soumettant à des restrictions l'accès au siège de l'Office des candidats convoqués à un entretien d'embauche. Le système d'indemnités a été simplifié, ce qui devrait réduire la durée et le coût des procédures d'indemnisation. Bien que le financement de son budget ordinaire continue d'être insuffisant, l'Office a entrepris d'abolir le règlement du personnel applicable aux agents locaux adopté en 1999, mesure d'austérité qui avait entamé sa compétitivité en matière de recrutement et de fidélisation du personnel qualifié.

28. Le Département des finances de l'Office a poursuivi sa réforme du système en achevant d'installer tous les modules de son nouveau Système de gestion financière. Dans l'optique de l'élaboration de son budget-programme, l'Office a continué d'appliquer la méthode de budgétisation axée sur les résultats en établissant une corrélation entre les ressources nécessaires et les résultats escomptés. Les principaux indicateurs de résultats définis les années précédentes permettent désormais aux départements de suivre de plus près le déroulement de leurs programmes et de procéder à des examens périodiques des objectifs budgétaires et de leurs incidences sur les activités menées dans le cadre des programmes.

29. Le Département de l'audit et des inspections de l'Office a mis en œuvre une nouvelle politique concernant la manière de traiter les accusations et les plaintes. Il a également lancé une initiative visant à sensibiliser les fonctionnaires aux problèmes de fraude et de corruption. Le Département a mené plusieurs opérations en vue de renforcer la prévention et la détection de la fraude et de mettre en place des dispositifs d'alerte permettant à chacun de signaler les cas de fraude.

30. Le Groupe de l'analyse des politiques a mis l'accent sur des analyses modulables de l'évolution de la situation du point de vue des répercussions sur les réfugiés et les activités de l'Office. Il a poursuivi énergiquement les activités visant à recueillir et à produire des données, à promouvoir une planification stratégique à long terme, à élaborer des rapports analytiques et à mener des évaluations périodiques de la situation.

31. L'Office a continué de renforcer ses activités d'information et de communication grâce aux ressources extrabudgétaires qu'il a reçues. Sa stratégie de communication a permis d'augmenter considérablement la couverture médiatique de ses activités et de renforcer ses capacités audiovisuelles. Il a continué d'améliorer son site Web, dont la version arabe a été sensiblement développée.

32. L'UNRWA était toujours fortement tributaire des contributions volontaires pour financer ses activités opérationnelles ordinaires. Pendant la période examinée, les recettes provenant des contributions de ses donateurs sont passées de 275 790 000 à 305 850 000 dollars. En décembre 2003, l'Assemblée générale a approuvé le projet de budget ordinaire de l'Office pour l'exercice biennal 2004-2005 d'un montant de 711,9 millions de dollars. Les annonces de contributions des donateurs pour le budget ordinaire de trésorerie en 2004 s'élevaient à 301,4 millions de dollars à la fin de la période considérée, ce qui représentait un déficit de 28,9 millions de dollars qui, il faut l'espérer, sera comblé d'ici à la fin de l'année.

33. Même si les contributions correspondaient au budget approuvé, elles ne suffiraient nullement pour couvrir les besoins des réfugiés. Par exemple, dans le domaine de l'éducation, programme le plus important de l'Office, 77 % des écoles appliquent le système des classes alternées en raison de la pénurie de locaux scolaires. Les taux d'occupation des salles de classe restent d'environ 41 élèves par classe, atteignant parfois 45 élèves par classe. Dans l'avenir immédiat, l'Office n'a d'autre choix que de planifier ses dépenses sur la base d'un système de classes alternées, ce qui nuit à la qualité de l'enseignement – réduction des heures de classe et suppression des activités extrascolaires – et accroît les dépenses d'entretien. Les traitements des enseignants sont tels que l'Office a du mal à recruter et à garder le personnel qualifié. De même, dans le domaine de la santé, le personnel devait s'occuper d'un nombre inhabituellement élevé de patients, ce qui a créé d'énormes contraintes. L'augmentation du nombre des réfugiés s'est également traduite par un

accroissement du nombre de personnes démunies ayant besoin de secours. Le personnel de secours et les agents des services sociaux ont dû s'occuper de 61 296 familles pendant la période considérée, contre 58 733 l'année précédente. Ces difficultés se sont aggravées du fait des troubles en Cisjordanie et dans la bande de Gaza.

34. L'insuffisance chronique de financement dont souffrent les programmes ordinaires de l'Office a pesé sur ses ressources humaines et ses infrastructures et, partant, sur les services qu'il fournit aux réfugiés. La situation financière est telle que les pays donateurs doivent prendre des mesures concertées afin d'augmenter suffisamment leurs contributions pour permettre à l'Office de ne pas se laisser dépasser par l'augmentation du nombre de réfugiés, de résorber les déficits structurels de son budget et de lui donner une base solide assurant sa viabilité financière future. Pour que des services adéquats puissent être offerts aux réfugiés, il est essentiel de préserver et de renforcer encore la capacité bien connue de l'Office de favoriser le développement humain et d'agir en cas de crise humanitaire. C'est pourquoi, l'Office a élaboré un plan à moyen terme dans lequel seront décrites intégralement et en détail toutes les dépenses prévues au titre des programmes pour les prochaines années. Un projet a été présenté à toutes les parties intéressées et la poursuite du débat devrait déboucher sur l'adoption de ce projet d'ici à la fin 2004. L'exécution de ce plan exigera l'allocation de ressources supplémentaires considérables et est indispensable pour rétablir, préserver et améliorer à l'avenir la qualité des services de l'Office.

35. Les activités de l'Office ont été financées, dans les 50 dernières années, grâce à l'aide généreuse non seulement de ses principaux pays donateurs, mais aussi de 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, ainsi que de l'Autorité palestinienne, dans la poursuite de ses activités. On trouvera aux chapitres V à IX du présent rapport des renseignements détaillés sur la manière dont il exécute son mandat dans ses cinq zones d'opérations.

36. La violence, les bouclages, la destruction des biens institutionnels et les autres mesures prises par les Israéliens à l'encontre de l'Autorité palestinienne et de la population ont provoqué une grave dégradation des conditions de vie des réfugiés dans le territoire palestinien occupé. Les effets de ces mesures, de même que la réaction de l'Office, ont été exposés plus haut et sont décrits en détail au chapitre IV. Au cours de la période considérée, le règlement de la question du remboursement, par l'Autorité palestinienne, du montant payé par l'Office au titre de la TVA a bien avancé. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée dans le territoire palestinien occupé s'élevaient à 156,9 millions de dollars en 2004 contre 154 millions en 2003.

37. La plupart des réfugiés de Palestine habitent en Jordanie. La majorité d'entre eux sont des citoyens jordaniens à part entière, peuvent travailler dans les administrations de l'État et sur le marché du travail local, ont accès aux institutions gouvernementales et peuvent bénéficier, notamment, de l'aide au développement. Au cours de la période considérée, le Gouvernement jordanien a annoncé qu'il avait consacré 439 704 539 dollars aux réfugiés de Palestine et aux personnes déplacées. Ces dépenses concernaient des services tels que l'enseignement, les loyers et les services collectifs, les allocations 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 s'élevaient à 74,6 millions de dollars en 2004 contre 72,7 millions en 2003.

38. 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 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 et beaucoup d'entre eux sont au chômage. La nouvelle législation vise à les empêcher d'acquérir des biens immobiliers et à les priver de leurs droits successoraux. De même, des tentatives sont faites pour retirer la nationalité libanaise à certains réfugiés qui l'avaient acquise en 1994. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée au Liban en 2004 s'élèvent à 52,8 millions de dollars contre 50,1 millions en 2003.

39. Les réfugiés de Palestine en République arabe syrienne continuent d'avoir accès à tous les services offerts par l'État et au marché de l'emploi. Le Gouvernement syrien a déclaré avoir dépensé 102 189 506 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 sécurité, de fournitures et de services sociaux. En outre, les réfugiés de Palestine et les comités populaires syriens ont également apporté un appui financier important aux activités d'urgence de l'Office dans le territoire palestinien occupé. Les crédits inscrits au budget ordinaire de l'Office pour l'action menée en Syrie en 2004 s'élevaient à 28,1 millions de dollars, contre 26,8 millions en 2003.

40. L'Office a entretenu des liens étroits de collaboration avec plusieurs organismes des Nations Unies, notamment le PNUD, l'UNESCO, le HCR, le FNUAP, l'UNICEF, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, le Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient, l'OMS, le PAM et le Programme commun des Nations Unies sur le VIH/sida (ONUSIDA). Il a aussi coopéré avec des organisations non gouvernementales locales et internationales dans ses cinq zones d'opérations. Il entretient notamment d'excellentes relations de travail avec le CICR et la Société du Croissant-Rouge palestinien. Pour que le Commissaire général s'acquitte de ses responsabilités en tant que responsable des Nations Unies pour la sécurité et la protection en général du personnel des Nations Unies et de leur famille en Israël, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, l'Office est resté en contact avec l'ONUST. Il a aussi continué de participer aux mécanismes multilatéraux de coordination de l'aide fournie dans le territoire palestinien occupé, avec le concours du Bureau du Coordonnateur spécial des Nations Unies pour le processus de paix au Moyen-Orient et Représentant personnel du Secrétaire général auprès de l'Organisation de libération de la Palestine et de l'Autorité palestinienne. Au cours de la période considérée, l'Office a contribué activement au renforcement et à l'amélioration des mécanismes coordonnant l'action entreprise par le système des Nations Unies pour faire face à l'urgence humanitaire dans le territoire palestinien occupé, en présidant le Groupe de coordination des activités opérationnelles pour lequel le Bureau de la coordination des affaires humanitaires assure d'importants travaux de secrétariat. L'Office a également participé à la conception de la procédure d'appel global pour

le territoire palestinien occupé en 2004 qu'a établi le Bureau et il fait partie des nombreuses instances de coordination de l'aide existantes.

41. En 2004, l'Office a entamé sa cinquante-cinquième année d'activité. Dans sa résolution 56/52 du 10 décembre 2001, l'Assemblée générale a prorogé le mandat de l'Office jusqu'au 30 juin 2005. Au fil des décennies, l'Office est devenu le symbole de la volonté de la communauté internationale d'assurer le bien-être des réfugiés de Palestine en attendant de parvenir à un règlement juste et durable 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 et de son engagement en faveur du développement humain que dans l'intérêt de la stabilité de la région.

## Chapitre II

### Évolution générale des programmes de l'Office

#### A. Éducation

42. *Objectifs.* L'objectif du programme d'éducation a depuis longtemps été de donner aux réfugiés les connaissances de base voulues et un ensemble de compétences qui développent leur potentiel humain et leur permettent de devenir des membres autonomes, engagés et productifs de leur société. Le programme demeure adapté à l'identité et au patrimoine culturel des réfugiés, il vise à développer un esprit de solidarité et de tolérance à l'égard de personnes et de groupes différents. Il vise aussi à faire prendre conscience aux réfugiés des droits de l'homme fondamentaux et à promouvoir ceux-ci. Il continue d'avoir pour objectif de préparer les élèves réfugiés à faire face aux défis et aux incertitudes multiples d'un monde en rapide mutation et à être compétitifs dans l'enseignement supérieur et sur le marché du travail. Le Département de l'éducation de l'Office a rempli cette mission en appliquant quatre grands programmes : enseignement général, formation pédagogique; enseignement professionnel et technique; et planification et gestion de l'enseignement.

43. *Enseignement primaire et préparatoire.* Le programme d'éducation de base de l'Office comprend un cycle primaire de six ans et un cycle préparatoire de trois ou de quatre ans, en fonction du système appliqué par les autorités locales, que suit l'Office. Durant l'année 2003/04, les 658 écoles gérées par l'Office dans les cinq zones d'opérations ont accueilli au total 489 644 élèves. Le nombre total d'enfants scolarisés a augmenté de 0,2 %, soit de 987 élèves, par rapport à l'année 2002/03, mais cette croissance a été inégalement répartie. Elle est restée forte en Cisjordanie et dans la bande de Gaza (0,24 % et 1,47 % respectivement), mais a été négative au Liban, en République arabe syrienne (-1,21 %, -0,48 % et -0,85 % respectivement). Ces tendances s'expliquaient notamment par l'accroissement naturel de la population réfugiée, le transfert d'élèves réfugiés d'écoles de l'Office à des écoles publiques et le transfert d'élèves réfugiés d'écoles privées à des écoles de l'Office. Les écoles établies en Jordanie et dans la bande de Gaza ont continué à accueillir deux tiers environ du nombre total d'élèves inscrits dans les établissements de l'Office. Le système scolaire de l'Office a maintenu une stricte égalité entre les sexes, 50,1 % des élèves 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, il ressort que 223 265 enfants réfugiés ont été inscrits dans les écoles publiques et privées des cycles primaire et préparatoire. Trente-cinq mille quatre cent soixante-dix-sept enfants non réfugiés ont fréquenté des écoles de l'Office.

44. *Enseignement secondaire.* L'Office a continué d'offrir des cours d'enseignement secondaire dans la zone du Liban en vue de venir en aide aux enfants réfugiés palestiniens, compte tenu des difficultés d'accès aux écoles publiques et des frais d'inscription prohibitifs dans les écoles privées. Les cinq établissements secondaires des camps de Burj el-Barajneh, Ein el-Hilweh, Rashidieh, Beddawi et Wavel ont accueilli 2 334 élèves au total en 2003/04. Selon les estimations de l'Office, environ 72 000 élèves réfugiés étudiaient dans des écoles secondaires publiques ou privées des différentes zones.

45. *Infrastructures.* L'augmentation des taux de scolarisation, la nécessité qui en découle d'accueillir de nouveaux élèves et la volonté d'offrir un cadre plus propice à l'apprentissage ont obligé l'Office à maintenir en état et à améliorer ses infrastructures d'éducation. Les effectifs ont augmenté plus rapidement que la capacité des infrastructures de l'Office. Entre les années 1993/94 et 2003/04, le nombre de bâtiments scolaires a augmenté de 1,45 %, le nombre d'écoles de 3,6 % et le taux d'inscription de 23,4 %. Le système d'éducation de l'Office est toujours surchargé, le nombre moyen d'élèves par classe dans l'ensemble des établissements se situant à 41,36 élèves en 2003/04. C'est dans la bande de Gaza que le nombre d'élèves par classe a continué d'être le plus élevé (45,36 élèves) et au Liban le plus bas (35,57 élèves). De nombreuses écoles de l'Office, en particulier celles construites dans les années 60, se sont dégradées, problème aggravé par le manque de ressources nécessaires pour assurer leur entretien. L'Office a continué de mobiliser des fonds au profit de projets d'amélioration et d'expansion des infrastructures d'éducation. Le nombre d'écoles gérées par l'Office a augmenté, passant de 656 en 2002/03 à 663 en 2003/04. Les nouvelles écoles, plus grandes, sont équipées de salles de classe suffisamment spacieuses, de laboratoires, de bibliothèques, de salles d'ordinateurs et d'espaces de récréation. Durant la période considérée, l'Office a achevé la construction de 9 établissements scolaires, de 112 salles de classe supplémentaires (pour éviter que les locaux disponibles accueillent une troisième classe par roulement et pour remplacer les salles de classe devenues insalubres ou vétustes), de 31 salles équipées pour des activités spécialisées, de 9 citernes d'eau et de 3 cantines. Sept autres bâtiments scolaires, 78 salles de classe et 13 salles à usage spécialisé étaient en construction.

46. *Système des classes alternées.* Comme cela a été le cas les années précédentes, les taux de scolarisation ont excédé les capacités infrastructurelles existantes et, faute de ressources suffisantes, les travaux de construction ont été limités. En conséquence, l'Office a dû continuer de recourir à un système qui consiste à héberger deux écoles, administrées séparément, dans un même bâtiment et à faire travailler leurs élèves en alternance. Il va sans dire que l'Office s'efforce de réduire le nombre d'écoles fonctionnant selon ce principe. Toutefois, malgré le programme élargi de construction d'écoles entrepris depuis 1993 dans le cadre du Programme pour la mise en œuvre de la paix, seule une légère amélioration a été enregistrée entre les années 1992/93 (75 %) et 2003/04 (77,53 %) pour ce qui est du pourcentage d'établissements soumis à ce régime. Le Département de l'éducation a donc dû continuer d'établir en grande partie ses prévisions budgétaires 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 encore le temps d'enseignement, de limiter les activités périscolaires et d'accroître les dépenses d'entretien.

47. *Location de bâtiments scolaires.* L'Office a été contraint durant toutes ces années 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 n'étaient pas suffisamment éclairés, ventilés et spacieux pour y installer des équipements destinés à des activités périscolaires. Les élèves et les enseignants s'y trouvaient 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 2003/04, le nombre d'élèves par classe dans les locaux loués était de 29,2 en moyenne, contre 43,19 dans les écoles construites par l'Office, du fait que les salles

de classe disponibles étaient plus petites. L'Office a continué de s'efforcer 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 titre de ce projet, l'Office a réussi à réduire de 22,34 % le nombre de bâtiments loués, le ramenant de 94 en 1993/94 à 73 en 2003/04. Les 73 bâtiments loués abritaient 110 écoles, dont la plus forte proportion se trouvait au Liban et en Jordanie.

48. *Réforme de l'enseignement par les autorités locales.* Ayant continué d'aligner son programme d'éducation sur ceux des pays d'accueil, l'Office a dû introduire des modifications similaires dans ses écoles lorsque les autorités locales ont modifié leurs programmes d'enseignement. La prolongation du cycle d'enseignement primaire de 9 à 10 ans dans le territoire palestinien occupé demeure le changement le plus important à cet égard. L'Office n'a pas pu introduire la dixième année, faute de ressources suffisantes. En République arabe syrienne, l'Office a continué d'introduire progressivement un nouveau plan d'études, des programmes d'enseignement et des manuels pour les cycles primaire et préparatoire. Une nouvelle formule de la septième année de l'enseignement primaire a été progressivement adoptée par toutes les écoles de l'Office et les établissements publics. L'Office a poursuivi l'introduction de l'informatique dans les classes de huitième année, en suivant l'exemple des écoles publiques. Le nouveau programme d'enseignement palestinien a été mis en application au début de l'année 2000/01, pour remplacer progressivement le programme jordanien en Cisjordanie et le programme égyptien dans la bande de Gaza. Ce programme devait être introduit selon le calendrier suivant : en première et en sixième années en 2000/01, en deuxième et en septième années en 2001/02, en troisième et en huitième années en 2002/03, et en quatrième et en neuvième années en 2003/04. D'autres réformes ont été apportées au programme d'enseignement palestinien : introduction de nouvelles disciplines telles que l'éducation civique et les technologies de l'information, et enseignement de l'anglais en première année plutôt qu'en cinquième année. Le français est une langue facultative dans certaines écoles.

49. *Cours de rattrapage et enseignement spécial.* Les cours de rattrapage et les programmes d'enseignement spécial proposés par l'Office visent à maintenir le niveau d'instruction 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 à l'intention de ces élèves ont continué de porter sur l'organisation de cours de rattrapage et de sessions de cours supplémentaires facultatifs, l'élaboration de programmes audiovisuels et l'utilisation de moyens pédagogiques destinés à enrichir les programmes et d'un dossier de cours d'auto-apprentissage. En 2003/04, 1 013 élèves ayant un retard scolaire, 40 480 élèves ayant besoin de cours de rattrapage, 13 enfants aveugles, 83 enfants sourds, 823 enfants handicapés physiques ou mentaux, 557 enfants mal entendants, 594 enfants ayant un défaut d'élocution, 2 193 enfants ayant une déficience visuelle, 109 enfants à demi paralysés ou ayant un membre paralysé et 40 enfants épileptiques ont pu en bénéficier. Compte tenu de la difficulté persistante pour financer durablement un projet d'enseignement spécial, l'Office s'est vu contraint de trouver de nouveaux moyens pour venir en aide à tous les élèves ayant des difficultés scolaires sans engager de dépenses supplémentaires, en se servant des ressources et des compétences disponibles.

50. *Conseils scolaires.* Des conseils scolaires ont été mis en place dans toutes les écoles de l'Office, chacun d'entre eux se composant du directeur (qui préside), de 3 enseignants, de 3 membres représentant la collectivité et de 3 élèves. Ils ont contribué à maintenir la coopération entre les écoles et la collectivité.

51. *Formation professionnelle et technique.* En 2003/04, les huit centres de formation professionnelle et technique de l'Office dans les cinq zones d'opérations ont accueilli au total 5 131 élèves, soit une augmentation de 30 élèves seulement par rapport à l'année précédente. Vingt-six cours de formation professionnelle de niveau postpréparatoire (23 cours de deux ans et 3 cours d'un an) et 32 cours semi-professionnels ou techniques de deux ans de niveau postsecondaire ont été offerts aux jeunes gens et aux jeunes filles dans divers domaines : technique, paramédical et commercial. Les femmes représentaient 62,7 % des inscrits aux cours semi-professionnels ou techniques en 2003/04. Conformément aux directives énoncées par le Département de l'éducation, 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 contraintes financières, l'Office n'a pas pu offrir 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, en République arabe syrienne, au Liban et dans la bande de Gaza ont continué à offrir des stages de courte durée (33 semaines au maximum), organisés sur une base ponctuelle en coopération avec des organisations gouvernementales et non gouvernementales ou l'Autorité palestinienne. Durant l'année 2003/04, 1 387 stagiaires étaient inscrits dans 36 cours recouvrant des disciplines extrêmement variées. Pendant cette période, l'Office a aussi introduit de nouveaux cours de formation destinés à accroître les taux d'embauche parmi les étudiants diplômés, notamment dans les domaines de l'informatique, des banques et de la gestion financière, du traitement de textes et de données, de la confection, du génie civil, de la bijouterie et des technologies de l'information. Les cours de formation sont ouverts aux hommes et aux femmes, à l'exception de ceux offerts par le Centre de formation pour femmes de Ramallah. En outre, une académie régionale Cisco a été ouverte au centre de formation de Kalandia, ce qui porte à huit le nombre d'académies locales. Le Département de l'éducation s'efforce de faire en sorte que le Programme d'enseignement et de formation professionnelle et technique réponde mieux aux besoins du marché. Pour ce faire, la Division de l'enseignement et de la formation professionnelle et technique et les centres de formation s'emploient tous à mettre en place des mécanismes étroitement liés aux entreprises, aux industries et autres institutions locales. L'Équipe consultative nouvellement créée, qui est chargée de formuler un plan-cadre de formation aux fins de l'élaboration et de la supervision des programmes de formation, en est un exemple. Deux autres de ces mécanismes sont les comités consultatifs qui ont été mis en place dans les différentes zones d'opérations et les groupes de services techniques qui ont été créés dans chacun des centres de formation de l'Office.

52. *Formation pédagogique.* Les trois antennes de la faculté des sciences de l'éducation en Jordanie et en Cisjordanie ont continué à dispenser une formation préalable à l'emploi débouchant sur un premier grade universitaire. Le programme de formation avant l'emploi, d'une durée de quatre ans, qui débouche sur un diplôme universitaire, a accueilli 1 184 diplômés du secondaire, dont 774 femmes. Durant la période considérée, 270 stagiaires ont terminé une formation avant

l'emploi. Sur les 235 inscrits au programme de formation avant l'emploi qui avaient déjà obtenu un diplôme dans l'une des trois antennes en 2001/02, 107 ont été recrutés par l'Office en 2002/03. Par ailleurs, les 75 étudiants ayant terminé leur formation avec succès au centre de Siblin en 2002/03 ont été recrutés par l'Office en 2003/04.

53. *Institut des sciences de l'éducation.* L'Office a continué d'offrir une formation afin de promouvoir et d'améliorer les compétences professionnelles de ses enseignants, principaux et directeurs d'école, grâce à son programme de formation en cours d'emploi dispensé par l'Institut des sciences de l'éducation UNRWA/UNESCO, avec la coopération des cinq centres de formation pédagogique. En 2003/04, 913 enseignants, principaux et directeurs d'école des cinq zones d'opérations y ont participé, et 731 d'entre eux ont suivi des cours de un à deux ans, tandis que les 180 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 ont continué à porter sur la planification, l'organisation et l'élaboration de programmes de formation, ainsi que des matériels didactiques et des moyens audiovisuels s'y rapportant.

54. *Bourses universitaires.* Depuis 1997/98, l'Office, en butte à des difficultés financières, a dû cesser de subventionner le sous-programme de bourses à l'aide de son budget ordinaire. Il a néanmoins continué d'aider certains étudiants jusqu'à la fin de leurs études grâce aux fonds affectés au titre de projets. En 2002/03, les 56 derniers étudiants ont obtenu leur diplôme et le programme a été abandonné en juin 2003. Récemment, un important donateur a versé une contribution au titre du sous-programme pour les cinq zones d'opérations de l'Office pour la période allant de 2003 à 2008. Vingt-huit à 40 étudiants bénéficieront de cette contribution en 2003/04 et 2004/05, et 14 bourses spéciales seront accordées en 2003/04. Au Liban, l'Office a continué d'administrer un projet de bourses à l'intention de 111 étudiantes palestiniennes, qui a déjà permis à trois boursières d'obtenir un diplôme. Quinze autres devaient terminer leurs études en juillet 2004. En outre, grâce à un donateur indépendant, des bourses ont été accordées à 20 étudiants se trouvant dans une situation particulièrement difficile en Jordanie.

55. *Placement et orientation professionnelle.* L'Office a continué à proposer des services de placement et d'orientation professionnelle aux réfugiés palestiniens diplômés de ses centres de formation et d'autres établissements afin de les aider à trouver un emploi. Ces services ont été proposés aux élèves des écoles préparatoires de l'Office et des écoles secondaires publiques en vue de leur faire connaître les possibilités offertes par les centres de formation de l'Office, qui a continué à suivre le cheminement professionnel de ses diplômés et le déroulement de leur carrière après le premier emploi. Sur les 2 258 élèves sortis des centres de formation de l'Office en 2001/02, 1 764 (78 %) occupaient un emploi en 2003, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année précédente. Les bureaux de placement et d'orientation professionnelle de l'Office ont continué à faciliter le travail des recruteurs, aidé à trouver des candidats correspondant aux emplois vacants et informé les candidats des possibilités d'emploi. L'Office a en outre effectué des enquêtes périodiques sur la demande de main-d'œuvre afin de mieux adapter ses cours de formation aux exigences du marché du travail. Sur la base des résultats des enquêtes, de nouveaux cours de formation ont été introduits dans les centres de formation professionnelle en vue d'améliorer les compétences en matière de communication et d'informatique ainsi que la maîtrise de l'anglais.

56. *Budget et gestion du programme.* L'enseignement est resté le principal domaine d'activité de l'Office, les 18 323 personnes qui y sont affectées (personnel enseignant et administratif) représentant 72,8 % de l'ensemble de ses effectifs (25 164 personnes). Le budget ordinaire du programme d'enseignement pour l'année 2004 s'élevait à 188,5 millions de dollars, soit 54 % du montant total du budget ordinaire de l'Office. Les dépenses effectives encourues en 2003 se sont élevées à 184,7 millions de dollars, soit 60 % 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 de verser une contribution facultative d'un montant déterminé pour participer aux frais occasionnés par les travaux destinés à améliorer l'équipement et les installations des écoles et centres de formation. Le montant total des contributions ainsi reçues en 2003/04 s'élevait à 1,5 million de dollars. Les collectivités ont aussi soutenu le programme d'enseignement grâce à des dons de matériel, de mobilier, de photocopieuses, de magnétophones et de magnétoscopes, de rétroprojecteurs, de micro-ordinateurs, d'imprimantes et d'autres articles.

57. *Projets spéciaux.*

a) Initiative informatique : le Département de l'enseignement de l'Office exécute actuellement un projet destiné à améliorer la formation technique et les méthodes de gestion dans ses huit centres de formation professionnelle établis dans la région. Ce projet, lancé en septembre 1998 avec l'aide directe d'un important donateur, continue de jouer un rôle important en maintenant en état et en modernisant les infrastructures informatiques, ainsi qu'en améliorant la capacité des centres de formation professionnelle de l'Office. Le projet a dans une large mesure contribué à mettre en place une infrastructure informatique dans les centres de l'Office; à améliorer les programmes de formation grâce à l'introduction de nouveaux cours et éléments d'informatique s'appliquant au marché; à promouvoir l'adoption de programmes internationaux de certification dans le domaine informatique, tels que le programme de certification de l'Académie Cisco et le permis informatique international (ICDL); à créer huit Académies Cisco et huit centres de formation et d'examen pour le permis ICDL dans les cinq zones d'opérations de l'Office; et à implanter avec succès le Programme de création de réseaux de l'Académie Cisco (CNAP) au Liban. La phase V du projet mené au titre de l'initiative (1<sup>er</sup> septembre 2003-31 août 2004) porte sur la réalisation d'une vaste gamme d'objectifs destinés à promouvoir le perfectionnement des ressources humaines, la modernisation des équipements et l'amélioration des pratiques opérationnelles dans les centres de formation professionnelle, ainsi que la conduite des programmes ICDL et CNAP. Durant cette phase, l'infrastructure informatique est mise à niveau dans tous les centres afin de répondre aux nouveaux besoins en matière de formation, d'introduire dans les six centres le système d'accréditation établi par AutoDesk, d'acquérir des didacticiels en vue d'améliorer les programmes de formation, de mettre au point un site Web destiné à promouvoir l'embauche et l'orientation professionnelle des diplômés des centres de l'Office et de former des instructeurs et des spécialistes de l'enseignement et de la formation professionnelle et technique dans le cadre du programme de formation local et centralisé, en vue d'améliorer leurs compétences techniques et en matière de gestion.

b) Maîtrise de l'anglais : étant donné qu'il importe d'avoir une parfaite maîtrise de l'anglais pour exercer dans un milieu de travail anglophone, un manuel intitulé *English for the Mechanical Trades* a été rédigé et mis en distribution. Après

une période de mise à l'essai, le manuel a été remanié et comprend à présent trois autres grandes parties couvrant les métiers restants.

c) L'école en tant qu'agent du développement : la démarche nouvellement mise au point par l'Office concernant la planification scolaire a continué d'être appliquée avec succès dans toutes les zones d'opérations. Dans ce cadre, des équipes scolaires prennent de plus en plus souvent l'initiative de concevoir des stratégies de perfectionnement du personnel et d'organisation de l'enseignement et de l'apprentissage, dans quatre zones : République arabe syrienne, Liban, Cisjordanie et Jordanie. Il s'est cependant avéré difficile, compte tenu de la désorganisation et des bouclages prolongés dans la zone de Gaza, de poursuivre la mise en œuvre du plan d'exécution. Toutefois, des ateliers ont été organisés à Gaza, ainsi qu'un échange de visites entre les écoles aux fins de la mise en commun des pratiques optimales. La situation politique délicate au Liban a continué de faire obstacle aux progrès, tandis qu'en Jordanie et en République arabe syrienne, les équipes scolaires doivent faire face à des problèmes, tels que la participation limitée de la population et la pauvreté, qui entravent les efforts qu'elles déploient pour établir le dialogue avec les collectivités. De même, les habitants de Cisjordanie et de la bande de Gaza ont d'autres priorités plus urgentes que de promouvoir les liens avec l'école. Les activités menées en vue d'élaborer un système de contrôle de la qualité ont bien avancé. Un groupe directeur composé de membres provenant de toutes les zones d'opérations, à différents niveaux d'encadrement, a été créé à cet effet.

d) Amélioration des cours de formation professionnelle : le spécialiste de la formation technique et professionnelle, qui a rejoint l'Office en 2001, a entrepris les activités suivantes : un cours de formation pour boursiers consacré à l'usinage des pièces mécaniques; un cours de formation pour boursiers consacré aux techniques de soudure; un séminaire consacré au cycle de gestion de la formation; un atelier sur les techniques de commande numérique; et une production multimédia intitulée « What is the Training Management Cycle? ».

58. *Enseignement de la tolérance et du règlement des différends.* Durant la période considérée, l'Office a continué d'exécuter un projet financé par des donateurs afin de promouvoir la notion et le principe des droits fondamentaux de l'homme, de faire comprendre l'importance de la tolérance et de sensibiliser les enfants et les adolescents palestiniens réfugiés aux moyens non violents de régler les différends. Des outils d'acquisition ont été conçus à l'intention des élèves, de même que des manuels pour aider les enseignants à utiliser ces outils dans le contexte de l'enseignement. La formation du personnel compétent en Cisjordanie et dans la bande de Gaza à l'utilisation de ces outils avait été complétée et étayée par une formation aux techniques de règlement des différends destinée aux enseignants. Les écoles établies en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont créé des comités des droits de l'homme et élaboré des plans pour des activités scolaires qui favorisent la sensibilisation aux droits de l'homme et l'acquisition de compétences en matière de règlement des conflits et veillent à faire participer les enfants à ces activités. Un camp d'études ayant adopté les droits de l'homme comme thème principal a été organisé en hiver. Un nouveau poste de superviseur scolaire (droits de l'homme), qui sera chargé de superviser toutes les activités se rapportant aux droits de l'homme, a été créé dans toutes les zones d'opérations.

59. *Incidences de l'insuffisance du financement.* L'insuffisance du financement a continué de compromettre fortement la capacité du programme d'enseignement de servir les intérêts des bénéficiaires, entraînant une réduction des interactions entre enseignants et élèves, un alourdissement de la charge de travail du personnel enseignant et d'encadrement, et des difficultés pour le recrutement d'enseignants qualifiés. Les difficultés financières ont aussi continué de limiter la capacité de l'Office de s'aligner sur les réformes de l'enseignement adoptées par les autorités locales, ce qui a creusé l'écart entre le système éducatif de l'Office et les systèmes locaux et compromis les efforts d'harmonisation en cours. La réduction des crédits d'entretien et les restrictions budgétaires relatives au matériel et aux fournitures nécessaires à la formation professionnelle ont également gravement compromis le financement du programme d'enseignement, entraînant une détérioration des infrastructures scolaires et l'utilisation par les stagiaires de matériel et de fournitures obsolètes. Le système de classes alternées, qui est appliqué dans 77 % des écoles de l'Office, a continué d'être un handicap. De plus, l'Office n'a pas été en mesure de résoudre le problème posé par la location de bâtiments inadaptés. Au cours de la période considérée, le taux d'occupation moyen des classes continuait d'être élevé, se situant à 41 %. La pénurie de ressources a par ailleurs empêché l'Office d'offrir de nouveaux cours dans les centres de formation professionnelle et a porté préjudice à la qualité de l'enseignement et à la capacité d'apprentissage des enfants, notamment faute d'outils pédagogiques et d'équipements.

60. *Coopération avec les autorités locales.* L'Office a continué d'aligner son programme d'enseignement de base sur les programmes d'enseignement des autorités locales. Le personnel enseignant confirmé de l'Office dans toutes les zones d'opérations a continué de participer aux principales activités de développement de l'enseignement organisées par les autorités locales.

61. *Coopération avec l'UNESCO, l'UNICEF et la Ligue des États arabes.* Le programme d'enseignement de l'Office a été administré en coopération avec l'UNESCO, qui a continué de financer six postes d'administrateur et de spécialiste de haut niveau, dont celui du Directeur de l'éducation. Sur ces 6 postes, 2 étaient des postes internationaux et 4 étaient des postes locaux. Les participants à la treizième réunion annuelle conjointe de l'Office et du Conseil de la Ligue des États arabes pour l'éducation des enfants de Palestine, qui s'est tenue au Caire en décembre 2003, se sont félicités des efforts déployés par l'Office pour dispenser des services éducatifs aux enfants et aux adolescents palestiniens réfugiés en dépit de ses difficultés financières. L'Office a pris part à la Réunion mondiale de l'UNESCO sur la décentralisation, qui s'est tenue à Paris du 25 au 31 mars 2004.

62. *Contraintes opérationnelles.* Durant la période considérée, l'exécution du programme d'enseignement de l'Office a été entravée par les conflits dans le territoire palestinien occupé et, en particulier, par les mesures adoptées par Israël, à savoir les restrictions imposées à la liberté de mouvement des Palestiniens, les couvre-feux et les opérations militaires. Ces mesures ont empêché le fonctionnement normal des écoles et entravé l'accès à ces établissements tant pour les enseignants que pour les élèves. Pour la quatrième année consécutive, le programme d'enseignement a dû être interrompu. À titre d'exemple, 540 stagiaires de Gaza inscrits dans des centres de formation en Cisjordanie en 2003/04 n'ont pas pu poursuivre leur formation dans ces centres car les autorités israéliennes ont refusé de leur délivrer des permis de voyager. Qui plus est, l'Office demeure préoccupé par les atteintes au droit à la vie, à l'éducation et à la santé des enfants

palestiniens réfugiés. Durant l'année 2003/04, les écoles de l'Office en Cisjordanie ont rapporté que 7 élèves âgés de 9 à 14 ans avaient été tués et 36 blessés et que 2 élèves de 14 ans avaient été incarcérés. Dix-sept enseignants et 14 élèves sont toujours détenus. Durant la période à l'examen, les restrictions imposées par les autorités israéliennes à la liberté de mouvement des Palestiniens en Cisjordanie ont entraîné la perte de 524 jours de classe et de 6 518 journées d'enseignant. Les trois centres de formation de l'Office ont perdu en tout 726 journées de travail. Quelque 248 enseignants supplémentaires ont été recrutés par l'Office à la suite de l'appel d'urgence, dont 67 pour remplacer des enseignants qui ne pouvaient se rendre à leur travail et 181 pour étendre les cours de rattrapage aux élèves en difficulté. Plusieurs autres mesures ont été prises pour assurer la présence d'enseignants dans les établissements scolaires, notamment le déploiement de professeurs recrutés dans le cadre du programme de création d'emplois et des échanges temporaires de professeurs entre les écoles de l'Office et celles de l'Autorité palestinienne. L'exécution du programme d'enseignement dans la bande de Gaza a aussi été soumise à diverses contraintes, résultant essentiellement des restrictions imposées par les autorités israéliennes à la liberté de mouvement des Palestiniens. Du fait de ces restrictions, environ 465 enseignants, 12 directeurs et 29 principaux adjoints n'ont pas été en mesure de se rendre sur leur lieu de travail à divers moments de la période considérée. Les 192 105 élèves inscrits dans les 177 écoles de l'Office ont perdu environ 49 634 journées de classe. Le centre de formation de Gaza a perdu 2 465 journées de travail. Depuis décembre 2000, les écoles ont perdu environ 236 405 journées de classe, qui viennent s'ajouter aux 9 132 journées de travail perdues par le centre de formation de Gaza. Durant la période considérée, 17 élèves de l'Office ont été tués et 33 élèves âgés de 6 à 16 ans ont été blessés alors qu'ils se trouvaient dans leur école. Au total, 95 élèves ont été tués et 1 100 blessés depuis octobre 2000. Les bombardements et les tirs des forces israéliennes ont causé d'importants dommages aux locaux de l'Office. Les plans de rattrapage pour les élèves en difficulté et les activités post-scolaires, qui étaient organisés grâce aux fonds recueillis à la suite des appels d'urgence, ont été interrompus en raison des restrictions imposées par les autorités israéliennes, qui ont empêché les élèves de se rendre à leur école. La situation actuelle a eu des répercussions sur les taux de réussite des élèves et on constate une baisse du niveau scolaire de 9,4 % en moyenne dans les quatre disciplines principales : arabe, mathématiques, anglais et science. La situation de conflit actuelle a en outre un impact sur la santé psychologique des élèves qui présentent des niveaux de stress sensiblement accrus, ont des problèmes d'incontinence au lit et des difficultés de concentration, et souffrent de divers troubles psychosomatiques.

## B. Santé

63. *Objectifs.* Le programme de santé de l'Office vise à protéger, préserver et promouvoir la santé des réfugiés de Palestine et à répondre à leurs besoins fondamentaux en la matière, conformément aux principes et règles de l'OMS et aux normes des services de santé publique des zones d'intervention. L'Office a continué de s'attacher à assurer la conformité de ses interventions sanitaires avec les objectifs de développement énoncés dans la Déclaration du Millénaire, dont trois, à savoir faire baisser le taux de mortalité infantile, améliorer la santé maternelle et lutter contre la malnutrition et les maladies infectieuses, sont directement liés à la santé, tandis que d'autres avaient des effets indirects importants sur la santé. Au cours de

la période considérée, les priorités du programme sont demeurées les suivantes : maintenir les niveaux d'investissement requis pour les services de soins de santé primaires, en s'attachant spécialement aux soins de santé maternelle et infantile ainsi qu'à l'action préventive et à la lutte contre les maladies, à un usage sélectif des soins de santé secondaires et aux interventions en cas de situations d'urgence dans le territoire palestinien occupé, et contribuer au développement durable grâce à l'amélioration de l'infrastructure sanitaire dans les camps de réfugiés, en finançant des projets spéciaux. Dans le cadre du programme de santé, le plan à moyen terme de l'Office pour la période 2005-2009 envisage de combler l'écart entre les normes de l'Office et celles des autorités locales quant aux moyens matériels et aux ressources humaines allouées, de faciliter l'accès aux services de soins de santé primaires de base, d'améliorer l'infrastructure sanitaire écologique dans les camps de réfugiés, de promouvoir le processus de renforcement des capacités institutionnelles et d'utilisation des technologies de l'information, et de répondre aux besoins de santé prioritaires, en accordant une attention particulière au soutien psychologique ainsi qu'au dépistage précoce et à la gestion des handicaps infantiles. La faculté de l'Office de remédier à ces lacunes dépendra des fonds alloués à l'exécution du plan à moyen terme.

64. *Profil démographique et épidémiologique des réfugiés de Palestine.* En raison d'un accroissement démographique rapide, la population des réfugiés de Palestine est restée majoritairement jeune : 39,8 % des réfugiés ont moins de 18 ans et 24,3 % sont des femmes en âge de procréer. L'indice de vieillissement de la population (soit le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus divisée par le nombre de personnes âgées de moins de 15 ans) est de 29,3, alors que la moyenne mondiale se situe à 33,4. Le taux global de fécondité varie d'une zone à l'autre, le plus bas ayant été enregistré au Liban et dans la République arabe syrienne (2,5 et 2,6 respectivement) et le plus élevé dans la bande de Gaza (4,4). En raison des progrès de l'alphabétisation, des difficultés socioéconomiques généralisées, d'une prise de conscience de la part des populations de la nécessité d'espacer les naissances, ainsi que de l'usage très répandu des méthodes contraceptives modernes, les taux d'accroissement démographique exceptionnellement élevés enregistrés dans les camps de réfugiés palestiniens ces 20 dernières années – plus de 3,5 % – sont récemment redescendue à un taux global de 2,3 %. Toutefois, cette tendance s'inverse dans la bande de Gaza depuis le début de la crise humanitaire, à l'automne 2000. Outre la régression constante de la mortalité infantile, juvénile et maternelle, la mortalité parmi les réfugiés semble obéir à une tendance semblable à celle que l'on observe dans les pays développés, à savoir le phénomène des décès par cause antécédente. Pareillement aux populations des pays en développement, les réfugiés subissent une transition épidémiologique caractérisée par une incidence accrue des maladies non transmissibles telles que les maladies cardiovasculaires et le diabète, tout en continuant à devoir faire face aux maladies transmissibles. L'Office a également participé à l'éradication totale des maladies transmissibles évitables grâce à la vaccination. Ainsi, aucun cas de poliomyélite, de tétanos néonatal, de coqueluche ou de diphtérie n'a été signalé ces 10 dernières années dans les zones d'intervention. La malnutrition et l'anémie ont fait leur réapparition dans le territoire palestinien occupé et les carences en oligoéléments ont été nettement prévalentes dans la région, au cours de la période considérée. Les handicaps physiques, les maladies mentales et les problèmes psychologiques ont enregistré une recrudescence, surtout chez les enfants du territoire palestinien occupé.

65. *Protection et promotion de la santé.* Au cours de la période considérée, l'Office a continué d'accorder une attention particulière à la santé des femmes et des enfants par le biais d'un programme de santé maternelle et infantile de grande envergure, parfaitement intégré dans ses activités de soins de santé primaires, et a offert des services de santé prénatale, postnatale et de planification de la famille, ainsi que d'aide aux parturientes. La prestation de ces services a été assurée par l'hôpital de l'Office à Qalqiliya en Cisjordanie et par les maternités qu'il gère dans la bande de Gaza, ou encore grâce au subventionnement des accouchements à haut risque dans les hôpitaux publics où ceux avec lesquels l'Office a des arrangements contractuels. L'Office a également effectué des activités de suivi de la croissance et d'immunisation des enfants de moins de trois ans et a dispensé des soins préventifs aux enfants de six à 15 ans scolarisés dans ses établissements. Il a poursuivi sa politique prophylactique d'évaluation, de suivi et de gestion de la santé maternelle et a dispensé des soins préventifs à la plupart des femmes enceintes ainsi que des soins spéciaux aux femmes dont la grossesse présentait des risques importants. Il a également poursuivi la pratique des enquêtes confidentielles en cas de décès maternel et effectué des études périodiques en vue d'établir les taux et les causes de la mortalité infantile et en bas âge. Au cours de la période considérée, les établissements de soins de santé primaires de l'Office ont dispensé des soins préventifs à 214 253 enfants âgés de moins de 3 ans, soit environ 90 % de la population des réfugiés recensés dans cette catégorie d'âge, et des soins prénatals à quelque 83 395 femmes enceintes, chiffre qui correspondait à environ 68,4 % des grossesses prévues pour les femmes réfugiées en âge de procréer. Il a également fourni des soins obstétricaux à 73 528 femmes dans ses maternités de la bande de Gaza ou des hôpitaux. Dans l'ensemble, 97,7 % des accouchements signalés ont bénéficié de l'assistance d'un personnel qualifié et 99,2 % des femmes enceintes suivies par l'Office ont été vaccinées contre le tétanos. L'Office a également dispensé des soins postnatals à environ 91 % des femmes ayant reçu des soins prénatals. Le nombre d'utilisatrices des services de planification familiale a augmenté de 4,9 % au cours de la période considérée, soit un nombre total de 98 723 femmes ayant eu recours à des méthodes contraceptives modernes. La prévalence de l'anémie chez les femmes enceintes et les enfants de 6 à 24 mois a régulièrement été évaluée dans le cadre d'une stratégie d'apport en fer et en acide folique à des fins prophylactiques et curatives. En outre, l'Office a fourni des rations de complément aux femmes enceintes et allaitantes sous forme de rations sèches, et a fait distribuer de la farine de blé enrichie à des groupes cibles. Conformément aux recommandations de l'OMS, une campagne de déparasitage a été menée dans l'ensemble des zones d'intervention à l'intention des enfants d'âge scolaire, auxquels un traitement vermifuge extrêmement efficace en une prise unique a été administré. Une étude consacrée à la mortalité infantile et en bas âge, due aux méthodes d'obstétrique précédemment employées, a été effectuée dans les cinq zones d'intervention de l'Office, entre mars et octobre 2003. Cette étude a porté sur un échantillon de 16 691 femmes ayant fréquenté les établissements de soins de santé de l'Office afin de faire enregistrer leurs nourrissons. Les taux qui en sont issus sont du même ordre que ceux d'études effectuées dans les pays d'accueil. Le taux global de mortalité infantile était de 22 décès pour 1 000 naissances vivantes, le plus haut taux enregistré étant de 28,1 en République arabe syrienne et le plus bas de 15,3 en Cisjordanie. Toutefois, la période de référence pour la Cisjordanie était mars 2001 et, partant, les résultats de l'enquête ne tiennent pas compte des retombées de la crise actuelle sur la mortalité infantile et en bas âge. Les

malformations congénitales, l'insuffisance pondérale à la naissance et la prématurité ont été les principales causes de la mortalité infantile et ont représenté plus de 52 % des décès. La plupart de ces décès sont intervenus au cours de la période néonatale, ce qui constitue un défi pour le système de santé étant donné que ce type de décès est plus difficile à éviter. En outre, une analyse approfondie de la mortalité maternelle au cours des huit dernières années a été effectuée en avril 2004 et a fait apparaître que près de la moitié des décès maternels sont encore dus à des causes évitables, telles que la toxémie et les hémorragies. Des études ont également été entamées afin d'évaluer la prévalence de l'anémie ferriprive chez les enfants et les femmes, ainsi que les connaissances et les comportements des adolescents scolarisés dans les établissements de l'Office par rapport à des habitudes de vie saines, y compris les pratiques de santé en matière de procréation.

66. *Prévention et traitement des maladies.* Au cours de la période considérée, la poursuite des activités de l'Office dans ce domaine a porté sur la lutte contre les maladies qui peuvent être évitées par la vaccination et les maladies contagieuses importantes sur le plan de la santé publique, la prévention des maladies infectieuses telles que le VIH/sida, phénomène nouveau dans la région, le traitement des maladies infectieuses qui réapparaissent, telle que la tuberculose, et la prévention des maladies non transmissibles chroniques, telles que les maladies cardiovasculaires et le diabète sucré (voir le tableau 7 à l'annexe I). Les maladies contagieuses qui occupent toujours une place prépondérante dans le programme mondial de santé publique, à savoir le VIH/sida, le paludisme et la tuberculose, ne constituent pas une menace majeure pour la population des réfugiés de Palestine. Le paludisme a disparu depuis fort longtemps; seul un cas importé a été signalé en 2003. Deux cas de VIH/sida ont été enregistrés, tandis que l'incidence de la tuberculose est demeurée très faible et que les maladies pouvant être évitées par la vaccination ont été parfaitement contenues. La technique d'évaluation rapide a continué de servir à suivre les progrès accomplis par l'Office dans son programme de vaccination de grande envergure. Ainsi, en 2003, l'objectif consistant à assurer plus de 95 % de la couverture vaccinale pour les premières injections et les injections de rappel a été atteint dans toutes les zones d'intervention. L'Office a continué de s'attacher à atteindre les objectifs définis par l'OMS, l'UNICEF et les Centres for Disease Control and Prevention des États-Unis concernant l'éradication de la poliomyélite, l'élimination du tétanos néonatal et la réduction de moitié du taux de la mortalité due à la rougeole d'ici à 2005. Il a également mis en œuvre la stratégie de traitement rapide à observation directe préconisée par l'OMS, méthode à court terme pour le traitement de la tuberculose. Dans tous ces domaines, il a dépassé les objectifs fixés, entretenu des partenariats étroits et des liens de collaboration avec le ministère de la santé des pays d'accueil, et participé à toutes les réunions interpays organisées par l'OMS à l'intention des directeurs de programme, consacrées au programme élargi de vaccination, à la tuberculose et au VIH/sida. Au cours de la période considérée, un total de 112 195 patients ont bénéficié des soins dispensés par l'Office pour le traitement des maladies non contagieuses, par rapport à 104 742 au cours de la période précédente, ce qui représente une augmentation de 7 % du nombre de patients traités. À l'échelle de l'ensemble des services de l'Office, les femmes constituaient les deux tiers des patients. Toutefois, cette donnée ne rend pas compte du profil épidémiologique, mais plutôt du schéma de fréquentation des établissements de soins de santé primaires de l'Office. L'augmentation des chiffres dans les domaines de la morbidité, des handicaps et de la mortalité due aux maladies non contagieuses n'a

pas laissé de préoccuper celui-ci. Toutefois, il s'avère plus rentable de dépister et de traiter ces problèmes au niveau des soins de santé primaires, ce qui permet d'éviter les coûts élevés engendrés par le traitement des complications et des handicaps qui en découlent, aux niveaux secondaire et tertiaire. Les deux programmes d'éducation sanitaire sur la prévention du tabagisme et celle du VIH/sida, entamés en 1996, ont été exécutés sous forme d'activités pluridisciplinaires s'adressant aux adolescents et aux écoliers. En outre, l'enregistrement des cas de cancer s'effectue dans toutes les zones d'intervention afin de suivre les tendances en matière d'incidence et de prévalence.

67. *Soins de santé primaires.* Un réseau constitué de 122 établissements de soins de santé primaires, répartis tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des camps de réfugiés dans les cinq zones d'intervention de l'Office, a assuré des services dans ce domaine, dont des consultations externes et l'approvisionnement en fournitures médicales. Ces services ont été complétés par des soins dentaires dispensés par 81 cliniques dentaires et 8 équipes dentaires mobiles, 13 établissements de rééducation et d'autres services d'appui essentiels, dont 97 laboratoires et 16 services de radiologie, tous faisant partie intégrante des établissements de soins de santé primaires. Près de 46 spécialistes en gynécologie et obstétrique, en cardiologie, en pneumologie et en ophtalmologie ont dispensé des soins ambulatoires à des patients recommandés par des agents sanitaires des centres de l'Office. Au cours de la période considérée, les établissements hospitaliers de l'Office ont assuré 8,2 millions de consultations médicales externes et 0,6 million de consultations dentaires, traitant 1,8 million de patients sur les 4,1 millions de réfugiés recensés. Le taux d'utilisation des services de l'Office a varié d'une zone à l'autre en fonction de la facilité d'accès aux établissements et de la disponibilité des services offerts par d'autres praticiens, entre autres. La charge de travail est restée élevée dans les établissements hospitaliers de l'Office, avec une moyenne de 100 consultations quotidiennes par médecin dans toutes les zones d'intervention, ce chiffre atteignant 129 dans la bande de Gaza. Au cours de la période considérée, des projets de rénovation et de modernisation des établissements de soins de santé primaires ont été menés à bien dans certaines zones.

68. *Soins de santé 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 avec des hôpitaux privés. Il a aussi dispensé directement des soins secondaires dans l'hôpital qu'il administre à Qalqiliya en Cisjordanie, dont la capacité est passée de 43 à 63 lits au cours de la période considérée. Des travaux ont été entrepris pour installer un module à oxygène central et rénover la buanderie, les cuisines et les magasins. Les accords passés entre l'Office et les hôpitaux ont continué à pâtir de l'insuffisance des ressources financières. En conséquence, il a fallu instaurer des critères d'orientation médicale plus stricts, conserver l'usage du ticket modérateur et créer un système de gestion informatisé pour suivre l'évolution de la morbidité des patients hospitalisés ainsi que celle des pratiques d'orientation médicale. Comme suite à l'augmentation de la demande de services de soins secondaires, des ressources budgétaires supplémentaires ont été allouées à la zone d'intervention en Jordanie, et une série d'améliorations du système hospitalier au Liban ont été prévues au titre de l'exercice biennal 2004-2005, afin principalement de réduire la forte proportion des coûts supportés par les réfugiés qui ont recours aux services de soins de santé tertiaires nécessaires à la survie. Au cours de la

période considérée, 56 000 patients au total ont bénéficié des soins hospitaliers financés par l'Office, ce qui représente 135 000 journées d'hospitalisation. Les restrictions à la liberté de mouvement et les couvre-feux imposés à la population ont grandement entravé l'accès aux hôpitaux avec lesquels l'Office a passé des contrats dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, grevant davantage le maigre budget de l'Office et nécessitant des appels d'urgence pour des contributions. Une étude approfondie effectuée par l'Office sur ses services hospitaliers a mis en évidence la nécessité d'appliquer des politiques plus équitables et plus rentables dans les cinq zones d'opérations.

69. *Salubrité.* Environ 1,3 million de réfugiés de Palestine résidant dans les 59 camps de réfugiés officiels des cinq zones d'intervention, soit 32 % de l'ensemble de la population recensée, ont bénéficié des services sanitaires que l'Office a dispensés en collaboration avec les municipalités locales (évacuation des eaux usées, canalisation des eaux de ruissellement, adduction d'eau potable, ramassage et élimination des déchets et extermination des insectes et des rongeurs). L'Office a continué de jouer un rôle actif dans la planification et l'exécution de grands projets de construction de réseaux d'égouts, de drainage et d'adduction d'eau dans les camps, et dans la modernisation des systèmes de ramassage et d'élimination des déchets solides grâce à la mécanisation. Dans le cadre de son programme spécial de salubrité publique, lancé en 1993 dans la bande de Gaza, il a effectué des études de faisabilité et exécuté des projets dont le coût a été estimé à 22,9 millions de dollars. Au cours de la période considérée, divers projets d'infrastructure ont été menés à bien dans les camps pour un montant de 4,4 millions de dollars, tandis que le montant des projets en cours d'exécution s'élève à 8,2 millions de dollars. La première étape d'un projet de protection du littoral de la bande de Gaza a également été menée à bien et le programme a joué un rôle prépondérant dans le lancement d'une initiative de création d'emplois d'urgence ainsi que dans l'exécution de projets d'infrastructure portant sur l'adduction d'eau, l'évacuation des eaux usées, la canalisation des eaux de ruissellement, l'alimentation en électricité et la voirie, en vue de reloger les familles dont les abris avaient été détruits. Sous réserve de la disponibilité des fonds nécessaires, des projets d'un montant estimé à 14 360 000 dollars devraient être entamés.

70. *Ressources budgétaires et humaines.* D'après l'analyse des finances des systèmes de santé dans le monde effectuée par l'OMS, le montant annuel des dépenses consacrées à la santé dans les pays à faible revenu s'est situé entre 2 et 50 dollars par personne. Le montant moyen des dépenses consacrées à la santé par l'Office en 2003 s'élevait en moyenne à 14,6 dollars par réfugié. Même en s'en tenant à une estimation prudente du nombre de bénéficiaires des services de santé de l'Office, le montant des fonds alloués aux activités liées à la santé en 2003 était inférieur à 20 dollars par habitant. Malgré le caractère relativement modeste de ce budget, l'Office a été en mesure d'assurer des services de santé complets : soins ambulatoires, services de laboratoire et de radiologie, santé maternelle et infantile, planification familiale et santé scolaire, prévention et traitement des maladies, soins dentaires, rééducation et services d'hospitalisation, ainsi que des services d'assainissement dans les camps et d'aide alimentaire aux groupes vulnérables. Les services de santé de l'Office se sont avérés rentables selon les normes régionales et internationales. Qui plus est, les réalisations de son programme étaient plutôt analogues à celles des pays à revenu intermédiaire qui, d'après l'OMS, consacrent entre 75 et 550 dollars par habitant aux dépenses de santé. L'écart important qui

existe entre l'affectation des ressources financières et les résultats obtenus dans le domaine de la santé ne peut être maintenu si le budget de l'Office n'augmente pas proportionnellement à l'accroissement démographique, à l'inflation constante, aux modifications du profil démographique et épidémiologique de la population réfugiée (y compris une meilleure espérance de vie et l'émergence de maladies non transmissibles) ainsi qu'à l'évolution des besoins de santé et des priorités connexes. Les difficultés rencontrées pour garder en poste et recruter des professionnels de la santé, notamment des cadres supérieurs, tant au siège que sur le terrain, en raison du manque de compétitivité des conditions d'emploi, ont été préoccupantes. Le montant des crédits budgétaires alloué au programme de santé pour l'exercice biennal 2004-2005 a augmenté de 6 % par rapport à l'exercice précédent, augmentation tout juste suffisante pour permettre le maintien des services actuels et, a fortiori, trop modeste pour répondre aux besoins de santé non satisfaits. En dépit du peu de ressources affectées aux activités du programme, l'examen du budget 2002-2003 a fait apparaître que, à quelques exceptions près, tous les objectifs fixés avaient été atteints ou dépassés. Environ 56 % des allocations en espèces au programme de santé ont servi à financer les postes des 3 600 agents sanitaires de l'Office recrutés localement et chargés d'exécuter toutes les activités de base. Les effectifs disponibles ont continué de tomber en dessous du niveau requis pour faire face à une demande toujours croissante, et bien en dessous des normes appliquées par les pays d'accueil. Malgré des investissements importants dans la formation des personnels, les effectifs ont été à nouveau extrêmement sollicités. Si l'insuffisance des crédits venait à persister, la qualité des services pourrait en pâtir et les succès remportés par l'Office dans le domaine des soins de santé primaires s'en trouver compromis, notamment dans le territoire palestinien occupé où on a enregistré plus de 60 % d'augmentation de la fréquentation des services de santé généraux par rapport à la période qui a précédé la crise. Pour compenser la pénurie d'effectifs, on s'est attaché à élargir les connaissances et à élever le niveau de compétence du personnel grâce à la formation continue. En 2003, 7 657 jours de formation par personne ont été dispensés au personnel médical, infirmier et paramédical dans les zones d'intervention de l'Office. Conformément aux objectifs du Millénaire pour le développement, une attention particulière a été accordée aux questions relatives à l'égalité entre les sexes, y compris l'égalité des chances pour les femmes en ce qui concerne l'emploi. Les femmes représentaient 28,4 % des spécialistes employés dans le cadre du programme de santé, 20 % des chirurgiens dentistes et des pharmaciens, et environ 40 % du personnel paramédical.

71. *Suivi et évaluation.* L'Office effectue un examen périodique des diverses composantes de son programme de santé afin d'évaluer l'efficacité du système ainsi que la pertinence et la rentabilité des stratégies d'intervention approuvées, et d'en définir l'orientation future en fonction de l'analyse des besoins et des priorités. En raison du peu de ressources disponibles, ces évaluations ont été menées à bien en faisant fond sur les compétences techniques qui existaient dans le cadre du programme. Au cours de la période considérée, une étude a porté sur le programme de soins médicaux de l'Office et notamment l'évaluation des tendances relatives à l'utilisation des fournitures médicales, du rendement et de l'efficacité des laboratoires et des services dentaires, de la rentabilité des services hospitaliers et des tendances dans la fréquentation de ces services, ainsi qu'une étude de la résistance antibactérienne aux isolats communément utilisés en laboratoire. En outre, une étude a été réalisée à l'échelle de l'ensemble de l'Office afin d'établir une estimation du taux de mortalité infantile et en bas âge et d'évaluer les schémas de la

mortalité et les causes de décès. Une analyse approfondie des causes des décès maternels signalés entre 1995 et 2002 a également été effectuée et des protocoles d'étude mis au point pour évaluer la prévalence de l'anémie ferriprive chez les femmes et les enfants, les connaissances et les comportements des adolescents scolarisés dans les établissements de l'Office, ainsi que les pratiques actuelles en matière de prescription de médicaments antibactériens. En outre, une étude a été réalisée au cours de la période considérée pour évaluer les effets de la crise humanitaire qui touche actuellement le territoire palestinien occupé sur les habitants et les services, et une enquête sur les ménages a été menée dans les 12 camps de réfugiés au Liban afin d'y étudier les caractéristiques démographiques, la situation en matière de logement et de salubrité publique, les conditions d'emploi, les handicaps physiques et mentaux, le tabagisme ainsi que l'utilisation des services dispensés par les praticiens et le taux de satisfaction des usagers. Il ressort de cette étude que l'Office a été le principal fournisseur de soins de santé primaires aux réfugiés. Outre ces évaluations et enquêtes, l'Office a achevé la conception d'un nouveau système de gestion de l'information relative à la santé qui vise à améliorer la surveillance, le suivi et l'évaluation des services de santé maternelle et de traitement des maladies non transmissibles, ainsi que la qualité des interventions et des secours au niveau de la prestation des services. Sur 122 établissements de soins de santé primaires gérés par l'Office, 86 ont été équipés d'ordinateurs et autres équipements connexes grâce aux fonds alloués au projet, et leur personnel formé à l'utilisation de l'informatique pour traiter et interpréter les données. La portée de ce projet, exécuté à l'origine en collaboration avec les Centers for Disease Control and Prevention des États-Unis (Atlanta), a été étendue afin d'inclure d'autres volets du programme, y compris un système d'information sur la gestion des fournitures médicales et un système d'information sur la gestion des hôpitaux. Par ailleurs, une évaluation au cas par cas a été effectuée dans tous les établissements de soins de santé primaires dans les cinq zones d'intervention, afin de déterminer les tendances en ce qui concerne l'attribution des ressources et le nombre des patients à traiter, ainsi que les besoins relatifs au déploiement des ressources humaines et matérielles. Ces initiatives ont permis au personnel de se perfectionner dans la prestation des services et aux responsables de prendre des décisions de gestion fondées sur une information avérée. En outre, au cours de la période considérée, le Bureau régional de l'OMS pour la Méditerranée orientale a approuvé la demande faite par l'Office d'effectuer un examen global de son programme de santé dans les cinq zones d'intervention, en vue d'évaluer, entre autres, les activités qu'il entreprend dans les domaines de la santé maternelle et infantile et du traitement des maladies, la gestion des ressources humaines et financières, et le système de gestion de l'information sur la santé. Le dernier examen analogue en date a été effectué dans toutes les zones d'intervention à l'exception du Liban, en 1986.

72. *Coopération avec les autorités des pays d'accueil.* L'Office a de tout temps collaboré étroitement avec les services de santé publique des pays d'accueil. Les professionnels de la santé les plus chevronnés de l'Office dans la bande de Gaza et en Cisjordanie sont membres de toutes les commissions techniques créées par le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne pour étudier les aspects pratiques de la politique de celle-ci en matière de santé et coordonner l'action dans ce domaine, et les cadres supérieurs en poste en Jordanie ont participé à l'ensemble des activités de planification et de mise sur pied des services de santé organisés par le Ministère jordanien de la santé. L'Office a également pris part aux travaux des commissions nationales chargées de la nutrition et de l'alimentation qui élaborent

les politiques et les stratégies concernant la sécurité alimentaire et l'apport en oligo-éléments. Parallèlement, le Ministère jordanien de la santé a fourni à l'Office la quantité requise de produits contraceptifs utilisés dans le cadre du programme de planification de la famille et de vaccins pour son programme élargi de vaccination, comme autant de contributions en nature. Dans le même registre, le Ministère syrien de la santé a continué de fournir les vaccins demandés par l'Office qui ne sont pas prévus au programme de l'UNICEF, tels que le vaccin contre l'hépatite B et celui contre *l'haemophilus influenzae* B. Pour sa part, le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne a fourni tous les vaccins nécessaires à l'Office pour son programme élargi de vaccination dans la bande de Gaza et en Cisjordanie. Dans l'ensemble des zones d'intervention, les Ministères de la santé ont pu fournir à l'Office les quantités nécessaires de médicaments antituberculeux et assurer des services de laboratoire performants pour le contrôle des maladies évitables par la vaccination et du VIH/sida. L'Office a également participé à toutes les journées nationales de vaccination et aux campagnes de rattrapage organisées par les autorités des pays d'accueil.

73. *Coopération avec l'OMS et d'autres organismes des Nations Unies.* Depuis 1950, dans le cadre d'un accord conclu avec l'Office, l'Organisation mondiale de la santé supervise techniquement le programme de santé de celui-ci grâce à l'appui indéfectible du Bureau régional pour la Méditerranée orientale et à la coopération du personnel du siège, et en détachant auprès du siège de l'Office, en tant que prêt non remboursable, des membres de son personnel, y compris le Directeur de la santé de l'Office. Le Bureau régional pour la Méditerranée orientale a aussi continué de financer les traitements et dépenses connexes des chefs de division au siège de l'Office. Par ailleurs, des sous-groupes thématiques sur la nutrition, la santé mentale, l'information relative à la gestion de la santé et la santé en matière de procréation ont été créés. L'Office a également continué à entretenir des liens de travail étroits avec d'autres organismes des Nations Unies, notamment l'UNICEF avec lequel il a collaboré à l'Initiative de prise en charge intégrée des maladies de l'enfant. L'UNICEF fournit régulièrement à l'Office les quantités requises de vaccins et d'équipement de réfrigération pour la lutte contre les six principales maladies évitables par la vaccination qui sévissent au Liban et dans la République arabe syrienne. En outre, l'Office a maintenu sa collaboration avec les bureaux de pays de l'UNICEF en Jordanie et en Syrie en vue de coordonner les activités de promotion de la santé, la formation du personnel et l'approvisionnement en fournitures et en équipement médicaux. Il a par ailleurs poursuivi la gestion d'un système de partage de l'information sur des domaines d'intervention compatibles avec le FNUAP et ONUSIDA. Au cours de la période considérée, l'UNICEF a effectué deux études concernant la sécurité des injections et les services de vaccination dans tous les établissements de soins de la bande de Gaza et de Cisjordanie, y compris ceux de l'Office, et a enquêté pour évaluer le taux de séroconversion parmi les enfants vaccinés contre la rougeole.

74. *Conséquences pour le programme de santé de la situation d'urgence dans le territoire palestinien occupé.* Les troubles et la violence, le chômage endémique et les obstacles à l'acheminement de l'aide humanitaire ont entraîné l'augmentation des taux de pauvreté et la détérioration de la santé et de la situation nutritionnelle de la population en général, et des réfugiés en particulier. Il est ressorti de l'évaluation de la sécurité alimentaire en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, entreprise par la FAO en collaboration avec le PAM, que les problèmes d'accès à la nourriture et de

coût de celle-ci ont une cause physique (restrictions à la liberté de mouvement) ou économique (taux de chômage élevé, épuisement des ressources familiales et des stratégies de survie, et saturation des réseaux d'aide sociale). D'après cette étude, près de 1,4 million de réfugiés (environ 40 % de la population de la Cisjordanie et de la bande de Gaza) sont en situation d'insécurité alimentaire et 1,1 million (soit 30 %) pourraient se retrouver dans cette situation si les conditions actuelles persistent. En outre, selon une étude menée en juillet 2003 conjointement par l'organisation Save the Children des États-Unis et le secrétariat du Plan d'action national en faveur des enfants palestiniens, 90 % des parents ont signalé que leurs enfants manifestaient des symptômes traumatiques liés au stress. La diminution du taux de couverture vaccinale des enfants de moins de 12 mois en Cisjordanie est devenue un sujet de préoccupation important. Dans certaines localités, le taux d'administration de la première série de vaccins a chuté en dessous du taux de couverture soutenue qui est de plus de 95 %. Bien qu'elle ne soit pas dramatique, cette diminution soudaine du taux de couverture vaccinale pour la deuxième année consécutive, alors qu'une couverture quasi maximale avait pu être maintenue depuis plusieurs années, ne laisse pas d'être préoccupante. Plus grave est le risque d'épidémies qui débordent les frontières, notamment de rougeole, voire même de poliomyélite. Ainsi, début décembre 2003, une épidémie d'oreillons s'est déclarée dans un camp de réfugiés de la région de Naplouse et s'est propagée à cinq camps de réfugiés et des localités adjacentes. Les résultats d'une enquête sérologique effectuée par l'UNICEF en décembre 2003 ont révélé que près d'un tiers des enfants de moins de 5 ans préalablement vaccinés en Cisjordanie et dans la bande de Gaza n'étaient pas immunisés contre la rougeole. Plus de 85 000 enfants ont été vaccinés par l'Office dans ces secteurs. En consultation avec l'OMS et l'UNICEF, le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne a décidé de lancer une campagne massive de lutte contre la rougeole et de distribuer de la vitamine A à tous les enfants âgés de moins de 5 ans. Cette campagne a été entamée le 26 mai 2004, avec la participation pleine et entière de l'Office. Celui-ci a rencontré des difficultés supplémentaires du fait du bouclage et des couvre-feux imposés par Israël qui ont empêché les personnels de santé de se rendre à leur travail. Au total, 2 416 jours ouvrables ont été perdus en Cisjordanie en 2003 en raison de ces bouclages, couvre-feux et autres restrictions imposées à la liberté de mouvement. Conjuguée à la rupture dans la chaîne de commandement et de supervision et à la perturbation des activités de formation et de perfectionnement du personnel, la perte de ces journées de travail, qui vient s'ajouter à une augmentation soutenue de la demande de prestations médicales par l'Office, a commencé de nuire à la qualité des services, notamment en Cisjordanie. Durant toute l'année 2003, le Gouvernement israélien a poursuivi la planification et la construction d'une barrière en Cisjordanie. Selon le Bureau de la coordination des affaires humanitaires, 274 000 Palestiniens qui vivent dans 122 localités seront isolés entre cette barrière et la Ligne verte, ou à l'intérieur d'enclaves clôturées. Outre les problèmes que rencontrent déjà les établissements et les services de l'Office situés dans ces zones, la barrière créera des difficultés supplémentaires pour les réfugiés qui entrent dans les enclaves ou en sortent, ainsi que pour les unités sanitaires mobiles et les équipes de distribution de l'Office qui devront sans doute obtenir des permis d'entrée spéciaux pour franchir les barrages et se livrer à leurs activités ordinaires ou d'urgence. Les équipes médicales et de distribution de l'Office se sont déjà vu refuser l'accès à des villages touchés dans les régions de Qalqiliya et de Tulkarem. Préalablement à la crise actuelle, l'hôpital de l'Office à Qalqiliya dispensait des soins à un grand nombre de réfugiés dans toute la

zone nord de la Cisjordanie, avec un taux d'occupation des lits de 67,5 %. Comme suite aux restrictions à la liberté de mouvement, y compris les couvre-feux et les bouclages, et plus récemment la construction de la barrière autour de la ville, ce taux est tombé à 43,5 % seulement. Par ailleurs, on craint vivement que la construction de la barrière autour de Jérusalem n'entraîne des problèmes analogues en empêchant les patients qui ont besoin de soins d'urgence d'accéder aux hôpitaux privés de Jérusalem-Est, y compris ceux avec lesquels l'Office a passé des contrats pour la prestation de services. En août 2003, une étude effectuée par l'OMS a révélé que plus de 50 % des personnes sondées avaient changé d'établissement de soins et que pour 90 % d'entre elles ce changement était dû à des difficultés d'accès. En outre, la tendance à la baisse relative des taux de fécondité globaux due aux effets du programme de planification de la famille exécuté par l'Office dans la bande de Gaza, a commencé de s'inverser depuis le début de la crise actuelle. D'après la Commission économique et sociale pour l'Asie occidentale, les dommages physiques infligés aux installations d'adduction et de traitement des eaux du territoire occupé par les forces israéliennes ont été évalués à environ 140 millions de dollars. Grâce à la barrière, Israël annexera de fait la plus grande partie du réseau hydrographique dans la partie occidentale du territoire occupé qui fournit 51 % des ressources en eau de la Cisjordanie. L'Office s'est préparé à relever ces défis en acquérant les fournitures médicales et du matériel supplémentaires, en prévoyant des crédits additionnels pour faire face à la demande croissante de services hospitaliers et en recrutant plus de personnel pour absorber les lourdes charges de travail dues à cette augmentation de la demande. Il a également mis en place cinq équipes médicales d'urgence en Cisjordanie afin de faciliter l'accès des réfugiés aux services de santé dans les zones reculées ou bouclées, et a poursuivi l'exécution d'un programme de conseil et d'aide psychologique à l'intention des groupes à risque, dans la bande de Gaza et en Cisjordanie.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

75. *Objectifs.* Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux vise à apporter une assistance humanitaire aux réfugiés palestiniens les plus défavorisés sur le plan socioéconomique, à lutter contre la pauvreté chez les réfugiés, ainsi qu'à aider les plus vulnérables (femmes, jeunes, handicapés physiques et mentaux) à devenir autonomes. Il comprend également la tenue à jour des dossiers des réfugiés palestiniens, ou «dossiers familiaux», qui permettent de déterminer les bénéficiaires des différents services de l'Office.

76. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2004, 4 186 711 réfugiés palestiniens étaient immatriculés auprès de l'Office, soit 2,56 % de plus qu'au 30 juin 2003, lorsqu'ils étaient 4 082 300 (voir annexe I, tableau 1). À la date du 30 juin 2004, environ 68 % des réfugiés immatriculés vivaient à l'extérieur des 59 camps de réfugiés officiels. C'est la Jordanie qui comptait le plus de réfugiés immatriculés (42 %), suivie de la bande de Gaza (22,41 %), de la Cisjordanie (16,13 %), de la République arabe syrienne (9,98 %) et du Liban (9,48 %). Sur l'ensemble des réfugiés immatriculés, 43,54 % avaient moins de 19 ans, 46,33 % entre 20 et 59 ans et 10,13 % 61 ans ou plus. Au cours de la période considérée, 257 familles de réfugiés au total ont été officiellement immatriculées. Plusieurs enquêtes visant à déterminer si les personnes pouvaient être immatriculées et bénéficier des services de l'Office ont pu être menées à bien. Après un examen approfondi, le Commissaire

général a approuvé, au cas par cas, l'immatriculation de membres des tribus palestiniennes Al-Ghaname et Al-Baqqara réfugiés en République arabe syrienne. En coordination avec le HCR, le personnel du Département d'aide d'urgence et de services sociaux a entrepris une mission d'évaluation en août 2003 pour déterminer qui pouvait être admis au statut de réfugié et observer les conditions de vie des Palestiniens en Iraq. L'équipe a recommandé à l'Office d'immatriculer les réfugiés palestiniens en Iraq et de leur assurer les services sociaux de base. Quelque 50 900 demandes de vérification du statut de réfugié ont été traitées à la demande des autorités locales ainsi que des fonctionnaires exerçant en dehors de la zone d'opérations de l'Office. Comme les années précédentes, le bureau des immatriculations a continué de regrouper toutes les données concernant les réfugiés immatriculés dans les dossiers familiaux en y intégrant les anciens numéros d'immatriculation. Cela consistait à regrouper les dossiers originaux de 1948 des familles de réfugiés avec toutes les autres pièces relatives aux familles nucléaires de leur descendance. À ce jour, cette fusion a été achevée en République arabe syrienne, au Liban et dans la bande de Gaza; durant la période considérée, 14 % des dossiers des réfugiés en Cisjordanie ont été fusionnés. La fusion des données commencera en Jordanie une fois que les dossiers familiaux auront été scannés. L'Office doit également résoudre la question des critères d'admissibilité, s'agissant en particulier des femmes réfugiées mariées à des non-réfugiés et de leurs descendants. Ces derniers n'ont jamais pu se faire immatriculer en raison des règles suivies par l'Office en la matière, et ne peuvent pas par conséquent bénéficier des services offerts aux réfugiés. Ces règles ont été établies à une époque où le droit des personnes, par bien des aspects, favorisait les descendants mâles. Les choses ont toutefois beaucoup évolué depuis lors. La communauté internationale a adopté nombre de conventions internationales, de résolutions, de déclarations et de programmes d'action qui visaient tous à éliminer peu à peu toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes aux niveaux local, national et international. L'Office estime qu'il serait injuste et injustifiable de continuer d'appliquer ces règles, de subordonner l'octroi du statut de réfugié à de telles considérations et de réserver aux hommes réfugiés mariés à des femmes non réfugiées un traitement différent qu'aux femmes réfugiées mariées à des hommes non réfugiés. Ces règles sont également en contradiction avec la politique suivie par l'Office dans d'autres domaines, ne serait-ce que sur l'égalité des sexes, qu'il a réussi à instaurer dans ses écoles et qui est un des principes fondamentaux de son règlement du personnel. L'Office a par conséquent décidé de réexaminer ces procédures pour permettre aux descendants mâles des femmes réfugiées mariées à des non-réfugiés de se faire immatriculer. Cette mesure devrait toucher environ 340 000 personnes, mais celles qui voudront vraiment se faire immatriculer devraient être beaucoup moins nombreuses. Ceux qui se feront immatriculer n'entendront pas tous utiliser les services offerts par l'Office. Il ne serait par conséquent pas difficile de gérer l'impact quantitatif du changement des règles d'immatriculation.

77. *Système d'immatriculation unifié.* Au cours de la période considérée, l'exécution des deux grands volets du projet « Dossiers des réfugiés de Palestine » a beaucoup progressé; il s'agissait, d'une part, de remodeler entièrement le système d'immatriculation informatisé de l'Office (dans lequel sont actuellement stockées les données biographiques de 4,1 millions de réfugiés immatriculés) et, d'autre part, de scanner et de sauvegarder toutes les pièces touchant à l'histoire des réfugiés et archivées dans les dossiers familiaux. L'Office a formé un conseil consultatif, engagé une équipe de gestion de projet et fait effectuer une analyse de rentabilité

approfondie. Des essais de scannage ont commencé et l'élaboration de logiciels composant le nouveau système d'immatriculation des réfugiés a été confiée à des entreprises privées. L'Office a reçu des annonces de contributions au budget, qui se montait à 6,6 millions de dollars. Les deux volets du projet devraient en principe être menés à bien avant la fin de 2008. De son côté, le Groupe de l'immatriculation unifiée, établi au siège de l'Office, à Amman, a continué de fournir une assistance technique au personnel des bureaux extérieurs sur le système d'immatriculation et le système de gestion des services sociaux sur le terrain. En coordination avec la Division des services sociaux, le Groupe a mis au point un programme informatique de gestion et d'établissement de rapports qui permettrait aux organisations communautaires de mieux planifier leurs activités et de mieux en rendre compte. Ce programme a été installé à titre d'essai au bureau extérieur de l'Office en Jordanie à la fin de juin 2004.

78. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Toujours axé sur les familles de réfugiés les plus démunies, ce programme visait avant tout à leur fournir l'assistance minimum vitale nécessaire à leur survie. Le nombre de personnes inscrites à ce programme a augmenté de 5,95 % depuis la période examinée dans le rapport précédent, tandis que le nombre de personnes recevant des rations a crû de 3,06 % (voir annexe 1, tableau 3). L'Office a révisé ses instructions relatives à l'aide d'urgence pour accélérer la fourniture de l'aide et ce, en décentralisant les responsabilités en matière d'approbation des demandes d'aide d'urgence, et pour résoudre les problèmes liés à la condition féminine en venant en aide aux enfants des familles pauvres dirigées par des femmes réfugiées immatriculées, veuves, divorcées ou abandonnées, et mariées à des non-réfugiés. L'Office s'est également préoccupé du sort des familles dans la détresse dirigées par des femmes âgées ou seules (veuves, divorcées ou abandonnées). L'aide fournie au titre du programme spécial d'aide d'urgence comprenait une gamme de services allant de la fourniture d'aliments de base à la réparation ou à la reconstruction de logements, au versement d'une aide financière sélective en espèces et à l'accès préférentiel à d'autres services de l'Office, tels que les centres de formation professionnelle administrés par le Département de l'éducation. Quelque 745 membres de familles dans la détresse (481 hommes et 264 femmes) ont été inscrits dans des centres de formation professionnelle au cours de la période considérée, l'objectif étant de permettre à au moins un membre de la famille d'acquérir des compétences négociables sur le marché du travail. L'aide alimentaire et financière fournie dans le cadre de ce programme absorbait 83,8 % du budget annuel alloué à l'aide d'urgence et aux services sociaux. Les bénéficiaires de l'aide d'urgence représentaient 5,9 % de l'ensemble des réfugiés. L'Office n'a pas été en mesure d'aider davantage de réfugiés indigents, bien que les taux de pauvreté, chez les réfugiés et non-réfugiés, soient de 75 % dans la bande de Gaza et de 60 % en Cisjordanie. C'est le Liban qui comptait le plus de réfugiés inscrits au programme (11,66 %), suivi de la bande de Gaza (8,87 %), la République arabe syrienne (7,5 %) et la Jordanie (2,66 %). Sur l'ensemble des familles qui bénéficiaient de l'aide d'urgence, 40,2 % étaient dirigées par des personnes âgées sans ressources, suivies de celles dirigées par une personne handicapée qui ne pouvait, pour des raisons médicales, assurer un revenu régulier (22,3 %) et de celles dirigées par une veuve, une femme divorcée ou abandonnée (19,3 %). Alors que 16,96 % des ménages de réfugiés étaient dirigés par des femmes, ces mêmes ménages comptaient pour 46,18 % des familles indigentes, ce qui montre que la pauvreté est liée à la condition féminine. Les agents des services sociaux et les hauts responsables ont continué de se rendre dans les familles

en situation particulièrement difficile pour vérifier leurs conditions de vie. En tout, 5 289 familles ont été rayées du programme parce qu'elles ne répondaient plus aux critères d'admission.

79. *Aide alimentaire.* Environ 61 296 familles, comprenant en tout 246 907 membres, se sont vu accorder, outre une allocation trimestrielle en espèces, des denrées alimentaires, soit de la farine, du sucre, de l'huile végétale, du lait entier et, seulement au Liban, des lentilles rouges. L'aide alimentaire combinée avec les allocations en espèces s'élevait au total à environ 107 dollars par personne et par an, c'est-à-dire seulement 15 % du revenu mensuel correspondant au seuil de pauvreté, que la Banque mondiale fixait à 60 dollars par personne et par mois. Durant la période considérée, 910 616 rations en tout ont été distribuées. Les nourrissons de moins d'un an ne recevaient pas de rations et les femmes enceintes et les mères allaitant leur enfant recevaient une aide alimentaire dans le cadre du programme de santé. Au cours de la période considérée, c'était au Département de la santé qu'il incombait de veiller à la qualité des denrées alimentaires, à leur stockage et à leur acheminement, les contrôles d'hygiène étant assurés par la Division des achats et de la logistique. Un réseau constitué de 58 centres de distribution de vivres (établis dans des régions à forte concentration de réfugiés) et de 123 antennes de distribution mobiles opérant dans des zones plus isolées a permis aux réfugiés de recevoir des vivres et des allocations en espèces; ce réseau se chargeait également de fournir, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, une aide alimentaire d'urgence destinée à plus de 200 000 familles non bénéficiaires du programme d'aide spéciale d'urgence. Pour ce programme d'aide distinct, il a fallu recruter du personnel supplémentaire dans les deux zones d'opérations concernées, soit 146 agents des services sociaux et 8 employés chargés des enregistrements.

80. *Aide financière sélective en espèces.* Par manque de ressources, l'Office n'a pu allouer que 500 000 dollars au titre de l'aide en espèces au cours de la période considérée, soit une somme nettement inférieure au montant record de 2,9 millions de dollars versé en 1996. Le Liban s'est vu attribuer le montant exceptionnel de 459 800 dollars pour l'année civile 2004, alors que, les années précédentes, il recevait habituellement 93 277 dollars; cela s'expliquait par le chômage important et les difficultés socioéconomiques que connaissaient les réfugiés, immatriculés ou non, au Liban. L'aide sélective en espèces était destinée essentiellement aux familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence, mais toute famille de réfugiés se trouvant en situation de détresse pouvait également bénéficier de cette assistance ponctuelle. Des aides en espèces ont été accordées notamment pour aider les victimes d'inondation ou d'incendie, pour financer de petits travaux de réparation de logements, approvisionner des personnes indigentes en fioul de chauffage, fournir une allocation modeste à une famille qui avait perdu brutalement le chef/soutien de famille ou permettre à un enfant de fréquenter l'école grâce à l'achat de fournitures scolaires et de vêtements.

81. *Remise en état des logements.* La réparation et la reconstruction des logements ont de nouveau été financées à l'aide de fonds extrabudgétaires, ce qui a permis la remise en état de 178 logements, contre 711 au cours de la période examinée dans le précédent rapport. Cette diminution est principalement due au manque de fonds. Les 178 logements remis en état représentaient 1,2 % des besoins prévus, des études menées par le passé ayant révélé que 25 % des familles bénéficiaires du programme d'aide d'urgence occupaient des logements ne répondant pas aux normes fixées par l'Office. Comme les années précédentes, 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'œuvre bénévole, soit par de petits entrepreneurs résidant dans les camps, ce qui permettait de créer des emplois précieux pour les réfugiés. En tout, 12 logements, soit 6,7 % de l'ensemble des logements réparés ou reconstruits, ont été remis en état selon la première formule, les 93,3 % restants ayant été confiés à des entrepreneurs sous contrat avec l'Office. On s'est employé à remettre en état d'abord les logements dangereux, et ensuite les logements insalubres et les logements malsains, sources de problèmes médicaux ou sociaux (l'entassement par exemple). En dehors du cadre du programme ordinaire, l'Office a lancé, en coopération avec les autorités syriennes, le projet de réhabilitation de Neirab visant à améliorer les conditions d'existence et les moyens de subsistance de quelque 6 000 réfugiés dans ce qui est considéré comme un nouveau modèle de camp entièrement reconstruit. L'Office a dû répondre à des demandes supplémentaires de relogement de 2 093 familles privées de toit par l'armée israélienne, qui continue de démolir des logements en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. En tout, 735 logements ont été réparés ou reconstruits à Gaza durant la période considérée, et 366 en Cisjordanie. L'Office a poursuivi les travaux de remise en état du camp de Djénine grâce à une subvention de 27 millions de dollars accordée par la Société du Croissant-Rouge des Émirats arabes unis. La progression des travaux a été ralentie par des bouclages de longue durée et par des incursions militaires israéliennes. Afin de mieux coordonner les travaux de réparation de logements de toutes sortes, entrepris dans toutes les zones, l'Office a mis au point une politique générale de remise en état des logements selon laquelle il définit des normes techniques, des méthodes de travail, des groupes cibles et la participation des réfugiés. C'est pourquoi, durant la dernière partie de la période considérée, c'est la formule des travaux effectués en auto-assistance qui a été instituée, ce qui signifie que l'Office fournira une aide directe aux familles bénéficiaires du programme d'aide spéciale d'urgence, à charge pour elles de terminer tous les travaux.

82. *Services sociaux.* Les réfugiés défavorisés dans toute la région ont eu de nombreuses possibilités d'améliorer leur niveau de vie et leur confort grâce au réseau des 102 organisations communautaires qui opéraient avec l'aide de l'Office. Pendant l'année, le nombre de comités locaux d'organisations communautaires est passé à 98 (586 membres), avec 1 877 bénévoles aidant aux travaux dans les centres. Grâce aux activités de formation, les agents des services sociaux et les bénévoles ont pu actualiser les concepts et les pratiques en matière de développement social, en tenant davantage compte de la nécessité d'associer les réfugiés à la planification et à l'exécution des activités des centres. Ces activités visaient à répondre aux besoins prioritaires des femmes, des enfants, des jeunes et des personnes handicapées et à offrir de nombreux services aux résidents des camps et à tous les réfugiés. Les comités locaux des organisations communautaires dans les cinq zones d'opérations ont appliqué avec succès les nouvelles normes de gestion, ce qui devait accroître leur efficacité dans les domaines de la gestion et de l'exécution. Pour consolider leur structure et créer des emplois, beaucoup d'organisations communautaires ont élaboré leurs propres projets de création de revenus. Au cours de la période considérée, les organisations communautaires ont lancé en tout 167 projets de ce type, créant 437 emplois pour les réfugiés.

83. *Programme d'aide aux organismes de microfinancement.* Comme suite à une évaluation approfondie du programme de lutte contre la pauvreté et du programme de création de revenus, l'Office a entrepris de modifier sa politique en la matière en

offrant des crédits subventionnés, en réaménageant les prêts offerts dans le cadre du programme de lutte contre la pauvreté et du programme de création de revenus et en établissant des procédures pour la conduite des opérations sur le terrain. Complétant le programme de microfinancement et de microentreprises, ce nouveau programme d'aide aux organismes de microfinancement utilise les programmes et structures d'aide d'urgence et de services sociaux en place pour toucher une nouvelle clientèle, et aide les organisations communautaires déjà solides à offrir des prêts et à les gérer elles-mêmes. Une étude de marché a été menée en coopération avec l'organisation non gouvernementale Community Habitat Finance en Jordanie et en République arabe syrienne en 2003. Au vu des résultats de l'étude, l'Office a lancé, à titre d'essai, un nouveau type de prêt pour l'amélioration de l'habitat dans deux camps au début de 2004, à l'intention des clients « non bancables » qui ont besoin de 3 000 dollars ou moins pour rénover leur logement. Environ 73 prêts ont été accordés pour un montant total de 82 588 dollars à la fin de la période examinée dans le présent rapport. Les premiers prêts à conditions avantageuses, qui étaient à la fois une subvention et un prêt destinés à remplacer peu à peu les projets d'auto-assistance, ont été octroyés uniquement à des familles en situation particulièrement difficile. Pendant la période considérée, en tout 28 prêts de ce type ont été accordés pour un montant de 121 125 dollars, ce qui a permis à 15 familles de se passer de l'aide d'urgence spéciale. Deux cent un prêts ont été accordés à de petites entreprises, pour un montant total de 676 730 dollars. En outre, des prêts « indirects » ont été octroyés par l'intermédiaire des organisations communautaires. Par l'entremise de 128 associations de femmes comptant 666 membres, 594 prêts à garantie mutuelle ont été accordés pour un montant de 315 414 dollars. Déjà suivi par 1 370 réfugiés en Cisjordanie, le programme d'apprentissage a été récemment lancé dans deux camps de réfugiés au Liban; 48 membres de familles en détresse y étaient inscrits. Après avoir reçu une formation, 35 participants au programme ont été placés en entreprise pendant trois mois pour y acquérir une expérience concrète.

84. *Programme en faveur des femmes.* Les 64 centres d'activités féminines ont continué de jouer un rôle essentiel en permettant aux femmes réfugiées de participer activement au développement de leur collectivité. Au cours de la période à l'examen, ils ont organisé 2 457 séances et réunions d'information sur des sujets tels que l'éducation des enfants, le développement du jeune enfant, les modes de vie sains et le VIH/sida, les causes de la pauvreté, l'environnement et l'égalité entre les sexes; 46 179 personnes y ont participé. Ils ont continué d'organiser des stages de formation professionnelle qui offraient aux femmes de nouveaux débouchés sur le marché de l'emploi. Les métiers classiques comme la couture, le tricot, la broderie, la coiffure, la cuisine et la restauration demeuraient les principaux domaines de formation offerts par les centres. Toutefois, beaucoup de centres se sont lancés dans des activités de formation plus techniques comme des stages d'informatique ou de photographie. Au cours de la période examinée dans le présent rapport, 15 943 femmes ont suivi les stages de formation professionnelle, et 23 263 ont recouru à d'autres services offerts par les centres d'activités féminines tels que les services d'aide psychosociale ou de conseils juridiques, les cours de mise en forme et d'aérobic, les programmes récréatifs et sociaux, et les prêts subventionnés relevant du programme d'aide aux organismes de microfinancement. Les 41 jardins d'enfants et les 27 crèches gérés par des bénévoles compétents ont été d'une aide précieuse pour les femmes qui travaillent et ont encouragé d'autres femmes à participer aux activités des centres. Ces structures ont accueilli 4 341 enfants en tout au cours de la période examinée dans le présent rapport.

85. *Programme d'aide aux handicapés.* Ce programme est administré par les réfugiés eux-mêmes, par l'intermédiaire des 38 centres communautaires de réadaptation et en coordination avec les Départements de la santé et de l'éducation de l'Office. Les centres communautaires de réadaptation ont fourni des services spécialisés à 24 903 handicapés et à leur famille. Ils offraient des séances de rééducation sur place ou à domicile, orientaient les patients vers des spécialistes ou assuraient des services de réadaptation professionnelle et d'information, et organisaient des ludothèques et des camps de loisirs pour enfants handicapés et bien portants. Grâce à cette action locale, les familles des handicapés apprenaient à gérer leurs difficultés au quotidien. Neuf cent soixante-sept prothèses ont été distribuées aux handicapés avec le concours du programme de santé de l'Office. Par ailleurs, 132 logements ont été réaménagés pour permettre aux handicapés de s'y déplacer plus facilement. L'intégration des étudiants handicapés est demeurée l'un des principaux objectifs du programme d'aide aux handicapés. Avec le concours du programme d'éducation de l'Office, 628 enfants affligés de différents handicaps ont été intégrés avec succès dans des écoles ordinaires dans les cinq zones d'opérations et 544 élèves malentendants ont pu suivre leur scolarité dans cinq centres communautaires de réadaptation spécialisée à Gaza. Le programme d'aide aux handicapés a été étendu jusqu'en République arabe syrienne où se sont ouverts un centre communautaire de réadaptation dans le camp d'Ein Al-Tal et un nouveau service destiné aux personnes souffrant de paralysie cérébrale dans le camp de Djénine.

86. *Activités en faveur des enfants et des jeunes.* Les enfants et les jeunes des quartiers pauvres ont eu la possibilité de suivre des cours de formation professionnelle, des activités sportives et des cours de culture physique, de théâtre et de musique, et de participer à des campagnes de nettoyage des camps; ils ont été 68 206 à y prendre part. Le projet de développement culturel et social lancé dans le camp de Marka en Jordanie faisait partie de ces nouvelles activités associant des enfants et des jeunes. Grâce aux travaux de recherche menés par l'Université d'Oxford en 2001, une page Web a pu être créée à Marka, offrant aux enfants réfugiés à travers le monde un espace pour communiquer entre eux et partager leurs vues et préoccupations. Par ailleurs, des enfants ont été formés à la narration numérique, ce qui leur a permis de produire un CD portant sur leurs espoirs et leurs aspirations.

87. *Renforcement des capacités.* Au cours de la période considérée, le perfectionnement des fonctionnaires et des bénévoles s'est poursuivi. Des fonctionnaires de différentes catégories ont suivi des stages externes sur divers sujets tels que l'assistance humanitaire, les régimes de prêts et d'épargne offerts aux pauvres sous-desservis en Inde et le microfinancement. Ils ont également été associés au réseau de microfinancement des pays arabes. Ils ont par ailleurs assisté à la première conférence arabo-africaine pour les handicapés et leur réadaptation, ainsi qu'à un séminaire de formation régional portant sur la condition de la femme au Moyen-Orient et au Maghreb et sur les changements structurels nécessaires. En outre, 31 cadres et administrateurs de programmes ont suivi des stages de formation en relation avec leurs fonctions; 87 agents des services sociaux ont pris part à divers stages et ont été notamment formés aux normes de gestion appliquées par les organisations communautaires; des stages de formation technique et des cours d'anglais ont été dispensés à 89 fonctionnaires et bénévoles; et 986 bénévoles ont été formés au développement communautaire. Un spécialiste des services sociaux de

la Southern Illinois University a évalué les lacunes techniques des agents des services sociaux en se rendant dans les bureaux et sur le terrain et a commencé à élaborer un programme certifié de formation systématique des agents des services sociaux dans les cinq zones d'opérations.

88. *Difficultés.* Au cours de la période considérée, les restrictions à la circulation et les bouclages imposés par les forces israéliennes ainsi que la poursuite du conflit en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ont gravement entravé l'application du programme. Les taux de pauvreté et de chômage élevés ont provoqué une augmentation des demandes d'aide des familles en détresse. Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux ne pouvait suffire à toutes ces demandes. Nombreux étaient les réfugiés qui n'avaient plus les moyens de payer ni les services ni les cours assurés par les organisations communautaires, ce qui pouvait menacer la viabilité financière de ces organisations. Les appels d'urgence lancés par l'Office en faveur du territoire palestinien occupé n'ayant produit que des résultats insuffisants, l'Office a dû réduire l'aide d'urgence pourtant indispensable. De plus, le financement des principales activités du programme à l'aide de fonds extrabudgétaires imposait une charge de travail supplémentaire au personnel et compliquait encore la planification à long terme. Le nombre maximal de familles pouvant bénéficier du programme d'aide spéciale d'urgence avait été défini de façon très stricte et devait être rigoureusement respecté en raison du manque de fonds. Il faut également noter l'absence de fonds extrabudgétaires pour financer les travaux essentiels en matière d'aide d'urgence et de services sociaux, tels que la remise en état des logements, ce qui privait les réfugiés les plus pauvres des cinq zones d'opérations de l'aide fournie au titre du programme. Le recrutement de personnel demeurait aussi un sujet de préoccupation, car le barème des traitements établi dans le Statut du personnel local de 1999 ne pouvait soutenir la concurrence des marchés du travail locaux; la Division avait de ce fait du mal à recruter du personnel compétent pour la prestation de services. La décision prise par le Commissaire général au début de 2004 d'annuler le Statut du personnel local de 1999 à partir du mois d'août devrait à long terme permettre de recruter et de retenir du personnel compétent.

89. *Budget-programme et gestion.* Le budget ordinaire du programme d'aide d'urgence et des services sociaux pour l'exercice biennal 2004-2005 était de 69,8 millions de dollars, ce qui représentait 10 % du budget global de l'Office. Pour l'exercice biennal 2002-2003, les dépenses effectives se sont élevées à 57 millions de dollars, alors que les ressources prévues étaient de 68,5 millions de dollars. La part la plus importante du budget du programme d'aide d'urgence et les services sociaux (86,7 %) a été consacrée à l'aide spéciale d'urgence aux familles en détresse. Cette aide a été essentiellement assurée par 291 travailleurs sociaux, qui représentent la majeure partie (41,16 %) des 707 membres du personnel du Département. La charge de travail moyenne des agents (environ 262 familles par an) a été ramenée à la hauteur du chiffre recommandé de 250 cas par an.

90. *Plan de développement du programme d'aide d'urgence et de services sociaux (2004-2008).* Le Département de l'aide d'urgence et des services sociaux a défini dans un plan de développement quinquennal (2004-2008) ses objectifs et stratégies à moyen terme. Ce plan était conforme avec les objectifs du Millénaire pour le développement et aux conventions internationales sur les droits fondamentaux, sociaux et économiques. Quatre grands objectifs y étaient définis : lutter contre la pauvreté des familles réfugiées palestiniennes les plus démunies; favoriser

l'intégration sociale et aider au renforcement des moyens d'action de la collectivité; améliorer l'habitat et l'infrastructure sociale dans les camps et agglomérations de réfugiés; et constituer des registres de réfugiés et des bases de données sur la situation sociale et économique des réfugiés et de leur collectivité.

91. *Égalité des sexes.* Au cours de la période considérée, des stages de formation sur l'égalité entre les hommes et les femmes ont été organisés au niveau régional et sur le terrain. La division a nommé un coordonnateur chargé des questions liées à la condition de la femme dans chaque zone d'opérations et constitué un noyau de 12 formateurs, hommes et femmes, tous membres du personnel. Un spécialiste international des problèmes liés à la condition féminine, qui était rétribué par un des principaux bailleurs de fonds, a commencé à évaluer les activités de l'Office en vue de l'aider à se doter d'une stratégie visant à tenir compte systématiquement des problèmes liés à la condition féminine. Une équipe spéciale a été expressément constituée afin de planifier de nouvelles mesures visant la prise en compte systématique des problèmes liés à la condition féminine et d'en suivre l'application, ainsi que de veiller à ce qu'elles soient conformes à la stratégie que l'Office était en train d'élaborer sur cette question. Elle devait également examiner les instructions relatives à l'aide d'urgence pour en repérer les éventuelles insuffisances sur le plan de l'égalité des sexes et faire des recommandations à ce sujet. Les nouveaux modèles de rapport permettront de rassembler des données ventilées par sexe nécessaires à la constitution de données de base sur l'égalité entre les hommes et les femmes, ce qui facilitera la planification, le suivi et l'évaluation.

92. *Coopération avec les autorités d'accueil et les organisations non gouvernementales.* Une réunion entre l'Office et le HCR a été organisée en vue de renforcer leur coopération et de définir le rôle joué par le HCR auprès des réfugiés palestiniens vivant à l'extérieur des zones d'opérations de l'Office, en particulier ceux qui vivaient en Iraq. Les deux organismes se sont entretenus sur le nouveau système mondial d'immatriculation des réfugiés du HCR et le système d'information sur les réfugiés en cours d'élaboration à l'Office. L'Autorité palestinienne a mis à la disposition de l'Office 13 285 dounams de terrains dans la ville de Gaza et dans le nord de la bande de Gaza, d'une valeur de 398 550 dollars, pour le relogement de 59 familles rendues sans abri par l'armée israélienne. La République arabe syrienne a fourni l'infrastructure sociale et physique requise pour le projet de réhabilitation de Neirab, soit un montant de 5 millions de dollars. En Jordanie, la Reine Rania Al-Abdullah a fait don d'ordinateurs au Centre communautaire de réadaptation d'Irbid en reconnaissance de son travail auprès des collectivités. Le Département des affaires palestiniennes a fourni aux centres communautaires de réadaptation de Jordanie une contribution en espèces et en nature. Au cours de la période considérée, le programme d'aide d'urgence et de services sociaux, ainsi que les organisations communautaires, ont poursuivi leur collaboration avec de nombreux organes gouvernementaux et non gouvernementaux et les organismes compétents des Nations Unies, avec lesquels ils ont conclu divers accords sur le terrain et qui leur ont apporté des contributions en espèces, une assistance technique et des contributions en nature d'un montant de 952 208 dollars.

#### **D. Programme de microfinancement et de microentreprises**

93. *Objectifs.* Au cours de la période considérée, le programme de microfinancement et de microentreprises de l'UNRWA a continué, conformément à

l'objectif qu'il s'était fixé à faire appel au crédit pour financer de petites et microentreprises, contribuant ainsi à créer des emplois, à rendre les femmes économiquement autonomes et à atténuer la pauvreté en Jordanie et en République arabe syrienne ainsi qu'en Cisjordanie et à Gaza. Pendant la crise humanitaire prolongée qui a frappé la communauté dans le territoire palestinien occupé, le programme a pu, après deux ans de ralentissement, relancer et renforcer ses activités de prêts aux chefs de microentreprises les plus pauvres. Au cours de la période considérée, le montant de ses décaissements a doublé par rapport à la période précédente. Le programme de microfinancement et de microentreprises de l'UNRWA est à présent la plus importante source de prêts pour les microentreprises du territoire palestinien occupé où il détient 56 % de l'encours de la dette totale contractée auprès des institutions de microfinancement à la fin de 2003. Ces prêts représentaient 17 % du marché virtuel de 43 000 microentreprises clientes qui, selon la Banque mondiale, pourraient bénéficier d'une intermédiation financière. Toujours au cours de la période considérée, le programme a accordé 15 740 prêts d'une valeur de 12 340 000 dollars à des entreprises établies dans le territoire palestinien occupé, en Jordanie et en République arabe syrienne. Les femmes chefs d'entreprise ont obtenu 31 % de ces prêts. Depuis sa création, le programme a accordé 75 483 prêts d'une valeur de 81 210 000 dollars.

94. *Réforme du programme.* L'UNRWA a approuvé les changements qu'il était nécessaire d'opérer au niveau des ressources humaines pour finir de restructurer l'organisation comme l'avait précédemment recommandé le Conseil consultatif du programme de microfinancement et de microentreprises et comme l'avait approuvé le Commissaire général. Le programme est ainsi passé d'un modèle de gestion dépassé reposant sur une administration très centralisée au point de devenir inopérante à mesure que le programme prenait de l'envergure et de l'importance à un modèle de gestion des produits plus rationnel laissant une large part des décisions relatives aux prêts à des directeurs de succursales décentralisées rattachées à un réseau. Ce « modèle bancaire » préconisé par les grandes institutions de microfinancement dotées des pratiques les plus recommandables, a réduit les délais d'examen et d'approbation des demandes de prêts, rendant ainsi la procédure plus efficace. Le programme sera encore plus performant lorsqu'un nouveau système d'information remplacera ses bases de données actuelles par un système intégré de gestion des prêts qui permettra de mieux assurer le contrôle et la supervision du processus de prise de décisions entre les succursales et la direction du programme. Le nouveau système centralisera tous les rapports d'activité de l'entreprise à partir d'éléments détaillés d'indicateurs de résultats et de rapports financiers clefs établis à partir de données sur ce qui se fait de mieux dans le secteur du microfinancement. Ce projet, exécuté conjointement par le programme de microfinancement et de microentreprises et le Département de l'informatique de l'UNRWA, sera mené à bien d'ici à 2005-2006.

95. Au cours de la période considérée, le programme a continué à étoffer son réseau de succursales en ouvrant une dixième à Ramallah en avril 2004, ce qui fait qu'à présent ses clients disposent de cinq succursales en Cisjordanie, trois à Gaza, une en Jordanie et une en République arabe syrienne. L'ouverture de trois autres succursales est prévue plus tard en 2004 à Amman, à Bethléem et à Damas.

96. *Conséquences des mesures restrictives.* Tout en adaptant ses opérations de crédit à la récession économique persistante dont ont souffert la main-d'œuvre et les marchés financiers et commerciaux dans le territoire palestinien occupé, le

programme a continué à subir les contrecoups économiques périodiques des incursions militaires, des campagnes de démolition de logements, des couvre-feux et des bouclages qui ont ponctué la période considérée et qui ont fait fluctuer à court terme les résultats des succursales, chacune ayant eu à faire face aux diverses conséquences des événements survenus dans sa région. Chaque grave incident a invariablement eu pour effet de limiter la portée du programme et d'accroître le nombre de cas de prêts non remboursés qu'il faudra réajuster et compenser lorsque la situation sera plus stable. Ce mode de gestion de crise est devenu la norme de travail d'un personnel de programme ballotté entre les conséquences des opérations militaires sur les milieux d'affaires et le grand public mais qui a su, malgré tout, adapter ses opérations à cette situation difficile, au prix d'un stress psychologique et d'un choc émotionnel dans un contexte de surcroît d'insécurité au bureau, sur le terrain et entre le lieu de travail et le domicile. Grâce aux efforts des membres de son personnel, le programme a retrouvé son seuil d'équilibre, après avoir subi des pertes ces deux années.

97. *Tendance générale.* La période considérée a été marquée par un véritable retour à la croissance qui a permis au programme, qui avait accordé un nombre record de 12 000 prêts en 2000, de le hisser à 15 740. L'élargissement du programme à la Jordanie et à la République arabe syrienne y a certes contribué, mais cette tendance a été largement favorisée par l'essor qu'a connu le programme à Gaza où 10 205 prêts ont été consentis au cours de cette période, par rapport à 7 953 l'année précédente. Cette hausse est également imputable à une forte reprise de l'emprunt en Cisjordanie où 3 120 prêts ont été accordés au cours de cette période, contre 667 seulement l'année précédente. Si ces tendances se poursuivent dans le territoire palestinien occupé et que les activités du programme en Jordanie et en République arabe syrienne se consolident, il deviendra viable et amortira toutes ses dépenses d'ici à la fin de l'année.

98. Les dangers et l'incertitude politiques continuent par contre de compromettre à l'avenir la solidité du programme. Tandis que d'aucuns espèrent que le plan de retrait de Gaza sera l'occasion de redynamiser « la Feuille de route », les milieux d'affaires palestiniens craignent quant à eux que cela ne les isolent et ne les endigent davantage sur le plan économique. La réouverture du marché du travail aux quelque 100 000 travailleurs qui ont perdu leur emploi en Israël depuis septembre 2000, bien plus que les 4 000 travailleurs originaires de Gaza qui y avaient accès à la fin de 2003 ou les quelques centaines qui ont pu y avoir accès en juin 2004, contribuerait pour beaucoup à renforcer la confiance au cours de la période intérimaire.

99. *Produits et services de microfinancement.* Le programme a établi quatre types de crédit pour améliorer la situation économique et sociale des chefs de microentreprises pauvres, des chefs de petites entreprises, des femmes déshéritées et des familles d'ouvriers. Trois d'entre eux sont destinés aux petites et microentreprises, le quatrième étant un prêt à la consommation conçu pour permettre au programme de toucher les couches les plus déshéritées de la population réfugiée palestinienne et d'autres groupes assimilés. Le programme élabore également un plan d'entreprise et une étude de faisabilité sur l'octroi de prêts immobiliers qui permettront d'améliorer la situation du logement et d'aider des réfugiés palestiniens qui ne bénéficient pas à l'heure actuelle d'un prêt-logement à accéder à la propriété. Ce produit sera lancé à titre expérimental à Gaza à la fin de 2004.

100. *Prêts aux microentreprises.* Introduit en 1996, le prêt aux microentreprises constitue le principal élément du programme. Ce type de prêt peut être obtenu auprès de chacune des succursales établies dans le territoire palestinien occupé, en Jordanie et en République arabe syrienne et permet aux entreprises des secteurs structuré et non structuré de financer leurs fonds de roulement. Le produit a pris de l'importance à mesure que l'économie de la Cisjordanie et de Gaza plongeait dans la récession et que se développaient les entreprises du secteur non structuré, devenues sources de revenus pour les ouvriers au chômage, les jeunes en proie au découragement et les ménagères et autres catégories de victimes de la marginalisation économique et de la pauvreté. Les entreprises du secteur structuré établies dans le territoire palestinien occupé sont plus stables que celles du secteur non structuré, dans la mesure où elles procurent des revenus plus réguliers. Les prêts consentis aux entreprises des secteurs structuré et non structuré commencent à partir de 600 dollars et peuvent aller jusqu'à 12 000 dollars à mesure que les clients passent d'un cycle de prêts à l'autre, les anciens clients pouvant obtenir jusqu'à 15 prêts sur une période de sept ans. Cette méthode permet au programme de réduire les problèmes d'insolvabilité en éliminant les clients à risque au départ et d'offrir la possibilité aux clients solvables de développer leur entreprise en empruntant davantage, comme en témoignent les taux de remboursement annuel élevés, qui sont de l'ordre de 92 à 100 % chaque année dans chaque zone. Au cours de la période considérée, quelque 10 417 prêts d'une valeur de 9 060 000 dollars ont été accordés à des microentreprises établies dans le territoire palestinien occupé, en Jordanie et en République arabe syrienne. Le programme a, depuis 1996, accordé quelque 44 144 prêts d'une valeur de 43 630 000 dollars à des microentreprises.

101. *Prêts avec garantie mutuelle.* Lancé à Gaza en 1994, ce produit vise à rendre les femmes autonomes sur le plan économique en offrant des prêts à celles d'entre elles, chefs de microentreprise, qui n'avaient pas accès au crédit bancaire. Malgré son succès à Gaza, ce produit n'a pu être étendu à d'autres zones d'opérations de l'UNRWA en raison du nombre insuffisant de réfugiées palestiniennes, chefs de microentreprise, en milieu urbain. La plupart évoluant dans le secteur non structuré où les revenus servent souvent à atténuer le poids de la pauvreté des ménages. Les ménages où les hommes, soutiens de famille sont au chômage s'en servent de plus en plus comme stratégie de survie. Ce produit sert également à financer les fonds de roulement des femmes constituées en groupes pour s'avaliser mutuellement. La demande de ce produit a été relativement stable tout au long des quatre années d'Intifada, le taux de remboursement étant resté presque constamment autour de 93 % en 2003. Au cours de la période considérée, quelque 4 448 prêts d'un montant de 2 470 000 dollars ont été octroyés tandis qu'au total, 28 978 prêts assortis de garantie mutuelle, d'un montant de 19 440 000 dollars ont été accordés à des femmes chefs de microentreprise depuis 1994.

102. *Prêts aux petites entreprises.* Lancé en 1991 pour créer des emplois et développer les petites entreprises du secteur industriel et du secteur des services, ce type de prêt à moyen terme dont le montant varie entre 5 000 et 70 000 dollars dont on peut disposer en Cisjordanie et à Gaza, est le plus ancien des produits du programme. Plus fortement tributaire des marchés extérieurs pour ses ventes et ses approvisionnements, le secteur des petites entreprises a souffert le plus de la récession économique dans le territoire palestinien occupé et nombreuses sont les petites entreprises à avoir fait faillite, fermé leurs portes ou restreint leurs activités. Pour réduire les risques de crédit dans ce secteur pendant l'Intifada, l'Office a

interrompu ce programme de prêts en Cisjordanie en 2001. Toutefois, la portée du programme a été étendue à Gaza lors de la période considérée et le produit est sur le point d'être réintroduit en Cisjordanie. Il sera également offert en Jordanie et en République arabe syrienne en 2005. Au cours de la période considérée, 35 prêts d'une valeur de 450 000 dollars ont été accordés à de petites entreprises. Depuis 1991, 1 207 prêts d'un montant total de 17 570 000 dollars ont été accordés, dont 7 % seulement à des femmes chefs d'entreprise.

103. *Prêts à la consommation.* En 2002, le programme de microfinancement et de microentreprises a réussi à mettre à l'essai un nouveau produit de prêt à la consommation destiné aux familles des ouvriers et des professionnels mal rémunérés qui ne pouvaient pas obtenir des banques un crédit personnel. Ce produit visait à aider les familles déshéritées à se constituer des avoirs, à stabiliser leurs revenus, à faire face aux imprévus et à combler les dépenses d'éducation, de santé et de fêtes. La crise économique persistante a conduit le programme à limiter l'offre de ce produit pour l'instant à Gaza en le circonscrivant à la ville et au centre de Gaza pour réduire les risques. Le programme sera étendu à une plus grande partie de Gaza et introduit en Cisjordanie une fois que l'économie se sera stabilisée et que les taux de chômage auront baissé. Par contre, l'élargissement à la Cisjordanie et à la République arabe syrienne ne se fera que lorsque les capacités de gestion et le réseau de la succursale seront mieux développés. Au cours de la période considérée, le programme a accordé 840 prêts à la consommation d'un montant total de 420 000 dollars, tout en maintenant un taux de remboursement annuel de 96 %. Depuis 2002, le programme a accordé 1 154 prêts à la consommation d'un montant total de 560 000 dollars à des familles d'ouvriers.

104. *Programme de formation à la gestion des petites entreprises et des microentreprises.* Outre ses services de microfinancement, le programme administre des activités modestes, mais efficaces de formation aux affaires et à la gestion des entreprises à l'intention des petites et microentreprises de Gaza. Les menues dépenses de fonctionnement des activités sont financées grâce aux modestes contributions des donateurs, les coûts directement associés aux stages de formation étant couverts par les droits d'inscription. Au cours de la période considérée, 57 stages ont été organisés à l'intention de 1 355 participants. Depuis qu'il a été créé en 1994, le programme a organisé 336 stages à l'intention de 6 977 participants.

105. *Zone de Gaza.* C'est à Gaza, où se trouve plus de la moitié de ses 200 agents répartis entre son bureau extérieur et ses trois bureaux locaux, que les capacités institutionnelles et les types de produit du programme sont les plus développés. Dotée de la densité de réfugiés palestiniens la plus forte des zones d'opérations de l'Office, Gaza a servi de champ d'expérimentation des produits et des méthodes d'octroi de prêts conçus et élaborés par le programme et continuera à assumer ce rôle surtout à mesure que le programme développera ses produits de prêts-logements. À l'exception de ses prêts aux petites entreprises, le programme à Gaza a réussi à surmonter les deux premières années d'Intifada et la crise économique persistante. C'est ainsi qu'il a pu maintenir un portefeuille de prêts actifs comparable à ce qu'il était au début de l'Intifada, soit 6 400 prêts à la fin de juin 2004, contre 6 506 prêts en septembre 2000. Cela dit, la valeur du solde du portefeuille est tombée de 6 560 000 à 3 650 000 dollars au cours de cette période. En raison de son succès passé, le potentiel de croissance des prêts aux microentreprises du programme est plus réduit qu'ailleurs, vu qu'il détenait déjà une

part substantielle du marché des microentreprises à Gaza. L'essor de l'activité de microfinancement pourrait vraisemblablement donc provenir de ses produits non commerciaux, c'est-à-dire de ses prêts à la consommation et de ses nouveaux prêts-logements qui seront introduits à la fin de 2004. Au cours de la période considérée, 10 205 prêts d'un montant total de 7 950 000 dollars ont été accordés à Gaza. Depuis 1991, 59 429 prêts aux entreprises et à la consommation d'un montant total de 63 680 000 dollars ont été investis dans l'économie de Gaza.

106. *Zone de la Cisjordanie.* Le nouveau bureau central du programme chargé de la gestion globale, de l'application des politiques et de la supervision du programme dans le territoire palestinien occupé, en Jordanie et en République arabe syrienne a été ouvert dans les locaux du bureau extérieur de l'Office en Cisjordanie au début de cette année. Les activités de microfinancement du programme ont été marquées lors du premier semestre de cette année par une reprise sensible de la productivité qui avait chuté précipitamment lors des 12 derniers mois d'intense régime de couvre-feu et de bouclage qui ont suivi l'opération « bouclier de défense » des Forces de défense israéliennes en avril 2002. Le programme a élargi son infrastructure opérationnelle en ouvrant une nouvelle succursale à Ramallah à mesure que la communauté s'adaptait au nouveau régime de sécurité. Par contre, la situation économique n'était pas suffisamment saine pour relancer le programme de prêts aux petites entreprises qui comporte toujours une trop forte part de risques, d'où le maintien du seul programme de prêts aux microentreprises. Le taux de remboursement ponctuel relativement bas de 70 % enregistré en Cisjordanie atteste des risques plus élevés que présente son économie par rapport à d'autres zones. Au cours de la période considérée, le programme de la Cisjordanie a accordé 3 120 prêts d'un montant total de 2 740 000 dollars à des microentreprises. Depuis 1991, le programme a consenti 13 349 prêts d'une valeur totale de 15 710 000 dollars aux microentreprises et aux petites entreprises, dont 6 % seulement à des femmes.

107. *Zone de la Jordanie et de la République arabe syrienne.* L'année 2003 a été marquée par l'ouverture de deux nouvelles succursales à Wihdat (Amman) et à Yarmouk (Damas), dans des contextes économiques plus stables que ceux du territoire palestinien occupé et dans un climat politique plus favorable, les Gouvernements de la Jordanie et de la République arabe syrienne souscrivant tous les deux à l'idée que le microfinancement était un important instrument de création d'emplois, de lutte contre la pauvreté et d'autonomisation économique des femmes. Le programme en Jordanie et en République arabe syrienne a certes bien démarré, mais beaucoup reste à faire pour renforcer les ressources humaines et les capacités institutionnelles, ainsi que pour mobiliser les fonds d'investissement devant lui permettre de jouer un rôle de tout premier plan dans le secteur du microfinancement de chaque pays. Au cours de la période considérée, le programme a accordé 1 253 prêts d'un montant total de 1 170 000 dollars à des microentreprises en Jordanie et 1 162 prêts d'un montant total de 490 000 dollars à des microentreprises en République arabe syrienne respectivement. Depuis 2003, le programme a accordé des prêts d'un montant total de 1 810 000 dollars à 2 705 microentreprises.

## **E. Conférence de Genève**

108. Les représentants de 62 pays et 29 organisations internationales se sont réunis les 7 et 8 juin 2004 au Centre international de conférences de Genève, à l'occasion de la plus grande conférence sur les réfugiés palestiniens tenue en 56 ans. Pendant

deux jours, les quelque 300 représentants à la conférence se sont donné pour but d'accroître la participation de la communauté internationale à l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient et d'accroître l'aide apportée aux réfugiés palestiniens. Fait important, un lien structurel a été établi entre la conférence et le futur processus de planification de l'Office afin qu'il soit tenu compte des recommandations les plus fermes issues de la conférence dans le plan à moyen terme de l'Office pour 2005-2009 et lors de l'établissement de son budget. Au cours des quatre séances de travail, les principaux thèmes abordés ont été les suivants : les conditions de vie des enfants des réfugiés palestiniens; le logement, l'infrastructure et l'hygiène du milieu dans les camps de réfugiés palestiniens; le développement socioéconomique des réfugiés; et la gestion et la mobilisation des ressources en leur faveur. Représenté par la Direction du développement et de la coopération (DDC), le Gouvernement suisse a proposé d'accueillir la conférence à Genève afin d'appeler l'attention sur les besoins des réfugiés et de permettre à ses participants de profiter des connaissances de la communauté humanitaire présente dans cette ville. Un groupe restreint de donateurs et de pays hôtes s'est entretenu avec l'Office pendant les mois de préparation de la conférence en animant des groupes de travail qui, réunis au Moyen-Orient, comportaient des organisations intergouvernementales et internationales telles que la Commission européenne et l'UNICEF, trois groupements d'organisations non gouvernementales et des institutions d'aide multilatérale.

## **F. Collecte de fonds**

109. L'Office a pris des dispositions pour augmenter les contributions volontaires qu'il reçoit et accroître le nombre de donateurs. Deux faits nouveaux ont eu lieu, qui représentent une innovation pour l'Office. Le premier a été la création d'un poste dont le mandat spécial est de travailler avec les donateurs arabes. Ce poste, d'abord à Amman, puis à Abou Dhabi, a déjà commencé à élargir le rayon d'action de l'Office en matière de collecte de fonds à tout le monde arabe et aux États du Golfe en particulier, car cette région pourrait apporter un appui important aux réfugiés palestiniens. Il a déjà beaucoup contribué à l'instauration de relations plus étroites et plus directes avec des donateurs tels que le Saudi Development Fund, la Banque islamique de développement, le Saudi Committee, la Société du Croissant-Rouge des Émirats arabes unis et la Société koweïtienne du Croissant-Rouge. Afin de stimuler la coopération entre l'Office et les États du Golfe, le Commissaire général s'est rendu aux Émirats arabes unis, au Koweït et au Qatar, où il s'est entretenu avec de hauts responsables politiques. Le deuxième élément nouveau a porté sur la collecte de fonds auprès du secteur privé, que l'Office a axée sur deux types d'activité : établir des partenariats avec d'importantes entreprises et créer un réseau de groupes de soutien nationaux. L'Office et Microsoft se sont réunis afin d'étudier la possibilité de créer un centre de rattrapage en Jordanie, où le programme de formation de l'Office serait notamment renforcé en perfectionnant la connaissance de l'informatique des étudiants, et en leur donnant accès à Internet dans la zone d'opérations de l'Office. Au cours des prochains mois, l'Office suivra cette voie, en s'attachant à créer de nouveaux partenariats avec des entreprises privées pouvant lui apporter l'aide nécessaire à ses opérations et programmes.

110. L'Office a également commencé à créer des groupes de soutien nationaux en Espagne et aux États-Unis, avec deux objectifs principaux : collecter des fonds pour

financer son fonctionnement et ses activités au Proche-Orient et faire mieux connaître ses travaux. À la fin de la période en cours, la constitution du groupe de soutien espagnol était bien avancée, un partenariat ayant déjà été conclu entre l'Office et le Gouvernement espagnol et le HCR pour la fourniture de locaux à usage de bureaux et d'une assistance administrative. Ce groupe devrait entrer en activité en septembre 2004. Aux États-Unis, le groupe de soutien entamera ses travaux au début de 2005. Par l'intermédiaire de ces groupes, l'Office s'emploiera à tisser des liens plus étroits avec les autorités locales, les entreprises privées, les donateurs et d'autres organisations caritatives partageant le même objectif : aider les réfugiés palestiniens.

## G. Appels d'urgence

111. *Exécution.* L'Office a poursuivi son programme d'assistance d'urgence dans le territoire palestinien occupé, en donnant la priorité à l'aide alimentaire, à la création d'emplois d'urgence, à la réparation et à la reconstruction des logements, à l'assistance en espèces, à la santé et à l'éducation. Il a participé activement à la procédure d'appel global, dont le Bureau de la coordination des affaires humanitaires a assuré la coordination. Il a participé aussi à l'élaboration de l'appel global de 2004 et a présidé plusieurs groupes de travail qui ont évalué les besoins du territoire palestinien occupé et ont formulé des solutions adaptées à sa situation d'urgence. Pendant la période considérée, l'Office a lancé trois appels : le premier, en juin 2003, pour 102 millions de dollars, a porté sur les six mois de juillet à décembre 2003; le deuxième, pour 193 millions de dollars, a porté sur l'an 2004; enfin, en mai 2004, les destructions causées par l'opération militaire de Rafah ont nécessité un appel supplémentaire en faveur de cette ville, pour 15,8 millions de dollars. Mais, faute de fonds, l'Office a été obligé de remanier les priorités de son appel d'urgence pour mettre au premier plan l'aide alimentaire, la création d'emplois d'urgence et l'assistance en espèces ainsi que de réduire le nombre de personnes recevant des colis d'aide alimentaire en Cisjordanie et de réduire de 65 à 40 % la valeur calorique des rations distribuées dans la bande de Gaza et en Cisjordanie. En outre, à la fin de la période visée, il manquait de fonds pour reconstruire quelque 1 500 logements détruits par les Forces de défense israéliennes depuis le début de l'Intifada en septembre 2000. Au cours de la période, il a utilisé les fonds obtenus en réponse à l'appel d'urgence pour réparer 735 logements dans la bande de Gaza et 366 en Cisjordanie, il a fourni 19 550 emplois de courte durée à des réfugiés palestiniens et créé 1 595 604 journées de travail, soit par recrutement direct soit par des projets locaux d'infrastructure et de construction. Il a continué de distribuer des vivres à 128 000 familles dans la bande de Gaza et à 94 294 familles en Cisjordanie. Il a également continué de fournir une assistance en espèces à certaines familles gravement démunies. Dans le cadre du programme d'aide sanitaire d'urgence, du personnel supplémentaire a été recruté et le nombre de cliniques mobiles en Cisjordanie est passé de trois à cinq, afin de fournir des soins de santé de base aux 91 763 malades qui, en raison des restrictions imposées à leur liberté de circulation, ne pouvaient se rendre dans les établissements de soins de l'Office. Il a distribué des fournitures médicales, notamment des médicaments, des réactifs pour les analyses de laboratoire, des antiseptiques et différents articles médicaux jetables. Il a aussi fourni d'autres services sanitaires d'urgence, tels que l'accompagnement psychosocial, en particulier des enfants, afin de prévenir l'apparition de difficultés à long terme et des taux d'abandon scolaire très élevés. Les

autres types d'aide d'urgence fournis par l'intermédiaire de l'Office ont consisté à distribuer des tentes, des couvertures et des ustensiles de cuisine aux familles ayant perdu leur logement et à restaurer les logements.

112. *État du financement.* Le 31 mai 2004, l'Office a lancé un appel supplémentaire destiné à Rafah, pour 15,8 millions de dollars, dont il avait reçu 4 360 000 dollars au 30 juin 2004. Les contributions reçues en réponse à l'appel d'urgence de 2004 pour 193,6 millions de dollars s'élevaient à 55,9 millions à la fin de la période considérée. Les annonces de contributions faites en réponse à l'appel lancé par l'Office afin de couvrir les besoins de juillet à décembre 2003, pour 102,9 millions de dollars, s'élevaient à 53,3 millions à la fin de la période en cause. En outre, au cours de cette période, l'Office a reçu des contributions s'élevant à 5,6 millions de dollars en réponse à l'appel pour la période de janvier à juin 2003, portant à 39,7 millions de dollars le total des contributions reçues à ce titre. Enfin, 95,2 millions de dollars ont été dépensés pour les activités prévues dans le cadre de l'appel d'urgence.

## H. Projets

113. *Objectifs.* Vu l'importance croissante prise, au cours des années, par le financement des projets, sur le plan financier et programmatique, et afin de mieux cibler la collecte de fonds, l'Office a établi des priorités générales portant sur les projets qui constituent la base de la composante « projets » de son budget biennal. Le budget de projets comporte principalement des coûts d'infrastructure non récurrents qui doivent être financés par des contributions qui ne sont pas inscrites au budget de base, notamment des travaux d'agrandissement et de restauration des locaux de l'Office et de gros travaux d'entretien qu'exige la demande croissante des services fournis par l'Office (en particulier dans le domaine de l'éducation) et pour améliorer les conditions de logement et l'hygiène du milieu dans les camps de réfugiés. Considérant les projets comme partie intégrante du budget biennal, l'Office établit des prévisions de dépenses détaillées présentant le montant prévu pour pouvoir accomplir son mandat au cours de l'exercice biennal et rattache directement les activités financées par les projets à celles des programmes financées par le budget ordinaire. Sans les ressources nécessaires à la réalisation des projets, l'Office ne pourra atteindre ses buts et objectifs pour l'exercice biennal et la qualité et le niveau de ses services s'en ressentiront.

114. *Exécution.* Au cours de la période, les fonds destinés aux projets ont permis à l'Office d'achever la construction de quatre écoles (une dans la bande de Gaza, une au Liban, une en Syrie et une en Jordanie), de 53 salles de classe et de 9 salles à usage spécialisé, ainsi que la conversion de deux salles de classe en bureaux administratifs dans différentes écoles. Il a pu fournir à ces écoles des pupitres, des ordinateurs et du matériel. Dans le cadre des projets, on a pu construire un centre de santé, transformer en dispensaire un centre de soins composé d'un service de maternité et d'un service pédiatrique et remettre en état un service dentaire et une salle d'attente. L'Office a également pu mener à bien la restauration/construction de 239 logements de familles très démunies dans toute sa zone d'opérations. Au centre de formation de Sibliin, les fonds destinés aux projets ont été utilisés pour créer une section d'enseignement du français, moderniser le matériel, agrandir les ateliers et acheter un groupe électrogène. On a achevé plusieurs projets portant sur l'hygiène du milieu, notamment la construction d'un intercepteur gravitaire (phase II) à Deir

el-Balah, la construction d'une station de pompage dotée d'un collecteur sous pression à Nouseirat et la construction d'un nouveau puits au camp de Jabalia, la reconstruction des services d'assainissement des camps de Jabalia et de Beach et le pavage des allées du camp de Beach. On compte, parmi les autres projets menés à bien au cours de la période considérée, l'équipement de ludothèques dans deux des centres communautaires de réadaptation de la bande de Gaza. D'autres financements ont été consacrés à plusieurs projets relatifs à l'hygiène du milieu, y compris, en République arabe syrienne, la construction d'un réseau d'assainissement à Khan Eshieh et de réseaux d'adduction d'eau dans les camps de Khan Eshieh et Khan Dannoun, la construction d'un poste de pompage d'eaux d'égout et d'un réseau d'écoulement dans le camp de Deir el-Balah, l'amélioration du ramassage des déchets solides à Jabalia et dans les camps intermédiaires de la bande de Gaza, la modernisation du réseau d'écoulement et l'achat d'un réservoir d'eau destiné aux neuf écoles du camp de Nahr el-Bared et, au Liban, la mécanisation de la gestion des déchets solides dans les camps de Nahr el-Bared et de Beddawi. Plusieurs autres projets étaient en cours d'exécution, y compris l'achat d'un nouvel appareil de radiographie destiné au nouveau centre de soins d'Ein el-Hilwé, une initiative de soutien psychologique, l'introduction d'ordinateurs dans les écoles de l'Office, la fourniture d'une assistance technique et d'un appui à la gestion du projet de reconstruction de Neirab, ainsi que l'introduction d'une dixième année d'enseignement dans les écoles de l'Office situées dans les limites de Jérusalem. Les fonds destinés aux projets ont également contribué au maintien des programmes traditionnels de l'Office grâce à la modernisation des établissements et à l'organisation de cours dans plusieurs de ses centres de formation professionnelle, au programme d'appui opérationnel mené dans la bande de Gaza et en Cisjordanie et à la distribution de fournitures médicales. Plusieurs administrateurs auxiliaires, dont les capacités avaient été renforcées dans des départements de l'Office et sur le terrain, ont reçu des fonds pendant la période considérée.

115. *État du financement.* L'Office a reçu de nouvelles promesses de contributions à des projets, pour un montant de 24,6 millions de dollars. Sur les nouveaux financements, 9,5 millions de dollars – soit 39 % – ont été alloués au secteur des secours et des services sociaux, 3,4 millions au secteur de la santé, 3,4 millions au secteur de l'éducation et 3,8 millions à d'autres projets, 4,5 millions n'ayant pas encore été utilisés. Les projets exécutés dans le territoire palestinien occupé ont reçu 7,2 millions de dollars, la République arabe syrienne en a reçu 6,3 millions, le Liban 3,2 millions et la Jordanie 0,4 million. Un montant de 7,5 millions a été consacré aux activités menées par l'Office. Le montant des fonds destinés aux projets reçus au cours de la période considérée a suffi à financer 46 projets supplémentaires. Les décaissements au titre des projets se sont élevés à 21,7 millions de dollars.

## **I. Programme de mise en œuvre de la paix**

116. *Objectifs.* Le Programme de mise en œuvre 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 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 améliorer l'infrastructure. À la suite de 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 nouvelles contributions complémentaires ont été inscrites au budget des projets. Un nouveau programme intitulé « Projets postérieurs à 1999 » a été lancé en janvier 2000 pour vérifier la bonne utilisation de toutes les contributions versées au budget des projets.

117. *Exécution.* Au cours de la période considérée, l'Office a pu, au moyen des fonds du Programme de mise en œuvre de la paix, financer la construction de 20 salles de classe et de deux salles à usage spécialisé et achever les travaux de protection du littoral à Beach Camp, à Gaza. D'autres projets encourageant la tolérance, le règlement des conflits, l'enseignement des droits de l'homme fondamentaux dans les écoles et la connaissance du VIH/sida ont été exécutés. Les projets en cours comprenaient la reconstruction des bâtiments scolaires délabrés et l'achat d'ordinateurs, ainsi que la modernisation du matériel des centres de formation. Un projet important concernant l'hygiène du milieu, dans le cadre duquel des réseaux d'égouts et d'adduction d'eau seront construits dans cinq camps situés au Liban, était également en cours d'exécution. Les décaissements au titre du Programme se sont élevés à 3,3 millions de dollars.

118. *État du financement.* On n'a pas reçu de contributions nouvelles au Programme de mise en œuvre de la paix, dont le budget a été incorporé à celui des projets de l'Office mais on a encaissé 4,6 millions de dollars de contributions déjà promises au Programme.

## Chapitre III

### Finances

#### A. Structure financière

119. Au cours de la période du 1<sup>er</sup> juillet 2003 au 30 juin 2004, l'Office a reçu des contributions et engagé des dépenses au titre des rubriques suivantes :

- a) Budget ordinaire;
- b) Budget des projets, soit essentiellement le budget des projets postérieurs à 1999 et les soldes inutilisés du Programme pour la mise en œuvre de la paix;
- c) Appels d'urgence.

120. 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.

121. Les activités entreprises dans le cadre de projets postérieurs à 1999 l'ont été grâce à des fonds alloués à des projets lancés après le 31 décembre 1999. Il s'agit, notamment, de la construction d'écoles et de centres de soins et d'équipement l'hygiène du milieu et du programme de formation des administrateurs auxiliaires.

122. Le Programme pour la mise en œuvre de la paix a permis de financer des projets au titre des activités permanentes que l'Office conduit depuis 1993 pour améliorer les équipements collectifs et les conditions de vie de tous les réfugiés.

123. Les appels d'urgence ont permis de financer les secours que l'Office dispense pour répondre aux besoins créés par les troubles en Cisjordanie et à Gaza. L'Office a lancé cinq appels entre septembre 2000 et la fin de 2003. En 2003, il a lancé des appels d'un montant de 196,6 millions de dollars et, en 2004, des appels d'un montant total de 209,4 millions de dollars – dont un appel de 193,6 millions de dollars pour l'année et un appel supplémentaire de 15,8 millions de dollars pour Rafah, dans la bande de Gaza – afin de répondre aux besoins découlant d'une importante opération militaire israélienne menée en mai 2004.

#### B. Budget, recettes et dépenses

124. *Contexte.* Certaines caractéristiques propres à l'Office ont une influence déterminante sur sa situation financière : son rôle de prestataire direct de services aux réfugiés palestiniens, aux fins duquel il recourt à ses propres installations et à son propre personnel; le caractère public de ses services, qu'il dispense à toutes les personnes répondant à sa définition opérationnelle du réfugié palestinien, dont le nombre augmente régulièrement en raison de l'accroissement naturel de la population des réfugiés; et le fait qu'il n'ait pas accès aux sources de revenus traditionnelles du secteur public que sont l'emprunt et l'impôt et dépende de ce fait de contributions volontaires.

125. *Établissement du budget.* L'Office établit un budget tous les deux ans, bien que le financement de ses opérations s'effectue sur une base annuelle. Comme son budget pour l'exercice 2003-2004, son budget pour l'exercice 2004-2005 lui a permis de progresser en matière de transparence budgétaire et de faire du budget un

meilleur instrument de planification, de gestion et de collecte de fonds. Ces résultats ont été rendus possibles grâce à l'affinement de la formulation de son budget axé sur les résultats auquel il a procédé lors de l'établissement de son budget pour l'exercice 2004-2005. Ce budget, qui s'organise essentiellement autour de son rôle de prestataire de services et de ses programmes, présente les caractéristiques suivantes :

a) Les crédits inscrits permettent de financer les programmes ordinaires de l'Office, c'est-à-dire ceux qui relèvent de son budget ordinaire et du budget de ses projets;

b) Les rubriques budgétaires et la ventilation des dépenses ont été remaniées de manière à rendre compte avec plus de précision du coût des activités au titre des programmes;

c) Pour chaque programme, les activités prévues et les modifications apportées aux allocations budgétaires ont été expliquées et justifiées de façon plus détaillée;

d) Le budget a été établi sur la base d'un programme de travail biennal définissant les objectifs à atteindre, les réalisations escomptées, les activités planifiées et les principaux indicateurs de résultats permettant de mesurer la réussite de chaque programme;

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

126. Afin d'en suivre l'exécution, les procédures d'examen périodique de l'exécution du budget ont été améliorées. Désormais, les administrateurs de programme sont tenus de rendre compte des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs des programmes indiqués dans le budget. Les procédures prévoient également l'utilisation d'indicateurs de résultats de nature à permettre aux responsables de la gestion d'évaluer les résultats obtenus à mesure de l'exécution.

127. *Budget ordinaire.* Le budget ordinaire de l'Office pour 2003 s'est élevé à 344,1 millions de dollars, dont 321,1 millions de dollars de contributions en espèces et 23 millions de dollars de contributions en nature, qui représentaient principalement des dons destinés à financer l'aide d'urgence et l'aide alimentaire. Le budget ordinaire pour 2004 s'élevait à 350,9 millions de dollars, dont 330,3 millions de contributions en espèces et 20,6 millions de contributions en nature (voir annexe I, tableau 9). En termes réels, le budget de l'Office pour l'exercice biennal 2002-2003 et celui pour l'exercice biennal 2004-2005 sont affectés d'une croissance négative compte tenu de l'accroissement de la population bénéficiaire et de la hausse de l'inflation.

128. *Budget au titre des projets.* Le budget de l'Office au titre des projets pour 2004 s'établissait à 45,9 millions de dollars.

129. *Recettes et sources de financement.* En 2003, le montant total des contributions en espèces et en nature reçues par l'Office s'est élevé à 453,1 millions de dollars, dont 328,7 millions de dollars au titre du budget ordinaire, 23,3 millions de dollars au titre des projets et 101,1 millions de dollars au titre des appels d'urgence. Les contributions volontaires reçues des gouvernements et de la Communauté européenne ont représenté 412,6 millions de dollars, soit 91,1 % du total des recettes (voir annexe I, tableau 10). La majeure partie de ces contributions a été

reçue en espèces, 14,5 millions de dollars ayant cependant été reçus en nature, principalement sous forme de denrées alimentaires. S'agissant des recettes en espèces, 8,4 millions de dollars représentaient des contributions annoncées qui n'avaient pas été reçues à la fin de 2003. Les organes et organismes des Nations Unies ont versé 17,8 millions de dollars (soit 3,9 % du total des recettes) pour financer des dépenses de personnel. En particulier, le Secrétariat de l'ONU a financé 105 postes de fonctionnaire recruté sur le plan international (chiffre qui a été porté à 110 à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2004) et l'UNESCO et l'OMS ont fourni du personnel pour les programmes d'éducation et de santé. Les 22,7 millions de dollars restants (soit 5 % du total des recettes) provenaient de sources diverses (organisations non gouvernementales et gains de change, notamment).

130. *Dépenses et résultats financiers.* Le montant total des dépenses de l'Office en 2003 s'est établi à 430 millions de dollars, dont 306,8 au titre du budget ordinaire, 24 au titre des projets et 99,2 au titre des appels d'urgence. L'Office a terminé l'année 2003 avec un déficit de 9,4 millions de dollars, les recettes en espèces (311,7 millions de dollars) ayant été inférieures à celles prévues dans le budget ordinaire (321,1 millions de dollars). De plus, les recettes en espèces qui étaient excédentaires de 23,5 millions de dollars par rapport aux dépenses effectivement engagées (288,2 millions de dollars), étaient déficitaires de 5,9 millions de dollars par rapport aux dépenses prévues (317,6 millions de dollars). Elles comprenaient un montant de 4 millions de dollars représentant des bénéfices de change. L'Office n'a pas été en mesure d'exécuter la totalité de ses activités planifiées faute d'un financement suffisant de son budget et a donc dû engager des dépenses à mesure qu'il recevait des contributions.

131. *Indemnités de licenciement.* Le budget ordinaire pour 2002-2003 et celui pour 2004-2005 ne prévoyaient pas de provision pour les indemnités de licenciement qui seraient dues au personnel local dans le cas où l'Office devrait être supprimé. Les années précédentes, ce dernier n'avait pas été en mesure de constituer une telle provision. Le montant à prévoir à ce titre, qui est actuellement estimé à 147,3 millions de dollars, constitue un passif éventuel pour l'Office.

### C. Activités extrabudgétaires

132. *Projets postérieurs à 1999.* Au 31 décembre 2003, la rubrique « Projets postérieurs à 1999 » affichait un excédent de 14,8 millions de dollars, qui représentait la différence entre les recettes (61,7 millions de dollars) et les dépenses (46,9 millions de dollars).

133. *Programme pour la mise en œuvre de la paix.* Au 31 décembre 2003, le compte de ce programme affichait un excédent de 5,3 millions de dollars, soit la différence entre les 218,3 millions de dollars de recettes perçues depuis le début de sa mise en œuvre et les 213 millions de dollars de dépenses engagées.

134. *Appels d'urgence.* Au 31 décembre 2003, le compte des appels d'urgence affichait un solde de 57,6 millions de dollars, dont 29,5 millions représentaient des contributions annoncées des donateurs pour les activités de secours d'urgence qui n'avaient pas été reçues. Depuis le lancement du premier appel en octobre 2000, l'Office a reçu des contributions d'un montant total de 299,8 millions de dollars et engagé pour 242,2 millions de dollars de dépenses.

## D. Situation financière actuelle

135. *Description générale.* L'Office a pu clôturer l'année 2003 avec un solde positif de 32,2 millions de dollars. Ce résultat financier relativement favorable a été rendu possible grâce à la dépréciation du dollar des États-Unis par rapport aux autres monnaies, qui a permis à l'Office de comptabiliser des gains de change de 4 millions de dollars en 2003. Il tient également au fait que l'Office a continué à procéder à des contrôles financiers rigoureux et à appliquer le statut du personnel local de 1999. Au cours de la période à l'examen, cependant, le Commissaire général a décidé de ne plus appliquer ce statut compte tenu des incidences négatives qu'il avait sur le recrutement et sur la rétention du personnel qualifié. La recommandation correspondante devait entrer en vigueur en août 2004.

136. *Fonds de roulement.* Au 31 décembre 2003, le solde du fonds de roulement, défini comme la différence entre l'actif et le passif du budget ordinaire pour l'année civile, était de 36,7 millions de dollars. Vu cependant qu'un montant de 4,5 millions de dollars était réservé à l'achat de produits alimentaires de base, il était en réalité de 32,2 millions de dollars. L'excédent des recettes par rapport aux dépenses à la fin de l'exercice (23,5 millions de dollars), duquel une réserve pour fluctuations des taux de change de 10 millions de dollars a été déduite, a été ajouté au solde de 18,7 millions de dollars reporté de décembre 2002.

137. *Situation de trésorerie.* Au cours de la période à l'examen, la situation de trésorerie de l'Office s'est améliorée grâce, en partie, au versement au titre de la taxe à la valeur ajoutée, par l'Autorité palestinienne, d'un important montant exigible depuis plusieurs années. Des contributions en espèces au budget ordinaire n'avaient cependant toujours pas été versées (8,4 millions de dollars) et environ 13 millions de dollars étaient toujours exigibles de l'Autorité palestinienne au titre de la taxe à la valeur ajoutée.

138. *Situation financière à la mi-2004.* Les dépenses en espèces prévues au titre du programme ordinaire en 2004 s'élevaient à 314,2 millions de dollars, contre 320,4 millions de dollars pour les recettes.

## Chapitre IV

### Affaires juridiques

#### A. Personnel de l'Office

139. *Arrestation et détention de membres du personnel.* Le nombre total des membres du personnel de l'Office arrêtés ou détenus a diminué, passant de 80 dans la période précédente à 52 dans la période à l'examen (voir annexe I, tableau 11). Le nombre de ceux arrêtés ou détenus par les autorités israéliennes est passé de 64 à 34, dont 32 dans le secteur de la Cisjordanie et 2 dans celui de la bande de Gaza. Ceux qui ont été détenus ont pour la plupart été maintenus en détention sans inculpation ou placés en détention administrative. En octobre 2003, lors d'un entretien avec les autorités israéliennes, l'Office a été informé que trois membres de son personnel avaient été déclarés coupables par la justice militaire israélienne d'infractions liées à la sécurité et que trois autres avaient été inculpés. L'Office a alors demandé que leur dossier lui soit communiqué, mais en dépit de ses demandes réitérées et des promesses qui lui avaient été faites à la suite de l'entretien du mois d'octobre, les autorités israéliennes ne lui avaient communiqué aucun dossier à la fin de la période considérée. Toutefois, après un nouvel entretien le 9 août 2004, un représentant du Ministère des affaires étrangères a remis plusieurs documents en hébreu au conseiller juridique de l'Office, en précisant qu'ils concernaient les affaires de plusieurs membres du personnel de l'Office placés en détention. Quant à ceux qui ont été arrêtés ou détenus par les autorités palestiniennes, leur nombre est passé de 5 à 8. Au 30 juin 2004, 22 membres du personnel de l'Office étaient toujours détenus par les autorités israéliennes et un par les autorités palestiniennes. Par ailleurs, cinq autres ont été arrêtés en Jordanie et trois au Liban; ils ont tous été relâchés après avoir été brièvement détenus sans inculpation ni jugement. Deux autres ont été arrêtés en République arabe syrienne pour des délits mineurs; l'un des deux était maintenu en détention à la fin de la période couverte par le présent rapport.

140. *Protection des membres du personnel détenus.* Le plus souvent, l'Office n'a pas été suffisamment bien ou suffisamment tôt informé par les autorités compétentes des motifs de l'arrestation ou de la détention des membres de son personnel et s'est de ce fait trouvé dans l'impossibilité de déterminer si celles-ci étaient liées à leurs fonctions officielles et donc de s'assurer que les droits et obligations énoncés dans la Charte des Nations Unies, dans la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies, dans la quatrième Convention de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre du 12 août 1949, et dans les règles pertinentes du Statut et Règlement du personnel étaient dûment respectés. En ce qui concerne les membres de son personnel détenus par les autorités israéliennes, l'Office n'a reçu d'elles aucune information sur les motifs de ces arrestations ou détentions durant la période considérée, bien qu'il en ait demandé par écrit dans chaque cas. Quant aux membres de son personnel détenus par les autorités palestiniennes à Gaza, l'Office n'a reçu que des informations partielles en réponse à ses demandes. En ce qui concerne le membre de son personnel arrêté en Cisjordanie et maintenu en détention à la fin de la période considérée, l'Office a néanmoins reçu une explication écrite des autorités palestiniennes. Deux autres employés arrêtés par les autorités palestiniennes en Cisjordanie ont été relâchés le lendemain de leur arrestation. Suite à ses demandes, l'Office a reçu des autorités libanaises des informations satisfaisantes sur le motif de la détention des membres de son

personnel. En Jordanie, les raisons invoquées ont été présentées comme étant « liées à la sécurité ». En République arabe syrienne, l'Office croit savoir, d'après les informations dont il dispose, qu'une mise en détention était liée à une question de droit de la famille; l'autre cas faisait suite à une plainte que l'Office avait déposée contre l'un des membres de son personnel pour vol de biens appartenant à l'Office.

141. *Accès aux membres du personnel détenus.* Malgré ses demandes réitérées, oralement et par écrit, l'Office n'a pu entrer en contact avec les membres de son personnel arrêtés par les autorités israéliennes en Cisjordanie ou dans la bande de Gaza, et n'a pas été informé de leur lieu de détention. En revanche, il a pu entrer en contact, comme il l'avait demandé, avec le membre de son personnel maintenu en détention en Cisjordanie par les autorités palestiniennes, ainsi qu'avec ceux qui avaient été arrêtés et détenus par les autorités palestiniennes dans la bande de Gaza. Au Liban et en Jordanie, les membres de son personnel ont été libérés assez vite, avant que l'Office n'ait demandé à entrer en contact avec eux. En République arabe syrienne, l'Office n'a pas demandé aux autorités à entrer en contact avec les détenus, étant donné la nature des deux affaires.

142. *Traitement et état de santé des membres du personnel détenus.* L'Office, on l'a vu, n'a été en mesure de rendre visite à aucun des membres de son personnel détenus par les autorités israéliennes. Leur état de santé demeurait donc très préoccupant. L'un d'eux en particulier, originaire de Cisjordanie, placé en détention en février 2002 et remis en liberté uniquement à la fin du mois de juin 2004, est atteint d'un cancer. Au cours de la période précédente, l'Office avait communiqué son dossier médical aux autorités israéliennes en demandant qu'il reçoive le traitement exigé par son état, mais n'avait pas reçu de réponse. Pendant la période à l'examen, aucun des membres du personnel de l'Office détenus par les autorités palestiniennes ne s'est plaint de mauvais traitements et ils ont tous pu recevoir les visites de leur famille pendant leur détention. Aucun cas de brutalité n'a été signalé parmi les membres du personnel détenus par les autorités jordaniennes, syriennes ou libanaises.

143. *Liberté de circulation des membres du personnel dans le territoire palestinien occupé.* Alléguant des raisons de sécurité, les autorités israéliennes ont continué à imposer des restrictions très poussées à la liberté de circulation du personnel de l'Office : bouclages extérieurs de la Cisjordanie et de la bande de Gaza, couvre-feux et bouclages intérieurs, mise en place de points de contrôle et maintien de procédures contraignantes obligeant le personnel résidant en Cisjordanie à produire des permis et des cartes magnétiques pour entrer en Israël et à Jérusalem-Est. Les autorités israéliennes ont aussi continué à imposer des restrictions au passage du personnel et des véhicules de l'Office aux frontières et aux points de passage extérieurs, notamment le pont Allenby (Roi Hussein), qui relie la Cisjordanie à la Jordanie, le poste frontière de Rafah, situé entre la bande de Gaza et l'Égypte, et le passage d'Erez (Beit Hanoun) entre Israël et la bande de Gaza, ainsi que l'aéroport Ben Gourion. Pour l'Office, ces restrictions se sont traduites par un alourdissement des coûts, de fréquentes absences des employés et des difficultés d'acheminement des livraisons d'aide humanitaire qui, durant la période considérée, ont gravement désorganisé la conduite de ses programmes dans le territoire palestinien occupé. Ces restrictions sont incompatibles avec les principes bien établis du droit international, la Charte des Nations Unies, la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies, la quatrième Convention de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre du 12 août 1949, l'échange de lettres bilatéral

entre l'Office et le Gouvernement israélien (dit Accord Comay-Michelmores). Les autorités israéliennes affirment que ces restrictions sont nécessaires pour des raisons de sécurité militaire ou se justifient par le droit naturel de légitime défense, notamment contre les attentats terroristes, que possède Israël. L'Office a continué à leur faire des représentations à tous les niveaux, notamment à l'occasion de réunions tenues avec des représentants des Ministères israéliens des affaires étrangères et de la défense, pour obtenir la suppression ou l'allègement des restrictions qui entravent ses activités. Comme dans la période couverte par le rapport précédent, il a accepté, sans préjudice de ses positions de principe en droit international, d'envisager des solutions pragmatiques qui tentent de répondre aux préoccupations légitimes des autorités israéliennes en matière de sécurité, tout en rendant la circulation des membres de son personnel moins difficile. Il a continué d'agir en coordination avec les officiers de liaison des Forces de défense israéliennes (FDI), afin de favoriser la liberté de circulation du personnel de l'Office comme des autres organisations internationales et humanitaires dans le territoire palestinien occupé. En Cisjordanie, une meilleure coordination a quelque peu facilité les mouvements de ses employés aux points de contrôle, mais en règle générale, le fait que les FDI se soient montrées plus disposées à coopérer avec l'Office ne s'est pas traduit par des améliorations concrètes sur le terrain. Au cours de la période à l'examen, les restrictions en la matière se sont donc poursuivies, et la liberté de circulation des membres du personnel de l'Office est restée aléatoire et a souvent été entravée.

144. *Bouclages extérieurs de la Cisjordanie et de la bande de Gaza.* Les procédures instituées par les autorités israéliennes après septembre 2000, qui réglementaient strictement l'entrée et la sortie de la Cisjordanie et de la bande de Gaza des membres du personnel recrutés localement, sont restées en vigueur durant la période considérée. Les membres du personnel de l'Office résidant dans ces zones sont restés soumis à l'obligation de produire un permis pour entrer en Israël et à Jérusalem-Est (Pour plus de détails sur le régime des permis, voir le paragraphe 150.) Au cours de la période considérée, franchir le point de contrôle d'Erez demeurait aléatoire, ce qui portait gravement préjudice aux opérations menées par le siège de l'Office et par son bureau à Gaza. Par ailleurs, la Cisjordanie était souvent bouclée sans avertissement pour des périodes indéterminées, ce qui empêchait le bureau de l'Office en Cisjordanie de planifier et de mener à bien ses activités humanitaires.

145. *Couvre-feux et bouclages intérieurs en Cisjordanie.* Durant la période couverte par le présent rapport, la circulation du personnel de l'Office en Cisjordanie a été considérablement entravée par les couvre-feux et les bouclages du territoire. Des couvre-feux ont souvent été décrétés dans les villes, les villages et les camps de réfugiés et ont touché en moyenne 407 400 habitants par mois. C'est à Naplouse et à Hébron qu'ont été appliquées les restrictions les plus sévères. Ceux qui ont pu circuler durant la période considérée (c'est-à-dire ceux que le couvre-feu ou les opérations militaires n'empêchaient pas de quitter leur foyer) ont cependant souvent été mis dans l'impossibilité matérielle d'arriver jusqu'à leur lieu de travail du fait des points de contrôle et barrages routiers qui leur bloquaient le passage. Au cours de la période considérée, les autorités israéliennes ont maintenu en place des points de contrôle permanents, gardés par les FDI et la police des frontières, ainsi que différents types de barrages routiers sur toutes les routes principales et la plupart des routes secondaires de Cisjordanie. Pour des raisons de sécurité, les FDI ont souvent érigé des points de contrôle supplémentaires temporaires ou « volants ». De plus, la

plupart des routes d'accès et de sortie des villages étaient quotidiennement obstruées par des monticules de terre, des blocs de béton, des palissades et des barrières métalliques et creusées de tranchées profondes. Le Bureau de la coordination des affaires humanitaires de l'ONU a estimé qu'il y avait toujours plus de 700 obstructions dans l'ensemble de la Cisjordanie à la fin de la période à l'examen. Le personnel de l'Office a rencontré les pires difficultés aux points de contrôle des régions de Naplouse, Jérusalem et Hébron. Chaque mois, 112 incidents sérieux ont été signalés en moyenne au bureau de l'Office en Cisjordanie, au cours desquels 570 employés environ ont été refoulés ou retardés à des points de contrôle en Cisjordanie. Pendant la période précédente, on avait dénombré en moyenne 105 incidents sérieux par mois, concernant 460 fonctionnaires de l'Office. Ces chiffres ne comprennent que les incidents survenus à des membres du personnel voyageant à bord de véhicules de l'Office et qui ont été officiellement rapportés à l'Office, mais comme la plupart se déplacent en Cisjordanie à bord de véhicules particuliers, le problème de l'accès est plus grave que ces données seules ne le donneraient à penser.

146. *Couvre-feux et bouclages intérieurs dans la bande de Gaza.* Le personnel de l'Office travaillant dans la bande de Gaza a continué d'être en butte à de sévères restrictions de mouvement en raison des couvre-feux et des bouclages intérieurs fréquents. À partir de juillet 2003, les FDI ont à maintes reprises divisé la bande de Gaza en trois en fermant en permanence les routes secondaires et en installant des points de contrôle sur l'axe principal nord-sud, aux carrefours d'Abou Houli-Gush Qatif et de Netzarim, et sur la route de la côte. À d'autres moments, le point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif a été complètement ou partiellement fermé, mais la route de la côte restant ouverte, on pouvait contourner le carrefour de Netzarim. Dans ces cas-là, la bande de Gaza était encore divisée en deux, les zones de Khan Younis et de Rafah, au sud, étant coupées de la ville de Gaza, au nord. Durant le cessez-le-feu temporaire (« hudna ») en juillet et en août 2003, la plupart des routes secondaires sont restées ouvertes et le point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif est resté ouvert 24 heures sur 24. À partir de septembre 2003, cependant, les FDI ont recommencé à fermer toutes les routes secondaires ainsi que les points de contrôle sur le principal axe nord-sud, à trois endroits : au carrefour de Netzarim sur la route de la côte, au point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif et au carrefour de Morag entre Rafah et Khan Younis. Ces bouclages, maintenus pendant la majeure partie du mois d'octobre 2003, ont de fait divisé la bande de Gaza en quatre. Entre novembre 2003 et avril 2004, ils ont été généralement levés, mais le point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif restait fermé après la tombée de la nuit. Au total, au cours de la période considérée, on a dénombré 303 jours de bouclage partiel et 10 jours de bouclage total à ce point de contrôle. Les 17 et 18 mai 2004, alors qu'elles conduisaient de vastes opérations militaires et démolissaient des maisons, les FDI ont fermé le carrefour de Morag, coupant de fait Rafah du reste de la bande de Gaza.

147. *Répercussions sur les opérations menées par l'Office à Gaza.* Tout au long de la période considérée, les mouvements du personnel et des véhicules de l'Office ont continué d'être entravés par les bouclages inopinés et les retards causés par les fouilles poussées de tous les véhicules qui franchissaient le point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif, ce qui a eu de graves répercussions sur les opérations de l'Office : ce dernier a perdu 49 634 jours d'enseignement, soit un coût estimé à 992 680 dollars. En outre, 79 225 heures de travail ont été perdues du fait que le personnel non enseignant n'a pu se rendre à l'heure à son lieu de travail ou n'a pu

arriver jusque-là du fait des bouclages, soit un coût estimé à 265 029 dollars. Par ailleurs, en raison des bouclages partiels et des retards, l'Office a été obligé de loger le personnel local essentiel dans des hôtels de Gaza. Au cours de la période considérée, il a déboursé au total 34 916 dollars pour payer les frais d'hôtel et les indemnités de réinstallation. La condition exigée depuis avril 2002 par les services de sécurité israéliens pour autoriser le passage de véhicules, y compris ceux de l'ONU, par le point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif à Gaza, à savoir transporter au moins deux personnes en plus du chauffeur, est restée en vigueur. Comme beaucoup des membres du personnel de l'Office circulent normalement seuls ou avec un autre collègue tout au plus, il fallait soustraire chaque fois un ou deux membres du personnel à leurs autres fonctions uniquement pour satisfaire à l'exigence d'un minimum de trois personnes à bord.

148. *Bouclages à Gaza.* Les régimes de bouclage imposés en juillet 2001 dans la zone de Seafa, adjacente aux colonies de Dugit et Alai Sinai, dans le nord de la bande de Gaza, et en décembre 2001 dans le secteur d'Al Mawasi, dans le sud, sont restés en vigueur durant la période à l'examen : couvre-feux nocturnes, sévères restrictions à la circulation des personnes et des biens, et fouilles fréquentes. Les deux zones ont parfois été complètement bouclées pendant de longues périodes. Les restrictions imposées à la liberté de mouvement des civils ont gravement affecté leur situation humanitaire. En novembre et en décembre 2003, par exemple, l'Office a maintes fois protesté contre le bouclage qui empêchait ses véhicules d'assainissement et son personnel d'avoir accès au Village suédois à l'intérieur de la zone d'Al Mawasi. En janvier 2004, les FDI ont confisqué de nouvelles terres le long des limites de la colonie de Kfar Darom et érigé une barrière autour du quartier palestinien, emprisonnant 129 Palestiniens à l'intérieur, avant de déclarer finalement qu'il s'agissait d'une zone militaire interdite. Les conditions de vie des populations vivant dans cette zone (la zone de Muhata) sont devenues comparables à celles de la zone d'Al Mawasi et de Seafa. D'importantes restrictions imposées pour des raisons de sécurité ont gravement perturbé les opérations menées par l'Office dans ces territoires au cours de la période couverte par le présent rapport. L'accès de ces zones est refusé, depuis mars 2002, aux camions de l'Office venant livrer l'aide alimentaire et, depuis novembre 2000, à ceux qui transportent les matériaux de construction et les entrepreneurs nécessaires pour réparer les abris des réfugiés. Cependant, grâce à de nombreux échanges avec les FDI, le programme d'agents d'appui opérationnel de Gaza a été en mesure de faciliter l'accès du personnel médical de l'Office, ainsi que de ses éboueurs et de ses travailleurs sociaux, ce qui a amélioré les services dispensés par l'Office aux populations des zones bouclées. En dépit de ces tentatives de coordination avec les FDI, celles-ci ont souvent annulé ou reporté les visites du personnel de l'Office à ces zones sans notification préalable ou en prévenant au dernier moment. Lorsque l'Office était autorisé à s'y rendre, son personnel, ses véhicules et leur contenu étaient soumis à des fouilles et retardés à l'entrée et à la sortie, en violation des privilèges et immunités reconnus à l'Office en droit international.

149. *Extension des zones de sécurité et multiplication des démolitions d'habitations à Gaza.* Au cours de la période couverte par le présent rapport, les FDI n'ont cessé d'élargir les zones placées sous couvre-feux à la tombée de la nuit, en particulier au bord des implantations israéliennes et des routes les reliant à Israël et à d'autres installations israéliennes. Elles se sont en outre livrées à de très nombreuses destructions de terres arables et de logements et ont de fait créé des zones de

sécurité étendues à proximité des colonies israéliennes et le long des frontières avec Israël et l'Égypte. Quelque 24 000 personnes ont été touchées par ces opérations dans l'ensemble de la bande de Gaza, en plus des 22 000 recensées au cours de la période précédente. Étant donné qu'il est considéré comme extrêmement dangereux de circuler dans ces régions, même en plein jour, en raison du risque que les positions israéliennes ouvrent le feu, l'Office s'est vu contraint d'y réduire ses activités, conformément aux règles de sécurité adoptées par l'ONU pour assurer la protection du personnel. Le 17 mai 2004, les FDI ont lancé une vaste opération dans la zone de Rafah et démolit un grand nombre d'immeubles d'habitation le long de la frontière égyptienne. Ces destructions sont venues s'ajouter à celles, très nombreuses, auxquelles les FDI avaient procédé quelque temps auparavant. Des habitations ont également été détruites dans la région de Khan Younis à proximité de colonies israéliennes et, quoique dans une moindre mesure, dans d'autres régions de la bande de Gaza. À la suite de quoi, le Conseil de sécurité a adopté la résolution 1544 (2004), en date du 19 mai 2004, dans laquelle il a réaffirmé qu'Israël, puissance occupante, est tenu « de respecter scrupuleusement ses obligations et responsabilités juridiques découlant de la quatrième Convention de Genève relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre, du 12 août 1949 » et a spécifiquement demandé à Israël de respecter l'obligation qui lui est faite de ne pas se livrer aux destructions d'habitations, qui sont contraires au droit humanitaire international. En dépit de l'intervention du Conseil de sécurité, les FDI ont continué de se livrer à de multiples destructions d'habitations dans la bande de Gaza jusqu'à la fin de la période considérée, où elles ont démolit ou irrémédiablement endommagé 901 logements au total, privant 2 224 familles de leur foyer. En outre, 1 410 habitations endommagées au cours de ces opérations nécessitaient des travaux de réparation. L'Office n'a pu reconstruire que 256 logements et a participé à la réparation de 539 autres. À la fin de la période à l'examen, 224 logements supplémentaires étaient en cours de reconstruction, et huit autres en cours de réparation; quelque 500 personnes dont les habitations avaient été démolies lors des opérations des FDI à Rafah étaient toujours hébergées, au titre des opérations de secours d'urgence dans des écoles de l'Office.

150. *Délivrance par les autorités israéliennes de permis d'entrée et de circulation au personnel local de l'Office.* L'interdiction générale d'entrée en Israël et à Jérusalem-Est faite aux détenteurs de cartes d'identité de Cisjordanie et de Gaza, y compris le personnel local de l'Office, a été maintenue pendant la période à l'examen. Comme les années précédentes, tous les Palestiniens souhaitant entrer en Israël ou à Jérusalem-Est ou y transiter ont dû demander des permis d'entrée. Les autorités israéliennes ont en outre exigé que les membres du personnel local soient en possession d'une carte magnétique (payante) prouvant qu'ils étaient en règle avec les services de sécurité avant de demander un permis d'entrée. À la fin de la période à l'examen, 361 employés seulement sur les 451 qui en avaient besoin (soit 80 %) détenaient un permis en cours de validité, et 63 employés de Cisjordanie continuaient à se le voir refuser pour des raisons de sécurité non spécifiées. Dans la bande de Gaza, les autorités israéliennes à Erez, ont informé l'Office pendant la période examinée que seul un petit nombre de ses employés locaux, détenteurs de cartes magnétiques valides, pourraient demander un permis d'entrée. Elles l'ont en outre avisé que la durée de validité des cartes magnétiques pourrait être étendue, mais qu'il ne serait délivré aucune nouvelle carte. Après avoir aidé ses employés à renouveler leurs cartes, l'Office a soumis pour eux des demandes de permis d'entrée aux autorités israéliennes. Sur 62 demandes de permis d'entrée en Israël et à

Jérusalem-Est présentés dans ce cadre par l'Office, seules 18 ont abouti à la délivrance d'un permis dans la bande de Gaza pendant la période à l'examen. D'autres ont été rejetées pour des motifs de sécurité non spécifiés. La plupart des permis délivrés n'étaient valables que pour des voyages effectués dans la journée (5 heures-19 heures) et pendant une période de trois mois seulement. Qui plus est, lors des fréquentes fermetures aux Palestiniens du point de passage d'Erez, les employés de l'Office n'ont pas été autorisés à sortir de la bande de Gaza pour se rendre en Israël, malgré leur permis. L'Office a par ailleurs demandé et obtenu des permis spéciaux pour trois de ses employés, afin qu'ils puissent rester la nuit en Israël et à Jérusalem-Est. Quelques membres du personnel qui avaient une carte d'identité de Jérusalem se sont vu délivrer des permis d'entrée à Gaza. Ces permis leur ont été retirés lors des fermetures du passage d'Erez aux Palestiniens. Le permis d'entrée accordé au personnel local en Cisjordanie et dans la bande de Gaza interdit expressément à son titulaire de conduire à Jérusalem-Est ou en Israël, ce qui fait que l'intéressé doit obtenir un permis spécial, en sus du permis d'entrée et de la carte magnétique, s'il doit y conduire. Les autorités israéliennes ont de nouveau confirmé qu'aucun permis de conduire valable pour Israël et Jérusalem-Est ne serait délivré aux membres du personnel local de la bande de Gaza et de Cisjordanie, y compris ceux qui devaient conduire pour s'acquitter de la majeure partie de leurs fonctions. Cette situation est problématique pour le bureau de l'Office en Cisjordanie, où jusqu'à 240 personnes ont besoin de se rendre à Jérusalem-Est pour s'acquitter de leurs tâches officielles. C'est ainsi que, pendant la période considérée, un des employés de l'Office a été arrêté et déféré devant la justice israélienne pour « avoir conduit en Israël ». Le conducteur est, en l'occurrence, passible d'une peine de prison ou d'une amende, voire des deux. D'autres chauffeurs de l'Office ont également été arrêtés ou sanctionnés par une amende pour le même délit. L'Office estime que les membres de son personnel sont protégés par leur immunité en tant que fonctionnaires de l'ONU, en vertu de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies, un principe que les autorités israéliennes refusent d'appliquer aux Palestiniens employés par l'Office.

151. *Point de contrôle-I d'Erez.* De façon générale, et comme c'était le cas dans la période précédente, seuls les membres du personnel international ont été autorisés à franchir le point de passage d'Erez, principal point de transit non commercial entre Israël et la bande de Gaza. À la fin de la période couverte par le présent rapport, l'Office employait 101 fonctionnaires internationaux titulaires d'un laissez-passer des Nations Unies portant un visa de service. Pendant ce temps, tous les véhicules de l'Office à bord desquels les intéressés circulaient ont continué d'être fouillés, de même que les bagages, à l'entrée en Israël. En avril 2004, les autorités israéliennes ont commencé à utiliser des chiens renifleurs pour inspecter les véhicules de l'ONU à leur sortie de la bande de Gaza. Ces nouvelles mesures ont contribué à retarder les membres du personnel, notamment parce qu'il arrivait souvent qu'aucun chien ne soit disponible pendant un long moment. Début mai 2004, lors de la fouille d'un véhicule de l'ONU par un chien renifleur, un soldat israélien a placé lui-même une caisse contenant du matériel non identifié dans ledit véhicule, sans en informer le chauffeur, et demandé au chien de la « trouver ». Les membres du personnel ont ensuite été longuement retenus pendant que l'on procédait à la fouille complète de leur véhicule, en raison de prétendues traces de résidus d'explosifs trouvées à l'intérieur. En dépit des protestations de l'Office, deux incidents semblables ont été signalés au cours de la période à l'examen, l'un touchant une ONG humanitaire, l'autre un membre du personnel de l'Office circulant dans sa voiture particulière. À

plusieurs reprises, le passage de membres du personnel international par le point de contrôle d'Erez a été retardé pendant plusieurs heures ou purement et simplement refusé en raison des traces d'explosifs prétendument trouvées sur les véhicules, alors même que la fouille complète de ces derniers n'avait rien révélé d'anormal. Les autorités israéliennes d'Erez ont ainsi conseillé à certains employés de l'Office, qui n'avaient pas été autorisés à entrer pour les mêmes motifs, de retourner à Gaza pour y faire laver leur véhicule. Pendant la période considérée, les FDI ont tenté à diverses reprises de fouiller des véhicules de l'ONU qui entraient dans la bande de Gaza depuis Israël. Dans le souci de prendre en compte les préoccupations sécuritaires d'Israël, l'Office a accepté que les membres des FDI regardent à travers les vitres et à l'intérieur du coffre des véhicules de l'ONU, mais leur a refusé le droit de fouiller les sacs placés à l'intérieur. À plusieurs reprises, des membres du personnel ont dû passer une nuit supplémentaire en Israël ou à Jérusalem-Est aux frais de l'Office pour ne pas se soumettre à une fouille qui, de l'avis de l'Office, viole les privilèges et immunités des Nations Unies.

152. *Point de contrôle-II d'Erez.* Au cours de la période à l'examen, les restrictions imposées à la liberté de mouvement du personnel de l'Office et des Nations Unies se sont intensifiées et ont fréquemment été modifiées sans avertissement ni coordination préalable. Plusieurs membres du personnel international de l'Office se sont vu refuser la permission de franchir le point de contrôle pour des raisons non spécifiées, souvent pendant des périodes prolongées, pour être finalement autorisés à passer sans autre explication. Certains ont ainsi été retenus dans la bande de Gaza, tandis que d'autres étaient bloqués du côté israélien, sans pouvoir retourner dans leur lieu d'affectation de la bande. Les nouvelles formalités mises en place en janvier 2004 prévoient que l'Office adresse par écrit, et en respectant un préavis de cinq jours ouvrables, une demande aux autorités israéliennes pour que celles-ci délivrent l'autorisation d'entrer pour la première fois dans la bande de Gaza aux personnes autres que les fonctionnaires et diplomates de l'ONU accrédités auprès d'Israël et détenteurs de cartes d'identité délivrées par le Ministre israélien des affaires étrangères. Les autorités israéliennes ont fréquemment dépassé « le délai de cinq jours ouvrables », obligeant à maintes occasions des visiteurs officiels, notamment des visiteurs travaillant pour d'autres organismes des Nations Unies, des consultants et des membres d'autres bureaux de l'Office, à retarder ou annuler leur voyage. L'Office a également dû changer à ses frais le lieu de plusieurs réunions, initialement prévues à Gaza. À la suite de plusieurs attentats palestiniens dirigés contre les FDI au point de passage d'Erez et dans la zone industrielle voisine, dont le dernier a pris pour cibles plusieurs véhicules le 6 mars 2004, les autorités israéliennes ont imposé une nouvelle série de restrictions, qui ont porté préjudice aux opérations de l'Office et de son personnel. L'une de ces mesures interdisait à tout le personnel de l'ONU de franchir le point de contrôle d'Erez en voiture, à moins d'être accompagné par un collègue possédant un visa diplomatique délivré par le Ministère israélien des affaires étrangères. Par la suite, tous les fonctionnaires de l'ONU ont dû emprunter à pied le passage réservé aux travailleurs palestiniens (un long sentier bordé de murs en béton, parfois interrompu par des goulets d'étranglement flanqués de grillages métalliques, de fils barbelés et de tourniquets métalliques). Étant donné l'insécurité liée à ce point de passage, l'ONU a rapidement pris la décision de ne plus autoriser son personnel à le franchir à pied. Pendant plusieurs semaines, de nombreux membres du personnel n'ont pu entrer ou sortir de la bande de Gaza que s'ils étaient escortés par de hauts fonctionnaires de l'ONU possédant des visas diplomatiques israéliens. En principe levée le 7 avril

2004, cette restriction a été brusquement rétablie pendant plusieurs jours, avant d'être une nouvelle fois supprimée le 21 avril. Le 13 mai, les autorités israéliennes à Erez ont publié une directive selon laquelle seuls les « diplomates » étaient autorisés à franchir le poste de contrôle, sans avoir le droit de transporter des personnes n'appartenant pas au corps diplomatique dans leurs véhicules. La restriction a été levée à la fin de la journée, mais cela n'a pas empêché un membre du personnel de l'Office de manquer l'avion qui le ramenait chez lui. Par ailleurs, les autorités israéliennes insistent depuis avril 2004, pour que les membres du personnel de l'Office quittant la bande Gaza à Erez s'arrêtent au poste de contrôle palestinien et y attendent, après que les gardes de l'Autorité palestinienne en ont fait la demande par téléphone que les autorités israéliennes d'Erez les autorisent à se rendre au point de contrôle israélien le plus proche. Les membres du personnel de l'Office ont de ce fait été retenus pendant de longs moments, souvent plusieurs heures, au point de contrôle palestinien. Ils ont ainsi été exposés à des risques inutiles lorsque, comme cela est arrivé fréquemment, des échanges de coups de feu éclataient entre les FDI et des militants présumés ou lorsque les FDI tiraient des coups de semonce dans cette zone.

153. *Pont Allenby (Roi Hussein)*. Au cours de la période considérée, le pont Allenby est resté ouvert mais uniquement à certaines heures. En mars 2004, les autorités israéliennes ont mis un terme à la pratique consistant à fouiller les véhicules de l'ONU qui se rendaient de Jordanie en Cisjordanie, ce qui avait empêché la plupart des véhicules de l'Office, y compris ceux transportant son courrier diplomatique, de traverser le pont et avait exigé une succession d'arrangements coûteux et inutiles. Les nouvelles procédures ont immédiatement amélioré la capacité de l'Office de transporter son courrier officiel et les membres de son personnel devant se rendre au siège de l'Office à Amman ou en revenir. Par ailleurs, les autorités israéliennes ont renoncé à fouiller les bagages personnels du personnel international en poste en Cisjordanie ou dans la bande de Gaza et possédant une carte d'identité israélienne délivrée par le Ministère des affaires étrangères. Les agents locaux âgés de moins de 36 ans, et porteurs d'une carte d'identité de la Cisjordanie devaient obtenir l'autorisation préalable de l'administration civile israélienne pour quitter la Cisjordanie. Cette obligation, imposée pendant une partie de la période à l'examen, a été levée au début 2004. Depuis la mi-2002, les autorités israéliennes ont limité le nombre de personnes détenant une carte d'identité de la Cisjordanie admises à traverser le pont Allenby pour se rendre en Jordanie. Ces personnes, parmi lesquelles des membres du personnel de l'Office, devaient obtenir à l'avance que l'Autorité palestinienne leur établisse une réservation et effectuer leur voyage à partir d'une « maison de repos » à Jéricho, où elles devaient parfois passer la nuit avant d'être transportées au pont Allenby. La dernière semaine de juin 2004, les autorités israéliennes n'autorisaient plus les membres du personnel de l'Office détenteurs de cartes d'identité de Jérusalem à utiliser le véhicule transportant le courrier diplomatique de l'Office pour se rendre en Israël ou en Jordanie, ce qui a fréquemment retardé leur traversée de plusieurs heures.

154. *Aéroport Ben Gourion*. Au cours de la période à l'examen, l'Office n'a toujours pas été en mesure d'obtenir de permis autorisant les membres de son personnel porteurs de cartes d'identité de la Cisjordanie à utiliser l'aéroport Ben Gourion. En conséquence, ceux qui devaient prendre l'avion devaient utiliser l'aéroport d'Amman. Au cours de la période à l'examen, plusieurs fonctionnaires internationaux ont signalé qu'ils avaient dû attendre longtemps à l'aéroport Ben

Gourion, où ils avaient subi un interrogatoire poussé et une fouille minutieuse de leurs bagages, au départ comme à l'arrivée.

155. *Passage de Rafah.* Le passage de Rafah est généralement demeuré le seul point de sortie de la bande de Gaza pour le personnel local se rendant en voyage officiel vers d'autres zones d'opérations de l'Office. La traversée demeurait soumise à de sévères restrictions, les personnes se voyant régulièrement interdire le passage en raison de leur âge et de leur sexe. Le passage a été complètement fermé pendant 22 jours au cours de la période examinée. Par ailleurs, quelque 105 membres du personnel ont été touchés par des fermetures partielles et par des retards, qui les ont obligés à passer la nuit à la frontière dans des conditions très difficiles et sans les installations adéquates. Ces retards, s'ajoutant à la nécessité de traverser l'Égypte pour prendre l'avion au Caire, ont considérablement augmenté la durée et les frais de voyage des membres du personnel de l'Office. Un voyage, qui n'aurait pris que quelques heures par la route depuis la bande de Gaza jusqu'à la Jordanie où se trouve le siège de l'Office, ou jusqu'à l'aéroport Ben Gourion, prenait habituellement deux jours.

156. *Chauffeurs recrutés sur le plan international.* L'interdiction faite aux membres du personnel local porteurs de cartes d'identité de Gaza ou de la Cisjordanie de conduire en Israël ou à Jérusalem-Est étant toujours en vigueur, l'Office a dû continuer à recourir à des chauffeurs recrutés sur le plan international pour le transport de son courrier spécial, ce qui lui a valu des frais supplémentaires considérables. Les sévères restrictions imposées aux membres de son personnel local se déplaçant en Cisjordanie et les craintes pour leur sécurité ont contraint l'Office à faire appel aux services de son personnel international pour qu'il aide à distribuer dans l'ensemble de la Cisjordanie les vivres et les médicaments dont la population avait un besoin urgent. Ainsi, entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 23 décembre 2003, l'Office a employé un chef d'équipe, deux superviseurs de convoi et deux chauffeurs-mécaniciens travaillant pour l'organisation Swedish Rescue Services Agency, et continué, de janvier 2004 jusqu'à la fin de la période couverte par le présent rapport, à employer deux superviseurs de convoi.

157. *Visas du personnel.* La délivrance de visas par le Ministère israélien des affaires étrangères au personnel international de l'Office est devenue une formalité encore plus lente et plus compliquée qu'auparavant. Cinq membres du personnel international de l'Office se sont vu refuser leur visa pendant la période à l'examen. Par ailleurs, les autorités israéliennes n'ont pas donné suite aux demandes de visa de service présentées de longue date par l'Office pour une quarantaine de membres de son personnel local et international, qui étaient pour la plupart affectés en Jordanie, mais qui avaient besoin de se rendre en Cisjordanie ou aux bureaux de l'Office dans la bande de Gaza. En République arabe syrienne, les procédures de délivrance des visas ont subi plusieurs modifications au cours de la période à l'examen, ce qui a occasionné des retards aux frontières pour quelques membres du personnel, les gardes frontière n'étant pas au courant des nouvelles procédures. À compter du mois d'avril, les membres du personnel de l'Office et d'autres organismes des Nations Unies recrutés localement qui voyageaient avec un laissez-passer des Nations Unies ont commencé à avoir des difficultés pour traverser les frontières lorsqu'ils quittaient la République arabe syrienne, en étant soit retenus pendant un long moment, soit obligés de rebrousser chemin. À la fin de la période à l'examen, les discussions se poursuivaient avec le Ministère israélien des affaires étrangères pour améliorer cette situation. Il a par ailleurs été proposé de changer la procédure de

délivrance et de renouvellement des visas de résidence et des cartes d'identité des membres du personnel de l'Office recrutés sur le plan international et des personnes à leur charge. Il a été suggéré de placer ces formalités sous la responsabilité du Ministère de l'intérieur et non plus du Ministère des affaires étrangères, qui appliquerait des « procédures d'immigration normales » aux conjoints et aux enfants. À la demande de l'équipe de pays des Nations Unies, le Ministère israélien des affaires étrangères a promis de revoir entièrement la question au niveau interne, puis d'entamer des consultations avec les organismes des Nations Unies et les missions diplomatiques, qui étaient également touchées par ces mesures. En attendant, des visas de courtoisie de trois mois ont été accordés à certains membres du personnel et à leur famille. Finalement, le Ministère des affaires étrangères a répondu à plusieurs demandes qui lui avaient été adressées pour qu'il facilite les visites et le travail des volontaires extérieurs, des internes et des experts dans les installations de l'Office, en disant que ces visites « n'étaient pas approuvées ». En Jordanie, les autorités ont refusé de renouveler le permis de résidence annuel d'un membre du personnel, qui avait été muté de Cisjordanie en Jordanie en 1994. À la fin de la période à l'examen, les autorités jordaniennes avaient prolongé de trois mois seulement son visa, tout en continuant de débattre de la question avec l'Office.

158. *Emploi d'agents recrutés sur le plan local en République arabe syrienne et en Jordanie.* Au cours de la période à l'examen, les autorités syriennes se sont opposées à l'embauche pour une durée déterminée de neuf agents recrutés dans le pays. Six de ces fonctionnaires ont par la suite obtenu le feu vert des services de sécurité syriens pour des raisons humanitaires. Les autorités jordaniennes se sont, quant à elles, opposées à l'emploi de 29 candidats locaux, pour des questions de sécurité non spécifiées. Trois de ces candidats ont par la suite obtenu le feu vert des services de sécurité jordaniens.

## **B. Services des locaux de l'Office**

159. *Fourniture des services.* De l'avis de l'Office, les restrictions que les autorités israéliennes continuent d'imposer à la liberté de circulation de ses agents, ses véhicules et ses marchandises au cours de la période considérée sont incompatibles avec les principes établis du droit international, notamment ceux qui sont énoncés dans la Charte des Nations Unies, dans la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies, dans la quatrième Convention de Genève de 1949 et dans l'Accord Comay-Michelmores de 1967. Aux termes de l'Accord, le Gouvernement israélien a notamment pour obligation de faciliter la tâche de l'Office dans toute la mesure de ses moyens, sous réserve uniquement des règlements ou arrangements susceptibles d'être nécessités par des considérations de sécurité militaire. Les autorités israéliennes et l'UNRWA n'ont pas pu se mettre d'accord sur la portée ou l'application des considérations de sécurité militaire. En tout état de cause, au lieu de faciliter les opérations de l'Office, les restrictions imposées par les autorités israéliennes ont continué à gravement entraver la prestation des services dispensés par l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé pendant la période considérée. En Cisjordanie, les nombreux bouclages de villes, de villages et de camps de réfugiés et les restrictions générales imposées par les Forces de défense israéliennes (FDI) à la liberté de déplacement du personnel de l'Office ont entravé les opérations de tous les départements de l'Office. Dans la bande de Gaza, les restrictions imposées par Israël à la circulation des personnes et des biens (tant à

l'intérieur qu'à l'extérieur de la zone) ont continué à perturber les opérations de l'Office durant la période considérée.

160. *Accès aux services sanitaires.* L'accès aux services sanitaires en Cisjordanie au cours de la période considérée a été entravé, aussi bien pour les patients que pour le personnel, par les mesures prises par les Forces de défense israéliennes (FDI) qui ont fréquemment rendu difficiles, voire impossibles à certains moments, les déplacements entre les villes et villages de Cisjordanie ou même à l'intérieur de zones peu étendues. Le personnel médical a été touché par ces restrictions, à savoir les médecins, les infirmiers, les pharmaciens, les techniciens de laboratoire, les physiothérapeutes et les radiologues. Durant la période considérée, les équipes médicales mobiles ont souvent été dans l'impossibilité d'accomplir leur mission et les centres de santé ont été complètement fermés à maintes reprises. La prestation de services médicaux dans la bande de Gaza, en particulier de soins médicaux spécialisés dans les domaines de la cardiologie, la pédiatrie, la gynécologie et l'ophtalmologie, a également été entravée pendant la période considérée, le personnel médical et sanitaire n'ayant souvent pas pu se rendre dans les centres, notamment dans les zones du centre et du sud de la bande de Gaza. Les agents sanitaires (spécialistes, médecins et dentistes) dans la bande de Gaza, qui n'ont pas pu accéder à leur lieu de travail à maintes occasions en raison des perturbations et des bouclages, ont perdu au total 9 767 heures de travail. L'accès des équipes médicales de l'Office à des zones bouclées, comme El Mawasi et Swedish Village dans le sud et Seafa (Dugit) dans le nord, a continué d'être sévèrement restreint. Durant la période considérée, les équipes médicales mobiles de l'Office n'ont pu se rendre que neuf fois à Dugit et 13 fois à El Mawasi.

161. *Accès à l'éducation.* Les programmes d'enseignement de l'Office ont également été perturbés au cours de la période considérée, les enseignants et les élèves ne pouvant se rendre dans les écoles ou les centres de formation de l'Office situés dans le territoire palestinien occupé. En Cisjordanie, les enseignants et les élèves n'ont pas pu accéder aux écoles en raison de bouclages internes, de couvre-feux et de retards ou de refus de passage aux postes de contrôle. Durant l'année scolaire, allant de septembre 2003 à mai 2004, 524 jours de classe ont été perdus dans les écoles de l'Office en Cisjordanie et 6 518 journées d'enseignant ont été perdues, soit en moyenne 35 enseignants par jour (1,8 % du personnel enseignant), ce qui représente une perte économique d'environ 180 387 dollars pour l'Office. Au cours de la période considérée, 726 journées d'instructeur ont été perdues dans les trois centres de formation de l'Office en Cisjordanie, ce qui représente une perte supplémentaire de quelque 27 951 dollars. Dans la bande de Gaza, le fonctionnement du programme d'enseignement a été soumis à diverses contraintes en raison, avant tout, des restrictions imposées par les autorités israéliennes à la liberté de circulation, qui ont empêché 465 enseignants, 29 principaux et principaux adjoints et 12 directeurs d'école de se rendre à leur lieu de travail à diverses reprises durant la période considérée. Dans les 177 écoles de l'Office établies dans la bande de Gaza, quelque 1 370 jours de classe et 49 634 journées d'enseignant ont été perdus, soit une perte estimée à 992 680 dollars pour l'Office. Au centre de formation de Gaza, 2 465 journées d'instructeur ont été perdues, ce qui représente une perte de l'ordre de 54 230 dollars pour l'Office. Depuis septembre 2000, quelque 236 405 journées d'enseignant ont été perdues dans les écoles de l'Office à Gaza, soit une perte estimée à 4 728 100 dollars, auxquels il faut ajouter 10 185 journées d'instructeur perdues au centre de formation de Gaza pour un coût

estimé à 224 070 dollars. Dans la bande de Gaza en particulier, l'Office estime que les pertes d'heures d'enseignement, de même que la situation générale, à savoir les attaques menées par les Forces de défense israéliennes (FDI) contre les écoles de l'Office durant les heures de classe, les blessures infligées aux élèves et aux enseignants dans l'enceinte des écoles, ainsi que les bombardements, les tirs et la démolition de logements dans les zones civiles, ont gravement affecté la santé psychologique des élèves de l'Office, dont la peur et le désarroi se manifestent par certains symptômes tels que l'incontinence au lit, des difficultés de concentration et une baisse sensible des résultats dans les principales disciplines.

162. *Accès à l'aide d'urgence et aux services sociaux.* Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux de l'UNRWA a également été gravement perturbé du fait des restrictions imposées à la liberté de circulation durant la période considérée. Les autorités israéliennes ont empêché certaines équipes chargées de l'aide alimentaire en Cisjordanie de se rendre à leurs points de distribution, et la distribution de vivres à des personnes particulièrement nécessiteuses, de même que d'une aide alimentaire d'urgence à l'ensemble des réfugiés, a dû être reportée à maintes reprises à cause des couvre-feux et des bouclages. Les agents des services sociaux se sont aussi vu régulièrement interdire l'accès à des villages et à des zones rurales. L'Office a estimé que, dans près de 40 % des cas, ses agents des services sociaux n'avaient pas été autorisés à se rendre dans ces villages et ces localités. Dans la bande de Gaza, les opérations de secours d'urgence de l'UNRWA et ses programmes courants d'aide d'urgence ont été à maintes reprises interrompus durant la période considérée. L'Office a dû faire face à des difficultés constantes pour obtenir que ses agents des services sociaux et ses équipes chargées de distribuer des vivres puissent avoir accès aux familles palestiniennes démunies vivant dans les zones bouclées afin de leur venir en aide. L'équipe chargée de l'aide d'urgence et des services sociaux s'est en particulier vu refuser à six reprises l'accès à la zone de Seafa, bien qu'elle ait initialement coordonné ces opérations avec les FDI. En fin de période, les autorités israéliennes continuaient d'interdire l'entrée dans ces zones de matériaux de construction ou de camions de l'Office transportant une aide alimentaire. La distribution de vivres au titre des programmes d'aide d'urgence, du programme en faveur des femmes enceintes et allaitantes et du programme d'urgence a été menée à bien, en dépit de difficultés constantes pour recevoir les denrées nécessaires par le seul point d'entrée des marchandises à destination de Gaza (le point de passage de Karni) et pour les distribuer, lorsque la bande de Gaza a été divisée en deux ou en trois secteurs. Le programme alimentaire d'urgence de l'UNRWA a été interrompu à quatre reprises durant la période considérée, généralement à cause de la fermeture du terminal de Karni (du 18 août au 8 septembre 2003, du 26 septembre au 13 octobre 2003, du 2 au 25 février 2004 et du 2 au 20 avril 2004). Lorsque le terminal a été rouvert à la fin d'avril, de nouvelles procédures inacceptables pour l'Office ont été établies, si bien que le programme alimentaire d'urgence a été à nouveau interrompu (voir le paragraphe 164 pour de plus amples détails).

163. *Conséquences de la construction du mur/clôture en Cisjordanie pour les réfugiés palestiniens et les opérations de l'Office.* D'autres restrictions à la liberté de circulation des agents de l'UNRWA et de ses bénéficiaires palestiniens sont créées par le mur/clôture (ci-après dénommé barrière) que le Gouvernement israélien érige actuellement en Cisjordanie et à Jérusalem-Est. Au cours de la période considérée, l'Office a continué à surveiller et évaluer l'impact de la barrière

sur les réfugiés palestiniens et sur ses opérations. L'UNRWA demeure profondément préoccupé par le fait que, pour un grand nombre de réfugiés, l'accès à leurs terres et à d'autres sources de revenus, de même qu'à la santé, à l'éducation, à l'aide d'urgence et aux services sociaux, est strictement restreint et il craint que la situation d'urgence qui en découle ne grève encore davantage ses ressources et ne compromette sa capacité de prestation. D'après les estimations de l'Office, la barrière a déjà commencé à avoir une incidence sur l'accès aux terres, aux services et aux moyens de subsistance pour un grand nombre de réfugiés palestiniens vivant dans ce qu'on appelle la « zone de jointure » (la zone située entre la barrière et la ligne verte de 1949 ou frontière d'avant 1967) ou à proximité de la barrière. Ces réfugiés sont coupés de leurs terres agricoles, de leur lieu de travail habituel et des centres de santé, des établissements scolaires ou d'autres services. La barrière, et les restrictions à la liberté de circulation qui l'accompagnent, créeront des pressions supplémentaires qui pèseront sur les services de l'Office, tout en rendant plus difficile la prestation de services. Une évaluation de la sécurité alimentaire réalisée par l'UNRWA en février 2004, sur la base d'une enquête menée auprès de familles de réfugiés vivant dans les neuf enclaves de la zone de jointure le long du premier tronçon achevé de la barrière, a confirmé que l'insécurité alimentaire s'était aggravée et que la dépendance à l'égard de l'aide alimentaire fournie par l'Office s'était accrue par rapport à six mois auparavant. Les réfugiés ayant répondu à l'enquête ont indiqué qu'il leur était de plus en plus difficile d'accéder aux marchés locaux, aux centres de distribution, aux terres agricoles et aux ressources en eau ou de mener paître leur bétail. Des permis sont désormais exigés pour les Palestiniens qui souhaitent résider dans la zone de jointure ou y pénétrer, ce qui pose des problèmes pour les équipes de santé mobiles de l'Office, notamment. L'UNRWA refuse toujours d'accepter un système de permis pour ce qui est de l'accès de ses agents à la zone de jointure. En ce qui concerne les nombreux Palestiniens qui souhaitent pénétrer dans cette zone pour se rendre sur leurs terres, il ressort d'une analyse réalisée par l'Office que moins de la moitié de ceux qui demandent un permis en reçoivent un et que l'accès aux terres n'est pas garanti même pour les détenteurs d'un permis. Sur les 53 points de passage actuellement installés le long du tronçon nord de la barrière, seuls 15 sont généralement ouverts aux détenteurs d'un permis. Ceux-ci sont astreints à n'utiliser qu'un seul point de passage, qui est souvent ouvert ou fermé selon des horaires irréguliers et incohérents. Il ressort des rapports que de nombreux propriétaires de terres disposant d'un permis, y compris des réfugiés immatriculés auprès de l'UNRWA, ne cultivent que rarement voire jamais leurs terres et qu'ils ont arrêté d'y consacrer du temps, du travail et des ressources. Les cultivateurs qui ne possèdent pas de terres ne remplissent pas les conditions voulues pour obtenir un permis et deviennent de plus en plus vulnérables en l'absence d'autres sources de revenu. L'Office craint que ces problèmes ne se reproduisent dans nombre de zones rurales au fur et à mesure que la barrière s'étendra dans le centre et le sud de la Cisjordanie. Il est également préoccupé par le tronçon actuellement érigé dans la zone de Jérusalem, compte tenu du nombre et de l'importance des installations de l'Office qui sont concernées et des restrictions auxquelles les agents de l'Office en Cisjordanie doivent déjà faire face pour entrer à Jérusalem-Est.

164. *Point de passage de Karni.* L'interdiction générale de passage frappant les camions de l'Office à destination et en provenance de la bande de Gaza, décrétée au début de l'actuelle Intifada, s'est poursuivie pendant la période considérée. L'UNRWA a continué de faire transiter par le point de passage de Karni ses envois

commerciaux destinés à la bande de Gaza principalement dans des conteneurs scellés, sauf les matériaux de construction pour lesquels il utilisait le point de passage de Sofa. Durant la période considérée, les autorités israéliennes ont continué de percevoir des droits de passage à Karni pour les conteneurs à destination et en provenance de Gaza. En fin de période, ce droit de passage à l'entrée pour les conteneurs pleins s'élevait à 150 nouveaux shekels (soit environ 33 dollars) pour un conteneur de 6 mètres et à 200 nouveaux shekels (soit environ 44 dollars) pour un conteneur de 12 mètres. Pour les conteneurs vides sortant de Gaza, ce droit s'élevait à 150 nouveaux shekels. L'Office considère ce droit de passage comme un impôt dont il devrait être exonéré en vertu de ses privilèges et immunités, et il a maintes fois demandé en vain aux autorités israéliennes de l'exonérer en conséquence. À la fin de la période considérée, l'UNRWA avait été contraint de verser 329 888 dollars au titre de ces droits. Aux termes des nouvelles procédures qui ont été adoptées à Karni à la fin de mars 2004, après qu'un conteneur vide provenant de la bande de Gaza eut été utilisé pour dissimuler deux militants palestiniens qui ont ensuite lancé une attaque armée dans le port d'Ashdod, le transit de conteneurs chargés à destination de la bande de Gaza est autorisé, mais le retour de tout conteneur vide vers Israël est interdit. Le 1<sup>er</sup> avril 2004, alors que quelque 40 conteneurs de l'Office s'étaient accumulés dans la bande de Gaza, l'Office a décidé d'interrompre l'acheminement de conteneurs vers la bande de Gaza jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée pour les conteneurs vides. L'UNRWA s'est ainsi vu contraint de suspendre la distribution de l'aide alimentaire d'urgence à quelque 600 000 réfugiés dans la bande de Gaza. Le 8 avril 2004, les autorités israéliennes ont annoncé que le terminal serait rouvert pour permettre le retrait des conteneurs vides de la bande de Gaza, mais elles ont insisté pour que le transporteur perce ou perfore les parois de certains conteneurs afin de fouiller tout espace qui serait éventuellement vide. Dès que l'Office a été informé de cette nouvelle procédure, il a refusé d'autoriser son transporteur à continuer d'endommager les conteneurs sans avoir reçu des autorités israéliennes l'assurance qu'elles prendraient en charge l'intégralité des frais de réparation, y compris, au besoin, le remplacement des conteneurs endommagés. Les autorités israéliennes ont refusé de donner de telles assurances. Les nouvelles inspections ont à tout le moins encore retardé le retour des conteneurs vides vers le port d'Ashdod, entraînant pour l'Office des frais supplémentaires de surestaries. L'acheminement des conteneurs par le point de passage de Karni s'est poursuivi à un rythme réduit jusqu'au 16 mai 2004, lorsque les autorités israéliennes ont à nouveau interdit la sortie de conteneurs vides de la bande de Gaza en attendant d'acquiescer à l'étranger un nouvel appareil à rayons X capable d'inspecter les conteneurs dans leur intégralité. En fin de période, l'Office continuait d'avoir 31 conteneurs vides toujours immobilisés dans la bande de Gaza, accumulant ainsi des frais de surestaries. À la mi-juin, en vue d'autoriser l'entrée de quelques cargaisons d'articles humanitaires de l'UNRWA, les autorités israéliennes ont proposé une formule de transit consécutif et accepté d'en assumer les frais. Selon cette formule, les marchandises envoyées par l'Office seraient déchargées des conteneurs du côté israélien du terminal, placées sur des palettes en bois, et transférées du côté palestinien, où elles seraient rechargées dans des camions palestiniens qui les achemineraient jusqu'à l'entrepôt de l'UNRWA. Cette procédure, qui s'est poursuivie jusqu'à la fin de la période considérée, n'a pas été jugée satisfaisante par l'Office pour plusieurs raisons : les autorités israéliennes n'ont pas pris en charge l'intégralité des frais, beaucoup de marchandises ont été déversées ou endommagées durant le processus et le système ne semblait pas être à

même d'inspecter plus de quatre à six chargements de conteneurs par jour, alors que l'UNRWA devait en faire rentrer en moyenne 20 par jour. À la fin de la période, quelque 250 conteneurs de l'Office destinés à Gaza se trouvaient déjà au port d'Ashdod, 440 devaient arriver en juillet et 400 autres en août, sans qu'une solution ait encore été trouvée pour débloquer l'engorgement au terminal de Karni. Par conséquent, la distribution de l'aide alimentaire d'urgence aux réfugiés palestiniens dans la bande de Gaza, qui devait démarrer à la mi-juin, a dû être retardée jusqu'à la fin juillet au moins. En outre, les nombreuses fermetures du point de passage de Karni qui se sont produites depuis avril 2002, auxquelles s'ajoutent les retards occasionnés pour autoriser le retrait des conteneurs vides entrés dans la bande de Gaza, ont entraîné pour l'Office des frais supplémentaires d'entreposage et de surestarie, qui se sont élevés à environ 480 560 dollars entre avril 2002 et la fin de la période considérée.

165. *Port d'Ashdod.* L'Office a continué à connaître des difficultés et a dû engager des dépenses supplémentaires pendant la période considérée en raison des procédures mises en place au port d'Ashdod en décembre 2001, selon lesquelles chaque envoi de l'Office doit être inspecté par les autorités israéliennes avant d'être dédouané par les fonctionnaires des douanes israéliennes. Outre les fouilles aléatoires, la procédure d'inspection comprend le passage aux rayons X d'échantillons provenant d'environ 5 % du contenu de chaque envoi. Depuis novembre 2002, les fouilles ne portent plus que sur 25 % de chaque chargement, quel que soit le pays d'origine des marchandises, bien que les autorités israéliennes maintiennent que des considérations de sécurité puissent à l'occasion nécessiter la vérification de 100 % des marchandises provenant de certains pays. Cette procédure a continué à entraîner des retards et à occasionner des frais supplémentaires de manutention, d'entreposage et de surestarie, pour lesquels l'Office a demandé, sans succès, un remboursement aux autorités israéliennes. En février 2004, un appareil capable de passer aux rayons X l'intégralité d'un conteneur a été installé au port d'Ashdod, ce qui a permis de réduire le temps nécessaire au contrôle de sécurité des chargements. En sus des vérifications de sécurité, les autorités israéliennes ont imposé d'autres restrictions aux importations, que l'UNRWA juge incompatibles avec la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies. Depuis le début de la période considérée, les autorités israéliennes ont interdit l'entrée de cinq cargaisons de produits chimiques importés par l'Office pour ses programmes de santé, d'éducation et d'assainissement en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, entraînant des frais supplémentaires d'entreposage et d'autres frais connexes d'un montant de 12 900 dollars.

166. *Passage par les points de contrôle.* Les véhicules de l'UNRWA qui transportaient des agents de l'Office dans le territoire palestinien occupé ont été régulièrement arrêtés aux points de contrôle, souvent pendant des périodes prolongées, pour des contrôles d'identité et des fouilles. Durant la période considérée, quelque 1 340 incidents majeurs ont été enregistrés : interdictions d'entrée ou attentes imposées au personnel et aux véhicules de l'UNRWA aux points de contrôle en Cisjordanie (6 852 agents concernés et 16 120 heures de travail perdues, soit 2 149 journées de travail). Dans certains cas, les agents de l'Office se sont fait confisquer leur carte d'identité de l'UNRWA et ont parfois reçu des citations à comparaître pour un interrogatoire. À plusieurs reprises, les soldats des Forces de défense israéliennes (FDI) ont maltraité voire attaqué physiquement des agents qui attendaient aux points de contrôle. À titre d'exemple, plusieurs incidents

isolés ont été enregistrés les 30 septembre 2003, 21 octobre 2003, 10 février 2004, 30 mai 2004, 2 juin 2004 et 19 juin 2004, au cours desquels des soldats des FDI ont pointé leur fusil de façon parfois très menaçante sur des agents de l'Office se trouvant à bord de véhicules de l'UNRWA, lors de leur passage à des points de contrôle. Le 15 janvier 2004, un soldat des FDI a frappé au visage à coups de poing un agent de l'UNRWA à deux reprises au point de contrôle de Kufr Qud. Le 27 mars 2004, à un poste de contrôle mobile dans la zone d'Hébron, des soldats des FDI ont maltraité et attaqué physiquement un enseignant de l'Office jusqu'à ce qu'il commence à cracher du sang et qu'il soit sur le point de s'évanouir. Dans la bande de Gaza, des véhicules de l'UNRWA ont souvent été retenus au point de contrôle d'Abou Houli-Gush Qatif pour des contrôles d'identité et des fouilles. Lors d'un incident survenu le 17 juin 2004, alors qu'un chauffeur d'autobus de l'UNRWA attendait de passer au poste de contrôle d'Abou Houli avec déjà 60 stagiaires du centre de formation de Gaza à son bord, un soldat des FDI lui a ordonné de prendre 30 Palestiniens qui attendaient au poste pour les emmener à Khan Younis. L'Office a déploré ces incidents auprès des autorités israéliennes, cependant, à la fin de la période considérée, celles-ci n'avaient toujours pas répondu à ces plaintes.

167. *Fouilles des véhicules et des marchandises.* Outre les procédures de fouille aux points de passage d'Erez et du pont Allenby et au port d'Ashdod décrites ci-dessus, les autorités israéliennes dans le territoire palestinien occupé ont souvent exigé de fouiller les véhicules de l'UNRWA. L'Office a pour politique d'opposer un refus à ces requêtes et d'élever des protestations contre ces fouilles lorsqu'elles se produisent. Toutefois, il s'est parfois soumis à ces fouilles, tout en protestant, soit parce que le personnel local était menacé, soit parce que les véhicules transportant des fournitures humanitaires nécessaires de toute urgence ou chargés d'autres missions urgentes n'auraient alors pas eu accès à une zone donnée. Dans la bande de Gaza, les autorités israéliennes exigent de plus en plus souvent de fouiller les véhicules de l'UNRWA opérant dans la zone. Ainsi, comme indiqué dans le paragraphe précédent, à plusieurs occasions, en mars et en avril 2004, les FDI ont ordonné à des agents de l'Office de descendre d'autobus appartenant à l'UNRWA qui attendaient au carrefour d'Abou Houli-Gush Qatif et ont fouillé les bus et ces agents. De plus, les véhicules de l'UNRWA doivent être fouillés par des soldats des FDI ou des chiens avant d'être autorisés à entrer dans les zones bouclées d'El Mawasi, de Seafa et de Muhata dans la bande de Gaza, et les agents de l'Office doivent ôter leurs vêtements et équipements de protection, faire passer ce matériel et tout autre article se trouvant à bord de leur véhicule dans un appareil mobile de détection par rayons X et passer par un détecteur de métaux. Pendant cette procédure, ils sont totalement exposés aux coups de feu qui pourraient être tirés, comme c'est régulièrement le cas dans cette zone, alors que les soldats des FDI sont retranchés derrière des murs en béton ou dans des tours de béton renforcé de tiges d'acier.

168. *Projets de construction.* Pendant la période considérée, les projets de construction de l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé ont enregistré des retards ou ont été totalement arrêtés en raison des restrictions imposées à la circulation du personnel, des véhicules et des marchandises, ainsi que d'une pénurie de matériaux de construction. En Cisjordanie, par exemple, sur les 27 projets de construction en cours durant cette période, 18 ont été retardés et un a dû être suspendu *sine die* pour ces raisons. Dans la bande de Gaza, pour les mêmes raisons, cinq projets de construction représentant un budget total de quelque 2,8 millions de

dollars ont été suspendus pendant un total cumulé de 443 jours, tandis que 28 autres projets, d'un montant d'environ 7,2 millions de dollars, ont été partiellement arrêtés et 21 projets d'infrastructure sanitaire, représentant un budget de 10,9 millions de dollars, ont été retardés. La remise en état de 867 logements à Rafah, Khan Younis, Deir El Balah et Beit Hanoun a été suspendue jusqu'à nouvel ordre car ces logements sont situés à proximité de colonies de peuplement israéliennes ou de postes d'observation militaires des FDI et risquent d'être endommagés ou détruits lors d'opérations menées par les FDI. Au Liban, pendant les six premiers mois de la période considérée, des projets de construction évalués à un montant total de 5 074 150 dollars ont été retardés à cause des restrictions imposées par l'armée libanaise à l'entrée de matériaux dans les camps. La situation s'est améliorée à la suite de pourparlers avec les autorités libanaises.

169. *Programme d'agents d'appui opérationnel.* Ce programme s'est poursuivi au cours de la période considérée avec l'adjonction de 10 agents internationaux en Cisjordanie et quatre dans la bande de Gaza. Le programme visait à renforcer les interventions de l'Office dans ses domaines de base – secours et services sociaux, santé et éducation – et à l'aider à gérer les restrictions d'accès de plus en plus graves auxquelles les autorités israéliennes le soumettaient dans le cadre de ces opérations. Le programme s'est révélé très utile pendant la période considérée en facilitant le passage du personnel et des véhicules appartenant à l'Office, y compris les ambulances et les convois humanitaires, par les postes de contrôle dans le territoire palestinien occupé, en rendant compte de la crise humanitaire que traverse la population palestinienne à laquelle l'UNRWA apporte son assistance et en renforçant les ressources devant permettre à l'Office de contrôler et d'inspecter régulièrement toutes ses installations afin de s'assurer qu'elles ne sont pas utilisées à des fins non autorisées ou illégitimes. En Cisjordanie, le programme s'est en outre attaché à déterminer les conséquences humanitaires du mur/clôture en se penchant sur des problèmes majeurs liés notamment à l'accès, à la santé, à l'éducation et aux facteurs socioéconomiques auxquels se heurtent surtout les populations réfugiées coincées dans la zone limitrophe ou dans des enclaves. Dans la bande de Gaza, le programme a pu appuyer les opérations de l'Office et améliorer l'accès de ses véhicules et de ses agents à des zones bouclées, où ses activités auraient été autrement gravement perturbées. Par leur présence, les agents internationaux d'appui opérationnel ont pu dans une certaine mesure fournir aux agents locaux de l'Office et occasionnellement aux habitants des zones sensibles ou bouclées une assistance générale et une protection passive.

170. *Interventions armées des autorités israéliennes.* L'Office est particulièrement préoccupé par la persistance des interventions armées des membres des FDI dont ont été victimes le personnel et les véhicules de l'Office pendant la période considérée. La sécurité des agents demeure un problème très sérieux pour l'Office. Aux nombreux postes de contrôle et à d'autres endroits de la Cisjordanie, les soldats des FDI ont à maintes reprises manqué d'égards au personnel de l'Office, aux véhicules et aux cartes d'identité de l'UNRWA; les cartes d'identité de l'UNRWA détenues par des agents de l'Office en plein exercice de leurs fonctions ont été détruites ou confisquées; ils ont été détenus sans raison aux postes de contrôle et ont été agressés verbalement et physiquement, menacés par des soldats armés et ont été la cible de coups de feu. C'est ainsi que le 28 janvier 2004, les FDI ont ouvert le feu sur des ambulances et des équipes médicales de l'UNRWA lors d'un raid qu'elles ont effectué dans le quartier de Zaitoun situé dans la partie sud de Gaza. Une balle a

crevé le pneu avant gauche d'une ambulance qui, au moment de l'incident, était garée alors que le chauffeur installait une personne blessée à l'arrière. Heureusement, ni l'un ni l'autre n'ont été touchés. Le 12 mai 2004, en Cisjordanie, des jeeps militaires des FDI ont bloqué le passage à des ambulances de diverses organisations dont l'UNRWA, qui étaient venues au camp de Balata pour évacuer des résidents blessés vers des hôpitaux de Naplouse. Les FDI les ont empêchées de quitter les lieux et s'en sont servi comme boucliers contre des jeunes lançant des pierres. Heureusement, il n'y avait pas de patient dans l'ambulance de l'UNRWA à ce moment-là et personne n'a été blessé. Par contre, l'ambulance a été endommagée par les jets de pierres. Des agents de l'Office en service dans les locaux de l'UNRWA ont été également malmenés par les FDI. C'est ainsi que, le 24 septembre 2003, une quarantaine de soldats des FDI, de la police des frontières israéliennes et de la police israélienne ont fait irruption dans l'hôpital Qalqiliya de l'UNRWA à la recherche d'un Palestinien blessé, alors que le personnel hospitalier leur avait assuré auparavant dans la matinée que l'hôpital n'en avait admis aucun. Lors du raid armé, des membres du personnel et des patients ont été brutalisés, des portes défoncées et des verrous ouverts par balle. Le Directeur et l'Administrateur de l'hôpital ont servi de boucliers humains lors de la perquisition des locaux salle par salle et été menacés de mort, et l'hôpital de destruction, s'ils ne coopéraient pas. La perquisition n'a rien donné. Le 13 janvier 2004, lors d'une vaste opération militaire qu'ils ont lancée contre le camp de réfugiés de Tulkarem, des éléments des FDI ont réquisitionné de force le complexe de l'UNRWA pour y détenir quelque 200 femmes et enfants pendant près de 36 heures. Dix membres du personnel masculin de l'UNRWA ont été contraints d'y passer la nuit. À quatre reprises durant la période considérée, entre une quarantaine et une cinquantaine de soldats des FDI ont fait irruption dans des centres de formation de l'UNRWA en Cisjordanie en pleine nuit, ligoté les gardes et obligé des agents de l'Office à les conduire aux dortoirs, où des stagiaires ont été pris à partie et soumis à des interrogatoires. Trois des raids ont conduit à l'arrestation de huit stagiaires.

171. *Interventions armées : coups de feu des FDI visant des écoles; blessures d'étudiants et de membres du personnel.* Pendant toute la période considérée, la sécurité du personnel et des élèves dans les écoles administrées par l'Office a été mise en danger à de nombreuses occasions par l'action des forces de sécurité israéliennes. Sur toute l'étendue du territoire palestinien occupé, 29 étudiants de l'UNRWA ont été tués et 147 blessés du fait du conflit actuel, dont 14 étudiants blessés dans l'enceinte de leur établissement. Deux enseignants de l'UNRWA ont également été blessés dans les locaux de leurs établissements scolaires par des attaques des FDI lors de la période considérée. D'octobre 2000 au 30 juin 2004, 135 étudiants de l'UNRWA au total ont été tués dans le conflit et 1 527 blessés, selon des statistiques tenues par l'Office. On a eu à déplorer six cas de jet de bombes lacrymogènes et/ou de bombes assourdissantes dans l'enceinte d'établissements scolaires de l'UNRWA, causant des blessures et provoquant la panique chez les élèves et le personnel. Dans la plupart des cas, ils ont souffert d'inhalation de gaz lacrymogène et, dans un autre, une bombe lacrymogène jetée contre la fenêtre d'un établissement de l'UNRWA au camp de Kalandia a fait voler en éclats des vitres qui ont blessé huit élèves et un enseignant au visage et aux mains. Il y a eu un autre cas où une bombe lacrymogène jetée par la fenêtre d'une salle de classe d'une école élémentaire de garçons administrée par l'UNRWA dans le camp d'Amari a provoqué des inhalations de gaz chez un élève de 11 ans qui, pris de panique, s'est jeté par la fenêtre du premier étage et s'est fracturé le talon. Il y a

eu aussi des cas d'intimidation et de maltraitance d'élèves. Entre le 26 février et le 1<sup>er</sup> mars 2004, des jeeps des FDI étaient régulièrement garées devant des écoles de garçons et filles du camp de Jalazone à l'entrée et à la sortie des élèves. Le 26 février 2004, selon des enquêtes menées par l'UNRWA, quatre soldats des FDI ont forcé un élève de l'école élémentaire des garçons administrée par l'UNRWA dans le camp de Jalazone à monter à bord de leur jeep et l'on conduit à Doura, à quelque 4 kilomètres de là, où ils lui ont administré des gifles et des coups de crosse de fusil M-16 à la tête. Le 28 février 2004, des soldats des FDI auraient agressé physiquement deux autres élèves de l'UNRWA sur le chemin de l'école, dont l'un, un garçon âgé de 12 ans a été giflé et s'est fait pointer la gueule d'un canon de M-16 dans l'abdomen et l'autre, une fille âgée de 8 ans, a reçu des coups de pied et des coups de crosse de pistolet sur la tête.

172. *Interventions armées. Coups de feu d'éléments des FDI visant des écoles; blessures d'étudiants et d'agents du personnel – bande de Gaza.* Le 23 septembre 2003, les FDI ont tiré des coups de feu répétés sur des écoles de l'UNRWA à Rafah dans la bande de Gaza. Un garçon de 14 ans et un enseignant de l'UNRWA qui étaient dans la cour de l'école préparatoire de garçons d'El-Omariya ont été atteints à la jambe droite et à la cuisse gauche respectivement. L'école a été immédiatement évacuée. Dix élèves en état de choc de l'école préparatoire de filles « C » de Rafah ont été traités et trois d'entre elles ont été acheminées vers le dispensaire de l'UNRWA le plus proche. Une fille de 14 ans s'est blessée à la tête lorsqu'elle est tombée par terre dans un mouvement de panique. Le 30 septembre 2003, l'école préparatoire de filles « B » de Rafah administrée par l'UNRWA a essuyé des tirs des FDI. Une fille de 15 ans qui était dans la cour de l'école a été blessée à la tête par des éclats d'obus et été évacuée à l'hôpital. Le 28 février 2004, un élève de 13 ans assis en classe à son pupitre à l'école préparatoire de garçons de Khan Younis administrée par l'UNRWA a reçu des éclats d'obus dans la partie postérieure de la tête. Le 1<sup>er</sup> juin 2004, les soldats des FDI stationnés le long de la frontière égyptienne ont tiré des coups de feu sporadiques à l'arme automatique en direction de l'école élémentaire de garçons d'Omariya administrée par l'UNRWA, à quelques centaines de mètres de là. Deux élèves de 10 ans ont été touchés par des éclats alors qu'ils étaient assis à leur pupitre. Ils ont tous les deux été admis à l'hôpital de Rafah, l'un pour une légère blessure à la tête et l'autre avec une grave blessure au cou.

173. *Réaction de l'Office aux interventions armées.* L'Office a soulevé des protestations auprès des autorités israéliennes en arguant du fait que les actions signalées aux paragraphes 170 à 172 gênent le fonctionnement des installations de l'UNRWA et mettent en danger la vie de ses agents et de ses étudiants, violent les obligations juridiques internationales qui incombent à Israël en vertu des principes généraux du droit international, de la Charte des Nations Unies, de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946, et, dans de nombreux cas, de la quatrième Convention de Genève de 1949 relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre et des conventions internationales relatives aux droits de l'homme qui s'appliquent, en particulier la Convention de 1989 relative aux droits de l'enfant. L'Office est par ailleurs préoccupé par le nombre d'opérations des FDI menées dans des zones où les civils sont nombreux, ce qui cause un nombre croissant de blessures et des décès accidentels dont le décès de deux agents qui n'étaient pas de service lors d'opérations des FDI dans la bande de Gaza pendant la période considérée. Le 11 août 2003, un garde de l'UNRWA a été

blessé au portail du centre de formation de Gaza par des éclats provenant d'une exécution extrajudiciaire à laquelle avaient procédé des soldats des FDI à une cinquantaine de mètres de là. Deux éboueurs de l'UNRWA ont été blessés par des soldats des FDI le 22 décembre 2003 alors qu'ils étaient en service au camp de Khan Younis tout comme trois autres ouvriers travaillant dans le cadre d'un projet de relogement de l'UNRWA à Rafah, lors de trois incidents séparés, survenus les 17 février, 29 mars et 8 avril 2004 respectivement. Trois autres agents de l'UNRWA dans la bande de Gaza ont été blessés par l'action des FDI alors qu'ils n'étaient pas en service.

174. *Interventions des colons israéliens.* Pendant la période considérée, les colons israéliens dans le territoire palestinien occupé, surtout en Cisjordanie, ont continué de constituer une menace pour la sûreté et la sécurité du personnel de l'Office. À plusieurs reprises, des colons ont harcelé des agents à bord de véhicules des Nations Unies à des postes de contrôle, en proférant des obscénités, en les menaçant et en leur crachant dessus et ont par deux fois bloqué des équipes de l'UNRWA à des postes de contrôle, perturbant ainsi directement le déroulement des opérations de l'Office. Des soldats des FDI qui étaient présents n'ont rien fait pour s'y opposer.

175. *Interventions armées de militants palestiniens.* Seul un cas d'intervention armée de la part de militants palestiniens contre le personnel et un véhicule de l'UNRWA a été observé au cours de la période considérée. Le 11 mai 2004, à Gaza, lors du raid des FDI dans le quartier de Zaitoun, des militants palestiniens armés ont menacé de tuer une équipe d'ambulanciers de l'UNRWA composée d'un chauffeur et d'un auxiliaire médical et les ont forcés à transporter un homme armé blessé et deux de ses compagnons armés à l'hôpital de Gaza. À la suite de cet incident, l'UNRWA a soulevé une protestation auprès des autorités palestiniennes et publié un communiqué de presse dans lequel il condamnait ces actes avec la dernière énergie et précisait que ses ambulances n'opéraient aucune distinction entre les blessés, qu'ils soient combattants ou non-combattants, mais qu'à aucun moment et sous aucun prétexte des hommes armés ne devraient monter à bord d'un de ses véhicules.

176. *Incursions dans les locaux de l'Office effectuées par les autorités israéliennes.* Pendant la période considérée, les FDI ont effectué de nombreuses incursions dans les locaux de l'Office en Cisjordanie, en violation des obligations qui incombent à Israël en vertu du droit international. C'est ainsi que, le 27 novembre 2003, outre les incidents signalés au paragraphe 170 sur les interventions armées, une vingtaine de soldats des FDI ont fait irruption dans les locaux du projet de remise en état des infrastructures à Djénine et accédé au serveur du terminal central contenant toutes les données du projet. En dépit d'une vive protestation de l'UNRWA immédiatement après l'incident, une autre incursion dans les locaux a eu lieu aux premières heures du 20 mai 2004. À cette occasion, le Directeur du projet de l'UNRWA à Djénine a été menotté, un bandeau placé sur ses yeux et détenu dans le bureau pendant trois heures par les FDI. Le 19 décembre 2003, des soldats des FDI ont fait une incursion dans l'école élémentaire de l'UNRWA au camp de Balata à un moment où il n'y avait pas cours et procédé à une perquisition des lieux. Un portail de l'école a été endommagé et des serrures de portes de toilettes ont été cassées à cette occasion. Le 24 mars 2004, un officier des FDI est entré dans le dispensaire de l'UNRWA à Hébron et a donné au médecin, à son personnel et à environ 70 patients qui étaient dans la salle d'attente du service de maternité et de soins infantiles 15 minutes pour évacuer les lieux parce que la zone était sous couvre-feu. Le 28 décembre 2003, dans la bande de Gaza, un bulldozer des FDI, escorté par une jeep, est entré de force

dans l'école élémentaire mixte de Deir El-Balah de l'UNRWA (Mazra'a), désaffectée par l'Office par crainte pour la sécurité de ses agents et de ses élèves. Le bulldozer des FDI a rasé une partie de la cour de l'école, endommageant considérablement les lieux avant de se retirer. Cette incursion a causé la démolition totale d'un groupe de toilettes, d'une cantine et de tout son contenu, d'un abri, d'une salle de classe et de tout son contenu, d'un conteneur et d'un terrain de jeux. Plus de 100 mètres de murs et de clôtures de délimitation ainsi que la porte d'entrée principale ont également été détruits. Le réseau d'adduction d'eau et d'égouts de l'école a aussi été endommagé lors de l'incursion. L'UNRWA a tout de suite soulevé une protestation auprès des autorités israéliennes au moment même de l'incident. Plus tard, le même jour, les FDI ont informé l'Office que l'activité du bulldozer était une « erreur » et qu'une enquête serait ouverte. Le lendemain, les FDI se sont excusées de l'incident auprès des représentants de l'Office. Ce dernier entend porter plainte pour obtenir le versement de dommages-intérêts dont le montant total s'élève à quelque 70 000 dollars. Par ailleurs, le 19 mai 2004, les FDI ont intimé l'ordre à tous les garçons âgés d'au moins 16 ans du quartier Tel El-Sultan de Rafah de se rassembler à l'école préparatoire de filles « C » de Rafah administrée par l'UNRWA. Les FDI sont entrées dans l'établissement et ont menotté et bandé les yeux à une cinquantaine de Palestiniens qui s'y trouvaient, avant de les conduire à un camp militaire proche. L'UNRWA a soulevé une protestation auprès des autorités israéliennes à la suite de l'incident.

177. *Incursions dans les locaux de l'Office effectuées par des militants palestiniens.* Des militants palestiniens ont effectué plusieurs incursions dans les locaux de l'UNRWA en Cisjordanie lors de la période considérée pour célébrer des événements politiques en dépit de vives protestations de l'UNRWA. Ainsi, le 7 août 2003, un groupe lié au Fatah a fait irruption dans l'école élémentaire de filles du camp de Balata administrée par l'UNRWA pour célébrer le retour de détenus libérés de prisons israéliennes. Le 3 janvier 2004, un groupe de jeunes lié au Fatah a fait irruption dans l'école élémentaire de filles du camp d'Arroub administrée par l'UNRWA pour marquer le trente-neuvième anniversaire de la création du mouvement. Le 2 avril 2004, un groupe lié au Hamas a fait irruption dans l'école élémentaire de garçons de Balata administrée par l'UNRWA avec l'intention déclarée d'honorer la mémoire de feu Cheikh Ahmal Yacine. Le 9 juin 2004, quatre militants palestiniens armés se sont introduits de force dans les locaux du projet de remise en état des installations de Djénine de l'UNRWA pour se plaindre des plans de construction de logement pour leur famille au camp de Djénine. Des propos acerbes ont été échangés et plusieurs coups de feu tirés, dont l'un a touché le mur du bâtiment. Des gardes non armés de l'UNRWA et plusieurs membres de la communauté locale ont finalement persuadé les hommes armés de quitter les lieux. Le 2 janvier 2004, dans la bande de Gaza, des douzaines d'hommes masqués du Jihad islamique, dont certains armés, ont fait irruption dans l'école élémentaire mixte de Beït Lahia administrée par l'UNRWA pour se préparer en vue d'une manifestation. Les agents de l'UNRWA et des policiers les ont persuadés de quitter les lieux. Des militants palestiniens ont tenté à deux reprises pendant la période considérée de s'emparer des installations de l'UNRWA à Rafah et à Khan Younis pour s'en servir comme base d'opérations militaires. La troisième fois, une quinzaine de Palestiniens armés sont entrés par effraction dans la cour de l'école de l'UNRWA en pleine nuit. Les agents de l'UNRWA ont réussi à chaque fois à obtenir le départ des militants avant qu'ils n'aient pu se livrer à quoi que ce soit. L'Office a soulevé de vives protestations auprès des autorités palestiniennes au sujet de ces

incidents en leur demandant de prendre les mesures nécessaires pour assurer la protection et la sécurité de ses installations et d'empêcher que de pareilles incursions et activités se reproduisent.

178. *Incursions au Liban.* Les comités populaires ont effectué plusieurs incursions au Liban dans des écoles et dispensaires de l'Office situés dans divers camps de réfugiés, souvent pour demander instamment à l'Office, dans le cas des écoles, de les fermer pour des raisons politiques.

179. *Protestations.* L'Office a vigoureusement protesté auprès des autorités compétentes au sujet des incursions contre ses installations. L'Office a depuis longtemps mis en place des politiques et procédures permettant de traiter les demandes de perquisition de ses installations et de coopérer avec toute enquête raisonnable que la police et les autorités militaires ou judiciaires seraient en droit de mener. Il a demandé par deux fois et obtenu la protection de ses installations par l'Autorité palestinienne dans la bande de Gaza afin d'éviter des incidents avec des militants palestiniens et de garantir l'inviolabilité de ses locaux.

180. *Dommages causés aux locaux et aux véhicules de l'Office – en Cisjordanie.* Les FDI ont gravement endommagé les installations de l'UNRWA pendant la période considérée, même si l'ampleur des dégâts n'a pas été la même que lors de la période précédente. Les actions des FDI – coups de feu, raids armés et démolition de structures avoisinantes – ont endommagé une dizaine d'installations et trois véhicules en Cisjordanie. Il s'agissait notamment, pour les installations endommagées, d'établissements scolaires, de dispensaires et de l'hôpital de l'Office à Qalqiliya. Les dégâts causés aux installations et aux véhicules de l'Office par les FDI en Cisjordanie au cours de la période considérée se sont élevés à 15 500 dollars environ.

181. *Dommages causés aux locaux et aux véhicules de l'Office – bande de Gaza.* Vingt-sept installations de l'UNRWA ont été endommagées lors d'opérations militaires menées par les FDI plus d'une fois, dans bien des cas, surtout à Rafah et Khan Younis. Les dégâts ont été causés par des coups de feu tirés par des soldats israéliens, souvent en riposte à des tirs de militants palestiniens, quelquefois sans raison apparente. C'est ainsi que l'école préparatoire de garçons de Khan Younis a été endommagée six fois par les tirs de FDI et l'école préparatoire de filles « C » de Rafah cinq fois. Le montant total des dommages subis par 23 établissements scolaires de l'UNRWA a été estimé à 107 820 dollars et celui des dégâts causés aux installations et aux véhicules de l'Office au cours des opérations militaires dans la bande de Gaza effectuées par les FDI pendant la période considérée, à environ 116 375 dollars.

182. *Demandes de remboursement.* Le 22 février 2004, l'Office a soumis au Ministère israélien des affaires étrangères une demande d'indemnisation par le Gouvernement israélien pour la destruction de biens de l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé pendant la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2003, dont le montant s'élève à 44 207 dollars. Le montant total des demandes d'indemnisation présenté au Gouvernement israélien pour la destruction de biens de l'UNRWA depuis le début de la période actuelle d'Intifada s'élève à présent à 722 950 dollars. À la fin de la période considérée, l'Office n'avait toujours pas reçu de réponse du Gouvernement israélien au sujet de ces demandes d'indemnisation. L'Office entend soumettre en temps utile d'autres demandes d'indemnisation pour les dommages subis pendant la période considérée.

183. À plusieurs reprises, Israël a affirmé qu'il appuyait le mandat de l'UNRWA. L'Office entretient un dialogue permanent avec le Gouvernement israélien au sujet des obstacles auxquels il se heurte sans cesse dans ses activités à l'intérieur du territoire palestinien occupé. En dépit du règlement ponctuel de certains problèmes, tel que l'amélioration des procédures d'accès au pont Allenby, la situation générale ne s'est pas améliorée au cours de la période considérée par rapport à la période précédente. À maints égards, notamment en ce qui concerne la situation des points de passage d'Erez et de Karni et les problèmes d'accès causés par le nouveau mur/nouvelle clôture en Cisjordanie, les conditions de travail de l'Office ont continué à se dégrader.

### C. Questions diverses

184. *Fonctionnement du siège.* Le fonctionnement du siège de l'Office à Gaza et à Amman a été entravé par les restrictions imposées par Israël à la libre circulation, à l'intérieur et à l'extérieur de la bande de Gaza, du personnel local et des membres du personnel recrutés sur le plan international. L'Office a protesté vigoureusement contre ces mesures auprès des autorités israéliennes, en faisant observer notamment que les nouvelles restrictions imposées à la circulation des fonctionnaires des Nations Unies constituaient une violation des privilèges et immunités de l'Office au regard du droit international.

185. *Conseils et assistance juridiques.* L'Office s'était préparé à fournir des conseils et une assistance juridiques aux réfugiés candidats au regroupement familial dans la bande de Gaza. Or, depuis septembre 2000, les autorités israéliennes n'acceptent plus de demandes de regroupement familial. À la fin de la période précédente, l'Office avait déposé 400 demandes auprès des autorités israéliennes par l'entremise du Comité de liaison mixte israélo-palestinien. L'Office a par ailleurs continué de répondre à des demandes de confirmation du statut de réfugié émanant de Palestiniens et d'organisations gouvernementales et non gouvernementales du monde entier.

186. *Remboursement des taxes et autres droits.* Au cours de la période considérée, l'Autorité palestinienne a remboursé 10,8 millions de dollars au titre de la TVA payée par l'Office les années précédentes. Le solde non réglé s'établissait, au 30 juin 2004, à environ 13 millions de dollars. L'Autorité palestinienne a reconnu qu'elle devait rembourser l'Office, mais elle a fait valoir qu'elle connaissait de graves problèmes financiers, en partie parce que les autorités israéliennes ne lui avaient pas versé les montants importants qui lui revenaient au titre de la TVA et d'autres taxes. Elle a décidé qu'à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2003, l'Office paierait la TVA pour tous les nouveaux contrats conclus dans la bande de Gaza et que les mesures d'imposition à taux zéro aux fins de la TVA, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2002, seraient annulées. La question du remboursement à l'Office par le Gouvernement israélien des redevances portuaires et des droits connexes, que l'Office doit payer pour les biens importés dans la bande de Gaza et en Cisjordanie en passant par Israël, n'est toujours pas résolue. Depuis juin 1994, en ce qui concerne le fret destiné à la bande de Gaza, et depuis janvier 1996, pour celui destiné à la Cisjordanie, l'Office paie la totalité des redevances portuaires et droits connexes pour les marchandises arrivant dans des ports israéliens, alors que ceux-ci étaient auparavant réglés par les autorités israéliennes. 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 dû à l'Office à ce titre s'élevait, au 30 juin 2004, à environ 15,2 millions de dollars. Pendant la période considérée, l'Office a encore dû payer des redevances portuaires et droits connexes aux autorités syriennes, alors qu'il maintient que cela est contraire à l'Accord Conte Bernadotte conclu en 1948 par l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement syrien. Bien que le Ministère des affaires étrangères se soit déclaré disposé à examiner les arguments présentés par l'Office, cette question n'était toujours pas réglée à la fin de la période considérée.

187. *Procédures restrictives.* En République arabe syrienne, l'Office continue d'être tenu de soumettre ses formulaires de déclaration en douane accompagnés des factures commerciales pour approbation par le Bureau islamique pour le boycottage d'Israël. Bien qu'aucune importation ne lui ait été refusée dans le cadre de cette procédure, l'Office a protesté à plusieurs reprises auprès des autorités syriennes contre cette mesure, au motif que ses importations ne devraient pas être soumises à une telle obligation. En ce qui concerne l'importation de véhicules, le Gouvernement syrien a confirmé qu'il n'y avait aucune limitation au nombre de véhicules que l'Office pouvait importer pour mener à bien ses opérations. Or, dans la pratique, les autorités syriennes continuent de subordonner l'importation de nouveaux véhicules à la radiation des registres des véhicules déjà sur place, importations et radiations devant être en nombre égal, ce qui constitue une limitation de facto. Au cours de la période considérée, l'importation de quelque 19 véhicules a été retardée de plus de six mois. L'Office continue d'examiner ces questions avec le Ministère syrien des affaires étrangères, qui a accepté d'étudier le problème relatif aux importations de véhicules afin de le résoudre. En Jordanie, l'Office rencontre des difficultés pour faire immatriculer une partie de sa flotte en tant que véhicules du corps diplomatique auprès du Ministère des affaires étrangères. Le Ministère exige des justifications pour chaque demande, ce qui entraîne d'importants retards dans l'immatriculation des véhicules.

188. *Assurance et immatriculation des véhicules de l'Office en Israël.* Pendant la période considérée, les responsables de l'Office se sont entretenus à plusieurs reprises avec les autorités israéliennes sur la question des assurances des véhicules enregistrés auprès d'elles pour être utilisés en Israël, en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et dans la bande de Gaza. L'Office a contracté auprès d'une compagnie d'assurances palestinienne une police globale qui couvre ses véhicules dans ses cinq zones d'opérations et en Israël. À la fin de la période considérée, les autorités israéliennes refusaient toujours de reconnaître l'assureur de l'Office. Avec l'assureur, l'Office s'est efforcé de trouver une solution concrète qui satisfasse les autorités israéliennes tout en répondant à la nécessité pour l'Office de disposer d'une assurance couvrant son parc de véhicules dans ses cinq zones d'opérations ainsi qu'en Israël. Les autorités israéliennes ont indiqué à l'Office que la police avait reçu l'ordre de ne pas appliquer les lois relatives à l'assurance des véhicules, à titre provisoire, lorsqu'elle contrôle des membres du personnel de l'Office conduisant un véhicule appartenant à l'Office. Cependant, pendant la période considérée, plusieurs membres du personnel qui conduisaient des véhicules de l'Office en Cisjordanie et étaient porteurs d'une attestation d'assurance valide délivrée par l'assureur palestinien de l'Office ont été arrêtés et accusés de conduire sans attestation d'assurance recevable. L'Office a demandé au Ministre israélien des affaires étrangères de suspendre ou d'abandonner les poursuites. Au cours de la période visée dans le rapport, des membres du personnel de l'Office possédant une

carte d'identité cisjordanienne qui conduisaient un véhicule de son parc ont été arrêtés par la police et cités à comparaître parce que les plaques d'immatriculation de leur véhicule avaient été délivrées par le Gouvernement israélien. Selon le règlement militaire qui s'applique au territoire palestinien occupé, il est interdit aux Palestiniens possédant une carte d'identité cisjordanienne de conduire un véhicule immatriculé en Israël. L'Office ayant protesté, il a été informé que les Forces de défense israéliennes avaient modifié leur règlement de manière à permettre aux membres du personnel de l'Office détenant une carte d'identité cisjordanienne de conduire en Cisjordanie les véhicules de l'Office qui sont immatriculés en Israël. Le nouveau règlement est en vigueur, mais uniquement dans la Cisjordanie telle qu'elle est définie par Israël, par conséquent ces membres du personnel ne peuvent pas conduire dans le secteur oriental de Jérusalem.

189. *Entrée en République arabe syrienne.* Depuis mars 2003, la République arabe syrienne a refusé à un vérificateur des comptes employé par l'Office d'entrer sur son territoire, bien qu'il possède un laissez-passer des Nations Unies, un passeport de son pays et un visa en cours de validité. Au cours de la période considérée, l'Office a protesté à plusieurs reprises au sujet de cet incident auprès du Ministère des affaires étrangères, le plus récemment le 29 juin 2004, mais sans résultat positif.

## Chapitre V

### Jordanie

#### A. Éducation

190. *Enseignement primaire et intermédiaire.* En 2003/04, les 190 écoles de l'Office en Jordanie ont accueilli 134 195 élèves de l'enseignement primaire (six années de scolarité) et intermédiaire (quatre années), soit une diminution de 0,85 % (1 154 élèves) par rapport à l'année scolaire précédente. Cette diminution des effectifs scolaires s'explique par plusieurs raisons : transfert d'élèves réfugiés des écoles de l'Office à des écoles publiques récemment construites à proximité de certains 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. À la suite des modifications apportées au programme scolaire par le Ministère jordanien de l'éducation, l'enseignement de l'informatique dans le cycle intermédiaire a été étendu et modernisé. Quatorze laboratoires d'informatique ont été offerts à des écoles de l'Office.

191. *Équipement scolaire.* L'Office continue d'être préoccupé par le mauvais état de nombre de ses bâtiments scolaires en Jordanie. Les 47 écoles installées dans des locaux de location inadaptés représentaient 24,7 % des 190 écoles de l'Office en Jordanie. La reconstruction d'un établissement scolaire destinée à remplacer deux bâtiments de location vétustes et inadaptés, deux salles de classe et deux cantines, était en cours. Neuf citernes d'eau et trois cantines ont été construites.

192. *Enseignement spécial.* Un programme d'enseignement spécial a continué d'être offert aux écoliers ayant des difficultés dans le cycle primaire, dont 81 élèves sourds, 1 élève aveugle, 1 000 élèves aux résultats médiocres et connaissant des difficultés d'apprentissage, et 480 élèves qui avaient besoin de cours de rattrapage durant l'année 2003/04.

193. *Formation professionnelle et technique.* Au cours de l'année scolaire 2003/04, 1 317 stagiaires au total, dont 516 femmes, se sont inscrits à 16 cours de formation commerciale et à 12 cours de formation technique et semi-professionnelle dispensés par les centres de formation d'Amman et de Wadi Seer. Comme l'année précédente, les stagiaires suivant une formation technique et semi-professionnelle ont continué d'obtenir en juillet 2003 d'excellents résultats aux examens généraux d'admission aux centres universitaires administrés par le Ministère jordanien de l'enseignement supérieur, avec des taux de réussite de 95,81 % pour le centre de formation d'Amman et de 91,84 % pour celui de Wadi Seer, la moyenne nationale pour les mêmes disciplines étant de 65,96 %.

194. *Institut pédagogique.* La faculté de pédagogie du centre de formation d'Amman a dispensé une formation avant l'emploi à 502 étudiants de l'Office, dont 357 femmes. Au cours de la période considérée, 107 étudiants ont achevé le programme de formation avant l'emploi. Tous ont obtenu une licence en sciences de l'éducation.

195. *Bourses universitaires.* À la fin de 2002/03, les 14 étudiants boursiers ont tous obtenu leur diplôme. En outre, 20 bourses spéciales destinées à des étudiants nécessiteux et financés par un donateur indépendant ont été attribuées pour la zone d'opérations de la Jordanie. Au titre d'un nouveau projet de bourses sur cinq ans, un

élève nécessairement particulièrement brillant a été sélectionné pour l'attribution d'une bourse en 2003/04.

## B. Santé

196. *Soins de santé primaires.* L'Office a dispensé des soins de santé primaires aux réfugiés palestiniens installés en Jordanie dans 23 centres de soins, dont 13 sont établis dans des camps de réfugiés et 10 sont situés hors de ces camps. Le nombre de centres pour 100 000 réfugiés immatriculés était de 1,4 contre une proportion moyenne de 2,9 pour l'ensemble de la population prise en charge par l'Office. Les crédits alloués aux services de soins médicaux n'étaient que 5,2 dollars par personne, comparé à une moyenne de 11,3 dollars pour l'ensemble des zones d'opérations en 2004. Le nombre limité des centres et leur répartition inégale, alors que 18 % seulement des réfugiés immatriculés en Jordanie vivent dans des camps, a perturbé l'accès aux services de santé de l'Office et leur utilisation. Les réfugiés qui n'ont pas facilement accès aux services de santé offerts par l'Office n'ont d'autre choix que de recourir aux services publics ou privés. Durant la période considérée, deux centres de soins ont été construits et équipés dans la vallée du Jourdain en vue de remplacer les locaux de location inadéquats, et la polyclinique établie à Amman a été transférée d'un bâtiment loué vétuste à un nouveau bâtiment situé dans une zone densément peuplée. Les travaux d'agrandissement de deux centres de soins de santé primaires ont été menés à bien et des arrangements ont été conclus en vue de convertir quatre centres de santé maternelle et infantile en centres de soins généraux dispensant une gamme complète de services préventifs et curatifs. Cinq autres services de consultations dentaires ont été créés et 11 cabinets dentaires vétustes ont été remplacés.

197. *Soins de santé secondaires.* Le nouveau système décentralisé de remboursement des frais occasionnés par un traitement dans des hôpitaux publics ou privés, qui a été mis en place à l'intention des réfugiés, a été appliqué dans son intégralité. Compte tenu de la forte augmentation des demandes de remboursement, due à l'aggravation des difficultés socioéconomiques, le budget affecté au remboursement des frais d'hospitalisation a été étoffé, même s'il demeure inférieur au montant des crédits approuvés 10 ans auparavant, en raison des insuffisances de financement.

198. *Coopération avec le Gouvernement jordanien.* Le Ministère jordanien de la santé a satisfait aux besoins de l'Office pour tous les vaccins utilisés dans le cadre du programme élargi de vaccination, en apportant des contributions en nature. Le Ministère a également fourni des contraceptifs qui sont utilisés dans le cadre du programme de planification familiale, ainsi que des médicaments pour le traitement de la tuberculose. L'Office a coordonné ses activités avec les programmes nationaux de lutte contre le VIH/sida et la tuberculose et harmonisé son action avec celle du Gouvernement en matière de vaccination. Il a également participé à tous les séminaires, réunions, et conférences organisés au niveau national en collaboration avec l'OMS, ainsi qu'aux réunions inter pays organisées par l'OMS en Jordanie. Le Gouvernement jordanien a achevé un projet de construction et de remise en état des systèmes d'adduction d'eau et d'assainissement dans le camps de réfugiés de Souf, ne laissant ainsi plus que deux camps à relier aux réseaux d'égouts. En outre, des travaux de construction et d'entretien des routes et des canalisations dans deux camps ont été menés à bien grâce à un projet conjoint de l'Office et du

Gouvernement jordanien. Le Ministère de la santé a aussi adopté de nouveaux programmes en vue d'améliorer la santé des enfants et des familles, qui prévoient des tests obligatoires avant le mariage pour prévenir certaines hémoglobinopathies, telles que la thalassémie, et la distribution de vitamines à tous les écoliers, y compris à ceux qui fréquentent les écoles de l'Office. Il a en outre publié un décret afin que les enfants de moins de 5 ans puissent bénéficier gratuitement d'une gamme complète de services préventifs et curatifs, y compris des soins hospitaliers.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

199. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2004, 1 758 274 réfugiés de Palestine étaient immatriculés auprès de l'Office en Jordanie, soit une augmentation de 2,3 % par rapport à la période précédente.

200. *Programme spécial d'aide d'urgence.* À la fin de juin 2004, 46 683 réfugiés étaient inscrits au programme spécial d'aide d'urgence, soit 2,7 % de tous les réfugiés immatriculés auprès de l'Office. Ce pourcentage relativement faible tient au fait qu'un grand nombre de réfugiés ont recours aux services publics en raison de leur statut de citoyen jordanien. Toutefois, compte tenu du taux élevé de chômage (13,7 %) et du fait que près de 11 % de la population, réfugiés y compris, vit en dessous du seuil de pauvreté, un nombre considérable de réfugiés ont sollicité l'aide de l'Office. Si l'on a pu augmenter de 4,84 % le nombre de familles inscrites au programme spécial d'aide d'urgence dans la zone d'opérations de la Jordanie, des centaines d'autres n'ont pu recevoir une aide en raison de la pénurie de fonds. Quelque 706 rations ont été fournies au titre d'une aide d'urgence pendant deux cycles de distribution à 151 réfugiés qui se sont enfuis d'Iraq et ont sollicité l'aide de l'Office en Jordanie.

201. *Aide financière sélective en espèces.* Un montant total de 98 119 dollars a été distribué au titre de l'aide financière directe en espèces à 871 familles de réfugiés pour leur permettre de faire face à des situations d'urgence ou à des difficultés exceptionnelles, chacune d'entre elles ayant reçu en moyenne une subvention de 112,7 dollars.

202. *Remise en état des logements.* En fin de période, 504 logements devaient être rénovés de toute urgence, pour un coût approximatif de 6 946 092 dollars, ce qui a été confirmé par une enquête exhaustive sur les logements des familles inscrites au programme spécial d'aide d'urgence menée dans les 10 camps de réfugiés officiels en vue d'évaluer les besoins réels et de fixer des priorités. Compte tenu du manque de ressources, aucun logement n'a été remis en état durant la période considérée.

203. *Programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit.* Compte tenu de la nouvelle orientation stratégique adoptée en matière de prêts dans le cadre du programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit et des conclusions d'une enquête destinée à évaluer les besoins, deux systèmes de crédit ont été mis en place à titre expérimental dans le camp de Jerash. Trente-huit prêts d'un montant de 50 438 dollars ont ainsi été accordés au titre de la rénovation de logements. Dans le cadre du programme de prêts à garantie mutuelle, 61 prêts d'un montant total de 37 446 dollars ont été accordés à des femmes. Quatre vingt-six prêts ont été accordés à des petites entreprises pour un montant total de 307 680 dollars. Ce programme de prêts est en passe d'être interrompu. En décembre 2003, le projet d'auto-assistance a été remplacé par des prêts à des conditions de faveur. Au total,

trois prêts ont été accordés à des familles nécessiteuses pour un montant de 9 025 dollars.

204. *Programme en faveur des femmes.* Les centres du programme en faveur des femmes ont offert des services à 27 889 femmes, dont 18 340 ont participé aux réunions de sensibilisation et 9 549 ont bénéficié d'une formation professionnelle. Les deux bureaux d'assistance juridique ont été consultés par 318 femmes et hommes, et 1 271 enfants au total ont été accueillis dans les crèches ou les jardins d'enfants du programme. En vue d'améliorer encore la qualité des activités menées par les associations locales, des membres des comités administratifs locaux ont participé à cinq ateliers de formation portant sur des thèmes, tels que la rédaction de propositions ou la conduite concertée d'évaluations rapides, ainsi qu'à des cours intensifs consacrés au développement du jeune enfant.

205. *Programme en faveur des handicapés.* Les 10 centres communautaires de réadaptation ont continué d'offrir leurs services à 1 364 handicapés. Des services à domicile ont été dispensés à 672 infirmes et à leur famille. En outre, 196 réunions de sensibilisation ont été organisées et 5 880 participants y ont assisté. De plus, 318 enfants ont été intégrés dans des écoles ordinaires.

206. *Renforcement des capacités.* Les efforts visant à renforcer les capacités se sont poursuivis et ont permis d'améliorer les compétences techniques du personnel dans les différents domaines de spécialisation. Neuf membres du personnel chargés du programme d'assistance aux collectivités par le microcrédit ont reçu une formation spécialisée portant sur les questions liées au microcrédit. Huit membres du personnel ont participé à une formation sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Un membre du personnel a assisté à l'atelier régional de l'UNICEF sur la mise en application de la Convention relative aux droits de l'enfant, qui visait à mettre en place un réseau sous-régional, d'organisations œuvrant pour le bien-être des enfants palestiniens. En outre, un membre du personnel a assisté à un atelier organisé par le HCR, qui portait sur les services destinés aux réfugiés et leur protection.

207. *Réalisations particulières.* Un documentaire consacré au rôle joué par les centres du programme en faveur des femmes pour promouvoir l'émancipation féminine a été produit et diffusé par la télévision nationale jordanienne. Le centre établi dans le nouveau camp d'Amman construit actuellement des locaux qui seront loués à des commerces afin de générer des revenus pour le centre.

## Chapitre VI

### Liban

#### A. Éducation

208. *Enseignement primaire (élémentaire et supérieur)*. Pendant l'année scolaire 2003/04, les 81 écoles primaires de l'Office au Liban ont accueilli 39 249 élèves – soit 481 de moins – aux niveaux primaire élémentaire (six années d'études) et supérieur (trois années d'études). Il est décevant que seuls 44 % des élèves des écoles de l'Office aient obtenu leur brevet (examen de fin de troisième année de l'enseignement primaire supérieur organisé en juillet 2003), contre 50,61 % pour les écoles publiques. Le programme d'éducation de l'Office a évalué les causes de ce résultat si faible, notamment le manque de ressources, et a pris des mesures pour y remédier et relever le taux de réussite. Les résultats de la première session du brevet, en juin 2004, sont meilleurs : le taux de réussite est passé à 50 % et on compte qu'il augmentera encore à la seconde session.

209. *Enseignement secondaire*. Le Liban était la seule zone d'opérations où l'Office avait ouvert des écoles secondaires pour pallier les restrictions à l'accès des réfugiés palestiniens aux écoles publiques et le coût élevé des écoles privées. Il en a maintenu cinq : l'école de Galilée à Beyrouth, de Bissan à Saïda, d'Al-Aqsa à Tyr, de Nazareth dans le nord et de Qastal à Bekaa. En 2002/03, 64,97 % de leurs élèves, contre 63,75 % de ceux des écoles privées et publiques, ont obtenu le diplôme officiel de fin d'études secondaires générales (BaccII).

210. *Infrastructure scolaire*. La reconstruction de l'école primaire supérieure de Naqab, dans le camp de Rashidieh (Tyr), qui a débuté la deuxième semaine d'avril 2003 après que l'armée libanaise eut autorisé l'entrée de matériaux de construction dans le camp, se poursuit au ralenti en raison des restrictions persistantes à celle-ci dans les camps du Sud-Liban. L'addition de cinq classes à l'école primaire supérieure de filles de Nimrin, dans le camp d'El-Buss, s'est achevée en août 2003. Celle de six classes à l'école primaire supérieure de garçons de Sammou', dans le camp d'Ein El Hilweh, a été repoussée à la fin de l'année scolaire afin de ne pas gêner le fonctionnement de l'école. La construction de l'établissement scolaire du Centre de formation de Siblin s'est achevée en décembre 2003. L'installation d'un ascenseur électrique pour les élèves handicapées à l'école élémentaire de filles de Falouja, dans le camp d'Ein El Hilweh (Saida), s'est achevée en octobre 2003. De grands travaux d'entretien ont été effectués dans plusieurs écoles de différentes zones. La construction de 10 classes et d'une salle de classe spécialisée a été achevée. Le nombre moyen d'élèves par classe – 30,41 –, relativement bas selon les normes de l'Office, est essentiellement dû au fait qu'un grand nombre d'écoles de l'Office au Liban sont hébergées dans des locaux loués, aux salles de classe exigües.

211. *Enseignement professionnel et technique*. Le centre de formation de Siblin a dispensé une formation professionnelle et technique à 692 stagiaires, dont 187 femmes, dans 14 cours de formation commerciale et 8 cours techniques et semi-professionnels.

212. *Formation pédagogique théorique*. Au total, 116 étudiants, dont 83 femmes, étaient inscrits au centre de formation de Siblin dans la filière normalienne. Soixante-quinze étudiants qui avaient suivi le programme d'études de l'Office ont été diplômés en août 2003 et ont tous été engagés par lui.

213. *Écoles maternelles.* Les quatre écoles maternelles francophones financées par un donateur ont continué de fonctionner et ont accueilli 189 enfants au cours de l'année scolaire 2003/04.

214. *Bourses universitaires.* Au Liban, l'Office a poursuivi son programme de bourses pour 111 étudiantes d'université palestiniennes, dont trois ont été diplômées en juillet 2003, et 15 autres devraient l'être en juillet 2004. Dans le cadre d'un nouveau programme quinquennal de bourses financé par un donateur important, un élève brillant inscrit au programme spécial d'aide d'urgence en a reçu une pour l'année scolaire 2003/04.

## B. Santé

215. *Soins primaires.* L'Office est demeuré le principal fournisseur de soins primaires aux réfugiés palestiniens du Liban; il les a prodigués dans 25 dispensaires (13 à l'intérieur des camps et 12 à l'extérieur), avec un taux de 6,4 pour 100 000 réfugiés immatriculés – le plus élevé de l'Office, son taux moyen global étant de 2,9. Au cours de la période considérée, un deuxième dispensaire, équipé de matériel récent de radiologie et de soins dentaires, a été ouvert dans le plus grand camp de réfugiés. En outre, dans le nord, les travaux sur l'emplacement d'un ancien dispensaire ont été achevés. Au vu de l'évaluation continue des besoins de la population réfugiée, environ 12 000 Palestiniens recensés comme réfugiés dans les fichiers du Gouvernement libanais mais non immatriculés à l'Office ont été admis, à titre exceptionnel, aux services de santé de l'Office au début de 2004, en raison de leur extrême détresse et de leur impossibilité d'accéder à d'autres services médicaux.

216. *Soins hospitaliers.* Les réfugiés pouvaient bénéficier de soins hospitaliers en vertu d'accords passés avec cinq hôpitaux de la Société palestinienne du Croissant-Rouge, sept cliniques et deux établissements psychiatriques. Les dépenses des services hospitaliers en 2003 ont représenté 37,8 % de l'ensemble des dépenses de services médicaux dans ce secteur, contre 23 % en moyenne pour l'Office dans son ensemble. En raison des difficultés socioéconomiques généralisées et de la prédominance des services du secteur privé, trop chers pour les démunis, les réfugiés du Liban ont continué d'être dispensés du paiement de la franchise instituée pour d'autres traitements, sauf pour les soins vitaux spécialisés en clinique. De nouveaux fonds ont été alloués au début de 2004 pour augmenter l'appui financier de l'Office aux services hospitaliers spécialisés, aux soins vitaux d'urgence et au traitement des cancers, car les réfugiés sont de moins en moins en mesure de faire face aux contributions élevées liées au partage des coûts.

217. *Coopération avec le Gouvernement libanais.* Au cours de la période examinée, l'Office a participé à la deuxième campagne nationale de vaccination pour l'éradication de la poliomyélite, les vaccins étant fournis par l'UNICEF : 50 219 enfants de moins de 5 ans ont ainsi été vaccinés. De plus, le Ministère de la santé a fourni à l'Office les médicaments antituberculeux et antirétroviraux voulus pour traiter les réfugiés séropositifs.

218. *Infrastructure en matière d'hygiène du milieu.* Les marchés pour la construction et la supervision technique des réseaux d'adduction d'eau, d'écoulement des eaux usées et d'assainissement dans cinq camps de réfugiés ont été adjugés en juillet 2003. Les travaux devraient être achevés en 2004 dans trois de

ces camps, et courant 2005 dans les deux autres. De plus, l'Office a fait appel à un donateur pour la réfection des adductions d'eau dans l'un des camps.

219. *Enquête sur les ménages.* Grâce à une donation spéciale, l'Office a chargé une société locale de conseil de mener une enquête sur les ménages pour évaluer l'utilisation des prestataires de services de santé et faire des recommandations contre les soins superfétatoires. L'enquête a porté sur un échantillon de 4 000 ménages des 12 camps du Liban; 83 % ont répondu et le questionnaire a été rempli pour 17 286 personnes. Les questions posées concernaient les caractéristiques démographiques de la population, les conditions de logement et le cadre de vie, les conditions d'emploi, la morbidité et les handicaps, le style de vie et les comportements (usage du tabac, notamment), le recours aux différents services de soins offerts par les prestataires et le niveau de satisfaction correspondant. L'étude a bien montré que l'Office était la première source de soins primaires de santé, y compris maternelle et infantile, de planification familiale et de vaccination, tandis que la Société palestinienne du Croissant-Rouge et les cliniques (avec l'aide financière de l'Office) étaient les premiers fournisseurs de soins urgents et hospitaliers aux réfugiés. Les résultats de l'enquête ont conforté l'Office dans sa certitude que tout investissement futur en matière de santé devrait viser à préserver une telle complémentarité dans la fourniture des services, relever les normes de soins et améliorer les installations, et perfectionner la gestion des hôpitaux de la Société palestinienne du Croissant-Rouge, tout en établissant de plus grands partenariats afin de pourvoir aux besoins de santé prioritaires qui ne sont pas assurés par les principaux prestataires, notamment en matière de rééducation et de soins psychiatriques.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

220. *Immatriculation des réfugiés.* Le nombre de réfugiés palestiniens immatriculés auprès de l'Office au Liban était, au 30 juin 2004, de 396 890; il a augmenté de 1,3 % au cours de la période considérée. La fusion des anciens numéros d'immatriculation correspondant aux dossiers de familles a été achevée comme prévu. Une nouvelle opération de rapprochement des cartes rouges originales de l'Office et des cartes de la Croix-Rouge, émises en 1948-1949, a été menée afin de regrouper toutes les données concernant les réfugiés immatriculés dans les dossiers familiaux. Un nouveau programme logiciel d'enregistrement des adresses domiciliaires des réfugiés immatriculés a été mis en œuvre pour permettre de localiser et de contacter ces personnes plus facilement.

221. *Programme spécial d'aide d'urgence.* En juin 2004, le nombre de personnes inscrites pour le programme était de 46 373, soit 11,7 % de l'ensemble des réfugiés immatriculés. Les possibilités d'emploi étant restées rares et le revenu moyen par famille de réfugiés ayant été irrégulier et constamment inférieur au seuil de pauvreté, le nombre total de dossiers est passé à 3 373 familles (23 635 personnes) en juin 2004, soit 30,4 % du nombre total de familles nécessitant une aide spéciale d'urgence et 52,9 % des bénéficiaires de rations. En décembre 2003, le nombre d'ayants droit dépassant le plafond des rations était de 226.

222. *Aide financière sélective en espèces.* Le budget de l'aide financière sélective en espèces pour le Liban est passé de 93 277 à 459 800 dollars de 2003 à 2004, pour permettre à l'Office de répondre aux besoins impérieux des réfugiés. Une aide en

espèces de 259 498 dollars a été distribuée à 1 856 familles, soit en moyenne 140 dollars par famille. L'hiver extrêmement rigoureux dans la région de Bekaa a contraint à distribuer une aide en espèces à 595 familles afin de leur permettre d'acheter le combustible de chauffage à raison de 33 dollars chacune (de quoi chauffer une pièce pendant un mois). Dans la région de Tyr et dans le centre du Liban, 2 800 dollars ont été distribués à 14 familles composées de 82 personnes, y compris une famille de réfugiés non immatriculés, dont les logements avaient été endommagés par les tempêtes hivernales. Afin de suivre et de contrôler l'utilisation de cette aide en espèces, on a rendu visite à 458 familles bénéficiaires de janvier à avril 2004.

223. *Réfection des logements.* Au cours de la période considérée, 80 logements ont été achevés pour un coût total de 570 044 dollars. Faute de fonds, on n'a pu démarrer aucun projet de réfection de logements. Dans l'intervalle, une enquête portant sur 1 427 logements a été menée dans les trois camps de la région de Tyr et 829 logements ont été retenus pour réfection en attendant la réception de fonds. Cinq cent douze autres logements recensés dans les enquêtes menées en 2001-2004 dans les régions du centre, de Saida, de Bekaa et du nord du Liban attendent d'être rénovés avec les fonds escomptés. Le Bureau des projets a mené une étude interne sur les retombées du programme dans les domaines sanitaire, social et familial, auprès de 462 familles ayant bénéficié d'aide à la réfection des logements entre 1997 et 2003. Les résultats, globalement positifs, ont montré que les conditions de vie des familles nombreuses s'étaient plus améliorées que celles des familles moins nombreuses.

224. *Programme d'aide aux populations locales par le microcrédit.* Des prêts aux petites entreprises ont été octroyés à 115 clients pour un montant total de 369 050 dollars, avec un portefeuille de prêts en cours d'une valeur de 601 560 dollars et un capital de 550 000 dollars. Un total de 25 prêts à des conditions libérales ont été accordés à des familles nécessitant une aide spéciale d'urgence, pour une valeur de 112 100 dollars. Au cours de la période considérée, 12 familles ont été retirées des listes de bénéficiaires, leurs revenus ayant atteint le plafond fixé pour l'aide spéciale d'urgence. Le nombre des membres des familles ayant bénéficié des prêts a été de 184. Une récente étude de marché a été menée dans les camps du nord du Liban pour évaluer les besoins des populations et leur intérêt pour les prêts à l'amélioration de l'habitat. En cas d'accueil favorable, le produit sera mis à l'essai. De plus, un projet d'apprentissage a été lancé dans deux organisations communautaires, dans les camps de Nahr el Bared et Beddawi; 43 stagiaires de familles nécessitant une aide spéciale d'urgence en ont bénéficié, dont 35 ont fait trois mois de stage en entreprise, afin d'acquérir une expérience pratique.

225. *Programme en faveur des femmes.* Les centres du programme en faveur des femmes sont restés l'agent de liaison pour la mise en place des programmes complets de développement social. Les ateliers de sensibilisation ont permis à 4 494 réfugiées de s'informer sur un large éventail de questions relatives aux droits de l'homme et à la vie socioéconomique. Les centres ont dispensé à 1 413 personnes des cours pratiques : coiffure, broderie, couture, informatique et artisanat. Quelque 1 906 écoliers ont bénéficié d'activités récréatives et de cours de soutien. Les 63 membres des comités administratifs locaux ont suivi des cours de perfectionnement administratif. Le système de prêts à garantie mutuelle, qui vise les femmes, s'est développé dans quatre camps, permettant à 525 clientes de

105 groupes de bénéficiers de 262 500 dollars de prêts au cours de la période considérée.

226. *Programme d'aide aux handicapés.* Membre actif du Forum des organisations non gouvernementales en faveur des handicapés, le programme de services sociaux a continué ses activités concertées avec d'autres organisations non gouvernementales. C'est ainsi que 734 enfants, dont 490 handicapés, ont participé à des activités de sensibilisation et de loisirs. Un ensemble d'ateliers, consacrés aux mesures préventives et aux droits des handicapés et organisés avec le concours de neuf organisations non gouvernementales locales, ont bénéficié à 166 participants. Soixante et onze handicapés ont reçu les appareils de prothèse voulus pour leur donner plus de mobilité. L'Office a soutenu financièrement la création d'un service d'orthophonie dans le camp d'Ein el Hilweh et le recrutement d'un conseiller pédagogique pour le centre de réadaptation communautaire de Nahr et Bared. En outre, 60 enfants réfugiés handicapés ont été parrainés pour entrer dans une institution privée spécialisée. Parallèlement, 12 enfants malvoyants ont été intégrés dans le circuit scolaire traditionnel.

227. *Programme en faveur de l'enfance et de la jeunesse.* Ce programme destiné aux enfants et aux jeunes marginalisés leur propose des activités très diverses : bibliothèque, art et artisanat, droits de l'enfant, informatique. Le dix-septième camp annuel parrainé par le programme d'aide d'urgence et de services sociaux, en partenariat avec six organisations non gouvernementales locales, a accueilli 115 enfants, dont 23 handicapés. Au camp de Nahr el Bared, deux semaines d'activités d'été ont été organisées à l'intention de 573 enfants, et 5 000 élèves d'écoles de l'Office ont participé à des camps d'été ailleurs, dans la zone. Une base de données des ressources communautaires, actuellement constituée, recense tous les lieux d'accueil pour la jeunesse.

228. *Partenariats et constitution de réseaux.* Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux fait partie de l'Équipe spéciale des Nations Unies sur la jeunesse, du Forum d'organisations non gouvernementales palestiniennes sur les handicapés, du Comité Heritage Revival, du Consortium d'organisations non gouvernementales Burj Hammoud et du Comité chrétien commun. Quatorze membres des services d'aide d'urgence et d'assistance sociale participent aux services communautaires bénévoles et s'associent aux organisations non gouvernementales locales dans les camps. L'intense activité des contacts s'est traduite par un total de 83 775 dollars d'aide financière et de contributions en nature, dont une assistance technique estimée à 19 323 dollars.

## Chapitre VII

### République arabe syrienne

#### A. Éducation

229. *Enseignement primaire et primaire supérieur.* Pour l'année scolaire 2003/04, les 115 écoles de l'Office en République arabe syrienne ont accueilli 63 950 élèves aux niveaux primaire et primaire supérieur, un effectif en légère baisse (- 0,48%) par rapport à l'année précédente. Environ 97 % d'entre elles avaient adopté le système des classes alternées, et 10 % occupaient des locaux loués inadaptes. Le taux de réussite des élèves à l'examen d'État de fin d'études primaires a été de 95,93 %, contre 64,06 % pour les élèves du public. Ce bon résultat s'explique en partie par le système de contrôles et d'évaluation mis en place par l'Office, et par l'efficacité des classes de rattrapage. En 2004, le Ministère syrien de l'éducation a opté pour la semaine scolaire de cinq jours, contre six précédemment. L'Office a par ailleurs introduit l'enseignement de l'anglais en deuxième année et du français en septième année pour s'aligner sur le nouveau contenu des programmes scolaires décidé par le gouvernement hôte.

230. *Bâtiments scolaires.* Durant l'année scolaire 2003/04, une école a été fermée et trois nouveaux établissements scolaires ont ouvert leurs portes dans l'agglomération de Damas. Un vieil immeuble de l'Office situé dans la zone de Homs a été rénové et converti en centre d'initiation à l'informatique; les meubles et le matériel ont été fournis par un donateur.

231. *Formation professionnelle et technique.* Le centre de formation de Damas a accueilli 935 stagiaires, dont 220 femmes. Il a proposé 14 cours d'enseignement commercial et 9 cours de formation technique ou semi-professionnelle.

232. *Bourses d'études universitaires.* Un nouveau projet de bourses quinquennal financé par un important donateur a permis d'accorder des bourses pour l'année scolaire 2003/04 à trois élèves brillants particulièrement défavorisés.

#### B. Santé

233. *Soins primaires.* Des soins de santé primaires ont été dispensés aux Palestiniens réfugiés en République arabe syrienne dans les 23 dispensaires de l'Office (14 dans les camps et 9 à l'extérieur). Au cours de la période considérée, un dispensaire supplémentaire a été doté d'un laboratoire d'analyses médicales et d'une unité de soins dentaires, ce qui porte à 20 le nombre de laboratoires et à 13 le nombre d'unités de soins dentaires dans les dispensaires, auquel il convient d'ajouter l'unité mobile.

234. *Soins secondaires.* Des contrats de services hospitaliers ont été passés avec neuf hôpitaux privés ou appartenant à la Société du Croissant-Rouge palestinien, sur la base des tarifs minimum des hôpitaux publics. Faute de crédits suffisants, les hospitalisations n'ont concerné que les cas chirurgicaux et l'accouchement des femmes des catégories à haut risque. Le nombre exceptionnellement élevé de césariennes pratiquées dans les hôpitaux privés a conduit à redéployer des lits de maternité à l'hôpital universitaire de Damas de manière à réduire les risques pour les mères et les nouveau-nés.

235. *Coopération avec le Gouvernement syrien.* Le Ministère syrien de la santé a fait des contributions en nature afin de couvrir les besoins de l'Office en vaccins supplémentaires pour le programme élargi de vaccinations, en sus des six antigènes principaux (hépatite B et quadruple vaccin diphtérie-coqueluche-tétanos-haemophilus influenza de type b) donnés par l'UNICEF. Le Ministère a également satisfait aux besoins de l'Office en médicaments antituberculeux dans le cadre de sa coopération à la mise en œuvre de la stratégie de traitement de brève durée sous surveillance directe (stratégie DOTS). L'Office a par ailleurs participé aux campagnes nationales de vaccination organisées par le Ministère de la santé en collaboration avec l'UNICEF pour vacciner les enfants de moins de 5 ans contre la poliomyélite et administrer tous les autres vaccins (BCG, hépatite B, ROR, rougeole, DCT et quadruple vaccin) aux enfants dont l'immunisation était encore incomplète. Au total, 38 488 enfants ont été vaccinés. En coopération avec la République arabe syrienne, l'UNICEF et la Société du Croissant-Rouge palestinien, l'Office a poursuivi son programme de dépistage-conseil concernant les anémies héréditaires, notamment la thalassémie et la drépanocytose.

236. *Infrastructures d'assainissement.* Un cahier des charges a été approuvé pour la construction d'un réseau d'égouts dans un camp et d'un système d'adduction d'eau dans deux camps, dans le cadre de l'accord de partenariat et de financement conclu entre le Gouvernement de la République arabe syrienne et un important donateur.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

237. *Immatriculation des réfugiés.* Au 30 juin 2004, le nombre de réfugiés de Palestine enregistrés auprès de l'Office en République arabe syrienne s'établissait à 417 346, en augmentation de 1,9 % par rapport à l'année précédente. Avec l'approbation du Commissaire général intervenue le 13 novembre 2003, la République arabe syrienne a commencé à recevoir les demandes des réfugiés membres des tribus de Baqqara et de Ghaname. Quatre-vingt dossiers sont en cours d'examen. Pour être recevables, les demandes doivent être étayées par des justificatifs extraits du fichier de l'Autorité générale gouvernementale pour les réfugiés de Palestine ou par un autre document prouvant le statut de réfugié du conflit de 1948. Les agents chargés des immatriculations ont reçu pour consigne de se rendre chaque semaine dans les camps pour y immatriculer des réfugiés au lieu de cantonner cette tâche à leur bureau. Grâce à cette mesure, les réfugiés peuvent plus facilement notifier les services d'admission et d'immatriculation de l'Office des modifications à porter sur leur fiche familiale et leur carte d'immatriculation.

238. *Programme spécial d'aide d'urgence.* Le nombre de réfugiés inscrits au programme à la fin de la période considérée était de 31 288, soit 7,5 % de l'ensemble des réfugiés immatriculés. Dans cette même période, 66 familles du camp de réfugiés de Jaramana ont été inscrits au programme d'aide d'urgence pour une durée d'un an en raison de la démolition de leur habitation par décision gouvernementale pour les besoins d'un projet de prolongement d'autoroute.

239. *Allocations sélectives.* Au cours de la période considérée, 62 907 dollars ont été répartis entre 461 familles en détresse (sur un total de 9 331). Les familles en détresse frappées par des drames – incendie, inondation, décès ou incapacité du chef ou du soutien de famille – ont reçu des allocations en urgence, et des allocations

sélectives ont été versées à celles qui étaient en butte à des difficultés socioéconomiques exceptionnelles.

240. *Remise en état des logements.* Au cours de la période considérée, l'Office n'a reçu aucun don pour remettre en état les logements des familles en détresse. Cependant, en avril 2004, il a lancé la première tranche du Projet de rénovation de Neirab, qui prévoit la construction de 28 unités d'habitation à Ein el Tal pour autant de familles disposées à quitter le camp de Neirab. Un important donateur a apporté les 500 000 dollars requis pour cette tranche et a versé 500 000 dollars supplémentaires pour la construction d'autres logements à Ein el Tal. Un autre donateur majeur a fait le premier versement de son annonce de contribution pour ce projet.

241. *Services sociaux.* L'amélioration des prestations assurées par les organisations communautaires a été l'un des grands chantiers de l'année. La participation active de 271 bénévoles locaux est restée l'élément moteur des réussites enregistrées par ces organisations. Leurs 21 projets de formation de revenus et leurs rentrées de cotisations et de dons ont produit au total 246 642 dollars de recettes au cours de la période considérée. Pour améliorer la gestion financière des organisations communautaires, 45 bénévoles ont été formés au système unifié de financement, budgétisation et calcul des coûts.

242. *Programme d'appui aux organismes de microcrédit.* Dans le cadre de la nouvelle orientation stratégique du programme d'appui aux organismes de microcrédit et à la lumière de l'enquête sur l'évaluation des besoins, deux produits de prêt ont été mis à l'essai dans les centres d'activités féminines des camps d'Ein el Tal et de Neirab. À la fin de la période considérée, 35 prêts d'amélioration de l'habitat avaient été accordés, pour un montant total de 32 150 dollars. Quatre-vingt prêts à garantie mutuelle, réservés aux femmes, avaient été octroyés, pour un montant total de 15 468 dollars. Des efforts supplémentaires ont été faits pour clôturer l'ancien Programme de lutte contre la pauvreté et de création de revenus, avec notamment un processus intensif de recouvrement des prêts en souffrance qui s'est traduit par le remboursement intégral de 103 prêts durant l'année, sur un total de 636 prêts en retard.

243. *Programmes pour les femmes.* Les programmes des 15 centres d'activités féminines ont contribué au bien-être de 16 826 réfugiées défavorisées et de leurs familles. Deux mille onze femmes au total ont bénéficié de cours d'informatique et d'anglais mais aussi, dans un registre plus traditionnel, de couture et de broderie. Les activités de sensibilisation aux questions sociales, économiques et sanitaires ont touché un public de 8 592 personnes au total et 2 038 écoliers du primaire et du secondaire ont suivi des cours de rattrapage ou de soutien scolaire. Six mille deux cent vingt-trois personnes ont assisté aux fêtes, rencontres et spectacles. Durant l'année scolaire 2003/04, les 14 écoles maternelles et les 6 crèches gérées par les centres d'activités féminines ont servi 1 840 enfants et leurs familles.

244. *Programmes en faveur des handicapés.* Les handicapés ont pu bénéficier comme par le passé des services de six centres locaux de réadaptation (réadaptation de base, information, orientation-conseil et kinésithérapie). Deux mille sept cent dix-sept personnes ont participé à diverses activités récréatives et culturelles. Cent quatre-vingt-dix orphelins et enfants handicapés ont fait des séjours dans deux camps de vacances pour enfants ordinaires. Une fondation caritative a offert 21 cours de formation à sept directeurs, rééducateurs et kinésithérapeutes de centres

de réadaptation communautaires, dans des domaines tels que la réadaptation des enfants atteints d'athétose, la gestion et l'éducation précoce. Soixante-sept bénévoles au total ont suivi des cours sur la malentendance, l'intervention rapide, l'arriération mentale et autres questions liées aux incapacités. De plus, deux bénévoles ont participé à un atelier du Bisan Institute for Social Development sur les soins à donner aux enfants handicapés.

245. *Partenariats et création de réseaux.* La coopération avec plusieurs ONG internationales ou locales, le gouvernement hôte et les organismes donateurs s'est intensifiée au cours de la période considérée. Le programme d'aide d'urgence et de services sociaux de l'Office a participé, avec plusieurs ONG, le Ministère du travail et des affaires sociales et un important donateur, à la formulation d'une proposition nationale pour le développement du jeune enfant. La faculté de l'éducation a formé 80 instituteurs de maternelle aux méthodes pédagogiques de l'enseignement préélémentaire. Le Ministère du travail et des affaires sociales a pour sa part formé 22 agents et bénévoles du programme d'aide d'urgence et de services sociaux aux procédures d'intervention rapide, et un bénévole d'un centre de réhabilitation communautaire a présenté la méthode Bobath à 12 fonctionnaires et membres d'instituts de recherche sur les infirmités motrices cérébrales.

246. *Réalisations particulières.* Au cours de la période considérée, un nouveau centre de réhabilitation communautaire a ouvert ses portes dans le camp de Neirab, portant à six le nombre des établissements en service. Deux unités de kinésithérapie ont été créées dans les camps de Neirab et Yarmouk, et il existe désormais une unité de dépistage des déficiences auditives au centre d'activités féminines de Husseinieh.

247. *Contraintes.* L'autonomie financière et opérationnelle des organisations de proximité est restée problématique au cours de la période considérée en raison de ressources financières limitées et d'une pénurie de locaux adéquats. De plus, le programme d'appui aux organismes de microcrédit a continué de manquer cruellement de personnel qualifié pour administrer les crédits et les produits de prêt qu'il vient d'introduire.

## Chapitre VIII

### Cisjordanie

#### A. Éducation

248. *Enseignement primaire et secondaire.* Durant l'année scolaire 2003/04, l'Office a administré 95 écoles fréquentées par 60 145 enfants dont 56,8 % de filles. En 2003/04, le taux d'inscription a augmenté de 0,23 % par rapport à l'année scolaire 2002/03. La dégradation de la situation socioéconomique en Cisjordanie et la construction de la barrière ont obligé certains parents à inscrire leurs enfants dans des écoles de l'Autorité palestinienne. Un certain nombre de classes de dixième année ont été créées dans une école de Jérusalem grâce aux contributions d'un donateur. Quatre classes ont été ajoutées dans les écoles de Shufat, qui ont accueilli 81 filles et 51 garçons. Quarante-trois classes ont été ajoutées et le nombre moyen d'élèves par classe de première année a été ramené de 50 à 40 écoliers. Le nombre d'heures de cours en quatrième année est passé de 27 à 30 heures par semaine.

249. *Locaux scolaires.* Cinq nouvelles écoles ont été construites avec des fonds provenant de donateurs, comprenant 123 salles de classe, 5 salles des professeurs, 18 salles à usage spécialisé, 4 toilettes et 3 cantines. Soixante-trois salles de classe supplémentaires et 26 ateliers spécialisés ont également été construits. Un centre de documentation didactique desservant 26 écoles a été construit dans la région d'Hébron.

250. *Formation professionnelle et technique.* Pour l'année scolaire 2003/04, les trois centres de formation professionnelle et technique de l'Office en Cisjordanie ont accueilli 1 287 stagiaires, dont 616 femmes. Ils ont offert 18 cours commerciaux et 19 cours techniques/semi-professionnels. Une fois encore, l'examen d'ensemble organisé par le Ministère de l'enseignement supérieur n'a pas pu se dérouler en raison des restrictions à la liberté de mouvement imposées par les autorités israéliennes. En coopération avec l'Autorité palestinienne, des stages de courte durée (6 à 24 semaines) ont été proposés dans les trois centres, qui ont accueilli 435 stagiaires auxquels une formation a été dispensée dans diverses disciplines.

251. *Instituts des sciences de l'éducation.* Les deux instituts des sciences de l'éducation des centres de formation pour hommes et pour femmes de Ramallah ont accueilli 632 étudiants, dont 417 femmes, dans le cadre d'un programme de formation pédagogique théorique de quatre ans au niveau postsecondaire. Au total, 133 étudiants, dont 83 femmes, ont obtenu le diplôme des deux instituts en juillet 2003.

252. *Bourses universitaires.* Compte tenu de la situation économique désastreuse en Cisjordanie, l'Office a accordé 55 bourses à des réfugiés qui ne pouvaient pas payer les frais universitaires. Grâce à un nouveau programme quinquennal de bourses, quatre étudiants brillants relevant du programme spécial d'aide d'urgence ont obtenu une bourse pour l'année universitaire 2003/04.

253. *Difficultés opérationnelles.* Le Ministère de l'éducation a continué de se heurter à des difficultés pour recruter des enseignants, en raison de la réduction de l'échelle des salaires mise en place par l'Office en 1999. La décision de combler les écarts de salaire causés par le Règlement du personnel applicable aux agents locaux adopté en 1999, que le Commissaire général a pris en 2004, devait permettre avec

le temps de résoudre les problèmes de recrutement et de rétention du personnel qualifié. L'inscription des étudiants de Gaza dans la section professionnelle des centres de formation pour hommes et pour femmes de Ramallah a posé des problèmes. Étant donné qu'ils n'ont pas pu obtenir les permis requis pour se rendre en Cisjordanie, ces étudiants n'ont pas été en mesure de poursuivre leurs études dans ces centres. Seuls 26 des 566 stagiaires ont assisté aux cours pour l'année universitaire 2003/04. L'accès limité aux établissements d'enseignement a continué d'entraver le programme pédagogique. Au début de l'année scolaire 2003/04, de nombreuses perturbations ont eu lieu, notamment dans le Nord et en Cisjordanie, où les couvre-feux prolongés et les bouclages stricts se sont poursuivis et où les enfants ont été retenus prisonniers chez eux. De nombreux quartiers ont subi des incursions militaires et des pilonnages répétés, et des civils, dont des enfants, ont été blessés. Pendant l'année scolaire 2003/04, parmi les élèves des écoles de Cisjordanie administrées par l'Office, 7 âgés de 9 à 14 ans ont été tués, 36 ont été blessés et deux élèves de 14 ans ont été placés en détention. À la fin de la période examinée, 17 enseignants et 14 étudiants étaient toujours en détention. De septembre 2003 à mars 2004, 524 jours de classe et 6 518 journées d'enseignant ont été perdus et dans les trois centres de formation, 726 journées de travail ont été perdues. À ces interruptions se sont souvent ajoutés des retards aux points de contrôle militaires et les grands détours que les enseignants ont été contraints de faire pour se rendre dans les écoles en raison des diverses restrictions imposées à leur liberté de mouvement. L'épuisement physique et la situation stressante que les enseignants ont été obligés de supporter ont eu des effets négatifs sur l'apprentissage des enfants réfugiés palestiniens. Quelque 248 enseignants supplémentaires ont été employés par le Ministère de l'éducation, dont 67 pour remplacer des enseignants qui n'étaient pas en mesure de se rendre sur leur lieu de travail et 181 pour dispenser des cours de rattrapage aux élèves en difficulté. Plusieurs autres mesures ont été prises pour veiller à ce que les enseignants aient accès aux établissements scolaires. Les moyens de transport de l'Office ont été utilisés dans la mesure du possible. Des transferts d'enseignants ont eu lieu et les nouvelles nominations ont été limitées à la même localité, souvent au détriment de la qualité. En outre, les écoles de l'Office et celles de l'Autorité palestinienne ont procédé à des échanges temporaires de professeurs. Les dégâts causés aux établissements scolaires ont grevé le budget de l'Office. La construction de la barrière a perturbé les programmes scolaires dans les villages frontaliers de Biddo, Qattaneh, Beit Surik et Beit Inan et ceux de l'école Ramdine.

## B. Santé

254. *Soins de santé primaires.* Des soins de santé primaires ont été dispensés aux réfugiés palestiniens de Cisjordanie dans les 34 centres de soins de l'Office, dont 17 situés à l'intérieur des camps de réfugiés, qui offraient la gamme complète des soins préventifs et curatifs. Pendant la période examinée, la construction du nouveau centre de la région de Naplouse (qui remplace l'ancien) a été achevée, des services de microbiologie ont été mis en place dans les laboratoires cliniques de quatre centres, deux unités supplémentaires de radiologie ont été ouvertes, une clinique dentaire a été ajoutée et l'équipement diagnostique et le matériel de laboratoire ont été modernisés dans toute la Cisjordanie. Des travaux d'agrandissement de la pharmacie centrale de Jérusalem étaient en cours. La crise humanitaire qui persiste depuis octobre 2000 a eu des conséquences néfastes sur la santé et l'état nutritionnel de la population, les services ont été perturbés et leur qualité s'en est ressentie. Les

services cliniques généraux de l'Office ont été de plus en plus demandés car de nombreuses personnes ont dû changer de prestataire de soins en raison des difficultés qu'elles avaient à se rendre chez leur prestataire habituel et de la crise socioéconomique. Il s'est produit un déclin dans le taux de couverture et la qualité des services de soins maternels et de vaccination, surtout dans les localités qui ont subi des bouclages prolongés et des couvre-feux. La construction de la barrière sur le territoire palestinien dans toute la Cisjordanie a accentué les problèmes d'accès tant pour le personnel de l'Office que pour la population. Le personnel sanitaire de l'Office a perdu au total 2 416 jours de travail en 2003 et de nombreux membres du personnel ont dû prendre des risques considérables pour se rendre sur leur lieu de travail. Une épidémie d'oreillons s'est déclarée au début décembre 2003 dans la région de Naplouse et n'avait pas été enrayée à la fin de la période examinée. Au total, 1 982 personnes ont été touchées, dont 78 % étaient des enfants âgés de 5 à 15 ans. L'Office a répondu à cette crise humanitaire sans précédent en exécutant son programme d'aide humanitaire d'urgence qui a commencé en octobre 2000. Du personnel supplémentaire a été recruté pour faire face à la lourde charge de travail, du matériel médical supplémentaire a été fourni et les services de cinq unités médicales mobiles d'urgence ont été maintenus pour fournir des services aux communautés éloignées. En outre, le programme de conseil et de soutien psychosocial a été maintenu afin de satisfaire les nouveaux besoins sanitaires dus aux troubles en Cisjordanie.

255. *Soins secondaires.* Les soins hospitaliers ont été dispensés par l'hôpital de l'Office à Qalqiliya et avec les hôpitaux de trois organisations non gouvernementales à Jérusalem-Est et de cinq autres en Cisjordanie, dans le cadre d'accords contractuels. L'Office a aussi remboursé les primes d'assurance versées par les réfugiés munis de cartes d'identité de Jérusalem pour couvrir le coût du traitement de cancers. Le pourcentage des frais à la charge des patients était de 25 % pour les soins secondaires et de 30 % pour les soins vitaux spécialisés. Cependant, en raison de la hausse de la pauvreté, de nombreux réfugiés n'avaient pas les moyens de payer leur traitement. Des contrats ont été conclus avec trois autres hôpitaux de Naplouse, Djénine et d'Al-Bireh en raison des problèmes de déplacement et d'accès. Les frais d'hospitalisation supplémentaires ont été couverts par le programme d'aide humanitaire d'urgence. Parmi les autres améliorations apportées à l'hôpital de Qalqiliya pendant la période examinée, on peut citer la construction d'un hangar et d'une salle pour le groupe électrogène ainsi que la fourniture d'un poste d'oxygène, qui a permis de régler les problèmes logistiques liés à l'approvisionnement en bouteilles d'oxygène. L'occupation des lits dans les hôpitaux a baissé de 43,5 % par rapport aux niveaux précédant la crise, essentiellement en raison des problèmes de déplacement et d'accès. Les réfugiés de Cisjordanie ont commencé à rencontrer ces mêmes difficultés d'accès aux hôpitaux sous contrats de Jérusalem en raison des barrages, des postes de contrôle et de la construction de la barrière.

256. *Coopération au niveau national.* Le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne a assuré tous les besoins en vaccins du programme élargi de vaccination dans le cadre de dons en nature. Avec le concours de ce ministère et d'autres parties prenantes, dont les organismes des Nations Unies et des organisations non gouvernementales locales et internationales, l'Office s'est intéressé à des domaines utiles pour la surveillance épidémiologique et la

participation à des réunions de groupes de travail sur la santé mentale, la nutrition, la santé procréative et les systèmes informatiques de sécurité alimentaire.

257. *Hygiène du milieu (infrastructure)*. L'Organisation mondiale de la santé a proposé les services d'un ingénieur sanitaire chargé de fournir des conseils techniques concernant la rénovation du réseau hydrographique et des systèmes d'écoulement et d'assainissement des eaux dans le camp de Djénine et aidé à évaluer les réparations du réseau hydrographique et des systèmes d'assainissement qu'il était nécessaire d'entreprendre dans les autres camps. Pendant la période examinée, de nets progrès ont été accomplis dans la modernisation de l'infrastructure des camps, notamment grâce à la construction de murs de soutènement et de murs de clôture, de systèmes d'écoulement des eaux usées et d'évacuation des eaux de ruissellement, ainsi qu'au pavage des chemins. Ces projets, réalisés en collaboration avec les comités populaires des camps dans le cadre du programme d'urgence de création d'emplois, ont été achevés en mai 2004 et ont fourni plus de 37 000 jours de travail.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

258. *Immatriculation des réfugiés*. Au 30 juin 2004, le nombre de réfugiés palestiniens immatriculés auprès de l'Office en Cisjordanie était de 675 670, soit une hausse de 3,2 % au cours de la période examinée. La Division des immatriculations a constaté une forte augmentation du nombre des réfugiés qui ont demandé à mettre à jour leurs inscriptions de manière à bénéficier des services de l'Office, qui est de plus en plus sollicité du fait de la crise qui sévit actuellement dans le territoire palestinien occupé et de l'accroissement des taux de pauvreté. La Division a continué également à fusionner les anciens numéros d'immatriculation en intégrant les dossiers des réfugiés de 1948 aux autres dossiers des familles de leurs descendants. Quelque 86 % des anciens numéros attribués pour les dossiers familiaux avaient été fusionnés à la fin de la période examinée.

259. *Programme spécial d'aide d'urgence*. Au 30 juin 2004, le nombre total d'inscriptions au programme spécial d'aide d'urgence était de 39 314 personnes, soit 5,8 % de la population réfugiée immatriculée en Cisjordanie. Le programme a continué de promouvoir une approche intégrée de la famille. Outre les besoins essentiels à la survie des familles, il s'est employé à régler d'autres problèmes que rencontrent les réfugiés démunis qui vivent dans les camps et en dehors. Au total, 4 003 familles et personnes ont bénéficié des services de soutien des travailleurs sociaux et 132 hommes et femmes issus de familles pauvres, qui avaient abandonné leurs études, les ont reprises. Quelque 31 toxicomanes ont suivi un programme de désintoxication, 44 réfugiées se sont inscrites à des cours d'alphabétisation et 718 femmes, orientées par des travailleurs sociaux, ont demandé des conseils en matière de planification familiale dans les centres de santé de l'Office.

260. *Aide financière sélective en espèces*. Au total, 205 familles ont bénéficié d'une aide financière en espèces d'une valeur de 43 167 dollars qui les a aidé à faire face à des situations de crise. Cette assistance a été accordée pour leur permettre d'acheter des articles ménagers indispensables et des vêtements, de payer les frais de scolarité, les loyers et charges et de couvrir d'autres besoins impérieux.

261. *Remise en état des logements.* Quelque 113 familles ont bénéficié d'une aide fournie au titre d'un projet d'auto-assistance afin d'améliorer l'état de leur logement.

262. *Programme d'appui à la collectivité par le microcrédit.* Grâce au programme d'apprentissage, 607 réfugiés issus de familles défavorisées ont été choisis pour recevoir une formation professionnelle et 174 d'entre eux ont été inscrits au programme. Au total, 1 370 personnes ont participé à 44 ateliers consacrés à la lutte contre la pauvreté. Vingt organisations et groupes communautaires ont bénéficié de conseils et de consultations en matière de création d'entreprise et ont aidé 125 familles défavorisées à élaborer des projets dans ce domaine. En outre, 42 publications sur la pauvreté et la protection sociale ont vu le jour et ont été distribuées. Les évaluations que le personnel du programme a menées dans quatre camps ont montré que la rénovation des logements et les prêts à la consommation étaient très demandés.

263. *Programme en faveur des femmes.* Les 15 centres du programme en faveur des femmes ont organisé des ateliers de sensibilisation pour 12 204 membres de la collectivité et 1 964 femmes ont bénéficié de diverses activités de formation professionnelle qui ont créé des débouchés nouveaux pour 56 d'entre elles et 111 emplois pour les femmes travaillant dans des centres. Les jardins d'enfants et les crèches ont employé 233 femmes et accueilli 664 enfants. Des activités sociales, culturelles et récréatives ont été organisées, dont ont bénéficié 6 542 femmes et 9 913 enfants et jeunes.

264. *Programme d'aide aux handicapés.* Les 14 centres de réadaptation communautaire gérés par les 114 membres du Comité administratif local ont fourni, avec le concours de 206 volontaires issus de la communauté, des services de réadaptation à 7 890 handicapés et à leur famille. Au total 340 membres de la communauté ont participé aux activités de sensibilisation, 322 ont bénéficié de prothèses et d'aménagement de leur logement et 354 ont été réinsérés dans des établissements scolaires généraux. De plus, les centres de soins des malades atteints d'encéphalopathie infantile et les unités de physiothérapie et d'orthophonie des centres de réadaptation communautaire ont traité 891 enfants et leurs familles. Au total, 500 handicapés ont bénéficié d'autres activités comme les journées portes ouvertes de soins et la distribution de vêtements et de nourriture. Quelque 93 travailleurs de ces centres de réadaptation et les membres du Comité administratif local ont assisté à 14 ateliers de formation technique et professionnelle. Les projets générateurs de revenus des centres ont été élargis à 1 130 personnes et ont créé 33 possibilités d'emploi. L'étude concernant les handicaps liés à l'Intifada, mise à jour en 2003, a montré qu'en avril 2004, le nombre de réfugiés handicapés était passé de 1 695 à 2 019 personnes, essentiellement des hommes.

265. *Programme en faveur de l'enfance et de la jeunesse.* Les premiers résultats de l'étude intitulée « Les enfants dans les camps de réfugiés : optique familiale » qu'ont menée le personnel de secours et les agents des services sociaux sont que la démolition des logements et la peur d'être sans abri étaient les principaux facteurs qui contribuaient au traumatisme psychologique des enfants réfugiés cisjordanais. Afin d'aider ces enfants à surmonter leurs craintes quotidiennes, les organisations communautaires, en coopération avec des organisations non gouvernementales locales, ont multiplié leurs efforts pour leur proposer des activités récréatives, éducatives et sociales. Avec le concours du Théâtre national palestinien, de

nombreux ateliers éducatifs sur le psychodrame, des journées portes ouvertes et des spectacles ont été organisés à l'intention des enfants vivant dans les camps et en dehors. Toutes ces activités ont été offertes à 33 744 enfants et jeunes.

266. *Renforcement des capacités.* Au total, 45 membres du personnel ont reçu une formation spécialisée en rapport avec leurs fonctions et leurs responsabilités. Une formation sur la prise en compte des sexospécificités a été dispensée à six personnes, membres du personnel et volontaires.

267. *Obstacles.* Les restrictions à la circulation, les bouclages imposés par les forces israéliennes, les conséquences de la construction de la barrière et la poursuite du conflit en Cisjordanie ont gravement entravé l'application du programme. Les taux élevés de pauvreté et de chômage ont provoqué une augmentation du nombre de demandes d'assistance d'urgence au titre du programme spécial. De nombreux participants aux activités de formation menées par les organisations communautaires n'avaient plus les moyens de payer ni les cours ni les services, ce qui menaçait également la viabilité financière de ces organisations. En outre, les réfugiés continuaient d'insister sur le fait qu'ils avaient droit à l'aide et aux services fournis par l'Office indépendamment des conditions socioéconomiques dans lesquelles ils vivaient, ce qui a fait que le personnel a subi des pressions et des harcèlements et a, dans des cas isolés, été victime de menaces physiques.

## Chapitre IX

### Bande de Gaza

#### A. Éducation

268. *Enseignement primaire et préparatoire.* Au cours de l'année scolaire 2003/04, les écoles de l'Office dans la bande de Gaza ont accueilli 192 105 élèves dans 177 écoles, dans le cadre de l'enseignement primaire (six ans) et préparatoire (trois ans). L'augmentation de 2 788 élèves, soit 1,5 %, par rapport à l'année précédente s'explique par l'accroissement naturel de la population réfugiée. À raison de plus de 45 élèves par classe, le taux d'occupation des salles de classe est plus élevé dans la bande de Gaza que dans toutes les autres zones où opère l'Office.

269. *Locaux scolaires.* L'Office a achevé la construction de 3 écoles, de 5 salles à usage spécial et de 44 salles de classe. Pendant la période couverte par le rapport, 2 autres écoles, 37 salles de classe et 2 salles à usage spécial étaient encore en construction.

270. *Formation professionnelle et technique.* Le centre de formation de Gaza a accueilli 852 stagiaires, dont 145 femmes, qui ont suivi 14 cours d'enseignement commercial et 9 cours d'enseignement technique ou semi-professionnel.

271. *Bourses universitaires.* En 2003/04, l'Office a reçu une contribution de 135 000 dollars pour des bourses destinées à des étudiants particulièrement nécessiteux ayant brillamment obtenu leur diplôme de fin d'études secondaires. Cinq élèves ont reçu un prix pour l'année scolaire 2003/04 et neuf bourses seront octroyées en 2004/05.

272. *Difficultés d'accès.* En raison des affrontements qui se sont poursuivis dans le territoire palestinien occupé, le fonctionnement du programme d'éducation de l'Office dans la bande de Gaza a été entravé par diverses difficultés, notamment des restrictions imposées à la liberté de mouvement par les autorités israéliennes, et un préjudice financier a été subi. Ces restrictions ont empêché 465 enseignants, 12 surveillants et 29 maîtres principaux et auxiliaires de se rendre à leur poste au cours de la période considérée. Les 192 105 élèves inscrits dans les 177 écoles de l'Office ont perdu 41 634 jours de classe. Au Centre de formation de Gaza, l'Office a enregistré une perte de 2 465 jours de formation. Depuis décembre 2000, les écoles ont perdu 236 405 jours de classe, et le Centre de formation de Gaza en a perdu 10 185. Douze agents exerçant des fonctions administratives au sein du Département de l'éducation du bureau de Gaza n'ont pas pu aller au travail en raison de bouclages imposés par les autorités israéliennes au poste de contrôle d'Abou Houli et à la jonction de Netzerim, ce qui a perturbé le bon fonctionnement des établissements scolaires. Pendant la période considérée, 17 élèves de l'Office ont été tués et 33 enfants âgés de 6 à 16 ans ont été blessés, dont 2 par balle dans leur école. Au total, depuis octobre 2000, 95 élèves ont été tués et 1 100 blessés. Les locaux scolaires de l'Office ont été gravement endommagés par des obus et des tirs des forces israéliennes, ce qui entraîne des dépenses supplémentaires élevées pour l'Office. Au cours de la période à l'examen, les stages de formation en cours d'emploi organisés au bureau de Gaza ont également été interrompus, en raison du bouclage des routes. En conséquence, afin d'assurer l'accès des professeurs aux stages de formation, il a fallu organiser ces cours dans deux autres localités dans la bande de Gaza. Les cours de rattrapage et les activités extrascolaires organisés grâce

aux fonds obtenus à l'issue d'appels d'urgence ont été perturbés en raison des restrictions imposées à la liberté de mouvement par les autorités israéliennes, ce qui a empêché les élèves de se rendre à l'école. Cette situation a eu des répercussions sur les résultats des élèves, dont les notes ont baissé de 9,4 % en moyenne dans les quatre matières principales : arabe, mathématiques, anglais et sciences.

## **B. Santé**

273. *Soins de santé primaires.* L'Office est toujours le principal prestataire de soins de santé primaires pour les réfugiés de Palestine à Gaza, qui composent environ 73 % de la population totale de la bande de Gaza. Il dispense des services par l'intermédiaire d'un réseau de 17 centres de soins de santé primaires, dont 11 se trouvent à l'intérieur des 8 camps de réfugiés et 6 en dehors. Six services de maternité faisant partie des principaux centres de santé offrent des soins obstétricaux, six centres dispensent des services de rééducation et cinq sont équipés d'appareils de radiologie. Un arrangement exceptionnel permet d'offrir des services à plein temps assurés par deux équipes médicales, dans cinq centres de santé desservant les principaux camps de réfugiés, formule qui s'est avérée le moyen le plus économique de combler l'écart entre les besoins croissants d'une population qui augmente rapidement et les ressources limitées de l'Office. Pendant la période à l'examen, des travaux ont débuté pour remplacer un important centre de santé et installer dans de nouveaux locaux une clinique de rééducation jusque-là située dans un vieux préfabriqué. Des démarches ont également été faites pour permettre la reprise et l'exploitation d'un nouveau centre de santé, construit et équipé par un donateur puis mis à la disposition de l'Office par les autorités locales. En dépit des obstacles entravant la liberté de mouvement imposés par les autorités israéliennes aux employés, aux individus et aux véhicules entre les districts, l'accès aux soins de santé dans chaque district n'a guère été entravé. La demande de services cliniques généraux fournis par l'Office a augmenté de 60 % par rapport à la période ayant précédé la crise, en raison des conditions socioéconomiques difficiles, ce qui a entraîné une hausse considérable de la consommation de fournitures médicales. L'Office a aussi pu faire venir régulièrement des équipes médicales et il a dispensé des soins d'urgence dans deux localités situées dans des zones qui étaient totalement bouclées par l'armée israélienne. Le taux de couverture élevé des services de soins maternels et infantiles, notamment en matière de vaccination, est resté identique. Toutefois, l'accroissement constant du recours à la planification familiale connaît un fléchissement depuis la deuxième Intifada. L'Office continue aussi d'appliquer le programme qui vise à fournir conseils et soutien psychologique pour traiter les difficultés engendrées par les symptômes de stress dans les groupes à risque, en particulier les enfants et les adolescents.

274. *Soins hospitaliers.* Un arrangement contractuel a été conclu avec un hôpital administré par une organisation non gouvernementale à Gaza. Par ailleurs, l'Office a remboursé à des réfugiés traités dans la bande de Gaza ou en dehors une partie de leurs frais médicaux. En raison de problèmes de mobilité et d'accès entre les différentes zones géographiques à l'intérieur de la bande de Gaza, les services de l'hôpital avec lequel l'Office a conclu un contrat ont été sous-utilisés et, en 2003, le nombre de patients pris en charge a décliné de près de 50 % par rapport aux chiffres observés avant la crise, les réfugiés préférant se rendre dans les hôpitaux du

Ministère de la santé qui sont plus accessibles. Souvent, ces patients n'avaient pas les moyens de payer le traitement recherché.

275. *Hygiène du milieu (infrastructure)*. En dépit des problèmes liés aux restrictions de mouvement et à la difficulté d'importer des matériaux de construction, l'Office a pu lancer de grands travaux d'équipement dans des camps et des municipalités avoisinantes, au titre du programme spécial d'hygiène du milieu. Au cours de la période considérée, 12,6 millions de dollars ont été investis dans le secteur de l'hygiène du milieu et dans des infrastructures connexes, ce qui a permis d'achever la phase I du projet de protection du rivage et d'autres phases du projet de construction d'un système de tout-à-l'égout et de drainage dans les camps, notamment l'installation d'un collecteur principal par gravité dans les camps au centre du territoire, d'un système d'égout par gravité et d'une station de pompage des eaux usées au sud, la construction d'un nouveau puits au nord, et la modernisation du système mécanique de gestion des déchets solides en place dans cinq camps. Le programme a contribué à la construction d'équipements, notamment pour l'eau, les égouts, le drainage, l'électricité et les routes, en vue de reloger les familles dont les logements ont été détruits par l'armée israélienne, ainsi qu'au remplacement de conduites d'eau rouillées dans un camp. Le programme a aussi joué un rôle important dans des travaux d'équipement dans les camps, au titre du programme d'urgence de création d'emplois.

276. *Coopération au niveau national*. Le Ministère de la santé de l'Autorité palestinienne a continué de fournir à l'Office les vaccins nécessaires pour le programme élargi de vaccination et des médicaments pour soigner la tuberculose. L'Office a aussi participé à toutes les activités nationales se rapportant à la mise au point d'une stratégie en matière de nutrition et de sécurité alimentaire et d'un programme national de santé mentale, ainsi qu'à l'instauration d'une surveillance des maladies infectieuses, notamment des maladies transmissibles évitables grâce à la vaccination.

### C. Aide d'urgence et services sociaux

277. *Immatriculation des réfugiés*. La population de la bande de Gaza s'élèverait à 1,4 million de personnes en 2004, dont 66,7 % de réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office au 30 juin 2004, ce dernier chiffre ayant augmenté de 3,5 % au cours de la période considérée.

278. *Programme spécial d'aide d'urgence*. À la fin de la période d'examen, 83 249 personnes (8,9 % de la population enregistrée) bénéficiaient de ce programme, soit une augmentation de 0,3 % par rapport à la période couverte par le précédent rapport. Parmi elles, 14,4 % étaient des personnes âgées sans ressources, tandis que le nombre de cas médicaux a connu un recul sensible de 2,8 %. Le nombre de familles ayant à leur tête une femme veuve, divorcée ou abandonnée a baissé de 0,81 %. Au total, 1 413 familles ont été radiées de la liste des personnes bénéficiant du programme car elles ne remplissaient plus les conditions requises pour le maintien des prestations.

279. *Aide sélective en espèces*. Seuls 152 700 dollars ont été alloués pour prêter assistance à 743 familles bénéficiant du programme spécial d'aide d'urgence, soit 4,1 % du nombre total de familles concernées.

280. *Remise en état des logements.* Au début de la période considérée, il ressortait des données concernant les personnes bénéficiant du programme spécial qu'il fallait reconstruire d'urgence 3 240 logements et en rénover 1 521. À la fin de cette même période, en raison du manque de fonds, seuls 98 de ces logements, abritant 413 personnes, avaient été remis en état. De plus, en ce qui concerne le relogement d'urgence et de plus longue durée, la dépendance vis-à-vis de l'Office s'est accentuée, puisque 1 618 familles supplémentaires ne bénéficiant pas du programme se sont retrouvées sans abri dans la bande de Gaza, du fait des démolitions de logements et des opérations militaires.

281. *Programme d'assistance aux collectivités grâce au microcrédit.* À partir des résultats d'une évaluation sur le terrain, les prêts d'amélioration de l'habitat seront mis à l'essai à Beach Camp, à la fin de l'année 2004. Trente-deux hommes et 87 femmes ont été employés, dans le cadre de 37 projets générateurs de revenus lancés par des associations.

282. *Programme en faveur des femmes.* Les centres du programme en faveur des femmes ont permis à 1 006 femmes de suivre une formation pratique, tandis que 400 autres étaient employées par l'atelier de broderie Sulafa. En outre, 2 549 personnes ont bénéficié d'activités de sensibilisation; un soutien spontané a été apporté à 5 659 enfants et femmes traumatisés, et 545 enfants ont été accueillis dans des garderies, des crèches et des écoles maternelles; 46 employés et bénévoles ont reçu une formation à la gestion, et 25 aux notions d'égalité entre les sexes. Deux projets générateurs de revenus ont été financés à hauteur de 16 000 dollars, en vue d'équiper une école maternelle et une salle informatique.

283. *Programme d'aide aux personnes handicapées.* Le programme a continué d'apporter un soutien financier et technique aux sept centres de réadaptation communautaire, ce qui a permis de venir en aide à 10 409 personnes handicapées et à leur famille, en leur offrant des services de réadaptation et de sensibilisation, ainsi que des formations, et en organisant des activités éducatives et ludiques, notamment dans des salles d'ordinateurs et des bibliothèques. Au cours de la période considérée, 366 personnes ont reçu une prothèse. De plus, 1 038 enfants, dont 491 ayant un handicap, ont participé à sept séjours d'été. Le centre de réadaptation communautaire de Jabaliya a lancé deux initiatives visant à générer des revenus : un point de vente de pâtisseries et une cantine. Six postes destinés à des malentendants (dont quatre femmes) ont ainsi pu être créés.

284. *Activités en faveur des enfants et des jeunes.* Au total, 4 360 enfants ont pu participer à la cinquantaine de séjours d'été organisés par des associations locales, grâce à des dons en nature provenant du programme d'aide d'urgence et de services sociaux, sous la forme de matériel éducatif, d'équipement sportif et de collations nourrissantes. Grâce aux organisations communautaires, 14 316 enfants et jeunes ont pris part à des activités pédagogiques, sociales et culturelles, et 120 jeunes se sont investis au sein de la communauté, en participant notamment à des campagnes de nettoyage. En outre, le programme d'aide d'urgence et de services sociaux a continué de fournir des uniformes et des équipements sportifs aux équipes locales.

285. *Centre de réadaptation d'Al-Nour pour malvoyants.* Le programme continué mis en œuvre dans 13 écoles primaires et maternelles, centres de formation professionnelle et centres d'animation, a permis de venir en aide à 425 malvoyants. Au cours de la période considérée, le Centre a dispensé différentes formations pratiques, destinées aux hommes comme aux femmes, ce qui a permis à 43 de ces

personnes de trouver un emploi. Au total, 220 élèves malvoyants ont pu intégrer des écoles de la filière classique. Parallèlement, les familles ayant un enfant malvoyant de moins de 4 ans ont bénéficié d'un soutien et de conseils sur la façon de l'aider à progresser. Le Centre a également accordé de l'importance aux services de détection et d'intervention précoces, et a formé les parents à ces questions grâce à son programme de sensibilisation.

286. *Partenariat et mise en réseau.* Divers partenariats ont permis aux centres du programme en faveur des femmes de collecter 163 953 dollars, tandis que les centres de réadaptation communautaire ont reçu 452 975 dollars pour diversifier les services qu'ils offrent aux communautés de réfugiés. Grâce à une subvention de 137 720 dollars, le Centre de réadaptation pour malvoyants a pu être informatisé, et avec l'aide d'une organisation non gouvernementale, des travaux ont été lancés en vue d'installer un « jardin sensoriel », afin de promouvoir l'éducation par le jardinage et permettre ainsi aux enfants malvoyants d'aiguiser leurs autres sens en plantant des fleurs et des arbres et en en prenant soin. L'Autorité palestinienne a mis 13 285 dounams (pour une valeur d'environ 398 550 dollars) à la disposition de l'Office pour reloger 59 familles à Gaza et dans le nord.

287. *Obstacles.* Les opérations militaires menées par Israël et les bouclages dans la bande de Gaza empêchent toujours l'Office d'assurer convenablement l'aide d'urgence et les services sociaux, alors que la demande restait élevée du fait du conflit et de difficultés socioéconomiques qui ne s'améliorent guère. Le personnel était surmené et soumis à de fortes pressions en raison des menaces pesant sur la sécurité dans la bande de Gaza. Les appels d'urgence lancés par l'Office pendant la période considérée n'ont pas permis de réunir suffisamment de fonds, ce qui a entraîné une diminution de l'assistance humanitaire nécessaire de toute urgence. Les répercussions indirectes sur les services fournis par l'Office ont été nombreuses et se sont notamment traduites par une baisse de la participation aux activités des associations, la population n'ayant pas les moyens de payer des cours et des services, ce qui a eu un effet dommageable sur les recettes des centres.

## Annexe I

### Informations statistiques et financières

#### Table des matières

	<i>Page</i>
1. Nombre de personnes immatriculées . . . . .	109
2. Répartition de la population immatriculée . . . . .	109
3. Nombre et répartition des personnes bénéficiant d'une aide d'urgence . . . . .	110
4. Services d'enseignement de base . . . . .	111
5. Services de formation professionnelle, technique et pédagogique . . . . .	113
6. Soins de santé primaires . . . . .	114
7. Indicateurs de l'état de santé des réfugiés palestiniens . . . . .	115
8. Programme de services sociaux . . . . .	116
9. Dépenses effectives de 2003, budget ordinaire de 2004 et projet de budget pour 2005 . . . . .	118
10. Contributions en espèces et en nature reçues de gouvernements et de la Communauté européenne . . . . .	119
11. Membres du personnel arrêtés et détenus . . . . .	121
12. Personnel de l'Office . . . . .	121
13. Programme de microfinancement et de microentreprises . . . . .	122

Tableau 1  
**Nombre de personnes immatriculées<sup>a</sup>**  
 (Au 30 juin 2004)

<i>Zone d'activité</i>	1950	1960	1970	1980	1990	2000	2001	2002	2003	2004
Jordanie	506 200	613 743	506 038	716 372	929 097	1 570 192	1 639 718	1 679 623	1 718 767	1 758 274
Liban	127 600	136 561	175 958	226 554	302 049	376 472	382 973	387 043	391 679	396 890
République arabe syrienne	82 194	115 043	158 717	209 362	280 731	383 199	391 651	401 185	409 662	417 346
Cisjordanie <sup>b</sup>	–	–	272 692	324 035	414 298	583 009	607 770	626 532	654 971	675 670
Bande de Gaza	198 227	255 542	311 814	367 995	496 339	824 622	852 626	878 977	907 221	938 531
<b>Total</b>	<b>914 221<sup>c</sup></b>	<b>1 120 889</b>	<b>1 425 219</b>	<b>1 844 318</b>	<b>2 422 514</b>	<b>3 737 494</b>	<b>3 874 738</b>	<b>3 973 360</b>	<b>4 082 300</b>	<b>4 186 711</b>

<sup>a</sup> Données tirées des registres d'immatriculation de l'Office, qui sont constamment mis à jour. Cependant, le nombre de réfugiés présents dans les zones d'opérations de l'Office est presque certainement inférieur à celui des immatriculés.

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

<sup>c</sup> Ce total ne comprend pas 45 800 personnes qui reçoivent des secours en Israël et qui relevaient de l'Office jusqu'en juin 1952.

Tableau 2  
**Répartition de la population immatriculée**  
 (Au 30 juin 2004)

<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	1 758 274	10	304 035	1 454 239	82,71
Liban	396 890	12	209 216	187 674	47,29
République arabe syrienne	417 346	10	122 005	295 341	70,77
Cisjordanie	675 670	19	181 891	493 779	73,08
Bande de Gaza	938 531	8	490 410	448 121	47,75
<b>Total</b>	<b>4 186 711</b>	<b>59</b>	<b>1 307 557</b>	<b>2 879 154</b>	<b>68,77</b>

Tableau 3  
**Nombre et répartition des personnes bénéficiant d'une aide d'urgence**  
 (Au 30 juin 2004)

<i>Zone d'opérations</i>	<i>Nombre de familles</i>	<i>Nombre de personnes</i>		<b>Total</b>	<i>Pourcentage de la population réfugiée</i>
		<i>Recevant des rations</i>	<i>Ne recevant pas de rations<sup>a</sup></i>		
Jordanie	12 341	43 387	3 296	<b>46 683</b>	2,66
Liban	11 091	42 627	3 746	<b>46 373</b>	11,68
République arabe syrienne	9 331	27 216	4 072	<b>31 288</b>	7,50
Cisjordanie	10 617	33 798	5 516	<b>39 314</b>	5,82
Bande de Gaza	17 916	81 629	1 620	<b>83 249</b>	8,87
<b>Total</b>	<b>61 296</b>	<b>228 657</b>	<b>18 250</b>	<b>246 907</b>	<b>5,90</b>

<sup>a</sup> Y compris les enfants âgés de moins d'un an et les étudiants poursuivant leurs études ailleurs.

Tableau 4  
Services d'enseignement de base<sup>a</sup>

(En octobre 2003)

	<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<b>Total/moyenne</b>
Nombre d'élèves en primaire élémentaire	84 728	26 453	44 029	41 498	133 875	<b>330 583</b>
Garçons	42 272	13 512	22 706	18 000	68 974	<b>165 464</b>
Filles	42 456	12 941	21 323	23 498	64 901	<b>165 119</b>
Nombre d'élèves en primaire supérieur	49 467	12 796	19 921	18 647	58 230	<b>159 061</b>
Garçons	25 442	6 046	10 090	7 972	29 532	<b>79 082</b>
Filles	24 025	6 750	9 831	10 675	28 698	<b>79 979</b>
Nombre d'élèves dans le secondaire	–	2 334	–	–	–	<b>2 334</b>
Garçons	–	951	–	–	–	<b>951</b>
Filles	–	1 383	–	–	–	<b>1 383</b>
<b>Nombre total d'élèves</b>	<b>134 195</b>	<b>41 583</b>	<b>63 950</b>	<b>60 145</b>	<b>192 105</b>	<b>491 978</b>
<b>Garçons</b>	<b>67 714</b>	<b>20 509</b>	<b>32 796</b>	<b>25 972</b>	<b>98 506</b>	<b>245 497</b>
<b>Filles</b>	<b>66 481</b>	<b>21 074</b>	<b>31 154</b>	<b>34 173</b>	<b>93 599</b>	<b>246 481</b>
Pourcentage de filles	49,5	50,7	48,7	56,8	48,7	<b>50,1</b>
Pourcentage d'élèves inscrits dans les écoles de l'Office dans chaque zone d'opérations	27,3	8,5	13,0	12,2	39,0	<b>100,0</b>
Augmentation en pourcentage du nombre total d'élèves par rapport à l'année précédente	(0,9)	(1,0)	(0,5)	0,2	1,5	<b>0,2</b>
Écoles administratives	190	86	115	95	177	<b>663</b>
Écoles primaires élémentaires	58	31	65	26	125	<b>305</b>
Écoles primaires supérieures	132	50	50	69	52	<b>353</b>
Écoles secondaires	–	5	–	–	–	<b>5</b>
Pourcentage d'écoles administratives proposant des classes alternées	92,6	65,1	97,4	34,7	77,4	<b>77,5</b>
Pourcentage d'écoles administratives dans des locaux loués	24,7	41,9	10,4	15,8	0,0	<b>16,6</b>
Bâtiments scolaires	102	58	61	85	113	<b>419</b>
Bâtiments scolaires loués	25	25	8	15	–	<b>73</b>
Nombre d'élèves par classe	39,71	35,57	41,5	37,68	45,36	<b>41,36</b>
Pourcentage de classes ayant au moins 48 élèves	13,38	2,82	18,23	2,5	25,9	<b>16,0</b>
Bourses d'études universitaires (Japon)	1	1	3	4	5	<b>14</b>
Pourcentage de femmes parmi les boursiers	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
Bourses d'études universitaires à l'intention de réfugiés en situation particulièrement difficile						
Donateur individuel jordanien	20	–	–	–	–	<b>20</b>
Pourcentage de femmes parmi les boursiers	80,0	–	–	–	–	<b>80,0</b>

	<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<b>Total/moyenne</b>
Bourses d'études universitaires pour les femmes au Liban (Centre de recherches pour le développement international)	–	108	–	–	–	<b>108</b>
Pourcentage de femmes parmi les boursiers	–	100	–	–	–	<b>100</b>
Enseignants	4 407	1 589	1 974	2 058	5 786	<b>15 814</b>
Enseignants suivant une formation en cours d'emploi <sup>b</sup>	186	118	95	78	256	<b>733</b>

<sup>a</sup> 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 223 265, ni les 71 949 enfants réfugiés fréquentant les classes du secondaire dans des établissements publics et privés, mais ils comprennent les 35 576 enfants non réfugiés inscrits dans les écoles de l'Office (primaire élémentaire, primaire supérieur et secondaire).

<sup>b</sup> Personnes ayant participé au programme normal de formation en cours d'emploi pendant l'année scolaire 2003/04 (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 2003/04 au mois de décembre 2003)

	Jordanie		Liban		République arabe syrienne		Cisjordanie				Bande de Gaza		Total partiel		Total général				
	Centre de formation d'Amman		Centre de formation de Wadi Seer		Centre de formation de Siblin		Centre de formation de Damas		Centre de formation de Kalandia		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	H	F	H	F			
<b>Formation professionnelle et technique</b>																			
Formation professionnelle <sup>a</sup>		71	593		373	72	510	10	464			117			618		<b>2 558</b>	<b>270</b>	<b>2 828</b>
Formation technique <sup>b</sup>	27	356	181	89	132	115	205	210			7	446	200	53	89	145	<b>841</b>	<b>1 414</b>	<b>2 255</b>
<b>Total (stagiaires)</b>	<b>27</b>	<b>427</b>	<b>774</b>	<b>89</b>	<b>505</b>	<b>187</b>	<b>715</b>	<b>220</b>	<b>464</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>563</b>	<b>200</b>	<b>53</b>	<b>707</b>	<b>145</b>	<b>3 399</b>	<b>1 684</b>	<b>5 083</b>
<b>Formation des enseignants</b>																			
Faculté de pédagogie																			
Formation avant l'emploi <sup>c</sup>	145	357										317	215	100			<b>360</b>	<b>774</b>	<b>1 134</b>
Autres types de formation avant l'emploi <sup>d</sup>					33	83											<b>33</b>	<b>83</b>	<b>116</b>
<b>Total (enseignants)</b>	<b>145</b>	<b>357</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>33</b>	<b>83</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>317</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>393</b>	<b>857</b>	<b>1 250</b>
<b>Total général</b>	<b>172</b>	<b>784</b>	<b>774</b>	<b>89</b>	<b>538</b>	<b>270</b>	<b>715</b>	<b>220</b>	<b>464</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>880</b>	<b>415</b>	<b>153</b>	<b>707</b>	<b>145</b>	<b>3 792</b>	<b>2 541</b>	<b>6 333</b>

<sup>a</sup> Cours post primaires supérieurs de deux ans portant sur toute une série de métiers en mécanique, électricité, électronique, travail des métaux et bâtiment.

<sup>b</sup> Cours postsecondaires de deux ans comportant diverses formations techniques, paramédicales et commerciales.

<sup>c</sup> Cours postsecondaires de quatre ans débouchant sur un diplôme universitaire de premier cycle.

<sup>d</sup> Cours postsecondaires de deux ans débouchant sur un diplôme d'enseignant.

Tableau 6  
Soins de santé primaires

(1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004)

	<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<b>Total</b>
Établissements de soins de santé primaires	23	25	23	34	17	<b>122</b>
<b>Services intégrés dans les établissements de soins de santé primaires</b>						
Soins dentaires	23	17	14	21	14	<b>89</b>
Planification familiale	23	25	23	34	17	<b>122</b>
Soins spéciaux pour des maladies non transmissibles	21	25	23	34	14	<b>117</b>
Services de radiologie	1	4	–	6	5	<b>16</b>
Laboratoires	23	15	20	25	14	<b>97</b>
Cliniques de physiothérapie	1	–	–	6	6	<b>13</b>
Maternités	–	–	–	–	6	<b>6</b>
<b>Visites médicales</b>						
Traitement médical <sup>a</sup>	2 118 084	907 617	1 016 682	1 383 307	2 801 487	<b>8 227 177</b>
Traitement dentaire	160 389	107 808	74 107	104 729	115 429	<b>602 462</b>
<b>Hospitalisation<sup>b</sup></b>						
Nombre de malades admis	16 111	17 896	6 748	11 744	3 504	<b>56 003</b>
Nombre de jours d'hospitalisation	37 965	42 639	9 964	33 518	11 138	<b>135 224</b>
<b>Soins de santé maternelle et infantile</b>						
Femmes enceintes nouvellement immatriculées	25 188	4 710	8 783	12 068	32 646	<b>83 395</b>
Enfants de moins de 1 an nouvellement immatriculés	28 549	4 308	8 448	11 012	29 037	<b>81 354</b>
Enfants de moins de 3 ans sous surveillance médicale	79 351	12 070	21 517	30 523	70 792	<b>214 253</b>
Personnes ayant récemment accepté la planification familiale	7 833	1 625	3 085	3 096	5 367	<b>21 006</b>
Nombre total de personnes ayant accepté la planification familiale	26 123	10 183	17 021	15 373	30 023	<b>98 723</b>
<b>Programme élargi de vaccination<sup>c</sup></b>						
Poliomyélite	99,5	100,0	99,7	98,2	100,0	<b>99,5</b>
BCG	100,0	100,0	99,7	99,5	100,0	<b>99,9</b>
Rougeole	98,8	99,7	99,5	96,7	99,9	<b>99,1</b>
Hépatite B	99,4	100,0	99,7	98,1	100,0	<b>99,5</b>
Triple vaccin (DCT) <sup>d</sup>	99,4	100,0	99,7	98,2	100,0	<b>99,5</b>
Ensemble des vaccins	98,8	99,7	99,5	96,8	99,9	<b>99,1</b>
ROR <sup>e</sup>	92,9	99,6	99,2	94,2	99,8	<b>96,1</b>

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza	Total
<b>Santé scolaire</b>						
Nombre de nouveaux écoliers examinés	19 851	5 712	7 433	8 072	18 067	<b>59 135</b>
Nombre de vaccinations de rappel	34 755	6 767	12 952	28 005	58 742	<b>141 221</b>

<sup>a</sup> Visites pour consultations médicales.

<sup>b</sup> À l'exception d'un hôpital de 63 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.

<sup>c</sup> Pourcentage d'enfants de moins de 1 an ayant reçu la totalité des vaccinations primaires (chiffres basés sur une évaluation effectuée à la fin de 2003).

<sup>d</sup> Quadruple vaccin en République arabe syrienne et pentavaccin en Jordanie.

<sup>e</sup> Vaccin administré à 15 mois.

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

	Jordanie	Liban	République arabe syrienne	Cisjordanie	Bande de Gaza
Indice synthétique de fécondité <sup>a</sup>	3,6	2,6	2,5	4,1	4,4
Population âgée de moins de 16 ans (%)	33,2	27,7	32,7	35,9	44,2
Femmes en âge de procréer (15 à 49 ans) (%)	25,2	26,5	25,9	23,6	22,0
Indice de vieillissement (nombre de personnes âgées de 60 ans et plus divisé par le nombre de personnes âgées de moins de 15 ans)	33,5	45,4	32,8	30,6	17,4
Intervalle génésique moyen (mois) <sup>b</sup>	36,2	43,0	42,3	35,1	33,0
Taux de mortalité infantile pour 1 000 naissances vivantes <sup>c</sup>	22,5	19,2	28,1	15,3	25,2
Taux de mortalité infantile précoce (enfants âgés de moins de 3 ans) pour 1 000 naissances vivantes <sup>c</sup>	25,1	20,2	30,5	17,6	28,3
Prévalence de l'anémie chez les enfants âgés de moins de 3 ans	35,9	29,6	28,0	49,7	74,9
Prévalence de l'anémie chez les femmes enceintes	32,1	28,6	27,0	35,5	44,7
Nourrissons allaités pendant au moins un mois (%) <sup>b</sup>	75,9	87,2	78,3	87,1	65,0
Nourrissons exclusivement nourris au sein jusqu'à 4 mois <sup>b</sup>	24,0	30,2	40,3	34,5	33,3
Grossesses à risque (%)	32,5	33,8	31,7	32,3	35,5
Accouchements pratiqués dans des établissements de santé (%)	98,7	97,9	88,2	97,2	99,7
Femmes enceintes vaccinées contre le tétanos (%)	99,3	97,0	99,7	98,5	99,7
Nombre moyen quotidien de consultations par médecin	112,0	89,0	95,0	113,0	129,0
Prévalence du diabète sucré chez les réfugiés âgés de 40 ans et plus (%)	4,0	5,1	6,2	5,1	7,4
Prévalence de l'hypertension chez les réfugiés âgés de 40 ans et plus (%)	6,2	9,9	10,1	7,1	10,0
Nombre de camps desservis par les camions de ramassage et d'élimination des ordures de l'Office	10,0	12,0	7,0	13,0	8,0
Abris de camp avec adduction d'eau potable (%)	99,0	96,7	95,0	100,0	100,0
Abris de camp avec tout-à-l'égout (%)	86,3	62,7	86,6	66,3	81,0

<sup>a</sup> Enquête menée par l'Office, 2000.

<sup>b</sup> Enquête menée par l'Office, 2001.

<sup>c</sup> Étude effectuée par l'Office, 2003.

Tableau 8  
Programme de services sociaux

(1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004)

Zone d'activité	Programme en faveur des femmes						Activités en faveur des enfants et des jeunes			Programme en faveur des handicapés					Nombre total de membres des comités administratifs locaux des organisations communautaires	Nombre total de volontaires, en plus des membres des comités administratifs locaux, participant aux organisations communautaires
	Participants			Participants			Nombre total de personnes prises en charge par les centres communautaires de réadaptation	Total des services fournis dans les centres communautaires de réadaptation								
	Centres	Sensibilisation	Acquisition de compétences	Autre	Jardins d'enfants et crèches	Autre <sup>a</sup>		Centres	Dans les centres	À domicile	Orientalion vers des spécialistes	Intégration	Autre			
Jordanie	14	18 340	9 549	4 576	1 271	100	10	<b>1 364</b>	692	672	2 028	318	–	<b>174</b>	<b>402</b>	
Liban	10 <sup>b</sup>	4 494	1 413	2 446	21	7 193	1	<b>2 333</b>	134	2 199	243	147	221	<b>67</b>	<b>253</b>	
République arabe syrienne	15	8 592	2 011	6 223	1 840	3 338	6	<b>2 907</b>	750	2 157	220	67	–	<b>n.d.</b>	<b>271</b>	
Cisjordanie	15	12 204	1 964	6 542	864	33 744	14	<b>7 890</b>	2 471	1 387	981	354	3 677	<b>230</b>	<b>782</b>	
Bande de Gaza	10	2 549	1 006	3 467	545	18 676	7	<b>10 834<sup>c</sup></b>	3 691	4 898	2 643	1 820	1 038	<b>115</b>	<b>240</b>	
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>46 179</b>	<b>15 943</b>	<b>23 254</b>	<b>4 541</b>	<b>63 051</b>	<b>38</b>	<b>25 328</b>	<b>7 738</b>	<b>11 313</b>	<b>6 115</b>	<b>2 706</b>	<b>4 936</b>	<b>586</b>	<b>1 948</b>	

<sup>a</sup> Nombre d'enfants et de jeunes participants bénéficiant des activités des centres communautaires de réadaptation.

<sup>b</sup> Ce chiffre se rapporte aux neuf centres du programme en faveur des femmes et au centre communautaire du camp de Nahr el-Bared.

<sup>c</sup> Y compris 425 personnes bénéficiant des services du Centre Al-Nour de réadaptation pour malvoyants à Gaza.

<i>Programme d'appui au microcrédit</i>																
<i>Prêts directs</i>										<i>Prêts indirects</i>				<i>Projet de formation de revenu des centres communautaires de réadaptation</i>		
<i>Zone d'activité</i>	<i>Soutien autonome<sup>a</sup></i>		<i>Prêts libéraux</i>		<i>Prêts pour l'amélioration des logements</i>		<i>Petites entreprises</i>		<i>Nombre de groupes</i>	<i>Prêts accordé par les centres communautaires de réadaptation à des individus</i>			<i>Formation d'apprentis</i>	<i>Nombre cumulé de projets</i>	<i>Nombre d'emplois créés</i>	
	<i>Nombre de prêts</i>	<i>Montant</i>	<i>Nombre de prêts</i>	<i>Montant</i>	<i>Nombre de prêts</i>	<i>Montant</i>	<i>Nombre de prêts</i>	<i>Montant</i>		<i>Nombre de prêts</i>	<i>Montant</i>	<i>Nombre de prêts</i>				<i>Montant</i>
Jordanie	3	9 025	–	–	38	50 438	86	307 680	7	61	37 446	114	47 395	–	47	139
Liban	–	–	25	112 100	–	–	115	369 050	105	525	262 500	–	–	35	7	19
République arabe syrienne	–	–	–	–	35	32 150	–	–	16	80	15 468	–	–	–	21	86
Cisjordanie	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	174	55	74
Bande de Gaza	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	37	119
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>9 025</b>	<b>25</b>	<b>112 100</b>	<b>73</b>	<b>82 588</b>	<b>201</b>	<b>676 730</b>	<b>128</b>	<b>666</b>	<b>315 414</b>	<b>114</b>	<b>47 395</b>	<b>209</b>	<b>167</b>	<b>437</b>

<sup>a</sup> Dans le cadre de la stratégie du Programme communautaire d'appui au microcrédit, le programme « Soutien autonome » a été abandonné progressivement à partir du 31 décembre 2003 et remplacé par le programme « Prêts libéraux ».

Tableau 9

**Dépenses effectives de 2003, budget ordinaire de 2004 et projet de budget pour 2005**

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

	<i>Dépenses effectives 2003</i>	<i>Budget 2004</i>						<b>Total</b>	<i>Budget pour 2005</i>
		<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Siège</i>		
Éducation	184,7	50,9	26,4	15,2	30,3	63,6	2,1	188,5	194,6
Santé	53,1	12,4	13,4	5,8	12,7	16,6	0,8	61,8	64,9
Aide d'urgence et services sociaux	29,2	6,3	6,9	3,7	5,0	11,8	0,6	34,4	35,5
Services opérationnels <sup>a</sup>	21,7	2,2	2,8	1,6	3,3	5,1	8,1	22,9	22,4
Services communs <sup>b</sup>	19,1	2,7	3,3	1,8	4,4	4,1	26,9	43,3	43,5
<b>Total, budget ordinaire</b>	<b>307,8</b>	<b>74,5</b>	<b>52,8</b>	<b>28,1</b>	<b>55,7</b>	<b>101,2</b>	<b>38,5</b>	<b>350,9</b>	<b>360,9</b>

<sup>a</sup> Approvisionnements, services de transport, travaux de construction et de génie qui appuient tous les programmes de l'Office.<sup>b</sup> Services de gestion et d'administration qui appuient tous les programmes de l'Office, ainsi que différents fonds de réserve.

**Tableau 10**  
**Contributions en espèces et en nature reçues de gouvernements**  
**et de la Communauté européenne**

(1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2003)

(Montants encaissés, en dollars des États-Unis)

<i>Sources</i>	<i>Total des contributions 2002</i>	<i>Montants encaissés en 2003</i>			<i>Total</i>
		<i>Budget ordinaire</i>	<i>Appel d'urgence</i>	<i>Projets</i>	
Afrique du Sud	27 000	120 000	–	–	<b>120 000</b>
Allemagne	9 247 707	6 752 579	3 020 481	1 921 445	<b>11 694 505</b>
Arabie saoudite	5 430 720	1 800 000	–	702 656	<b>2 502 656</b>
Australie	2 363 760	2 345 200	602 000	133 660	<b>3 080 860</b>
Autriche	801 126	422 000	356 295	–	<b>778 295</b>
Bahreïn	30 000	30 000	–	–	<b>30 000</b>
Belgique	3 985 515	2 270 066	1 326 848	–	<b>3 596 914</b>
Brunéi Darussalam	10 000	10 000	–	–	<b>10 000</b>
Canada	7 764 587	6 802 693	678 131	523 010	<b>8 003 834</b>
Chili	5 000	5 000	–	–	<b>5 000</b>
Chine	60 000	59 985	–	–	<b>59 985</b>
Chypre	15 000	27 750	18 310	–	<b>46 060</b>
Colombie	–	–	–	–	–
Danemark	7 723 755	7 577 008	2 542 819	105 678	<b>10 225 505</b>
Égypte	–	20 000	–	–	<b>20 000</b>
Émirats arabes unis	500 000	500 000	–	–	<b>500 000</b>
Espagne	3 068 197	3 426 454	–	–	<b>3 426 454</b>
États-Unis d'Amérique	127 687 126	85 512 378	46 000 000	2 584 254	<b>134 096 632</b>
Finlande	2 819 163	2 691 066	766 784	–	<b>3 457 850</b>
France	6 099 324	2 374 360	–	1 312 740	<b>3 687 100</b>
Grèce	400 000	400 000	–	–	<b>400 000</b>
Inde	5 162	4 971	–	–	<b>4 971</b>
Irlande	2 483 370	1 238 850	2 272 247	–	<b>3 511 097</b>
Islande	65 000	40 000	–	–	<b>40 000</b>
Italie	10 841 338	10 161 193	–	–	<b>10 161 193</b>
Jamahiriya arabe libyenne	–	–	–	–	–
Japon	11 404 906	7 623 259	195 134	437 868	<b>8 256 261</b>
Jordanie	203 834	445 562	–	–	<b>445 562</b>
Koweït	1 499 974	1 499 972	–	–	<b>1 499 972</b>
Liban	7 480	15 360	–	–	<b>15 360</b>
Luxembourg	1 836 906	1 722 282	232 072	433 739	<b>2 388 093</b>
Malaisie	25 000	25 000	–	–	<b>25 000</b>
Maldives	1 000	1 000	–	–	<b>1 000</b>
Malte	–	–	–	–	–

<i>Sources</i>	<i>Total des contributions 2002</i>	<i>Montants encaissés en 2003</i>			<i>Total</i>
		<i>Budget ordinaire</i>	<i>Appel d'urgence</i>	<i>Projets</i>	
Maroc	21 923	24 000	–	–	<b>24 000</b>
Mexique	2 913	–	–	–	–
Monaco	5 000	5 000	–	–	<b>5 000</b>
Norvège	14 689 194	13 888 889	4 280 468	–	<b>18 169 357</b>
Nouvelle-Zélande	292 464	167 220	230 553	–	<b>397 773</b>
Oman	–	25 000	–	–	<b>25 000</b>
Palestine	2 999 567	826 172	–	–	<b>826 172</b>
Pays-Bas	14 104 882	13 483 429	–	841 730	<b>14 325 159</b>
Pologne	20 000	20 000	–	–	<b>20 000</b>
Portugal	125 000	100 000	–	–	<b>100 000</b>
Qatar	35 000	35 000	–	–	<b>35 000</b>
République arabe syrienne	34 028	27 606	–	–	<b>27 606</b>
République de Corée	100 000	100 000	–	–	<b>100 000</b>
République tchèque	65 642	35 808	–	–	<b>35 808</b>
Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord	30 648 473	23 602 949	8 360 288	737 705	<b>32 700 942</b>
Saint-Siège	73 000	–	–	–	–
Suède	20 155 095	20 036 120	4 611 611	–	<b>24 647 731</b>
Suisse	6 754 696	5 925 926	2 920 330	420 563	<b>9 266 819</b>
Thaïlande	–	30 000	–	–	<b>30 000</b>
Tunisie	11 286	9 524	–	–	<b>9 524</b>
Turquie	399 950	200 000	–	–	<b>200 000</b>
<b>Total partiel</b>	<b>296 950 063</b>	<b>224 466 633</b>	<b>78 414 371</b>	<b>10 155 048</b>	<b>313 036 052</b>
Communauté européenne	82 582 825	79 518 832	7 484 585	12 607 945	<b>99 611 362</b>
<b>Total général</b>	<b>379 532 888</b>	<b>303 985 465</b>	<b>85 898 956</b>	<b>22 762 993</b>	<b>412 647 414</b>

Tableau 11  
**Membres du personnel arrêtés et détenus**

(1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004)

	<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie (détenus par les autorités israéliennes)</i>	<i>Cisjordanie (détenus par les autorités palestiniennes)</i>	<i>Bande de Gaza (détenus par les autorités israéliennes)</i>	<i>Bande de Gaza (détenus par les autorités palestiniennes)</i>	<b>Total</b>
Arrêtés et détenus libérés sans inculpation ou jugement	5	3	–	8	–	–	5	<b>21</b>
Arrêtés et détenus libérés après inculpation ou jugement	–	–	1	3	2	1	–	<b>7</b>
Toujours détenus au 30 juin 2003	–	–	1	21 <sup>a</sup>	1	1 <sup>b</sup>	–	<b>24</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>52</b>

<sup>a</sup> Dix des membres du personnel détenus ont été arrêtés durant la période couverte par les rapports précédents.

<sup>b</sup> Ce membre du personnel est détenu depuis la période examinée dans le rapport précédent.

Tableau 12  
**Personnel de l'Office<sup>a</sup>**

(Au 30 juin 2004)

<i>Programme</i>	<i>Jordanie</i>	<i>Liban</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<i>Cisjordanie</i>	<i>Bande de Gaza</i>	<i>Siège (Amman)</i>	<i>Siège (Gaza)</i>	<i>Bureau de liaison (New York)</i>	<i>Bureau de liaison (Genève)</i>	<b>Total</b>
Éducation	4 979	1 769	2 276	2 543	6 286	68	–			<b>17 921</b>
Santé	899	553	432	671	1 027	12	–			<b>3 594</b>
Aide d'urgence et services sociaux	125	97	81	118	197	14	–			<b>632</b>
Divers	250	284	229	513	630	120	142			<b>2 168</b>
<b>Total, personnel local</b>	<b>6 253</b>	<b>2 703</b>	<b>3 018</b>	<b>3 845</b>	<b>8 140</b>	<b>214</b>	<b>142</b>			<b>24 315</b>
<b>Total, personnel international</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>47</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>137</b>
<b>Effectifs totaux</b>	<b>6 260</b>	<b>2 709</b>	<b>3 024</b>	<b>3 869</b>	<b>8 154</b>	<b>241</b>	<b>189</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>24 452</b>

<sup>a</sup> Personnel en mission non compris.

Tableau 13  
**Programme de microfinancement et de microentreprises**

(1<sup>er</sup> juillet 2003-30 juin 2004)

	<i>Bande de Gaza</i>				<i>Cisjordanie</i>		<i>Jordanie</i>	<i>République arabe syrienne</i>	<b>Total</b>
	<i>Prêts aux petites entreprises</i>	<i>Prêts aux micro-entreprises</i>	<i>Prêts aux garanties mutuelles</i>	<i>Prêts à la consommation</i>	<i>Prêts aux petites entreprises</i>	<i>Prêts aux micro-entreprises</i>	<i>Prêts aux micro-entreprises</i>	<i>Prêts aux micro-entreprises</i>	
Nombre de prêts accordés	35	4 882	4 448	840	–	3 120	1 253	1 162	<b>15 740</b>
Montant des prêts accordés (en dollars)	423 000	4 611 800	2 466 050	423 950	–	2 735 682	1 167 655	493 695	<b>12 344 582</b>
Fonds propres (en dollars)	7 779 558	3 099 260 <sup>a</sup>	–	60 000	1 681 933	547 277	– <sup>b</sup>	23 398	<b>13 131 462</b>
Taux de remboursement d'ensemble <sup>c</sup>	92	94	96	97	100	99	99	100	

<sup>a</sup> Fonds propres partagés dans le cas du produit prêts avec garantie mutuelle et du programme de prêts aux microentreprises dans la bande de Gaza.

<sup>b</sup> Les capitaux destinés au lancement des programmes en Jordanie et dans la République arabe syrienne proviennent de Gaza.

<sup>c</sup> Taux de remboursement depuis le début du programme jusqu'au 30 juin 2004.

## 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	2964 (XXVII)	13 décembre 1972
212 (III)	19 novembre 1948	3089 A à E (XXVIII)	7 décembre 1972
302 (IV)	8 décembre 1949	3090 (XXVIII)	7 décembre 1973
393 (V)	2 décembre 1950	3330 (XXIX)	17 décembre 1974
513 (VI)	26 janvier 1952	3331 (XXIX) A à D	17 décembre 1974
614 (VII)	6 novembre 1952	3419 (XXX) A à D	8 décembre 1975
720 (VIII)	27 novembre 1953	31/15 A à E	23 novembre 1976
818 (IX)	4 décembre 1954	32/90 A à F	13 décembre 1977
916 (X)	3 décembre 1955	33/112 A à F	18 décembre 1978
1018 (XI)	28 février 1957	34/52 A à F	23 novembre 1979
1191 (XII)	12 décembre 1957	35/13 A à F	3 novembre 1980
1315 (XIII)	12 décembre 1958	36/146 A à H	16 décembre 1981
1456 (XIV)	9 décembre 1959	37/120 A à K	16 décembre 1982
1604 (XV)	21 avril 1961	38/83 A à K	15 décembre 1983
1725 (XVI)	20 décembre 1961	39/99 A à K	14 décembre 1984
1856 (XVII)	20 décembre 1962	40/165 A à K	16 décembre 1985
1912 (XVIII)	3 décembre 1963	41/69 A à K	3 décembre 1986
2002 (XIX)	10 février 1965	42/69 A à K	2 décembre 1987
2052 (XX)	15 décembre 1965	43/57 A à J	6 décembre 1988
2154 (XXI)	17 novembre 1966	44/47 A à K	8 décembre 1989
2252 (ES-V)	4 juillet 1967	45/73 A à K	11 décembre 1990
2341 (XXII) A et B	19 décembre 1967	46/46 A à K	9 décembre 1991
2452 (XXIII) A à C	19 décembre 1968	47/69 A à K	14 décembre 1992
2535 (XXIV) A à C	10 décembre 1969	48/40 A à J	10 décembre 1993
2656 (XXV)	7 décembre 1970	49/21 B	2 décembre 1994
2672 (XXV) A à D	8 décembre 1970	49/35 A à G	9 décembre 1994
2728 (XXV)	15 décembre 1970	49/21 O	21 avril 1995

<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>	<i>Numéro</i>	<i>Date d'adoption</i>
2791 (XXVI)	6 décembre 1971	50/28 A à G	6 décembre 1995
2792 A à E (XXVI)	6 décembre 1971	51/124 à 51/130	13 décembre 1996
2963 A à E (XXVII)	13 décembre 1972	52/57 à 52/63	10 décembre 1997
		53/46 à 53/52	3 décembre 1998
		54/69 à 54/75	15 décembre 1999
		55/123 à 55/128	8 décembre 2000
		56/52 à 56/58	10 décembre 2001
		57/117 à 57/123	11 décembre 2002
		58/91 à 58/95	9 décembre 2003

## 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

1999

Ibid., cinquante-quatrième session, Supplément n° 13 et additif (A/54/13 et Add.1)

2000

Ibid., cinquante-cinquième session, Supplément n° 13 (A/55/13)

2001

Ibid., cinquante-sixième session, Supplément n° 13 et additif (A/56/13 et Add.1)

2002

Ibid., cinquante-septième session, Supplément n° 13 (A/57/13)

2003

Ibid., cinquante-huitième session, Supplément n° 13 et additif (A/58/13 et Add.1)

## 4. Rapports financiers et états financiers vérifiés (biennaux)

1998

Ibid., cinquante-troisième session, Supplément n° 5C (A/53/5/Add.3)

2000

Ibid., cinquante-cinquième session, Supplément n° 5C (A/55/5/Add.3)

2002

Ibid., cinquante-septième session, Supplément n° 5C (A/57/5/Add.3)

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

*1999*

A/54/338

*2000*

A/55/329

*2001*

A/56/290

*2002*

A/57/294

*2003*

A/58/256

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

*1999*

A/54/477

*2000*

A/55/456

*2001*

A/56/430

*2002*

A/57/462

*2003*

A/58/450

## **7. Rapports du Secrétaire général**

*1999*

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

- |          |   |
|----------|---|
| A/54/377 | (Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures)  |
| A/54/376 | (Offres de subventions et de bourses d'études supérieures et de formation professionnelle faites aux réfugiés de Palestine par les États Membres) |
| A/54/345 | (Biens appartenant à des réfugiés de Palestine et produit de ces biens)   |
| 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, 54/72, 54/74 et 54/75 de l'Assemblée générale, en date du 6 décembre 1999, à savoir respectivement :

- A/55/391 (Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures)
- A/55/402 (Offres de subventions et de bourses d'études supérieures et de formation professionnelle faites aux réfugiés de Palestine par les États Membres)
- A/55/428 (Biens appartenant à des réfugiés de Palestine et produit de ces biens)
- A/55/425 (Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine)

*2001*

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 55/125, 55/126, 55/128 et 55/129 de l'Assemblée générale, en date du 8 décembre 2000, à savoir respectivement :

- A/56/382 (Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures)
- A/56/375 (Offres de subventions et de bourses d'études supérieures et de formation professionnelle faites aux réfugiés de Palestine par les États Membres)
- A/56/420 (Biens appartenant à des réfugiés de Palestine et produit de ces biens)
- A/56/421 (Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine)

*2002*

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 56/54, 56/55, 56/57 et 56/58 de l'Assemblée générale, en date du 10 décembre 2001, à savoir respectivement :

- A/57/338 (Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures)
- A/57/282 (Offres de subventions et de bourses d'études supérieures et de formation professionnelle faites aux réfugiés de Palestine par les États Membres)
- A/57/455 (Biens appartenant à des réfugiés de Palestine et produit de ces biens)
- A/57/456 (Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine)

*2003*

Rapports du Secrétaire général soumis en application des résolutions 57/119, 57/120, 57/122 et 57/123 de l'Assemblée générale, en date du 11 décembre 2002, à savoir respectivement :

- A/58/119 (Personnes déplacées du fait des hostilités de juin 1967 et des hostilités postérieures)

- 
- A/58/339 (Offres de subventions et de bourses d'études supérieures et de formation professionnelle faites aux réfugiés de Palestine par les États Membres)
- A/58/206 (Biens appartenant à des réfugiés de Palestine et produits de ces biens)
- A/58/205 (Université de Jérusalem « Al Qods » pour les réfugiés de Palestine)

## **8. Notes du Secrétaire général**

*1996*

- 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)
-