



**Nations Unies**

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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2007**

**Assemblée générale  
Documents officiels  
Soixante-troisième session  
Supplément n° 13**

**Assemblée générale**  
Documents officiels  
Soixante-troisième session  
Supplément n° 13

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

**1<sup>er</sup> janvier-31 décembre 2007**



Nations Unies • New York, 2008



*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>
Lettre d'envoi . . . . .		iv
Lettre datée du 11 juin 2008, adressée à la Commissaire générale de l'Office par le Président de la Commission consultative de l'Office . . . . .		viii
I. Introduction . . . . .	1–9	1
II. Aperçu général . . . . .	10–73	3
A. Évolution de la situation dans les domaines de la politique, de l'économie et de la sécurité . . . . .	10–21	3
B. Évolution du cadre d'activités de l'Office . . . . .	22–34	5
C. Évolution interne . . . . .	35–48	7
D. Questions juridiques . . . . .	49–69	9
1. Personnel de l'Office . . . . .	49–57	9
2. Services et locaux de l'Office . . . . .	58–63	11
3. Autres questions juridiques . . . . .	64–65	12
4. Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les zones d'intervention de l'Office . . . . .	66–69	13
E. Situation financière . . . . .	70–73	14
1. Sources de financement . . . . .	70	14
2. Dépenses . . . . .	71–73	15
III. Vue d'ensemble des sous-programmes . . . . .	74–102	17
A. Rapport d'exécution pour le sous-objectif I : éducation . . . . .	74–79	17
B. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif II : la santé . . . . .	80–85	20
C. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif III : secours et services sociaux . . . . .	86–92	23
D. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif IV : microfinancement et crédit aux microentreprises . . . . .	93–102	25

---

## Lettre d'envoi

J'ai l'honneur de présenter à l'Assemblée générale le rapport annuel sur l'activité de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient, qui a été établi en application du paragraphe 21 de la résolution 302 (IV) du 8 décembre 1949 et du paragraphe 8 de la résolution 1315 (XIII) du 12 décembre 1958 et porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2007.

Comme les années précédentes, ce rapport décrit les conditions de travail de l'Office et résume les faits qui ont le plus influé sur ses opérations en Jordanie, en République arabe syrienne, au Liban, en Cisjordanie et à Gaza. Il commence par décrire brièvement les problèmes juridiques qui ont mobilisé son attention, les progrès de la réforme de son organisation et sa situation financière puis il examine les résultats qu'il a obtenus dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours, des services sociaux et des programmes de microfinancement. Il contient une analyse des résultats des programmes de l'Office, accompagnés d'indicateurs et d'un résumé d'activités importantes, et une vue d'ensemble de son programme de création d'infrastructures et d'amélioration des camps.

Conformément à la pratique établie, une version préliminaire du rapport a été présentée aux membres de la Commission consultative de l'Office, qui se compose de représentants de 21 États Membres et de trois délégations d'observateurs, dont celles de la Palestine et de la Commission européenne. La Commission consultative a examiné et approuvé le contenu du rapport à la session qu'elle a tenue à Damas les 10 et 11 juin 2008. Ses vues ont été consignées dans la lettre que m'a adressée son président et qui est jointe en annexe à la présente lettre. Je la remercie d'avoir appuyé activement l'Office et de m'avoir donné des conseils constructifs. J'ai continué, comme cela est la pratique, de présenter le rapport annuel sous sa forme préliminaire aux représentants du Gouvernement israélien, ce qui fait que le rapport reflète, dans une large mesure, les vues des principales parties prenantes aux travaux de l'Office.

Le rapport portant sur l'année civile 2007, il décrit les principaux éléments du contexte opérationnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé et au Liban tout au long de cette année, ainsi que les grandes préoccupations de celui-ci au cours de la période comprise entre janvier et juillet 2008.

Dans le territoire palestinien occupé, la situation des réfugiés palestiniens demeure précaire, les taux élevés de chômage et de pauvreté et dégradation marquée de l'économie étant aggravés par de très nombreuses violations des droits des Palestiniens. En Cisjordanie, l'édification du mur et l'application du régime qui lui est associé se poursuivent en infraction au droit international, ce qui paralyse

---

l'économie et la production de moyens de subsistance et réduit les perspectives d'un retour à la normale. Les incursions des forces de défense israéliennes se sont poursuivies, notamment dans les zones où les forces de sécurité palestiniennes sont déployées. Entre janvier 2008 et le début de juillet 2008, le nombre des bouclages est passé de 569 à 608. Environ 40 % des terres sont occupées par des colonies, des postes avancés, des bases et des zones militaires et des zones d'où les Palestiniens sont exclus. L'implantation de colonies israéliennes se poursuit; les autorités israéliennes ont lancé des appels d'offres pour la construction de 847 nouveaux logements depuis la réunion d'Annapolis, en novembre 2007. La rigidité croissante du dispositif de bouclage entrave les opérations humanitaires de l'Office. En mars 2008, en raison des points de contrôle et des restrictions imposées à la circulation autour de Jérusalem-Est, le personnel des Nations Unies a été retardé davantage et a perdu davantage d'heures de travail que pendant toute l'année 2007. Aux points de contrôle, les soldats israéliens exigent souvent de fouiller les véhicules de l'Office, ce à quoi celui-ci refuse de consentir, vu que ces fouilles violeraient l'immunité des Nations Unies.

En ce qui concerne la bande de Gaza, elle demeure isolée et en proie à des difficultés sans fin. En février, à Rafah, la barrière fermant la frontière avec l'Égypte a été ouverte de force. Au cours des 10 jours qui se sont écoulés avant qu'elle soit refermée, des milliers d'habitants de Gaza sont entrés en Égypte pour y constituer des stocks de produits essentiels devenus rares depuis l'imposition du siège par Israël à la fin de 2007. De graves pénuries de carburant imputables au siège paralysent les services publics, y compris les services d'assainissement et de traitement des eaux usées, et ont une incidence directe sur la santé publique. Des milliers de litres d'eaux usées, non traitées ou partiellement traitées, sont régulièrement déversés dans la mer Méditerranée.

En janvier 2008, l'Office a lancé un appel d'urgence en faveur de Gaza et de la Cisjordanie pour 2008 d'un montant de 237,7 millions de dollars afin d'être en mesure de fournir l'aide alimentaire, les emplois temporaires, l'aide financière en espèces et les services de santé d'urgence et de soutien psychosocial nécessaires à la population du territoire et de procéder, en particulier, à toute une gamme d'interventions spéciales en faveur des enfants et des jeunes les plus démunis. Compte tenu de l'augmentation rapide du prix des denrées alimentaires et du carburant, le budget de l'appel a été révisé à la hausse et est passé à 262,4 millions de dollars à la mi-2008. À ce jour, les donateurs se sont engagés à verser seulement 148 millions de dollars de contributions, ce qui oblige l'Office à réduire l'ampleur des activités qu'il avait prévu de mener.

De janvier à la dernière semaine de juin 2008, 388 Palestiniens ont été tués et 843 blessés lors des incursions militaires des forces de défense israéliennes à Gaza. Au cours de la même période, les attaques lancées par les militants palestiniens, notamment à l'aide de tirs au mortier et de roquettes, ont tué neuf Israéliens.

Le 21 juin, l'entrée en vigueur d'un cessez-le-feu informel entre Israël et le Hamas, négocié avec l'aide de l'Égypte, a marqué le début d'une période de calme bienvenu, quoique incertain. Selon les informations disponibles, cet accord envisageait la réouverture graduelle des frontières de la bande de Gaza et la levée partielle des restrictions imposées au commerce et à la liberté de circulation. À la fin de juillet, cependant, des violations sporadiques du cessez-le-feu ont été

---

signalées par les deux camps et il ne semblait pas y avoir d'amélioration en ce qui concerne l'état de siège imposé à Gaza.

Au Liban, le premier semestre de 2008 permet de penser que l'aide internationale sera à la hauteur de la demande. Après les 10 jours de lutte qui ont opposé les factions en mai, la crise constitutionnelle qui s'éternisait a été réglée avec l'élection du Président Souleiman, le 25 mai, puis avec la reconduction à son poste du Premier Ministre Siniora, ce qui est encourageant pour l'avenir du Liban et pour les travaux de l'Office. Celui-ci redouble actuellement d'efforts pour permettre aux réfugiés d'accéder à l'emploi et à l'éducation secondaire et de jouir de leurs autres droits fondamentaux et pour appliquer un plan de longue haleine destiné à améliorer les conditions d'hébergement et de vie dans tous les camps. En partenariat avec le Gouvernement libanais, la Banque mondiale, l'Organisation de libération de la Palestine (OLP) et des organismes des Nations Unies, l'Office a élaboré un plan de reconstruction du camp de réfugiés de Nahr el-Bared et des localités environnantes, dont le coût est évalué à 445 millions de dollars. Le 23 juin, le Gouvernement autrichien a accueilli, à Vienne, une conférence qui avait pour but de lever des fonds pour financer ce plan. Au 31 juillet, 27 donateurs s'étaient engagés à verser 159 370 000 de dollars et il était prévu que des pays arabes versent des contributions. L'Office lancera un appel distinct de 42 millions de dollars pour la période du 1<sup>er</sup> septembre 2008 au 31 décembre 2009 pour porter assistance aux réfugiés du camp de Nahr el-Bared, qui ont dû se déplacer, et reconstruire le camp.

La situation financière incertaine de l'Office continue d'être très préoccupante. Outre que le Fonds général accuse un déficit de 98,8 millions de dollars, l'augmentation des dépenses dans la région, qui a été de 44,3 millions de dollars en 2008, empêche l'Office de planifier autant qu'il le faudrait en fonction des besoins et d'améliorer la qualité de ses services. Ces difficultés financières ont été aggravées par l'augmentation du prix des denrées alimentaires, du carburant et des produits de base, la dépréciation du dollar et la réduction, voire la suppression, des subventions publiques de certains pays de la région. Cela a créé des difficultés pour de nombreux membres du personnel de l'Office, dont il fallu augmenter le traitement, ce qui a affaibli davantage encore la situation financière de l'Office.

Ces considérations ont amené l'Office à convoquer une session extraordinaire de la Commission consultative à la fin d'avril pour aviser les parties prenantes de l'état incertain de ses finances et leur demander de l'aider à rétablir sa stabilité financière. La Commission consultative a fait preuve d'une réelle compréhension de sa situation. Dans la lettre qu'il m'a adressée, le Président de la Commission a demandé aux donateurs internationaux de fournir à l'Office les fonds dont il a besoin pour mener ses travaux. Je réitère cet appel et engage instamment les États Membres de l'Organisation à faire preuve de l'esprit de solidarité nécessaire pour que les programmes de l'Office soient entièrement financés et qu'il puisse être ainsi répondu aux besoins des réfugiés palestiniens.

En dépit d'un environnement opérationnel et économique difficile, l'Office poursuit la réforme de ses méthodes de gestion engagée dans le cadre de sa réorganisation. Les premiers éléments de la gestion du cycle de programmation ont été définis et l'établissement de la stratégie à moyen terme de planification et de budgétisation à l'échelle de l'Office progresse comme prévu. La transformation de la gestion des ressources humaines en un instrument moderne et bien structuré est en cours et la refonte des procédures internes est en bonne voie. Il convient de

---

souligner que la réorganisation de l'Office est bien acceptée dans tous ses services, ce qui lui permettra en définitive d'institutionnaliser la transformation de son mode de fonctionnement.

Cette année marque le soixantième anniversaire du début de l'exode des réfugiés palestiniens et de l'adoption de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Par ailleurs, en 2009, l'Office célébrera ses 60 années d'existence. Ces anniversaires offrent l'occasion d'examiner ce que les acteurs internationaux peuvent faire de plus pour donner un sens à la dignité humaine des réfugiés palestiniens et accélérer l'avènement de la justice pour les Palestiniens et de la création d'un État palestinien viable.

La Commissaire générale  
de l'Office de secours et de travaux  
des Nations Unies pour les réfugiés  
de Palestine dans le Proche-Orient,  
(Signé) Karen **Koning AbuZayd**

---

## **Lettre datée du 11 juin 2008, adressée à la Commissaire générale de l'Office par le Président de la Commission consultative de l'Office**

À la session ordinaire qu'elle a tenue à Damas les 10 et 11 juin 2008, la Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations menées par l'Office durant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2007, qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-troisième session.

La Commission félicite l'Office des efforts qu'il déploie pour continuer à exécuter ses programmes et à dispenser des services à tous les réfugiés palestiniens dans ses domaines d'opération et réaffirme à ce propos qu'il doit être fait en sorte qu'il puisse continuer à dispenser des services d'éducation et de santé et des services sociaux aux réfugiés jusqu'à ce qu'une solution juste soit trouvée, conformément aux résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale. Elle félicite également l'Office des efforts qu'il fait pour répondre aux besoins urgents des réfugiés palestiniens et note que les besoins d'aide humanitaire dont les appels d'urgence sont destinés à assurer le financement se sont accrus considérablement en 2007 dans le territoire palestinien occupé et au Liban.

La Commission s'inquiète de ce que le mur de séparation, les bouclages, les couvre-feux et les autres restrictions à la liberté de circulation imposées par les autorités israéliennes en Cisjordanie et dans la bande de Gaza causent des difficultés supplémentaires à la population touchée. Ils l'empêchent d'accéder autant que nécessaire à des sources d'emploi et à des biens et services essentiels et restreignent en outre gravement la capacité de l'Office de s'acquitter de sa mission. La Commission réaffirme qu'il est urgent que les restrictions imposées à la liberté de circulation du personnel et des biens de l'Office soient levées, conformément au droit international, à l'Accord de novembre 2005 sur la liberté de circulation et l'accès conclu par le Gouvernement israélien et l'Autorité palestinienne et à l'accord Comay-Michelmores de 1967 entre l'Office et le Gouvernement israélien.

La Commission demeure préoccupée par les difficultés auxquelles l'Office se heurte pour dispenser ses services, par les violations de ses locaux et par les dégâts qui leur sont causés. Elle s'oppose à ce qu'Israël continue de tenter d'imposer des droits d'un montant de 132 524 dollars et des restrictions supplémentaires aux conteneurs de l'Office passant à la frontière entre Gaza et Israël, qui ont accru les frais de fonctionnement normaux de l'Office d'un montant estimatif de 1,9 million de dollars, dont environ 560 000 dollars de frais de palettisation. L'imposition des droits susmentionnés est contraire à l'exemption dont l'Office bénéficie en vertu de la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies. La Commission demande une fois de plus à l'Assemblée générale d'examiner la question à sa soixante-troisième session et d'envisager d'inclure dans sa résolution relative aux opérations de l'Office un paragraphe demandant le remboursement du montant des droits en question par les autorités israéliennes.

---

En 2007, la situation difficile que connaissent la plupart des habitants de Gaza s'est à nouveau aggravée en raison du blocus économique imposé au territoire. La Commission se déclare préoccupée par les incidences négatives de ce blocus, en particulier sur les projets de développement de l'Office à Gaza, d'une valeur de 93 millions de dollars. Elle félicite l'Office d'avoir fait face à la détérioration de la situation à Gaza en accroissant son aide humanitaire d'urgence et en continuant en même temps à dispenser ses services de base dans des circonstances difficiles et parfois dangereuses. Les efforts qu'il a faits pour accroître la qualité de l'éducation qu'il dispense aux enfants réfugiés et de son programme de jeux d'été méritent une mention particulière, car ils ont contribué sensiblement à atténuer les souffrances des enfants réfugiés et à maintenir l'espoir d'un avenir meilleur.

La Commission est préoccupée par le fait qu'au Liban, les opérations de l'Office aient continué à être menées, pour la deuxième année consécutive, dans des conditions d'urgence, en raison principalement du conflit qui s'est produit dans le camp de Nahr el-Bared. La destruction de ce camp a contraint 33 000 réfugiés palestiniens à se déplacer dans d'autres camps, dont le camp voisin de Beddawi, en particulier, qui a été mis à rude épreuve. La Commission appuie fermement les efforts que fait l'Office pour reconstruire le camp en étroite coordination avec le Gouvernement libanais et l'Organisation de libération de la Palestine, ayant pleinement conscience de l'ampleur de la tâche.

La Commission est particulièrement inquiète du non-respect du droit international, notamment du droit international humanitaire, et engage instamment l'Office à continuer de lui rendre compte des répercussions des violations et des dispositions de ce droit sur les opérations qu'il mène en Cisjordanie et à Gaza.

La Commission réaffirme la position qui est la sienne depuis longtemps, à savoir que les difficultés prolongées auxquelles sont soumis les réfugiés palestiniens rendent le rôle de l'Office indispensable. Elle note à cet égard, avec préoccupation qu'en 2007, celui-ci a vu son fonds général accuser un déficit de 90,9 millions de dollars, ce qui l'a contraint à adopter des mesures d'austérité draconiennes. Tout en étant très reconnaissante aux grands donateurs d'appuyer depuis longtemps les opérations de l'Office, elle engage instamment la communauté des donateurs internationaux dans son ensemble à combler rapidement le fossé existant entre les besoins financiers de celui-ci et les fonds qui lui sont fournis. Elle reconnaît en même temps les efforts que fait l'Office pour accroître le nombre des donateurs.

L'appel d'urgence que l'Office a lancé en 2007 en faveur du territoire palestinien occupé (246 millions de dollars) est le plus important à ce jour. La Commission note cependant avec préoccupation que l'Office n'a reçu que 142 millions de dollars, soit 58 % du montant de l'appel.

La Commission appuie pleinement et complètement les efforts que vous faites, Madame la Commissaire générale, ainsi que le Commissaire général adjoint, pour que la réforme de l'Office, destinée à accroître l'efficacité de ses travaux, se poursuive. Elle reconnaît que l'Office s'emploie à continuer à suivre et évaluer l'état d'avancement de sa réorganisation. Elle se félicite à cet égard de la poursuite de celle-ci, qui fait une large place à la création d'un cadre stratégique opérationnel. Elle salue par ailleurs la décision que l'Office a prise d'élaborer une stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015 et de faire en sorte que ses futurs objectifs stratégiques soient fondés sur des évaluations concrètes, qui lui permettront de

---

recenser avec précision les besoins des réfugiés palestiniens et d'aider ceux-ci à concrétiser pleinement leur possibilité de développement humain.

La Commission souligne qu'il est nécessaire de continuer à tirer profit de l'élan considérable qu'a créé la conférence de Genève de 2004 dans différents domaines, à savoir le bien-être des enfants et de l'ensemble des réfugiés palestiniens, le développement socioéconomique, la réforme des méthodes de gestion, la mobilisation de ressources, l'amélioration des infrastructures et la remise en état des camps. Elle demande par ailleurs instamment à l'Office de continuer à élaborer des méthodes propres à encourager la participation des réfugiés à la prestation de ses services.

La Commission se déclare vivement préoccupée par l'assassinat de membres du personnel de l'Office. Elle est également préoccupée par le fait que l'Office ne peut rendre visite aux membres de son personnel qui sont détenus par les autorités israéliennes et n'a aucune information les concernant. Elle réaffirme qu'il est indispensable de respecter l'immunité des Nations Unies et la sécurité du personnel des Nations Unies dans les zones de conflit, conformément en cela à la résolution 1502 (2003) du Conseil de sécurité relative à la protection du personnel des Nations Unies, du personnel associé et du personnel humanitaire dans les zones de conflit, et elle félicite le personnel de l'Office en poste sur le terrain de sa détermination et de l'efficacité dont il fait preuve pour répondre aux situations d'urgence en Cisjordanie, dans la bande de Gaza et au Liban.

La Commission salue le dévouement et la détermination sans faille du personnel de l'Office, qui travaille souvent dans des conditions très périlleuses et contribue de façon significative à répondre à de graves besoins humanitaires et à assurer la continuité des opérations de l'Office. Elle remercie celui-ci de sa coopération avec elle et est favorable à l'approfondissement de leurs relations. Elle se félicite de l'amélioration de la structure du rapport annuel de l'Office et du fait qu'il porte sur un plus grand nombre de sujets et apprécie que les données qu'il contient aient été établies à partir des indicateurs de résultats des divers programmes.

La Commission remercie les pays hôtes et les donateurs de continuer à apporter un ferme appui aux réfugiés palestiniens et exprime sa gratitude au personnel de l'Office pour son dévouement sans faille à la cause des réfugiés palestiniens, et à vous-même, Madame la Commissaire générale, pour votre action à la tête de l'Office.

Le Président de la Commission consultative  
(Signé) Ali **Mustafa**

## Chapitre I

### Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé par la résolution 302 (IV) de l'Assemblée générale en date du 8 décembre 1949. Entré en activité le 1<sup>er</sup> mai 1950, il s'occupait de quelque 750 000 réfugiés immatriculés dans ses registres. Aujourd'hui l'un des programmes les plus importants de l'ONU, il s'occupe de 4 560 000 réfugiés et emploie plus de 29 000 personnes.

2. L'Office de secours et de travaux a pour mission de contribuer au développement humain des réfugiés de Palestine dans la bande de Gaza, la Cisjordanie, le Liban et la République arabe syrienne en attendant une solution juste et durable à la question des réfugiés. Pour s'acquitter de cette mission, l'Office fournit divers services essentiels répondant aux normes internationales, qui sont l'enseignement primaire (et secondaire au Liban), des soins de santé primaires intégrés, des secours d'urgence et d'autres interventions sociales, des services de microfinancement, de logement et un appui aux infrastructures. De tous les organismes des Nations Unies, il est le seul à fournir une gamme de services directement aux réfugiés.

3. L'objectif que poursuit l'Office est de faire en sorte que pour chaque réfugié palestinien, le développement humain corresponde aux meilleures normes possibles, que chaque réfugié puisse réaliser tout son potentiel, en tant que personne et membre d'une famille et d'une collectivité, qu'il participe activement à la vie socioéconomique et culturelle et qu'il ait l'assurance que ses droits sont défendus, protégés et maintenus.

4. L'Office de secours et de travaux a vocation, au plan mondial, à assurer la protection et le bien-être des réfugiés palestiniens. Dans les situations de crise humanitaire et de conflit armé, les interventions d'urgence de l'Office – ainsi que sa présence – sont le gage concret de la sollicitude de la communauté internationale et contribuent en définitive à créer un environnement stable.

5. L'objectif du programme d'éducation de l'Office est de fournir aux réfugiés de Palestine un enseignement de qualité ainsi que la possibilité d'acquérir des connaissances et des compétences pratiques et à leur inculquer certaines attitudes et valeurs qui favorisent leur épanouissement en tant qu'individus aptes à prendre des décisions en toute connaissance de cause et à contribuer favorablement à l'avenir de leur société.

6. Dans le cadre de son programme de santé, l'Office s'emploie à préserver et à promouvoir l'état de santé des réfugiés palestiniens enregistrés, dans la limite des moyens disponibles et conformément à la politique humanitaire de l'ONU et aux principes, règles et approches stratégiques de l'Organisation mondiale de la Santé, aux objectifs du Millénaire pour le développement et aux dispositions de la Convention relative aux droits de l'enfant.

7. Dans le cadre de son programme de secours et de services sociaux, l'Office fournit un filet de protection sociale aux réfugiés palestiniens les plus défavorisés et œuvre pour que les femmes, les personnes âgées, les jeunes et les personnes handicapées deviennent plus autonomes.

8. Dans le cadre de son programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises, l'Office favorise le développement économique et lutte contre la pauvreté en fournissant des crédits aux entreprises et aux ménages, pour la consommation et le logement.

9. Dans le cadre de son programme d'amélioration des infrastructures et des camps, l'Office fournit une approche intégrée, participative et locale, visant à améliorer la qualité et les conditions de vie des habitants des camps. Pour ce faire, il coordonne les interventions sociales et matérielles et améliore le logement et les infrastructures dans le respect de l'environnement durable.

## Chapitre II

### Aperçu général

#### A. Évolution de la situation dans les domaines de la politique, de l'économie et de la sécurité

10. En 2007, des événements de la plus haute importance se sont produits dans le territoire palestinien occupé et au Liban. Il convient de souligner la création d'un gouvernement d'unité nationale, de courte durée, et la prise du pouvoir par le Hamas dans la bande de Gaza à la mi-juin 2007, après plusieurs mois d'affrontements armés entre le Hamas et le Fatah. La violence entre les factions a atteint un sommet entre le 11 et le 17 juin, coûtant la vie à 188 Palestiniens, dont quatre enfants. L'Office a interrompu la plupart de ses activités à Gaza pendant deux jours, à la suite du décès de deux de ses fonctionnaires, pris dans des feux croisés.

11. Le 17 juin, le Hamas contrôlant de facto la bande de Gaza, le Président Mahmoud Abbas a dissous le Gouvernement d'unité nationale palestinien. Au deuxième semestre, les antagonismes politiques entre le Hamas et le Fatah ont occupé le devant de la scène. En septembre, le Président Abbas a pris une décision portant interdiction de participer aux élections à venir aux groupes politiques qui ne reconnaîtraient pas les accords internationaux signés par l'Organisation de libération de la Palestine. Le Hamas a consolidé sa mainmise sur la bande de Gaza en créant un appareil administratif et de maintien de l'ordre, en s'emparant des municipalités dont il n'avait pas encore le contrôle et en nommant des juges dans le cadre d'une nouvelle structure judiciaire.

12. En réaction à la prise du pouvoir par le Hamas, une campagne de désobéissance civile d'un mois a été lancée en septembre dans la bande de Gaza, qui s'est traduite par des grèves dans la fonction publique et l'organisation de prières en dehors des mosquées par les partisans du Fatah. Dans un certain nombre d'incidents, des engins explosifs improvisés ont été utilisés lors d'attaques contre les locaux et le personnel du Hamas, qui a riposté en renforçant son contrôle. En novembre et décembre, le Hamas et le Fatah ont tous deux organisé des manifestations rassemblant chacune plus de 100 000 partisans. Les affrontements armés qui ont éclaté à l'issue d'une manifestation du Fatah, le 12 novembre, ont fait sept morts et 70 blessés.

13. Le 16 juin, Israël a fermé les frontières de la bande de Gaza. Des exceptions ont été faites pour les importations de fournitures humanitaires essentielles, les évacuations médicales urgentes et le passage d'un petit nombre de Palestiniens dans le cadre d'une coordination spéciale. La très forte diminution des denrées alimentaires entrant dans la bande de Gaza a entraîné une hausse des prix telle qu'il est devenu plus difficile, pour la population, de compléter les rations alimentaires de l'Office (qui assurent 61 % de l'apport calorique quotidien) par des fruits et des légumes. Les entreprises ne pouvant importer de matières premières ni exporter des produits agricoles et autres, le secteur privé de Gaza a été pratiquement asphyxié. Quelque 75 000 personnes auraient perdu leur emploi et 90 % des entreprises avaient fermé leurs portes à la fin de l'année. La perte de revenus a entraîné une crise dans les municipalités où les taxes permettant d'assurer certains services, tels que l'enlèvement des ordures, n'ont plus été payées par les contribuables. Une pénurie grave de pièces de rechange a touché tous les secteurs. Les hôpitaux se sont efforcés de réparer et de conserver les appareils les plus essentiels, tels que les couveuses, les

appareils respiratoires et les appareils de dialyse. Tous les mois, plusieurs centaines de patients ont cherché à se faire soigner à l'étranger, mais nombre d'entre eux n'ont pas obtenu la permission de quitter Gaza. La lenteur des procédures d'orientation médicale et des formalités de sécurité à Erez (seul point de passage par lequel les habitants de Gaza peuvent se rendre en Israël) ont souvent privé les habitants de Gaza de soins spécialisés. Des patients dans un état critique sont morts alors qu'ils attendaient de pouvoir sortir de la bande de Gaza.

14. En 2007, 301 Palestiniens, dont 29 enfants, ont trouvé la mort lors d'opérations militaires menées par Israël. Au total, 663 Palestiniens, dont 34 enfants, ont été blessés et 2 Israéliens ont été tués et 300 ont été blessés. En septembre, le cabinet de sécurité israélien a déclaré que la bande de Gaza était un « territoire hostile » et décidé d'interrompre la fourniture de marchandises et de carburant. Le Procureur général est intervenu pour faire cesser les coupures d'électricité à Gaza mais ne s'est pas opposé à la réduction de la fourniture de carburant. La première réduction a eu lieu le 28 octobre, et a été suivie d'une autre, le 28 novembre. En décembre, la bande de Gaza ne recevait plus que 56,16 % du carburant dont elle avait besoin.

15. Les tirs de roquettes contre Israël à partir de la bande de Gaza se sont poursuivis pendant toute la période. D'après l'armée israélienne, 1 500 roquettes environ ont été lancées depuis Gaza et ont touché la ville de Sderot et des villages proches de la bande de Gaza en 2007. En janvier, un attentat-suicide organisé depuis Gaza s'est soldé par la mort de trois personnes à Eilat. Le 11 septembre, un tir de roquettes a fait 69 blessés parmi les forces armées israéliennes.

16. Au cours du deuxième semestre, Israël, la communauté internationale et l'Autorité palestinienne ont entamé un dialogue qui a abouti à la reprise des pourparlers de paix et à la conférence d'Annapolis (Maryland) en novembre. Israël a libéré un petit nombre de prisonniers palestiniens et versé à l'Autorité palestinienne les arriérés de recettes fiscales qu'il lui devait. Les membres du Quatuor ont rétabli leur aide budgétaire à l'Autorité palestinienne, qu'ils avaient suspendue après la victoire du Hamas aux élections de janvier 2006.

17. En Cisjordanie, les Palestiniens ont été soumis à un régime de bouclages plus strict que jamais et à la poursuite de la démolition de logements, de l'expansion des colonies et du conflit armé. La construction du mur de séparation sur le territoire même de la Cisjordanie s'est poursuivie, au mépris de l'avis consultatif rendu par la Cour internationale de Justice le 9 juillet 2004 sur les *Conséquences juridiques de l'édification d'un mur dans le territoire palestinien occupé*. À la fin de l'année, plus de 38 % du territoire de la Cisjordanie était de facto inaccessible aux Palestiniens. Ces restrictions ont durement affecté l'économie, créant de nouvelles épreuves et exacerbant les épreuves déjà endurées par les Palestiniens. Les villages du nord, tels que Jenin, Nablus et Qalqiliya sont particulièrement touchés par ces restrictions. Conséquence directe du conflit, en 2007, 91 Palestiniens et 5 Israéliens ont été tués en Cisjordanie.

18. Au Liban, l'Office a œuvré dans l'urgence pour la deuxième année consécutive, en raison du conflit qui a éclaté le 20 mai entre l'armée libanaise et le groupe militant multinational Fatah al-Islam, dans le camp de Nahr el-Bared. Au bout de 105 jours, le conflit s'est achevé le 2 septembre, date à laquelle les autorités libanaises ont déclaré victoire. Au total, 222 membres du Fatah al-Islam et plus de 200 soldats et civils libanais y ont laissé leur vie; 33 000 réfugiés palestiniens ont quitté Nahr el-

Bared, la plupart pour le camp voisin de Beddawi. Le camp de Nahr el-Bared a été détruit et les zones d'habitation environnantes sont gravement endommagées.

19. L'exode massif du camp de Nahr el-Bared vers le camp de Beddawi a commencé le 22 mai. Les écoles de l'Office ont hébergé temporairement les personnes déplacées et l'Office leur a fourni une assistance d'urgence. Pour faire en sorte que les besoins des personnes déplacées soient rapidement satisfaits, une équipe de coordination d'urgence, composée de représentants des autorités libanaises, des organismes de l'ONU et des organisations non gouvernementales, a été établie à Tripoli. Un système d'action groupée a été mis en place, axé sur la coopération intersectorielle entre organisations (notamment eau et assainissement, logement, santé et enseignement).

20. La situation générale du pays, en matière de politique et de sécurité, a continué de se détériorer, comme l'a illustré l'assassinat de personnalités de premier plan. La controverse a fait rage à propos de l'élection d'un nouveau président, lorsque le départ du Président Émile Lahoud, en novembre, a laissé le poste vacant.

21. En République arabe syrienne et en Jordanie, l'Office et les réfugiés dont il s'occupe ont eu la chance de bénéficier d'une situation plus sûre et plus stable. Néanmoins, l'arrivée de réfugiés iraquiens dans les deux pays a fait peser une lourde charge sur les services publics et entraîné une hausse des prix qui a contribué à augmenter les frais assumés par l'Office.

## **B. Évolution du cadre d'activités de l'Office**

22. Depuis 2000, l'Office gère un important programme d'assistance d'urgence destiné aux réfugiés touchés par le conflit, les bouclages et la détérioration de la situation économique dans le territoire palestinien occupé.

23. En 2007, les Palestiniens du territoire palestinien occupé ont continué de faire face à des difficultés graves et à l'insécurité sociale. Un embargo international a été imposé à l'Autorité palestinienne après la victoire du Hamas aux élections de janvier 2006. Le non-paiement des recettes des droits de douanes et de la taxe sur la valeur ajoutée par le Gouvernement israélien et la suspension de l'assistance des donateurs ont laissé l'Autorité exsangue et déclenché une crise fiscale grave, qui s'est traduite par le non-paiement des salaires des fonctionnaires et l'affaiblissement du secteur public. Quelque 160 000 fonctionnaires n'ont pas reçu la totalité de leur salaire, ce qui a entraîné une perte de revenus pour environ un quart de la population active et environ un million de personnes à charge.

24. Par voie de conséquence, les besoins d'aide humanitaire ont considérablement augmenté en 2007. Dans le cadre de la procédure d'appel global pour le territoire palestinien occupé, l'Office a lancé un appel d'urgence de 246 millions de dollars, le plus important lancé par l'Office depuis le début de l'Intifada en septembre 2000.

25. L'embargo ayant été levé en partie en juin 2007, après la prise de la bande de Gaza par le Hamas, l'Autorité palestinienne a pu recommencer à verser les traitements de ses fonctionnaires; en revanche, au cours de la période qui a suivi, il y a eu un renforcement drastique des restrictions aux déplacements vers le territoire palestinien occupé et depuis celui-ci. La fermeture des principaux points de passage, les restrictions imposées à l'entrée de biens, l'interdiction quasi générale d'exporter

et les réductions de fourniture d'énergie ont encore aggravé les conditions extrêmement pénibles dans lesquelles vivaient la plupart des Gazaouis.

26. À la fin de 2007, l'Office avait reçu 142 millions de dollars, soit environ 58 % du financement d'urgence demandé. Cette somme a permis de fournir une aide alimentaire d'urgence à 257 000 familles de réfugiés, soit environ 60 % de la population de réfugiés immatriculés, et de créer plus de 3,7 millions de jours de travail pour 60 000 réfugiés au chômage. Le nombre de demandes d'emploi présentées au programme de création d'emplois de l'Office était nettement supérieur au nombre de postes disponibles : à la fin de l'année, il y avait 130 000 demandes recevables pour quelque 7 000 postes à pourvoir. L'impossibilité dans laquelle l'Autorité palestinienne s'est trouvée de payer les traitements des fonctionnaires au cours du premier semestre de 2007 a amené l'Office à fournir une aide alimentaire à des familles de réfugiés jusqu'alors autosuffisantes, soit 100 000 personnes de plus qu'avant. Les opérations d'urgence ont consisté à fournir une assistance en espèces à des familles appauvries, à reconstruire des logements détruits, à fournir des soins de santé au moyen de dispensaires mobiles aux familles ayant des difficultés à accéder aux soins en Cisjordanie et, grâce à un programme de soutien en nature aux municipalités dans la bande de Gaza, à assurer la continuité du service public dans des domaines essentiels, tels que l'épuration de l'eau, la gestion des eaux usées et les égouts. Le financement d'urgence a aussi servi à répondre à la demande croissante dans les centres de santé primaire de l'Office dans la bande de Gaza et en Cisjordanie, le nombre de consultations ayant progressé de 20 % de 2006 à 2007.

27. À Gaza, l'Office a fourni une aide d'urgence coordonnée à quelque 2 000 personnes déplacées du village de Um El-Nasser en raison d'importants problèmes d'assainissement en mars 2007. Cinq personnes ont perdu la vie, 25 ont été blessées et plus de 250 logements endommagés. En coordination avec d'autres fournisseurs de services, l'Office a offert des logements provisoires et fourni vivres, couvertures, matelas et trousseaux d'hygiène aux personnes déplacées.

28. Parmi les autres activités menées par l'Office dans la bande de Gaza, il convient de citer la création du programme d'excellence dans les écoles qui, tout comme l'initiative en faveur d'« écoles sûres et motivantes », vise à réagir à des années de déclin des résultats scolaires, attribuables en partie au conflit qui touche la bande de Gaza. Les premiers jeux d'été ont accueilli près de 200 000 enfants gazaouis qui ont participé durant 10 semaines, entre autres, à des activités de rattrapage scolaire, des activités sportives et culturelles, des ateliers d'art et des cours de natation, de théâtre et de musique.

29. Un appel éclair d'un montant de 12,7 millions de dollars a été lancé le 4 juin pour répondre aux besoins les plus urgents des réfugiés déplacés du nord du Liban. La réaction ne s'est pas fait attendre : des contributions d'un montant total de 17 millions de dollars ont été annoncées. Le 12 septembre, un appel d'urgence de 54 millions de dollars a été lancé pour faire face aux besoins humanitaires des personnes déplacées de Nahr el-Bared pendant une période de 12 mois allant du 1<sup>er</sup> septembre 2007 au 31 août 2008. À la fin de l'année, 28,7 millions de dollars avaient été annoncés, 25,4 millions effectivement reçus.

30. Après la destruction de Nahr el-Bared, entre 400 000 et 600 000 mètres cubes de décombres étaient à déblayer, dont 75 000 mètres cubes que l'Office avait enlevés de la zone adjacente à la fin de l'année. Un plan de gestion des projets a été créé dans le nord du Liban, pour permettre de coordonner la reconstruction et la

réaction aux urgences. A l'approche de la fin de l'année, les préparatifs du plan-cadre de reconstruction du camp étaient bien avancés, l'Office collaborant étroitement avec le Comité de dialogue libano-palestinien, le Gouvernement, le Comité de reconstruction de Nahr el-Bared pour l'action et les études civiles représentant les habitants, et l'armée libanaise.

31. En Jordanie, les réfugiés palestiniens ont continué de bénéficier d'un cadre politique et de sécurité stable et de l'excellente coopération entre les autorités du pays et l'Office. En République arabe syrienne, le projet de remise en état de Neirab concernant la construction de 300 nouveaux logements pour des réfugiés a montré la valeur de l'approche participative intégrant les acteurs locaux, véritablement exemplaire. Cette approche a permis d'améliorer la conception du programme et créé une nouvelle dynamique, inspirée par la confiance et l'efficacité.

32. La sécurité du personnel de l'Office reste un grave sujet de préoccupation. Dans la bande de Gaza, les mesures d'atténuation des risques ont été renforcées après l'attaque dirigée contre le convoi du Directeur de l'Office à Gaza, au mois de mars. Durant les combats entre factions qui ont eu lieu à Gaza en juin, un agent sanitaire de l'Office, Abudul Fattah Hussain Abu Ghali, et un assistant social stagiaire, M. Hassan Al Laham, pris dans des feux croisés, ont été tués.

33. Au Liban, un professeur de l'Office, Adel Khalil Khalil, a été abattu et tué par un tireur embusqué dans le camp de Nahr el-Bared le 21 mai. Le 22 mai, alors qu'un cessez-le-feu avait été négocié pour permettre le déploiement de l'aide humanitaire, un convoi de l'Office distribuant du pain, du lait, de l'eau et d'autres denrées essentielles a été la cible de tirs.

34. L'Office rend hommage à son personnel et salue son dévouement et sa solidarité dans les situations difficiles et souvent dangereuses qu'il a traversées. Il note avec regret que les employés locaux de l'Office sont les seuls fonctionnaires de l'ONU de la zone qui ne perçoivent pas de prime de risque. L'Office a soulevé le problème posé par cette anomalie avec le Siège de l'ONU, comme les années précédentes, mais n'avait pas réglé cette question à la fin de la période considérée dans le présent rapport.

### **C. Évolution interne**

35. En 2006, l'Office a lancé un programme triennal de réforme de la gestion, destiné à transformer et à moderniser ses principaux éléments institutionnels : encadrement, gestion des ressources humaines, modes de fonctionnement (mise à niveau de l'informatique et des systèmes de passation de marchés) et gestion des programmes. En 2007, l'Agence a reçu des contributions pour un montant de 9 744 634 dollars en faveur de son plan d'évolution interne. Au départ, le coût de ce plan triennal s'élevait à 30 millions de dollars mais, grâce aux mesures mises en place par l'Office, il a pu être réduit à 26 171 084 dollars.

36. L'un des traits essentiels du plan d'évolution interne est la création d'un cadre stratégique dans lequel s'intégreront les divers éléments du plan. En juin 2007, l'Office a mis la dernière main à sa stratégie programmatique d'étape, pour ensuite la présenter à sa Commission consultative le 5 octobre 2007.

37. En septembre 2007, le Comité de gestion de l'Office a approuvé le projet de mise au point d'une « stratégie à moyen terme » pour la période 2010-2015, visant à

ce que les objectifs stratégiques soient fondés sur une évaluation concrète des besoins et sur un exercice de planification, afin de permettre à l'Office de recenser correctement les besoins des réfugiés et d'y répondre de manière plus efficace et plus rationnelle.

38. Au cours de la période considérée, un ensemble d'instruments et de mécanismes ont été mis au point et des mesures prises pour améliorer la gestion des programmes et l'élaboration de stratégies et, d'une manière générale, pour faire progresser la réforme. Un groupe de travail a été chargé de rationaliser l'allocation des ressources. Un groupe d'appui et de coordination des programmes a été créé pour veiller à la rigueur et à la cohésion de la planification et de la gestion des programmes, notamment en renforçant la fonction de contrôle et d'évaluation et en mettant à l'ordre du jour la stratégie de prise en compte de l'égalité des sexes à l'Office. Ce groupe a entamé la rédaction d'un manuel des opérations afin de développer le potentiel du personnel en matière de gestion des cycles des programmes.

39. Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, l'Office a mis au point un document de travail qui fournit des profils professionnels complets et à jour. Les données statistiques claires ainsi établies ont fourni un précieux instantané du personnel, qui a aidé l'Office à recenser les questions se posant dans ce domaine et à définir des solutions appropriées.

40. L'Office a chargé un expert indépendant d'examiner son système de classement des emplois. Dans ses conclusions, celui-ci a souligné que d'importantes réformes s'imposaient pour que le système de classement devienne plus transparent et plus équitable.

41. Des membres du Comité de gestion de l'Office ont été évalués et ont reçu des conseils d'experts en gestion et en direction. Les hauts fonctionnaires ont ainsi eu l'occasion non seulement de renforcer leurs points forts mais aussi de cerner les aspects à améliorer.

42. Des mesures ont été prises pour simplifier et rationaliser le système de justice interne de l'Office. Un juriste recruté sur le plan international pour un contrat à court terme a été chargé de gérer les divers aspects de la réforme et d'accélérer le traitement des dossiers en souffrance à l'Office.

43. Une initiative visant à redéfinir les méthodes de travail a été lancée avec les équipes de tous les bureaux de terrain pour améliorer l'organisation de l'Office; l'objectif poursuivi était de passer au crible les principaux processus et transactions internes. Au bureau de Jordanie, divers services d'appui ont été améliorés. Au bureau de Gaza, l'initiative des « Écoles d'excellence » a créé un élan en faveur de l'amélioration des pratiques des services pédagogiques. Des changements ont également été apportés aux méthodes après un examen des opérations d'urgence. Le recrutement du personnel sur le plan international et des hauts fonctionnaires locaux, les transactions relatives aux achats et la gestion des vacances de postes ont également été améliorés à l'échelle de l'Office. Un système de recrutement en ligne pour tout l'Office sera mis en œuvre en 2008.

44. L'Office a créé un partenariat avec le Centre international de calcul pour que celui-ci l'aide à améliorer ses capacités informatiques. Le Centre a passé en revue la connectivité et la plate-forme d'hébergement de l'Office, ouvrant ainsi la voie à des réformes qui renforceront la portée, la capacité et la fiabilité de l'infrastructure

informatique et télématique et créeront des conditions propices au lancement d'un projet de progiciel de gestion intégrée dans un avenir proche.

45. Des ateliers de développement organisationnel ont été organisés dans tous les bureaux sur le terrain, offrant à quelque 400 cadres moyens une meilleure compréhension des objectifs de la réforme de la gestion et de leurs responsabilités à cet égard.

46. Un porte-parole a été nommé pour appuyer et conseiller le Commissaire général et l'Office en matière de communication et de relations avec la presse, et mettre au point une stratégie globale d'information, de relations avec la presse et de communication interne.

47. Le Département des relations extérieures de l'Office a lancé une stratégie de mobilisation de ressources visant à renforcer la dynamique entre l'Office et ses partenaires par les mécanismes intergouvernementaux, à intensifier les efforts pour lever davantage de fonds au Moyen-Orient, à rechercher systématiquement de nouvelles pistes de recrutement et à créer un bureau à Bruxelles.

48. En 2007, l'Office a continué de renforcer et de consolider la fonction du contrôle interne. Son Département des services de contrôle interne a joué un rôle consultatif lors de l'introduction du Programme de déclaration de situation financière et de la mise au point de la politique de protection des personnes qui dénoncent des manquements au sein de l'Office. Le Département a contribué à revoir les règles internes régissant la Commission consultative pour le contrôle externe qui, en 2006, avait été restructurée et renforcée par l'inclusion de trois éléments extérieurs. La Commission a tenu deux réunions en 2007. En complément à l'amélioration de la gestion du programme, et dans le cadre de la décision de l'Office de renforcer la fonction du contrôle interne, l'Office a fait appel à l'Institut des auditeurs internes, lui demandant de se pencher sur la pratique et les structures d'audit de l'Office. La Commissaire générale est déterminée à mettre en œuvre les recommandations formulées dans cet examen au plus vite. Le Département a continué de surveiller la mise en œuvre des recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l'ONU. À la fin de 2007, 16 des 34 recommandations avaient été exécutées, 12 étaient en cours d'exécution, 5 allaient l'être et une avait été retirée par le Comité. La plupart des recommandations en attente devaient être exécutées dans le cadre du travail d'évolution.

## **D. Questions juridiques**

### **1. Personnel de l'Office**

49. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de mouvement du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé. Ces restrictions comprenaient notamment le bouclage externe et interne de la Cisjordanie et le bouclage externe de la bande de Gaza, l'interdiction faite au personnel local à bord de véhicules des Nations Unies d'emprunter le passage d'Erez entre Israël et la bande de Gaza, ou le pont Allenby, ou encore de se rendre en Israël et dans des régions du territoire palestinien occupé annexées par Israël, et l'imposition de procédures contraignantes pour l'obtention de permis d'entrée en Israël et à Jérusalem-Est pour le personnel local. À maintes occasions, les permis d'entrée n'ont pas été accordés, alors que les procédures avaient été respectées.

50. Les fonctionnaires locaux qui avaient reçu un permis d'entrée ont dû emprunter le passage d'Erez à pied et traverser un long tunnel. À partir d'octobre 2007, seuls les détenteurs d'un visa diplomatique ou d'une carte jaune délivrée par le Ministère des affaires étrangères ont échappé à l'obligation de traverser à pied le passage d'Erez. Cette exigence et les autres procédures au point de passage d'Erez ont souvent entraîné de longs retards du côté du point de passage se trouvant dans la bande de Gaza et posé des risques pour la sécurité du personnel. Le personnel local s'est souvent vu interdire le passage purement et simplement. À diverses reprises, les autorités israéliennes du point de passage d'Erez et du pont Allenby ont refusé aux fonctionnaires internationaux de l'Office à bord de véhicules de l'ONU de traverser, à moins qu'ils ne se soumettent à une fouille de leur véhicule, en violation de l'immunité de l'ONU.

51. Ces restrictions sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention de 1946 sur les privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies (la Convention de 1946) et les lettres échangées entre l'Office et le Gouvernement israélien (l'Accord Comay-Michelmores de 1967). Aux termes dudit accord, le Gouvernement israélien est tenu de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire.

52. Selon l'Office, ces mesures étaient, pour la plupart, motivées plus par des considérations policières et administratives que par des considérations de sécurité militaire. Les autorités israéliennes ont cependant soutenu que les mesures se justifiaient pour protéger Israël de menaces terroristes.

53. En Cisjordanie, la coordination des déplacements du personnel de l'Office avec les officiers de liaison militaire israéliens s'est accrue, mais, dans l'ensemble, ces déplacements ont encore été restreints, au point de devenir ingérables, face à la multiplication des points de contrôle par Israël, des routes fermées et des autres obstacles matériels. Il est devenu de plus en plus difficile pour l'Office de fournir des services dans la zone située entre le mur et la ligne d'armistice de 1949, en particulier dans la zone de Barta'a. Dans la bande de Gaza, les déplacements du personnel de l'Office ont été entravés par la montée de la violence interpalestinienne et par les incursions militaires israéliennes.

54. De janvier à juin 2007, les déplacements des fonctionnaires locaux en Égypte, par le point de passage de Rafah, ont été limités, ce passage n'étant ouvert que durant 30 % de son horaire d'ouverture normal. De ce fait, le personnel local a été obligé d'attendre du côté égyptien pendant des jours, voire des semaines, avant de pouvoir retourner dans la bande de Gaza. Après la prise du pouvoir par le Hamas, le point de passage de Rafah n'a plus été ouvert que brièvement, en décembre, pour laisser passer quelque 2 000 personnes effectuant le pèlerinage de La Mecque. Comme le personnel local de l'Office avait besoin de permis des autorités israéliennes pour traverser le point de passage d'Erez et que ces autorités ont rejeté 22 % des demandes de permis présentées par l'Office, certains fonctionnaires locaux n'ont pu quitter Gaza dans le cadre de leur travail.

55. Les restrictions imposées par les autorités israéliennes à la circulation sur le territoire palestinien occupé ont entraîné des pertes de jours de travail, des frais de remplacement de personnel et des coûts administratifs connexes, soit environ 91 263 dollars pour la période.

56. Pendant la période considérée, les autorités jordaniennes, syriennes ou l'Autorité palestinienne n'ont pas imposé de restrictions sévères à la circulation du personnel de l'Office. Au lendemain des hostilités qui ont éclaté dans le nord du Liban, les autorités libanaises ont à diverses reprises exigé la fouille des véhicules de l'Office qui pénétraient dans le camp de Nahr el-Bared. L'Office a fait valoir que ces incidents étaient contraires à la Convention de 1946.

57. À la fin de 2007, huit fonctionnaires étaient détenus par les autorités israéliennes. En dépit des multiples demandes faites par l'Office conformément à la résolution 36/232 de l'Assemblée générale en date du 18 décembre 1981, les autorités israéliennes n'ont pas autorisé de rendre visite à ces fonctionnaires de l'Office en détention et n'ont fourni aucun renseignement à leur sujet. L'Office n'a donc pas été en mesure de s'assurer du respect des droits et obligations découlant de la Charte des Nations Unies et de la Convention de 1946, ni de déterminer si des mesures disciplinaires étaient justifiées dans le cadre de son règlement du personnel.

## 2. Services et locaux de l'Office

58. L'Office est normalement tenu d'acheminer ses expéditions de fournitures humanitaires destinées à la bande de Gaza par le passage de Karni, sauf pour les matériaux de construction qui, eux, doivent passer par le passage de Sofa. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de passage sur les expéditions de l'Office, qui se sont élevés à 132 524 dollars en 2007. L'Office estime que ce prélèvement est un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention de 1946. À partir du 12 juin 2007, plus aucun chargement n'a pu emprunter le point de passage de Karni. À partir de cette date, tous les chargements ont dû emprunter des points de passage secondaires à Sofa puis, à partir de novembre 2007, à Kerem Shalom. Comme aucun de ces points de passage n'était à même de recevoir des conteneurs, il a fallu palettiser toutes les marchandises au port avant de les acheminer vers la bande de Gaza. Qui plus est, à partir de juin 2007, le point de passage de Sofa a été fermé aux importations pendant 63 des 164 jours ouvrables (38 % du temps ouvrable) et celui de Kerem Shalom a été fermé aux importations pendant 24 des 134 jours ouvrables (18 % du temps ouvrable). Les nombreuses fermetures du point de passage de Karni par les autorités israéliennes et la condition que celles-ci ont imposée de palettiser les conteneurs pour emprunter les points de passage de Sofa et de Kerem Shalom ont augmenté les frais normaux d'entreposage, de surestarie, de transport et de palettisation de quelque 1,9 million de dollars, dont environ 560 000 dollars pour la palettisation.

59. À partir du 14 juin 2007, les importations dans la bande de Gaza de matériaux, notamment de construction, ont été interdites. L'Office a alors dû suspendre ou arrêter plusieurs projets de construction et d'infrastructures en cours. En septembre, la valeur des projets en suspens était de 93 millions de dollars. À la fin de l'année, 22 projets de construction et 17 projets d'infrastructures, d'une valeur de 84 millions, étaient en suspens. Invoquant des motifs de sécurité, les autorités israéliennes ont également refusé l'acheminement dans la bande de Gaza de matériel destiné à la tenue de séminaires, que l'Office avait commandé pour son centre local de formation professionnelle. L'Office a contesté ce refus, faisant valoir qu'il était contraire à la Convention de 1946. En Cisjordanie, six projets de construction et d'infrastructures de l'Office, d'une valeur totale de 450 000 dollars, ont été retardés ou arrêtés à cause des entraves à la libre circulation du personnel, des véhicules et des matériaux de construction. Au Liban, l'entrée de matériaux de construction dans

la zone adjacente au camp de Nahr el-Bared et dans les camps du sud a été soumise à l'approbation de l'armée libanaise. Malgré des formalités fastidieuses, cela n'a pas entraîné d'importants retards pendant la période considérée.

60. Le programme des fonctionnaires responsables de l'appui aux opérations s'est poursuivi aussi bien en Cisjordanie que dans la bande de Gaza. Il a permis dans une très grande mesure de faciliter le passage du personnel et des véhicules de l'Office par les points de contrôle et dans les zones touchées par les opérations militaires israéliennes, de suivre la crise humanitaire au sein de la population palestinienne, d'inspecter les installations de l'Office et d'assurer une certaine protection aux réfugiés et aux personnes déplacées. Au Liban, un service de fonctionnaires responsables de l'appui aux opérations a été créé pour appuyer l'opération d'urgence lancée par l'Office dans le camp de Nahr el-Bared.

61. La Convention de 1946 dispose que « les locaux de l'Organisation sont inviolables ». En violation de cette obligation juridique, l'armée israélienne a pénétré de force dans les locaux de l'Office en Cisjordanie à six reprises, provoquant des dommages évalués à quelque 2 000 dollars. Dans la bande de Gaza, les militaires israéliens ont pénétré par la force dans les locaux de l'Office et les ont endommagés à une occasion; lors d'attaques et de bombardement, ils ont provoqué des dégâts évalués à quelque 6 000 dollars. Au Liban, toutes les installations de l'Office situées dans le camp de Nahr el-Bared ou aux alentours de celui-ci ont été détruites ou gravement endommagées; les dégâts occasionnés sont évalués à plus de 11 millions de dollars.

62. En Cisjordanie, les forces de sécurité de l'Autorité palestinienne ont pénétré dans les locaux de l'Office à deux reprises. Par trois fois, des Palestiniens armés ont ouvert le feu ou fait sauter des explosifs dans les locaux de l'Office. Des militants palestiniens se sont emparés de véhicules de l'Office à deux reprises; la première fois, ils ont conservé un véhicule et la deuxième fois, deux. Les trois véhicules ont été retrouvés par la suite. Dans la bande de Gaza, des Palestiniens armés inconnus ont ouvert le feu sur un véhicule de l'Office qui transportait le Directeur des opérations de Gaza. À 19 reprises, des militants palestiniens ont pénétré de force dans les installations de l'Office et à sept occasions, ils y ont ouvert le feu ou s'y sont livrés à d'autres actions militantes; à une occasion, des militants ont tiré des roquettes depuis une école de l'Office à Beit Hanoun, lors d'une incursion militaire israélienne. Trois élèves et un directeur d'école pris dans des feux croisés devant une école de l'Office ont été blessés. Des militaires palestiniens armés ont détourné un véhicule de l'Office, mais il a été récupéré.

63. Il n'y a pas eu d'incursion dans les locaux de l'Office situés en Jordanie et au Liban. En octobre, le Ministère de la santé de la République arabe syrienne a apposé des scellés sur un centre de physiothérapie de l'Office, avant de revenir sur sa décision en novembre, à la suite d'interventions de l'Office et d'autres autorités syriennes.

### **3. Autres questions juridiques**

64. Durant la période considérée, l'Autorité palestinienne a remboursé à l'Office, sur la base d'un accord de 1996, un montant de 1 265 429 dollars, au titre des taxes sur la valeur ajoutée acquittées par l'Office. Au 31 décembre 2007, le montant des taxes sur la valeur ajoutée que l'Office devait récupérer auprès de l'Autorité

palestinienne s'élevait à environ 20,7 millions de dollars. L'Autorité palestinienne a continué d'admettre son obligation de rembourser ces taxes à l'Office.

65. Au cours de la période à l'examen, les autorités syriennes ont continué d'exiger de l'Office qu'il lui verse des redevances portuaires et taxes connexes, contrairement à l'accord passé en 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement de la République arabe syrienne. En 2007, les redevances et taxes payées se sont élevées à 11 648 dollars. Le Ministère des affaires étrangères a indiqué qu'il examinerait la question mais celle-ci n'était toujours pas réglée à la fin de la période à l'examen.

#### **4. Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les zones d'intervention de l'Office**

66. Les déplacements de Palestiniens, y compris les réfugiés de Palestine, à l'intérieur du territoire palestinien occupé, vers ce territoire et en provenance du territoire, étaient strictement contrôlés et soumis à un système complexe de permis appliqué par les autorités israéliennes et à divers accords, y compris l'Accord sur les déplacements et l'accès, du 15 novembre 2005. Les réfugiés palestiniens peuvent obtenir des documents d'identification mais les autorités israéliennes administrent la population et contrôlent la délivrance des documents d'identité pour la Cisjordanie, Jérusalem et la bande de Gaza. Les réfugiés palestiniens peuvent recourir pleinement aux services de l'Autorité palestinienne dans le territoire palestinien occupé et jouissent des mêmes droits que les autres résidents palestiniens en matière de vote.

67. D'après les registres de l'Office, c'est en Jordanie qu'on trouve le plus grand nombre de réfugiés palestiniens. La majorité d'entre eux possèdent la nationalité jordanienne, ils peuvent travailler dans l'administration publique et utiliser les services publics jordaniens. Toutefois, les réfugiés palestiniens qui ont quitté la bande de Gaza en 1967 et leurs descendants ne peuvent obtenir qu'un passeport jordanien temporaire d'une validité de deux ans et n'ont pas de numéro d'identité nationale. La loi de 1996 sur le travail dispose que les non-Jordaniens doivent avoir une résidence légale, être titulaires d'un passeport valide et d'un permis pour pouvoir travailler. L'accès aux prestations de sécurité sociale dépendait de la réciprocité des privilèges dans le pays d'origine du travailleur; de ce fait, les réfugiés palestiniens ne remplissaient pas les conditions requises. Le Gouvernement jordanien a dispensé aux réfugiés et aux déplacés de Palestine les services et prestations suivants : éducation, allocations de logement, services collectifs, allocations et rations, services dans les camps, soins de santé, services d'ordre et services sociaux.

68. En juin 2005, le Ministère libanais du travail a autorisé les réfugiés palestiniens immatriculés nés au Liban à occuper des emplois manuels et de bureau et à obtenir des permis de travail, deux possibilités qui auparavant leur étaient refusées. Les Palestiniens ne pouvaient toujours pas exercer certaines professions, notamment en médecine, en droit, dans le journalisme et dans les services techniques. Le chômage parmi les réfugiés était élevé et les conditions de vie médiocres. Tous les réfugiés palestiniens immatriculés auprès de l'Office et leurs descendants ont reçu des documents d'identité et obtenaient des documents de voyage renouvelables. Conformément au décret de 1957, toujours en vigueur, les réfugiés de Palestine immatriculés auprès de la Direction des affaires politiques et des réfugiés qui ne résident pas dans des camps peuvent librement changer de résidence, mais ceux qui sont dans des camps doivent demander un permis avant de

changer de camp. Les réfugiés de Palestine ont un accès limité à l'administration et sont presque entièrement tributaires de l'Office pour la prestation de services essentiels. La législation interdisant aux réfugiés palestiniens d'acquérir des biens immobiliers était toujours en vigueur.

69. Les réfugiés palestiniens en République arabe syrienne ont continué d'avoir librement accès aux services publics et au marché du travail, à l'exception des réfugiés arrivés le 10 juillet 1956 ou après cette date, qui n'étaient pas autorisés à occuper des postes dans l'administration du pays. D'après la loi de 1957 sur le statut juridique des Palestiniens, les résidents réfugiés palestiniens jouissent pratiquement de la même protection juridique que les citoyens syriens mais ne peuvent pas opter pour la nationalité syrienne et ne jouissent pas du droit de vote. L'État leur fournit des services essentiels dans les domaines de l'enseignement, de la santé, du logement, des équipements collectifs ainsi que des services de sécurité et des services sociaux.

## E. Situation financière

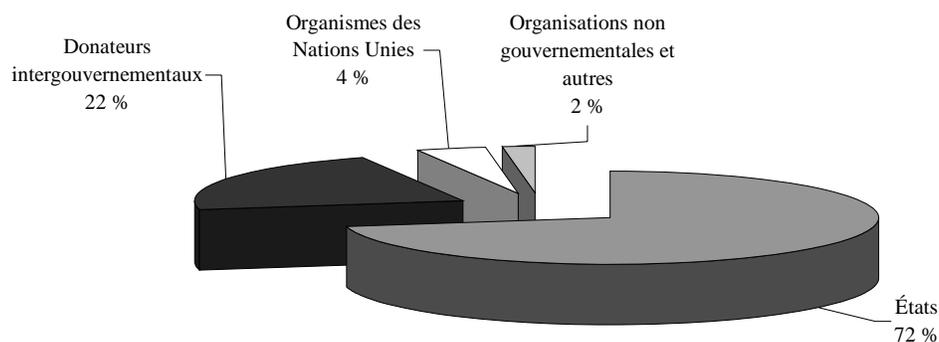
### 1. Sources de financement

70. À l'exception des postes de personnel recruté sur le plan international financés par l'Assemblée générale par les contributions des États Membres, les opérations, projets et appels d'urgence de l'Office sont financés par les contributions volontaires de donateurs (voir fig. I). Les dépenses de l'Office au titre de projets sont essentiellement des dépenses non renouvelables financées par des contributions affectées à des fins spéciales. Le financement des projets appuie et complète les activités et programmes ordinaires de l'Office.

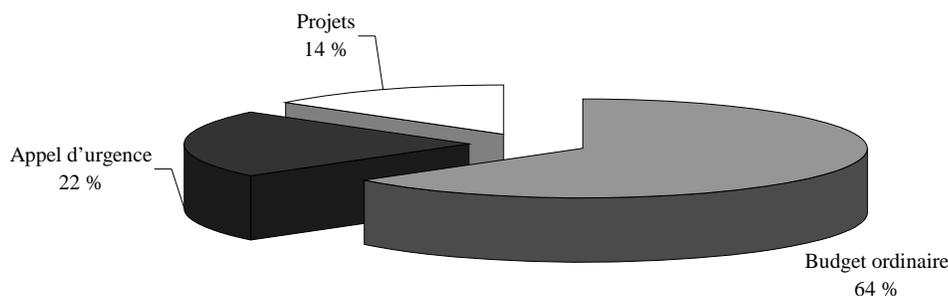
Figure I

#### Répartition des sources de financement par catégorie de donateurs et type de crédits budgétaires

##### Par catégorie de donateurs



### Par type de crédits budgétaires



## 2. Dépenses

71. En 2007, l'Office a dépensé un montant estimé à 697,1 millions de dollars (chiffre final disponible après le 31 mars 2008) prélevé sur un budget total de 704,3 millions de dollars au titre de ses activités ordinaires, des projets et des appels d'urgence. La part du budget ordinaire a été la plus importante (406,3 millions de dollars) au titre du budget ordinaire, soit près de 58 % du montant total des dépenses. Les activités au titre des appels d'urgence et des projets ont représenté 30 % et 11 % respectivement. Le programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises a représenté moins de 1 % du montant total des dépenses.

72. Comme par le passé, l'éducation est demeuré le programme le plus important en 2007, avec un budget représentant près de 62 % du total des dépenses (voir tableau 1). Elle est suivie par la santé, les secours et services sociaux, les services opérationnels et techniques, et les services communs qui ont représenté respectivement 20 %, 9 %, 5 % et 4 %.

Tableau 1

### Budget ordinaire de 2007

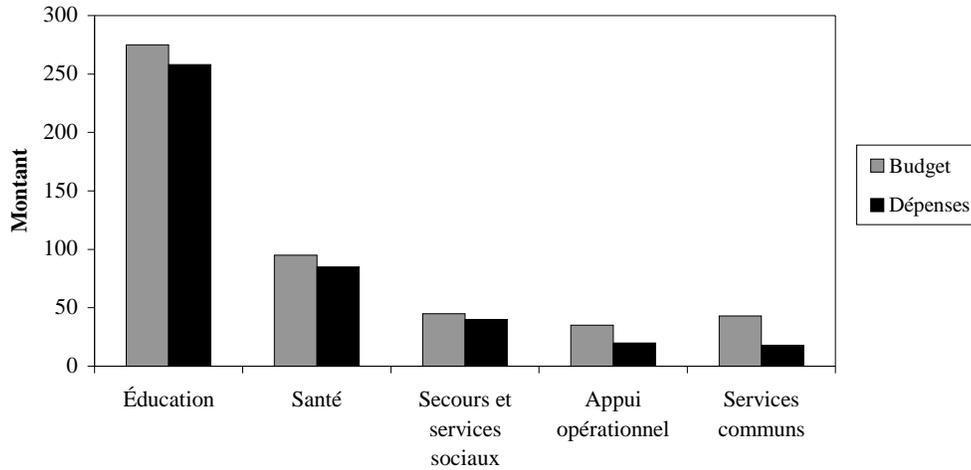
(En millions de dollars des États-Unis)

	<i>Budget</i>	<i>Dépenses (montant)</i>	<i>Dépenses (pourcentage)</i>	<i>Part non provisionnée (montant)</i>	<i>Part non provisionnée (pourcentage)</i>
Éducation	277,2	258,6	62	18,6	6,7
Santé	95,9	82,4	20	13,5	14,1
Secours et services sociaux	43,4	36,0	9	7,4	17,1
Appui opérationnel	27,3	20,0	5	7,3	26,7
Services communs	39,4	17,8	4	21,6	54,8
Divers	22,5			22,5	–
<b>Total</b>	<b>505,7</b>	<b>414,8</b>	<b>100</b>	<b>90,9</b>	<b>18,0</b>

73. La variation de 90,9 millions de dollars représente la différence entre le budget établi en fonction des besoins et les contributions des donateurs. Cette raison a conduit à adopter des mesures d'austérité draconiennes dans l'ensemble de l'Office.

Figure II  
**Comparaison des dépenses prévues dans le budget  
et des dépenses effectives, par programme**

(En millions de dollars des États-Unis)



## Chapitre III

### Vue d'ensemble des sous-programmes

#### A. Rapport d'exécution pour le sous-objectif I : éducation

74. Le programme d'éducation de l'Office comprend l'école élémentaire et préparatoire et, au Liban, l'enseignement secondaire. L'enseignement primaire est dispensé à quelque 500 000 enfants. L'Office offre également des services d'enseignement technique et professionnel, une formation à la pédagogie, des services de placement et des services d'orientation professionnelle, ainsi qu'un nombre limité de bourses. Parmi les principaux faits marquants de 2007, on mentionnera que :

a) Toutes les écoles de l'Office ont maintenant un dispositif de contrôle de la qualité qui a été complété, en 2007, par l'introduction d'un cadre d'examen de la qualité;

b) Une initiative en faveur d'écoles sûres et motivantes a été lancée pour répondre aux problèmes de discipline et assurer la protection de l'enfance;

c) Un plan de relèvement a été mis en œuvre à Gaza pour faire face aux mauvais résultats scolaires des élèves, attribuables notamment à l'interruption continue et prolongée de la scolarité;

d) Le programme d'enseignement a rapidement réagi et immédiatement fourni du matériel scolaire et des formulaires d'examen pour les 10 000 élèves dont les écoles avaient été détruites dans le camp de Nahr el-Bared; des dispositions ont été prises pour assurer l'avenir dans ce domaine dans le nord du Liban;

e) Un nouveau centre de formation professionnelle et d'enseignement technique a été créé dans la bande de Gaza;

f) Les diplômés de niveau universitaire de l'Office ont eu les meilleurs résultats lors des épreuves d'aptitude présentées dans 13 institutions universitaires publiques et privées en Jordanie;

g) Du matériel didactique supplémentaire sur les droits de l'homme, le règlement des conflits et la tolérance a été fourni et chacune des écoles de l'Office est aujourd'hui dotée d'un parlement des élèves.

Tableau 2

#### Éducation : résultats par indicateur<sup>a</sup>

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Résultats</i>
Maintien et amélioration de la qualité de l'enseignement dispensé dans les écoles et institutions de l'Office : en maintenant des conditions propices à l'apprentissage; en répondant aux besoins résultant de l'accroissement	i) Maintien d'un taux relativement élevé de passage d'une classe à l'autre dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 96 Résultat (2007) : 91,03
	ii) Maintien d'un taux relativement élevé de passage dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 98 Résultat (2007) : 92,53

<i>Réalisations escomptées</i>	<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Résultats</i>	
naturel de la population réfugiée par la construction de nouvelles écoles et l'amélioration des locaux existants et en améliorant les qualifications et les compétences du personnel enseignant et du personnel de formation de l'Office	iii) Maintien d'un taux relativement faible d'abandon scolaire dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 0,50 Résultat (2007) : 0,38	
	iv) Réduction du taux d'abandon scolaire dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 2,80 Résultat (2007) : 2,53	
	v) Nombre d'établissements scolaires ou autres installations construits ou rénovés	Unité de mesure : nombre d'établissements ou d'installations Objectif (2007) : 384 Résultat (2006) : 293	
	vi) Nombre de membres du personnel d'enseignement de diverses catégories (enseignants et personnel administratif) ayant reçu une formation	Unité de mesure : nombre de fonctionnaires Objectif (2007) : 1 800 Résultat (2007) : 1 919	
	vii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle élémentaire	Unité de mesure : ratio Objectif (2007) : 36:1 Résultat (2007) : 30,99:1	
	viii) Amélioration du taux d'encadrement des élèves dans le cycle préparatoire	Unité de mesure : ratio Objectif (2007) : 27 :1 Résultat (2007) : 24,39:1	
	ix) Nombre d'écoles fonctionnant en classes alternées	Unité de mesure : nombre d'écoles Objectif (2007) : 470 Résultat (2006) : 517	
	Adaptation et amélioration du contenu des cours et des programmes dans l'enseignement général et technique, afin de tenir compte de l'évolution des programmes dans les pays d'accueil	Pourcentage des programmes scolaires adaptés/améliorés par rapport au nombre total de modifications requises	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 100 Résultat (2007) : 100
	Adaptation et amélioration du contenu des cours et des programmes dans les établissements de formation professionnelle en fonction de l'évolution des conditions du marché	Pourcentage des programmes scolaires adaptés/améliorés par rapport au nombre total de modifications requises	Unité de mesure : pourcentage Objectif (2007) : 100 Résultat (2007) : 100

<sup>a</sup> Les chiffres présentés ici se rapportent à l'année scolaire 2006-2007. L'année scolaire commence en septembre et s'achève au mois de juin de l'année civile suivante.

### Principales activités

75. Le dispositif de contrôle de la qualité ayant été appliqué à toutes les écoles de l'Office, les normes et les indicateurs de résultats sont devenus les critères de la mesure et de l'évaluation des résultats. Un cadre d'examen de la qualité des écoles a également été mis en place. Au siège et sur le terrain, des fonctionnaires ont reçu une formation portant sur le manuel d'examen de la qualité des écoles, qui fournit des outils techniques et administratifs permettant d'évaluer le travail des écoles et l'efficacité et l'efficacité des politiques éducatives de l'Office.

76. Lancée avec la participation des parents, des élèves, du corps enseignant, d'organisations non gouvernementales et d'organismes de l'ONU, l'initiative en faveur d'« écoles sûres et motivantes » vise à ce que des questions telles que la discipline scolaire, la protection de l'enfance, la sécurité dans les écoles et la participation de la collectivité soient traitées en partenariat avec le milieu des réfugiés. Après une série de conférences, la formation a porté sur la mobilisation et la formation des fonctionnaires, des parents et des élèves.

77. Un plan de relèvement a été mis au point pour donner un appui soutenu aux écoles de la bande de Gaza, où les élèves ont des résultats médiocres, en partie à cause de l'interruption prolongée de la scolarité. On s'est particulièrement attaché à ce que les enfants sachent lire, écrire et compter et acquièrent un solide bagage linguistique. Dans la bande de Gaza, un nouveau centre de formation et d'enseignement technique et professionnel propose des cours semi-professionnels visant particulièrement la formation des réfugiées. Le conflit qui a frappé le camp de Nahr el-Bared au Liban a provoqué la destruction totale de tous les locaux et de tout le matériel scolaire du camp et près de 10 000 élèves ont été dans l'impossibilité de suivre les cours dès le mois de mai 2007. Le programme s'est employé à ce que le bon millier d'élèves qui préparaient l'examen final puissent poursuivre leur programme de cours et à ce que les autres enfants souffrent le moins longtemps possible de l'interruption des cours. Tous les élèves concernés ont reçu des manuels, des fournitures scolaires, de nouveaux documents d'identité, un repas par jour, et ont été pris en charge pour les transports, et ceux qui préparaient des examens ont été transportés dans des écoles de Tripoli où ils ont pu achever de se préparer et se présenter aux examens en juin. Tous les élèves déplacés ont reçu un appui psychosocial, ont pu consulter des services médicaux et ont eu accès à des activités de loisir.

78. Le programme consacré aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance reste un point essentiel du programme éducatif de l'Office. De nouveaux matériels ont été distribués, de nouvelles activités ont commencé et chaque école de l'Office a créé un parlement des élèves.

79. Un certain nombre de fonctionnaires de niveau intermédiaire et supérieur du secteur de l'enseignement ont bénéficié du tout premier programme de formation à la gestion et à la direction offert dans le cadre de l'initiative de développement organisationnel.

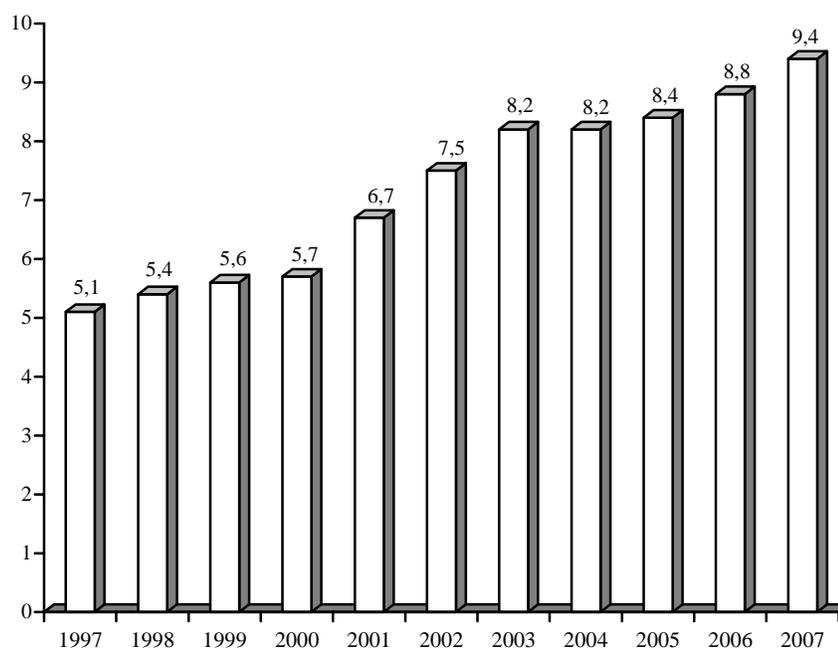
## B. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif II : la santé

80. L'objectif poursuivi par le programme de santé est de protéger et de promouvoir les conditions de santé des réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office, dans les cinq zones d'intervention. Parmi les principaux faits marquants de 2007, on retiendra que :

a) Le nombre de consultations médicales offertes aux réfugiés a augmenté de 4,8 %, s'élevant à 9,4 millions (voir fig. III). Le nombre de personnes ayant bénéficié d'un traitement hospitalier a augmenté de 2,2 %, pour s'élever à 74 081, tandis que celui des consultations dentaires s'est accru de 7,8 % (737 601);

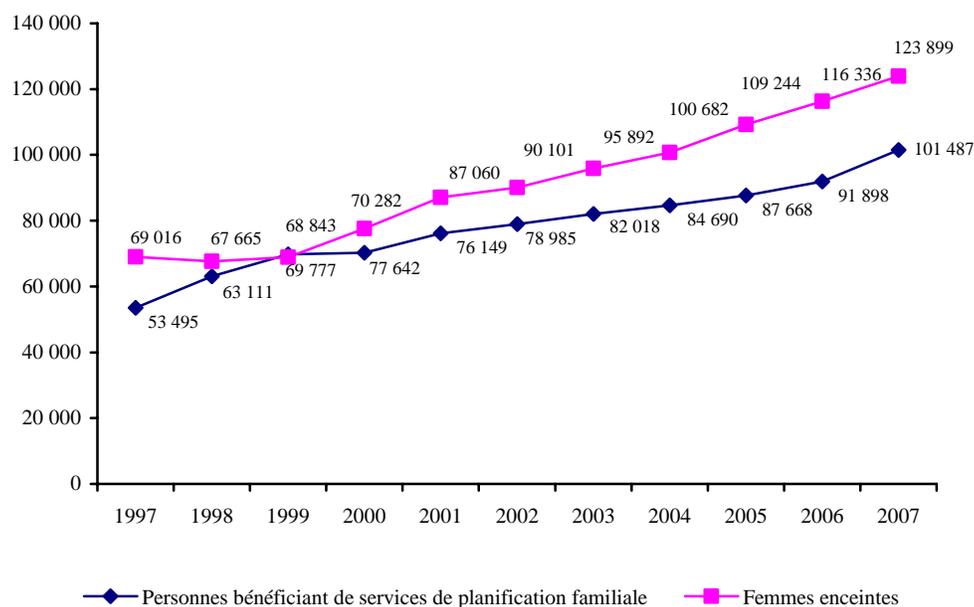
Figure III

### Recours aux services de médecine curative (1997-2007)



b) Le nombre d'inscriptions de femmes enceintes a augmenté de 10,4 %, s'établissant à 101 487; le nombre de femmes recevant des soins postnatals s'est accru de 11,8 % pour atteindre 85 881 et le nombre de personnes bénéficiant de services de planification familiale a augmenté de 6,4 %, s'élevant à 123 899 (voir fig. IV);

Figure IV  
**Corrélation entre le nombre de femmes enceintes et le nombre de personnes bénéficiant de services de planification familiale (1997-2007)**



c) Le nombre de patients de centres de santé de l'Office souffrant de maladies non transmissibles est passé de 150 408 à 164 312;

d) Les instructions techniques relatives à la santé maternelle ont été revues et des soins préconception sont désormais dispensés;

e) L'Office a coordonné son action avec l'Agence japonaise de coopération internationale afin d'établir un manuel sur la santé maternelle et infantile destiné à la population de Cisjordanie et de la bande de Gaza et une nouvelle fiche de croissance a été introduite dans ces domaines;

f) Des activités menées avec le Centre d'Atlanta (États-Unis d'Amérique) pour le contrôle et la prévention des maladies ont abouti à un accord visant à mener une étude sur la consommation du tabac chez les jeunes sur tous les sites d'opération de l'Office;

g) Sept réunions mixtes de planification et d'évaluation ont été organisées au siège de l'Office et dans les bureaux locaux à l'intention des gestionnaires de programmes et de sous-programmes.

**Tableau 3**  
**Résultats par indicateur : santé**

<i>Indicateur de résultats</i>	<i>Situation actuelle</i>	<i>Objectif</i>
Taux de mortalité infantile pour 1 000 naissances vivantes	22	22
Taux de mortalité chez les moins de 5 ans pour 1 000 naissances vivantes	24,4	25
Pourcentage de réfugiées palestiniennes enceintes enregistrées auprès des centres de santé maternelle et infantile de l'Office au cours du premier trimestre	72,1 %	60 %
Pourcentage de femmes enceintes ayant consulté au moins quatre fois dans un centre de santé au cours de la période anténatale	90,3 %	90 %
Pourcentage d'enfants mis au monde par un personnel qualifié	99,8 %	98 %
Pourcentage de femmes bénéficiant de soins postnatals	94,6 %	96 %
Taux d'utilisation de méthodes de contraception chez les mères d'enfants de 0 à 3 ans fréquentant les centres de santé maternelle et infantile de l'Office	66,2 %	55 %
Taux de fertilité total	3,2	3,2
Pourcentage de femmes enceintes vaccinées contre le tétanos	99,5 %	Supérieur à 95%
Pourcentage d'enfants de 12 mois ayant reçu tous les vaccins	98,7 %	Supérieur à 95%
Pourcentage d'enfants de 18 mois recevant toutes les doses de rappel	98,6 %	Supérieur à 95%
Nombre de cas de tétanos et de poliomyélite néonataux	0	0
Taux de guérison des cas de tuberculose à frottis positif	100 %	100 %
Moyenne de consultations médicales par médecin et par jour <sup>a</sup>	97	70
Pourcentage de logements équipés d'une alimentation intérieure en eau salubre dans les camps de réfugiés	99,8 %	98 %
Pourcentage de logements reliés à un réseau d'égouts souterrain dans les camps de réfugiés	85 %	85 %
Pourcentage de personnel médical féminin	31,6 %	50 %

<sup>a</sup> De 2006 à fin 2007, le volume de travail des centres de santé primaire de l'Office est passé de 95 à 96 patients par médecin, en raison de l'augmentation du nombre de soins à Gaza (de 95 à 119) et au Liban (de 83 à 89).

### Principales activités

81. En 2007, les services de planification familiale et de soins de santé maternelle ont été équipés d'un nouveau système d'information sur la gestion de la santé dans les 127 centres de santé de l'Office, ce qui a concouru à accélérer l'interprétation des données relatives à la santé et l'évaluation des résultats médicaux.

82. La mise en œuvre du système d'information géographique sur tous les sous-programmes a commencé au niveau du siège. Des plans des différentes activités ont été introduits dans le rapport annuel sur la santé et dans d'autres documents.

83. Une analyse d'évaluation des risques relative aux patients atteints de maladies non transmissibles a été effectuée en 2007.

84. Une analyse des taux d'incidence des maladies infectieuses à déclaration obligatoire a été effectuée (période 1997-2006).

85. Une analyse des prescriptions médicales délivrées aux patients souffrant de diabète et d'hypertension en 2007 a été effectuée.

### **C. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif III : secours et services sociaux**

86. Les services fournis au titre du programme sont notamment une aide alimentaire, la remise en état des logements et l'octroi d'allocations en espèces aux familles en détresse, des services sociaux à l'échelle locale, l'accès au crédit subventionné, et la tenue, la mise à jour et la conservation des dossiers et des documents concernant 4,6 millions de réfugiés immatriculés. Parmi les principaux faits marquants de 2007, on mentionnera que :

a) Des seuils de pauvreté extrême et de pauvreté absolue ont été établis et des formulaires d'éligibilité par le contrôle des biens ont été mis au point et testés sur 15 433 familles en Jordanie. Cette action est une étape fondamentale préalable à la mise en œuvre d'importantes réformes du programme spécial d'aide aux personnes en détresse en 2008;

b) Un partenariat a été établi avec la Commission européenne afin de mettre à l'essai un nouveau « supplément de revenu familial » dans la bande de Gaza. Un don de 4 millions d'euros permettra à l'Office d'adapter le niveau de l'aide fournie par le programme spécial d'aide aux personnes en détresse en fonction du degré de pauvreté des familles;

c) En collaboration avec le Département de la santé de l'Office, le programme de secours et de services sociaux a appliqué une nouvelle approche, fondée sur le critère de la pauvreté, à son programme en faveur des femmes enceintes ou allaitantes, dont la dotation s'élève à 4 480 000 dollars;

d) Le programme d'aide aux organismes de microfinancement a décidé d'opter pour l'octroi de prêts de petits montants par l'intermédiaire des associations locales de réfugiés, majoritairement gérées par des femmes;

e) Le programme de secours et de services sociaux n'a pas été à même d'achever l'inscription des enfants de réfugiées immatriculées auprès de l'Office mariées avec des non-réfugiés, prévue en raison de la décision prise par l'Office d'étendre ses services aux membres des familles de ces femmes. Les moyens financiers disponibles n'ont en effet pas permis de recruter le personnel supplémentaire nécessaire pour mener à bien cette tâche;

f) Le fonds d'allocations ciblées a aidé 1 642 familles réfugiées appauvries au cours des diverses situations d'urgence de 2007. De nombreux candidats n'ont pu être aidés parce que le niveau du financement a été inférieur de 81 % à celui de 2005;

g) Quelque 1 163 logements destinés à des familles en détresse ont été remis en état pendant l'année, soit 13 % des 9 500 logements recensés comme devant être remis en état.

h) Le logiciel du nouveau Système d'information sur l'immatriculation des réfugiés, conçu pour l'ensemble des activités de l'Office, en était aux dernières étapes d'essai à la fin de l'année. Ce nouveau système enregistrera les données des 4,6 millions de réfugiés et intégrera les plus de 8 millions de documents dans le projet de registre des réfugiés palestiniens;

i) En coopération avec le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés, l'Office continuera de fournir une assistance à 3 894 réfugiés palestiniens passés d'Iraq en Jordanie et en République arabe syrienne;

j) Au total, 73 étudiants issus de familles en détresse ont reçu une bourse (37 % des bourses accordées par l'Office au cours de l'année).

Tableau 4  
Secours et services sociaux : résultats par indicateur

Résultats attendus	Indicateur de résultat	Résultats	
		Objectifs pour 2007	Réalisations en 2007
Amélioration de l'octroi trimestriel de rations alimentaires et d'allocations (filet de sécurité) aux familles en détresse	Pourcentage de rations alimentaires et d'allocations octroyées par rapport au plafond prévu	100 %	240 063 bénéficiaires en moyenne par trimestre ont reçu les rations et les allocations auxquelles ils avaient droit, soit 98 % du plafond annuel prévu pour les rations/allocations (245 652).
Amélioration de la qualité des services	Degré de satisfaction des familles s'agissant de la quantité de vivres ou le montant des allocations fournis	100 %	Le degré de satisfaction des familles n'a pas varié (43 %), selon l'enquête annuelle menée par les assistants sociaux auprès des familles en détresse.
Augmentation du nombre d'allocations fournies en temps voulu aux familles réfugiées en situation de crise financière d'urgence	Hausse en pourcentage du nombre de familles en détresse ou non, touchant des allocations par rapport à la période précédente	Familles en détresse : 25 % Autres familles : 2 %	Parmi les familles en détresse, 1 564 familles (2,4 %) ont touché les allocations; 78 familles ne faisant pas partie de cette catégorie en ont également perçu, soit 5 % de ces familles.
Capacité de tenir à jour des registres informatiques de tous les réfugiés enregistrés par des vérifications et des modifications périodiques	Pourcentage d'opérations de modification achevées et de demandes de vérification traitées par rapport aux demandes formulées par les réfugiés et par les gouvernements, les organismes des Nations Unies ou des fonctionnaires compétents	100 %	482 352 opérations de modifications achevées; 150 611 demandes de vérification traitées, soit 100 % des demandes reçues
	Pourcentage de nouveaux enregistrements traités au siège dans un délai d'un mois	100 %	243 nouvelles demandes d'enregistrement ont été approuvées au titre du programme spécial, soit 98 % des cas dont l'approbation avait été recommandée et 33 % du total des demandes en attente, reçues et rejetées.
Augmentation des possibilités de perfectionnement des compétences offertes aux femmes	Nombre de femmes bénéficiant d'activités de formation pratique	7 000	8 743 (25 % d'augmentation)
Augmentation des services et des possibilités offerts aux personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées bénéficiant de services de rééducation	11 000	14 714 (33 % d'augmentation)

<i>Résultats attendus</i>	<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Résultats</i>	
		<i>Objectifs pour 2007</i>	<i>Réalisations en 2007</i>
Augmentation des activités éducatives, culturelles, sociales, récréatives et sportives conçues pour les enfants et les jeunes	Nombre d'enfants et de jeunes participant à des activités culturelles, sociales, récréatives ou sportives	50 000	41 148 (diminution de 17 %, due à la situation dans la bande de Gaza et en Cisjordanie)
Augmentation des crédits et des possibilités de formation en faveur des réfugiés palestiniens	Nombre de clients bénéficiant de prêts	2 200	1 898 (diminution de 13 %). L'objectif n'a pas été atteint à cause de la situation économique régnant dans la bande de Gaza et en Cisjordanie.

### **Principales activités**

87. L'analyse initiale du projet pilote de réforme de l'aide aux personnes en détresse (dans le cadre de laquelle toutes les familles concernées de réfugiés en Jordanie ont fait l'objet d'une enquête) a révélé que 20,25 % (soit 15 433 familles) vivaient sous le seuil de pauvreté extrême, que 65,2 % vivaient entre le seuil de pauvreté extrême et le seuil de pauvreté absolue (pauvreté récurrente) et que le reste des familles n'étaient pas défavorisées.

88. Au total, 188 travailleurs sociaux et leur supérieur hiérarchique immédiat ont suivi huit cours menant au diplôme en services sociaux de la Southern Illinois University (États-Unis d'Amérique).

89. À la suite de la décision de l'Office de fournir des services aux membres des familles de réfugiées mariées avec un non-réfugié, 102 347 personnes ont été inscrites comme non-réfugiés admis à recevoir les services de l'Office, dont 8 461 personnes en détresse.

90. Un bureau de conseil juridique, composé de juristes bénévoles, a été inauguré au centre du programme en faveur des femmes situé à Yarmouk, en République arabe syrienne.

91. Plus de 2 000 jeunes ont participé au Programme en faveur des jeunes réalisé en Jordanie en coordination avec l'UNICEF. Ce programme visait à promouvoir les droits des adolescents palestiniens dans les domaines de l'autonomisation, de la protection et de la participation, et à leur procurer d'autres lieux que les écoles où ils pourraient se sentir en sécurité.

92. En Cisjordanie, 50 enfants âgés de 9 à 12 ans, issus de différents camps de réfugiés, ont participé à des camps de vacances d'été en Espagne, organisés en coopération avec l'organisation gouvernementale Paz Ahora sur le thème de la découverte de l'Espagne.

## **D. Rapport sur les résultats concernant le sous-objectif IV : microfinancement et crédit aux microentreprises**

93. Le Département du microfinancement et du crédit aux microentreprises offre des prêts aux petites entreprises, aux microentreprises et aux ménages pour

renforcer le développement humain et atténuer la pauvreté des réfugiés palestiniens. Parmi les principaux faits marquants de 2007, on mentionnera que :

a) Pendant 17 ans, le programme a financé 142 000 prêts, pour un montant total de 150 millions de dollars. En 2007, il était le premier organisme de microfinancement dans le territoire palestinien occupé et a renforcé sa présence en Jordanie et en République arabe syrienne;

b) Le programme a étendu son réseau à 15 bureaux, en ouvrant un nouveau bureau à Al-Bayader (Amman) et un autre à Saida Zeynab (Damas);

c) Le programme a diversifié la base de ses produits en introduisant son produit de prêt à la consommation en Cisjordanie et son produit de prêts à garanties mutuelles réservés aux femmes en République arabe syrienne;

d) Le programme a augmenté la valeur de ses fonds propres destinés au crédit d'un peu moins d'un million de dollars, grâce à une contribution du programme d'USAID d'aide au petit et microfinancement pour le relèvement et la transition, ce qui a permis à l'Office de proposer des prêts à la consommation aux familles de travailleurs et de petits salariés de Cisjordanie;

e) Le Fonds de l'OPEP pour le développement international a fourni une contribution supplémentaire de 4,5 millions de dollars au fonds d'affectation spéciale PalFund administré par l'Office pour des prêts à des entreprises palestiniennes dans le territoire palestinien occupé. Ce fonds s'élève maintenant à 6 870 000 dollars; il a permis d'octroyer 11 332 prêts à des entreprises, pour un montant de 12 430 000 dollars;

f) Afin de définir le marché des produits d'épargne dans la population défavorisée, le programme a demandé à une société internationale de mener des études de faisabilité, de marché et de mise au point de produits, qui ont indiqué que 80 % des clients de l'Office et des autres personnes interrogées seraient intéressés par des services d'épargne s'ils étaient proposés par l'Office;

g) En prévision d'un règlement pacifique, le programme a chargé un expert international de mener une étude exploratoire sur les perspectives qu'offrirait la transformation du programme de microfinancement de l'Office en une institution financière non bancaire indépendante.

Tableau 5

**Microfinancement et crédit aux microentreprises : résultats par indicateur**

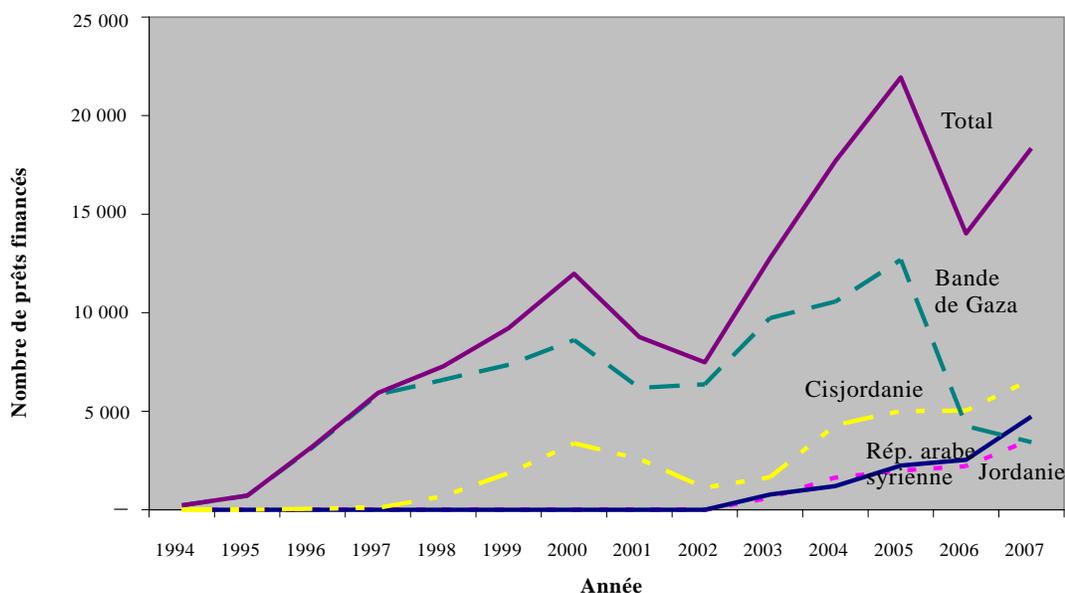
Résultats attendus	Indicateur de résultat	Résultats	
		Objectif 2007	Résultats 2007
<b>Crédit aux microentreprises</b>			
Augmentation des possibilités d'expansion des entreprises et de création de revenus	Nombre de prêts décaissés	39 600	14 325
	Valeur des prêts décaissés	35 millions de dollars	15 950 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille et du nombre de prêts actifs	Nombre de prêts en cours de décaissement	13 000	9 291
	Encours des prêts	13 170 000 dollars	6,9 millions de dollars
	Taux de remboursement	97 %	98 %

<i>Résultats attendus</i>	<i>Indicateur de résultat</i>	<i>Résultats</i>	
		<i>Objectif 2007</i>	<i>Résultats 2007</i>
<b>Prêts à garanties mutuelles</b>			
Renforcement des capacités des femmes chefs de microentreprise	Nombre de prêts décaissés en faveur des femmes	9 600	2 037
	Valeur des prêts décaissés	4 680 000 dollars	780 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des femmes	Nombre de prêts en cours de décaissement en faveur des femmes	5 300	1 388
	Valeur des prêts en cours de décaissement	1 750 000 dollars	340 000 dollars
	Taux de remboursement	97 %	95 %
<b>Prêts à la consommation</b>			
Augmentation de l'offre de services financiers aux personnes indigentes sans accès au crédit bancaire	Nombre de prêts décaissés	18 000	2 037
	Valeur des prêts décaissés	10,8 millions de dollars	1 920 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille en faveur des clients de prêts à la consommation	Nombre de prêts en cours de décaissement	6 600	1 747
	Encours des prêts	4,6 millions de dollars	1 150 000 dollars
	Taux de remboursement	97 %	95 %
<b>Prêts au logement</b>			
Augmentation des possibilités d'expansion commerciale des petites entreprises	Nombre de prêts décaissés	520	285
	Valeur des prêts financés	2,7 millions de dollars	1 710 000 dollars
Amélioration de l'encours du portefeuille	Nombre de prêts en cours de décaissement	700	424
	Encours des prêts	3,2 millions de dollars	1 880 000 dollars
	Taux de remboursement	97 %	100 %

### Principales activités

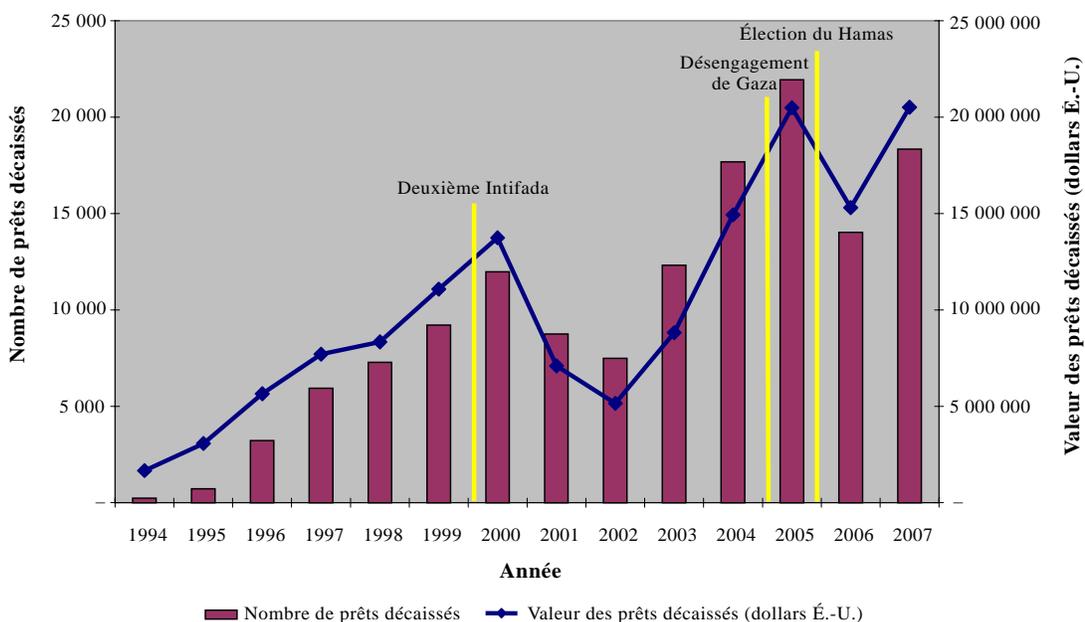
94. La fermeture de la frontière et le siège économique de la bande de Gaza ont entraîné une telle détérioration de l'activité que de nombreuses entreprises ont fait faillite, faute de pouvoir exporter leurs produits et d'importer des matières premières. Le marché local est réduit : de nombreuses entreprises n'ont plus les marchandises les plus élémentaires et les rayons des magasins sont vides, si bien que les bénéficiaires de crédits au titre du programme à Gaza sont de moins en moins nombreux. Un total de 3 424 prêts, d'une valeur de 4,9 millions de dollars, ont été financés en 2007, contre 12 685, d'une valeur de 10 380 000 dollars, en 2005. Les conséquences économiques du bouclage et la disparition de l'état de droit qui ont suivi la prise du pouvoir par le Hamas dans la bande de Gaza ont obligé le programme à renoncer au recouvrement de 6 480 prêts, d'une valeur totale de 2,5 millions de dollars, parce que les entreprises avaient cessé leurs activités, ou étaient dans une situation difficile et insolvable.

Figure V  
**Nombre de prêts financés**



95. En raison des résultats médiocres et de l'augmentation des frais, à Gaza, le programme a dû se séparer de 50 % de ses fonctionnaires, qui étaient plus d'une centaine, pour réduire les coûts et contrôler les pertes d'exploitation.

Figure VI  
**Nombre annuel de prêts accordés par le Programme de microfinancement et de crédit aux microentreprises**



96. L'aide fournie aux femmes par le programme a diminué sensiblement en 2007, du fait de l'effondrement du marché des prêts à garantie mutuelle dans la bande de Gaza. Les prêts accordés aux entrepreneuses dans la bande de Gaza sont passés de 4 852 (soit 3 040 000 dollars en 2005) à seulement 931 (610 000 dollars) en 2007. La plupart de ces femmes travaillent sur les marchés ou fabriquent des produits à la maison pour des producteurs locaux. Il ne reste aujourd'hui pas grand chose de ce secteur informel pourtant vigoureux, qui permettait aux ménages les plus défavorisés de Gaza de joindre les deux bouts. Bien des familles et bien des femmes naguère capables de subvenir à leurs besoins dépendent aujourd'hui de l'aide alimentaire et de l'assistance humanitaire.

97. Pour compenser le déclin de la portée du programme à Gaza, le Département s'est employé à accroître sa productivité dans d'autres régions, en ouvrant deux nouveaux bureaux et en proposant de nouveaux prêts en Cisjordanie et en République arabe syrienne. Le programme a ainsi pu inverser la tendance au déclin de cette activité en finançant 18 344 prêts en 2007 (14 023 en 2006), pour un montant encore jamais atteint de 20 520 000 dollars.

98. L'augmentation de l'aide des donateurs à l'Autorité palestinienne et la fin de la crise fiscale que le secteur public avait connue en 2006 ont entraîné un regain d'activité en Cisjordanie, où le programme a pu augmenter le nombre et le montant de ses prêts (4 241 prêts, pour un montant de 5 420 000 dollars en 2006, contre 6 622 prêts, pour un montant de 8 390 000 dollars en 2007). Au cours de la même période, en République arabe syrienne et en Jordanie, le programme est passé, respectivement, de 2 531 prêts, pour un montant de 1 980 000 dollars, à 4 728 prêts, pour un montant de 3 020 000 dollars, et de 2 216 prêts, pour un montant de 2,9 millions de dollars, à 3 570 prêts, pour un montant de 4,2 millions de dollars.

99. Dès le début de l'intifada, en septembre 2000, le programme a fait face à des difficultés d'autofinancement et il lui a fallu faire appel aux subsides pour assurer sa viabilité dans le territoire palestinien occupé. En 2007, son taux d'autofinancement étant de 98%, il lui a manqué moins de 70 000 dollars pour couvrir ses frais de fonctionnement annuels, qui se sont élevés à 4 millions de dollars.

### **Amélioration des infrastructures et aménagement des camps**

100. En 2006, l'Office a créé le Département de l'amélioration des infrastructures et des camps qu'il a chargé de veiller à la qualité du logement et des infrastructures dans les camps de réfugiés palestiniens. Le programme du Département comporte des interventions d'urbanisme, la remise en état des logements, l'infrastructure environnementale (fourniture de l'eau, réseaux d'assainissement, drainage des eaux pluviales), une action en matière de développement durable et la création de moyens de subsistance dans une approche participative et collective. Les activités du Département sont exclusivement financées par les fonds destinés aux projets. Ses résultats doivent encore être consignés au titre d'un sous-objectif dans le rapport de la Commissaire générale.

101. En 2007, en coopération avec l'Institut d'urbanisme de l'Université de Stuttgart, l'Office a mis en œuvre un projet pilote visant à recueillir des données physiques et socioéconomiques sur les camps de réfugiés de Cisjordanie, qui permettront d'élaborer un nouveau modèle pour les camps dans les cinq zones d'intervention de l'Office. Dans un premier temps, le projet pilote sera axé sur l'analyse spatiale et sociale de trois camps, des études aériennes des 19 camps de

réfugiés de Cisjordanie et des débats avec des dirigeants locaux et les familles en détresse. Le Département a mis au point des maquettes des camps et de leurs environs, qui pourront servir aux représentants locaux, aux fonctionnaires de l'Office et aux partenaires extérieurs. La deuxième phase du projet pilote sera axée sur l'évaluation participative des besoins et des atouts des camps; cet exercice sera réalisé au cours de séminaires réunissant les représentants des camps, des organisations non gouvernementales et des groupes sociaux sous-représentés. Un plan cadre stratégique de mise en œuvre sera mis au point à partir des interventions recommandées.

102. Au cours de la période à l'examen, le Département a également remis en état plus de 300 logements pour des familles en détresse, créé des logements, des écoles, des dispensaires et des réseaux d'eau et d'assainissement temporaires pour couvrir les besoins élémentaires des réfugiés du camp de Nahr el-Bared au Liban, et poursuivi la mise en œuvre d'un grand projet d'infrastructure environnementale en Syrie, le projet d'approvisionnement en eau et de construction d'un système de tout-à-l'égout de Khan Eshieh/Khan Danoun.

