



Nations Unies

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

Budget-programme 2014-2015

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



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

Budget-programme 2014-2015



Nations Unies • New York, 2013

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>Page</i>
I. Introduction	1
II. Objectif n° 1 : longévité et santé.	22
III. Objectif n° 2 : acquérir des connaissances et des compétences	25
IV. Objectif n° 3 : un niveau de vie décent	29
V. Objectif n° 4 : exercice des droits de l’homme dans toute la mesure possible	35
VI. Objectif n° 5 : gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l’Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient	39
VII. État de l’application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l’Organisation des Nations Unies	42

Chapitre I

I. Introduction

1. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient (UNRWA) est une entité du système des Nations Unies créée à titre d'organe subsidiaire de l'Assemblée générale par la résolution 302 (IV), en date du 8 décembre 1949, et est opérationnel depuis le 1^{er} mai 1950. C'est un des plus grands programmes de l'Organisation des Nations Unies, dont le mandat en 2013 couvre 4,9 millions de réfugiés palestiniens. Depuis 1950, année où il a commencé ses activités, l'Office a adapté et perfectionné ses programmes pour faire face aux besoins de plus en plus complexes des réfugiés et leur apporter une certaine stabilité, dans la mesure des moyens disponibles, en dépit du conflit qui sévit dans la région de façon chronique. Il ne demande qu'à continuer sur cette voie au cours de la période 2014-2015, conformément au mandat triennal que lui confie l'Assemblée.

2. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement, malgré la difficulté des conditions dans lesquelles ils vivent, leurs possibilités en matière de développement humain, conformément aux objectifs et aux normes sur lesquels la communauté internationale s'est entendue. Il s'en acquitte en offrant auxdits réfugiés, dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en Syrie, toute une gamme de services de première nécessité répondant aux normes internationales. Il est le seul organisme des Nations Unies qui assure lui-même les services offerts aux intéressés. Son mandat, fixé par l'Assemblée générale et adapté en fonction de l'évolution de la situation dans son champ d'activité, s'étend actuellement aux services suivants : éducation, santé, secours et services sociaux, microfinancement et aide d'urgence aux réfugiés palestiniens; amélioration des infrastructures et des camps de réfugiés et protection.

A. Contexte

3. La région du Moyen-Orient où l'UNRWA opère, est instable et sujette à des éruptions de conflit armé. L'UNRWA doit faire face à des défis sans précédent dans toutes ses zones d'intervention. Il n'est pas exagéré d'affirmer que l'Office y est confronté quotidiennement à des crises d'intensité variable, grevant davantage ses ressources déjà limitées et par conséquent sa possibilité de desservir les réfugiés palestiniens dans la bande de Gaza, la Cisjordanie, la Jordanie, le Liban et la République arabe syrienne. Les difficultés d'accès à la Cisjordanie, le blocus continu de Gaza, le conflit en République arabe syrienne et son impact sur la Jordanie et le Liban, la gravité des restrictions financières et les problèmes de sécurité ne représentent qu'une partie des difficultés auxquelles l'Office doit faire face chaque jour. En dépit de ces difficultés, considérées par beaucoup comme un facteur de stabilisation dans cette région volatile, il fait tout ce qui est en son pouvoir pour fournir de façon régulière des services directement aux réfugiés de Palestine.

4. L'Office a également fourni des secours d'urgence aux réfugiés palestiniens qui sont en situation de détresse dans ses zones d'intervention en raison du conflit armé, notamment les opérations militaires, les restrictions à l'accès du personnel humanitaire, et les difficultés économiques durables dans certaines zones. L'Office

continuera d'assurer ces services, selon les besoins, et de prêter assistance, à titre de mesure d'urgence ou temporaire, à des personnes déplacées autres que des réfugiés qui en ont grand besoin, conformément à la résolution 2252 (ES-V) de l'Assemblée générale et aux récentes résolutions 67/114 et 67/116.

5. L'Office continuera également de veiller à l'égalité des sexes dans ses activités, de répondre aux besoins des enfants réfugiés et des groupes vulnérables et d'améliorer ses mesures de protection, sa programmation, ses opérations et ses activités de plaidoyer, afin de mieux s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu des résolutions pertinentes de l'Assemblée générale, des instruments internationaux relatifs aux droits de l'homme, du Programme d'action de Beijing, de la Convention relative aux droits de l'enfant, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées et des autres instruments internationaux pertinents.

6. Les services de base que fournit l'UNRWA sont de nature et d'envergure comparables à ceux qu'assure une administration publique nationale ou locale. Avec un effectif d'environ 30 000 personnes, dont la plupart sont elles-mêmes réfugiées de Palestine, l'Office est un des plus gros employeurs du Moyen-Orient. Plus de 480 000 enfants fréquentent ses écoles, dont l'effectif tourne autour de 22 000 enseignants. Ses 139 dispensaires répartis dans toute la région ont reçu l'an dernier plus de 10 millions de visites de patients. Il apporte aussi une aide aux 280 000 réfugiés les plus pauvres et les plus vulnérables, outre l'assistance supplémentaire qui est offerte par le programme remanié de protection sociale à l'intention des plus démunis. Des services spécialisés sont offerts dans les dispensaires de l'Office aux personnes ayant des besoins particuliers (les infirmes, par exemple). L'Office s'emploie à intégrer l'égalité des sexes dans tous ses programmes de base. Les problèmes financiers, opérationnels et sécuritaires et les autres défis faisant obstacle à la prestation de services réguliers et prévisibles sont gigantesques.

7. À Gaza, sur 1,6 million d'habitants, 70 % sont des réfugiés palestiniens. Le violent conflit de novembre 2012 a de nouveau aggravé la situation déjà précaire d'une population vulnérable qui se sent abandonnée par la communauté internationale. La pauvreté est endémique; pas moins des deux tiers de la population réfugiée de Palestine vit dans l'insécurité alimentaire et a besoin d'une aide alimentaire. L'économie de la bande de Gaza a été paralysée par le blocus imposé il y a six ans. Les restrictions sévères à la libre circulation des personnes et des marchandises paralysent l'activité économique, en particulier les exportations, devenues quasiment inexistantes, accentuant la pauvreté et rendant les Palestiniens encore davantage tributaires de l'aide de la communauté internationale. Outre ses services réguliers dans la bande de Gaza dans les domaines de l'éducation, de la santé et des secours d'urgence fournis directement à la majorité de la population réfugiée de Palestine, les programmes d'urgence de l'UNRWA dans la bande de Gaza comportent la création d'emplois temporaires, l'aide alimentaire et d'autres interventions notamment les soins de santé d'urgence, l'éducation et l'assistance psychosociale.

8. En dépit des réalisations importantes de l'Office pour atténuer les graves effets du conflit, du blocus et de la pauvreté endémique, les conditions de vie à Gaza – actuellement déjà inacceptables – pourraient s'aggraver considérablement à moyen terme. Un rapport de l'Organisation des Nations Unies de 2012 intitulé « Gaza in 2020, a liveable place? » (Gaza en 2020, un endroit habitable?) a décrit très

clairement les futurs défis qui se poseront dans la bande de Gaza en l'absence de mesures correctives, soutenues et efficaces et d'un climat politique favorable. L'UNRWA devra fournir des services en 2020 pour 350 000 réfugiés palestiniens additionnels. Il n'y aura pratiquement plus d'accès assuré à l'eau potable. La qualité des soins de santé et de l'enseignement continuera de diminuer et l'accès ininterrompu de chacun au réseau électrique à un coût abordable ne sera plus qu'un lointain souvenir pour la plupart. Le nombre déjà élevé de personnes démunies, marginalisées, soumises à l'insécurité alimentaire, tributaires de l'assistance extérieure, ne cessera de croître. La charge pesant sur l'UNRWA et la communauté internationale augmentera nécessairement, elle aussi.

9. En Cisjordanie, le régime sévère de restrictions de mouvement freine l'activité économique normale de la population palestinienne. La poursuite de l'expansion des colonies de peuplement et la violence des colons ont un impact notable sur les bénéficiaires les plus vulnérables de l'UNRWA, notamment les communautés de réfugiés bédouins et palestiniens installées à la périphérie de Jérusalem. En raison des restrictions de mouvement et de l'expansion des colonies, les réfugiés palestiniens continuent d'être écartés non seulement de leur terre et de leur lieu de travail, mais également des services essentiels, notamment les hôpitaux et les écoles. Ce large impact sur les Palestiniens a pour effet de rendre les communautés vulnérables encore davantage tributaires des services de l'UNRWA.

10. Le conflit catastrophique en République arabe syrienne ronge le tissu social de la communauté des réfugiés palestiniens tout en exacerbant leur vulnérabilité. L'UNRWA doit fournir aujourd'hui une assistance à une population de 525 000 réfugiés, dont 70 000, selon les estimations, ont fui vers les pays voisins, le Liban notamment. De nombreuses installations de l'UNRWA ont été endommagées ou détruites en République arabe syrienne. Six membres du personnel de l'UNRWA ont été tués depuis le début du conflit en 2011, sans mentionner le nombre considérable de morts dans le reste de la population. À l'instar des autres organismes des Nations Unies, l'UNRWA recherche des ressources additionnelles pour répondre aux besoins des réfugiés palestiniens résultant de cette situation d'urgence.

11. Au Liban, la loi ne permet pas aux réfugiés palestiniens de travailler. Environ 80 % des 27 000 réfugiés palestiniens du camp de Nahr el-Bared qui a été détruit en 2007 ne sont pas retournés chez eux et le nombre de personnes fuyant la République arabe syrienne pour le Liban continue d'augmenter, aggravant ainsi les tensions au sein des camps surpeuplés qui constituent l'unique destination possible pour la majorité des réfugiés palestiniens. La crainte des répercussions au niveau régional du conflit syrien se concrétise apparemment au Liban, remettant en cause la vie précaire des réfugiés palestiniens qui ont quitté la République arabe syrienne et suscitant les préoccupations de la communauté internationale.

12. En Jordanie, jusqu'alors la plus stable des zones d'intervention, des tensions politiques croissantes et l'afflux massif de réfugiés syriens sont susceptibles d'entraîner des répercussions négatives sur l'importante population palestinienne réfugiée (environ deux millions recensés par l'UNRWA). La pauvreté sévit dans les camps de réfugiés palestiniens. Face à ces défis, l'UNRWA accorde également en Jordanie des secours d'urgence aux réfugiés palestiniens ayant fui la République arabe syrienne.

13. Les services fournis directement par l'UNWRA sont indispensables aux réfugiés dans toute la région, et si sa situation financière ne s'améliore pas, cela aura un effet immédiat et considérable sur ceux qui bénéficient de ses services. Les contributions volontaires extrabudgétaires ont augmenté progressivement d'année en année, mais elles n'ont pas suivi l'accroissement de la population ni la montée des coûts.

B. Hypothèses budgétaires

14. L'Office, qui dépend presque intégralement de contributions volontaires pour exécuter ses programmes, fait face non seulement à un manque chronique de moyens financiers, mais également à de graves incertitudes en matière de financement imputables à l'instabilité de la situation économique et politique. Il poursuivra ses efforts pour obtenir les ressources supplémentaires dont il a besoin pour améliorer la qualité des services qu'il fournit aux réfugiés, tout en demeurant attentif aux coûts et en préservant la marge de manœuvre opérationnelle nécessaire pour intervenir lorsque l'existence et les moyens de subsistance des populations de réfugiés de Palestine se trouvent soudainement perturbés.

15. L'UNRWA est parfaitement conscient que la nécessité d'améliorer son mode de fonctionnement doit être au premier plan de ses préoccupations s'il tient à répondre aux besoins de ceux dont il s'occupe et à trouver des solutions à ses difficultés financières. L'Office est fier des efforts qu'il a déployés sans discontinuer pour améliorer son efficacité grâce à ses réformes. Ses efforts actuels dans le domaine de l'éducation visent à renforcer la capacité des enseignants à offrir un enseignement de qualité aux enfants réfugiés palestiniens et assurer que ceux-ci acquièrent les connaissances et les compétences qui leur permettront de mener des vies plus sûres et plus productives. Dans le cadre de la réforme du programme sanitaire de l'Office, fin 2011, des équipes de santé familiales ont été créées. Ce modèle comporte des soins de santé primaire complets pour tous les membres de la famille. Il met l'accent sur la relation à long terme entre le prestataire de soins, le patient et sa famille.

16. En outre, l'UNRWA a lancé toute une série de mesures tournées vers l'avenir pour lutter contre les effets de la pauvreté sur les réfugiés palestiniens. Le programme de secours et de services sociaux pilote actuellement une initiative d'allègement de la pauvreté à Gaza fondée sur le volontariat, la mobilisation des jeunes et une participation communautaire accrue dans la lutte contre la pauvreté. Il importe cependant de reconnaître que l'allègement de la pauvreté qui prévaut dans la population palestinienne réfugiée exigerait d'importants investissements – à la fois financiers et politiques – de la part des pays hôtes et des donateurs ainsi que la participation active des organisations partenaires, notamment d'autres composantes du système des Nations Unies.

17. Les dépenses de personnel représentent la plus grande part du budget de l'Office (voir tableau 7 ci-après). En effet, la prestation de services au quotidien exige un personnel considérable (l'effectif compte approximativement 30 000 personnes), composé d'enseignants, de médecins, d'infirmiers, de travailleurs sociaux et d'ouvriers des services d'assainissement. La politique salariale de l'UNRWA est de s'aligner sur les salaires des services publics dans le pays hôte. Les augmentations de salaire des fonctionnaires du service public

répondent souvent à une augmentation de l'inflation et du coût de la vie, entraînant des dépenses plus élevées pour l'Office. En même temps, les pays donateurs recherchent une meilleure qualité des services (ou du moins le maintien du niveau existant) à moindre coût, lorsque c'est possible, alors que les réfugiés palestiniens ont besoin de services plus étendus et de meilleure qualité. Par conséquent, l'UNRWA doit faire face à des exigences et à des attentes de plus en plus grandes de toutes les parties concernées, alors que les ressources s'amenuisent et que les dépenses de fonctionnement s'alourdissent.

18. Le contexte opérationnel en République arabe syrienne s'est profondément modifié depuis l'établissement des plans de l'exercice biennal 2012-2013 et la soumission du fascicule 2014-2015. La période 2014-2015 sera vraisemblablement caractérisée par une instabilité généralisée entraînant d'importants et fréquents déplacements des populations palestiniennes réfugiées et une aggravation de la crise humanitaire. Conformément à d'autres scénarios plus étendus de l'Organisation des Nations Unies, l'UNRWA s'attend à ce que la situation actuelle en République arabe syrienne continue de se détériorer durant la période budgétaire prévue. On assistera à une réduction de l'espace humanitaire et à des interruptions périodiques des services de l'UNRWA. Néanmoins, ce dernier continuera d'avoir accès à la plupart de ses établissements et appuiera en priorité l'action humanitaire à l'échelon régional de l'Organisation des Nations Unies en réponse à la crise en République arabe syrienne. Il fournira une assistance humanitaire vitale ainsi que les services habituels aux réfugiés palestiniens en République arabe syrienne tout en continuant de plaider en faveur de leurs droits.

C. Structure du budget

19. L'UNRWA fait directement rapport à l'Assemblée générale. La Commission consultative, composée de 28 délégations (25 membres et 3 observateurs), dont des représentants des principaux donateurs de l'UNRWA et des gouvernements des pays hôtes, fournit au Commissaire général des conseils et un appui concernant l'ensemble des programmes et activités de l'Office. Dans sa résolution 3331 B (XXIX), l'Assemblée a décidé que les dépenses à engager au titre des traitements du personnel recruté sur le plan international au service de l'UNRWA, qui auraient sinon été financées par des contributions volontaires, seraient imputées sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies à compter du 1^{er} janvier 1975 et pour la durée du mandat de l'Office (Voir également figure 1).

20. La structure du budget de l'UNRWA correspond à la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015 et repose sur les plans d'exécution établis pour chaque bureau local et chaque département du siège pour le troisième exercice biennal de l'application de la stratégie. Les chapitres qui suivent, ainsi que les réalisations escomptées, les indicateurs de succès et les mesures qui y sont définis, montrent combien l'Office demeure attaché à la budgétisation axée sur les résultats.

21. La stratégie à moyen terme fixe quatre objectifs de développement humain pour les réfugiés de Palestine :

- a) Longévité et santé;
- b) Connaissances et compétences;
- c) Niveau de vie décent;

d) Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible.

22. L'UNRWA établit un rapport direct entre les ressources financières et les objectifs énoncés ci-dessus et l'obtention de résultats et de produits conformes à sa stratégie.

23. En application du règlement 9.2 du Règlement financier actualisé de l'UNRWA conforme aux Normes comptables internationales pour le secteur public (IPSAS) en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012, le budget de l'exercice biennal est présenté suivant la méthode de la comptabilité de caisse (conforme aux normes comptables du système des Nations Unies) et à ses principes. Pour des questions de gestion interne, le budget a également été établi pour se conformer aux normes IPSAS (comptabilité d'exercice). Par conséquent, le budget-programme 2014-2015 comporte un chapitre IX représentant une réconciliation entre les normes IPSAS et les normes comptables du système des Nations Unies.

24. Les tableaux et figures suivants sont présentés dans les pages ci-après :

Figure I : Organigramme de l'Office, avec répartition par département et par zone d'intervention et indication du nombre de fonctionnaires recrutés sur les plans international et local pour chaque département et chaque zone;

Tableau 1.A : Aperçu du budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015, par objectif de développement humain et autres dépenses, au titre du budget ordinaire et du budget des projets;

Tableau 1. B : Aperçu du budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015, par programme et autres dépenses au titre du budget ordinaire et du budget des projets;

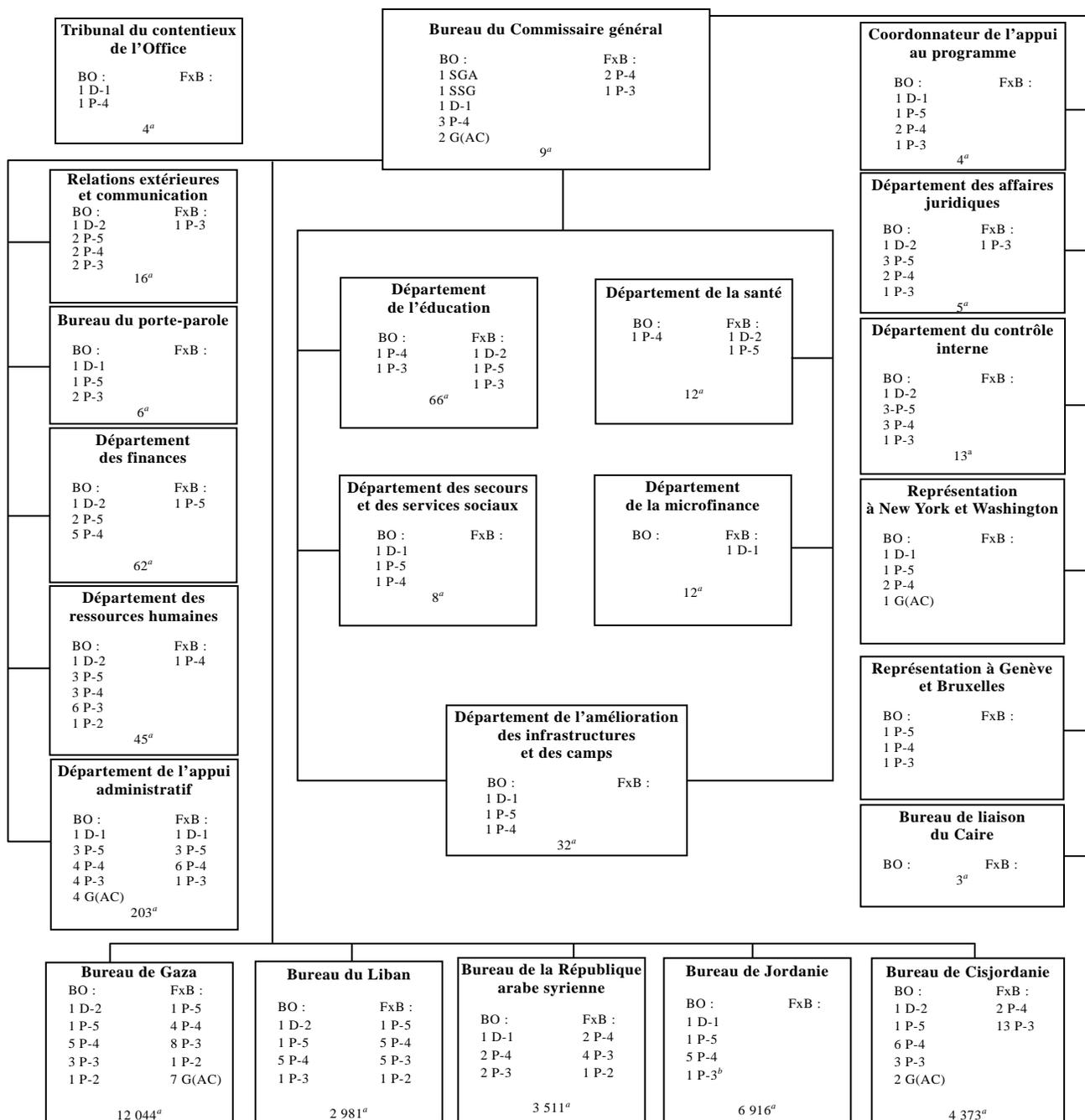
Tableau 2 et figure II : Budget ordinaire par bureau local/siège, avec comparaison des chiffres des exercices biennaux 2010-2011, 2012-2013 et 2014-2015;

Tableau 3 et figure III : Budget ordinaire par objectif de développement humain, avec comparaison des chiffres des exercices biennaux 2010-2011, 2012-2013 et 2014-2015;

Tableau 4 et figure IV : Budget ordinaire par catégorie de ressources, avec comparaison des chiffres des exercices biennaux 2010-2011, 2012-2013 et 2014-2015;

Tableau 5 et figure V : Budget des projets par objectif de développement humain et par bureau local/siège.

Figure I
Office de secours aux réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient
Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2014-2015



Note : 79 postes soumis à recrutement sur le plan international sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.
Abréviations : SGA = Secrétaire général adjoint; SSG = Sous-Secrétaire général; BO = budget ordinaire; FxB = fonds extrabudgétaires; G = agent(s) des services généraux; G(AC) = agent(s) des services généraux (Autres classes).

^a Postes de personnel recruté sur le plan local (30 314), hormis 12 postes au sein du Département de la microfinance.

Tableau 1
Budget-programme pour l'exercice biennal 2014-2015

A. Sommaire du budget global de l'Office 2014-2015 par objectif de développement humain

(En milliers de dollars des États-Unis)

Objectif de développement humain	Année 2014					Année 2015					Exercice biennal 2014-2015				
	Budget ordinaire			Budget des projets	Total	Budget ordinaire			Budget des projets	Total	Budget ordinaire			Budget des projets	Total
	En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total		
Longévité et santé	124 787	1 730	126 517	19 954	146 471	132 195	1 730	133 925	24 304	158 229	256 982	3 460	260 442	44 258	304 700
Connaissances et compétences	348 094	530	348 624	12 173	360 797	358 048	530	358 578	8 186	366 764	706 142	1 060	707 202	20 359	727 561
Niveau de vie décent	76 783	-	76 783	205 639	282 422	75 939	-	75 939	201 606	277 545	152 722	-	152 722	407 245	559 967
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	3 861	-	3 861	4 515	8 376	3 947	-	3 947	353	4 300	7 808	-	7 808	4 868	12 676
Gouvernance et appuis efficaces et rationnels au sein de l'UNRWA	121 120	-	121 120	5 154	126 274	112 537	-	112 537	3 970	116 507	233 657	-	233 657	9 124	242 781
Total requis pour les objectifs	674 645	2 260	676 905	247 435	924 340	682 666	2 260	684 926	238 419	923 345	1 357 311	4 520	1 361 831	485 854	1 847 685
Réserve pour éventualités ^b	14 000	-	14 000	-	14 000	14 000	-	14 000	-	14 000	28 000	-	28 000	-	28 000
Réserve salariale	8 900	-	8 900	-	8 900	15 000	-	15 000	-	15 000	23 900	-	23 900	-	23 900
Réserve pour la taxe à la valeur ajoutée	15 000	-	15 000	-	15 000	15 000	-	15 000	-	15 000	30 000	-	30 000	-	30 000
Réserve de risque budgétaire	16 761	-	16 761	-	16 761	14 834	-	14 834	-	14 834	31 595	-	31 595	-	31 595
Total des autres besoins	54 661	-	54 661	-	54 661	58 834	-	58 834	-	58 834	113 495	-	113 495	-	113 495
Total des ressources nécessaires	729 306	2 260	731 566	247 435	979 001	741 500	2 260	743 760	238 419	982 179	1 470 806	4 520	1 475 326	485 854	1 961 180

^a Ne comprend pas le coût de cinq postes soumis à recrutement sur le plan international qui ne peut être imputés au budget ordinaire dans l'exercice biennal 2014-2015.

^b Comprend le coefficient d'ajustement monétaire, l'appel d'urgence et la réserve générale.

^c Comprend 3,9 millions de dollars en 2014, représentant le paiement rétroactif d'augmentation salariale d'un fonctionnaire du Bureau du Liban pour la période du 1^{er} septembre au 15 décembre 2012.

^d Reflète le montant estimatif de la taxe à la valeur ajoutée, non réglé par l'Autorité palestinienne pour l'exercice biennal 2014-2015.

^e Reflète des risques à haute probabilité, tels que l'aide alimentaire, le remplacement de véhicules, le recours accru aux services d'hospitalisation, l'assurance maladie collective, l'augmentation des coûts d'électricité, etc. Le total demandé pour couvrir ces risques n'a été budgété qu'à 60 %.

B. Sommaire du budget global de l'Office pour l'exercice biennal 2014-2015 par programme

(En milliers de dollars des États-Unis)

Objectif de développement humain	Année 2014					Année 2015					Exercice biennal 2014-2015				
	Budget ordinaire			Budget des projets	Total	Budget ordinaire			Budget des projets	Total	Budget ordinaire			Budget des projets	Total
	En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total			En espèces ^a	En nature	Total		
Éducation	368 765	530	369 295	13 756	383 051	378 996	530	379 526	10 236	389 762	747 761	1 060	748 821	23 992	772 813
Santé	118 786	1 730	120 516	24 454	144 970	126 149	1 730	127 879	28 804	156 683	244 935	3 460	248 395	53 258	301 653
Secours et services sociaux	54 569	-	54 569	108 037	162 606	53 785	-	53 785	103 025	156 810	108 354	-	108 354	211 062	319 416
Infrastructure et amélioration des camps	14 149	-	14 149	91 506	105 655	13 976	-	13 976	91 506	105 482	28 125	-	28 125	183 012	211 137
Appui aux Départements	118 376	-	118 376	9 682	128 058	109 760	-	109 760	4 848	114 608	228 136	-	228 136	14 530	242 666
Total nécessaire pour les programmes	6 74 645	2 260	676 905	247 435	924 340	682 666	2 260	684 926	238 419	923 345	1 357 311	4 520	1 361 831	485 854	1 847 685
Réserve pour éventualité ^b	14 000	-	14 000	-	14 000	14 000	-	14 000	-	14 000	28 000	-	28 000	-	28 000
Réserve salariale ^c	8 900	-	8 900	-	8 900	15 000	-	15 000	-	15 000	23 900	-	23 900	-	23 900
Réserve pour la taxe à la valeur ajoutée TVA ^d	15 000	-	15 000	-	15 000	15 000	-	15 000	-	15 000	30 000	-	30 000	-	30 000
Réserve de risque budgétaire ^e	16 761	-	16 761	-	16 761	14 834	-	14 834	-	14 834	30 595	-	31 595	-	31 595
Total des autres besoins	54 661	-	54 661	-	54 661	58 834	-	58 834	-	58 834	113 495	-	113 495	-	113 495
Total des ressources nécessaires	729 306	2 260	731 566	247 435	979 001	741 500	2 260	743 760	238 419	982 179	1 470 806	4 520	1 475 326	485 854	1 961 180

^a Ne comprend pas le coût de cinq postes soumis à recrutement sur le plan international qui ne peut être imputés au budget ordinaire dans l'exercice biennal 2014-2015.

^b Comprend le coefficient d'ajustement monétaire, l'appel d'urgence et la réserve générale.

^c Comprend 3,9 millions de dollars en 2014, représentant le paiement rétroactif d'augmentation salariale d'un fonctionnaire du Bureau du Liban pour la période du 1^{er} septembre au 15 décembre 2012.

^d Représente le montant estimatif de la taxe à la valeur ajoutée, non réglé par l'Autorité palestinienne pour l'exercice biennal 2014-2015.

^e Représente des risques à haute probabilité, tels que l'aide alimentaire, le remplacement de véhicules, le recours accru aux services d'hospitalisation, l'assurance maladie collective, l'augmentation des coûts d'électricité, etc. Le total demandé pour couvrir ces risques n'a été budgété qu'à 60 %.

Tableau 2
Budget ordinaire par bureau local et Siège

(En espèces ou en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

<i>Bureau local</i>	2010 <i>Dépenses</i>	2011 <i>Dépenses</i>	2012 <i>Dépenses</i>	2013 <i>Budget</i>	2014 ^a <i>Prévisions</i>	2015 ^a <i>Prévisions</i>
Bande de Gaza	198 483	225 493	224 135	216 106	217 319	224 707
Liban	72 089	77 458	77 228	79 533	90 393	92 380
République arabe syrienne	45 727	51 535	47 626	57 383	58 368	60 297
Jordanie	112 619	109 785	120 490	124 541	145 023	148 609
Cisjordanie	91 193	106 622	99 662	103 868	102 076	104 125
Siège						
Programme éducation	2 887	2 780	2 315	2 925	2 856	2 915
Programme santé	1 114	994	1 009	1 245	1 259	1 296
Programme secours et services sociaux ^b	914	961	1 062	1 181	9 577	10 582
Programme d'amélioration des infrastructures et des camps	1 415	1 629	1 560	1 949	2 286	1 887
Départements d'appui	28 407	40 017	46 173	39 426	47 748	38 128
Total partiel	554 848	617 274	621 260	628 157	676 905	684 926
Réserve pour éventualités				12 000	14 000	14 000
Réserve salariale ^c				–	8 900	15 000
Réserve pour la taxe à la valeur ajoutée ^c				33 135	15 000	15 000
Réserve risque budgétaire ^c				2 000	16 761	14 834
Total	-	-	-	47 135	54 661	58 834
Total des ressources	554 848	617 274	621 260	675 292	731 566	743 760

^a Ne comprend pas le coût de cinq postes soumis à un recrutement sur le plan international qui ne peut pas être imputé au budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies durant l'exercice biennal 2014-2015.

^b Comprend le programme de protection sociale, une réserve alimentaire d'un montant de 8 millions et de 9 millions de dollars respectivement pour 2014 et 2015.

^c Les chiffres comparatifs de l'exercice biennal 2010-2012 sont inclus dans les postes de dépenses respectives des départements/ programmes des bureaux locaux.

Figure II
Budget ordinaire par bureau local et Siège

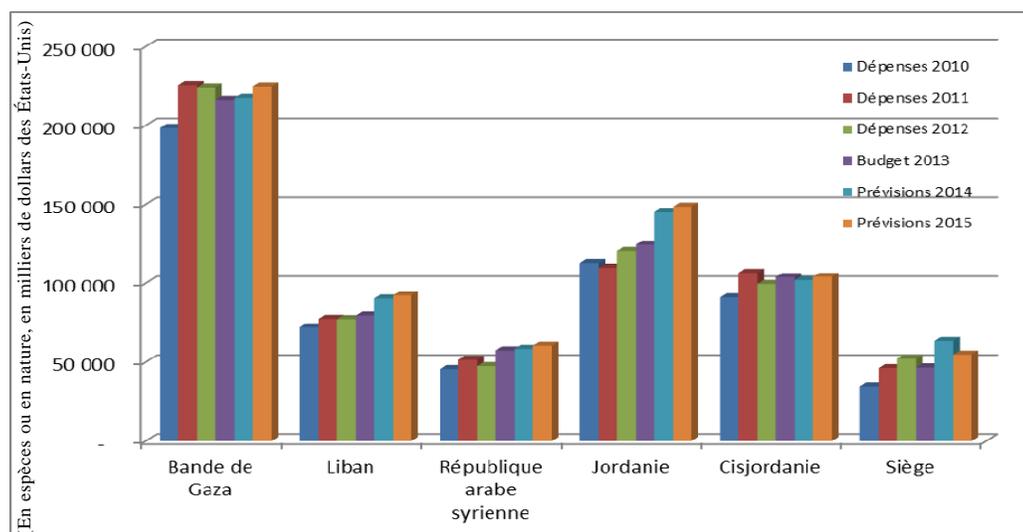


Tableau 3

Budget ordinaire par objectif de développement humain

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

Objectif	2010 Dépenses	2011 Dépenses	2012 Dépenses	2013 Budget	2014 ^a Prévisions	2015 ^a Prévisions
Longévité et santé	103 895	110 342	115 804	117 816	126 517	133 926
Connaissances et compétences	313 648	335 365	342 106	336 845	348 624	358 578
Niveau de vie décent ^b	45 943	65 136	55 732	86 077	76 784	75 939
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	4 420	5 840	3 680	3 519	3 861	3 947
Gouvernance et appui efficace et au sein de l'Office	86 942	100 591	103 938	83 900	121 119	112 536
Total partiel	554 848	617 275	621 260	628 157	676 905	684 926
Réserve pour éventualités ^c				12 000	14 000	14 000
Réserve salariale ^c				33 135	8 900	15 000
Réserve TVA ^c				-	15 000	15 000
Réserve de risque budgétaire ^c				2 000	16 761	14 834
Total partiel	-	-	-	47 135	54 661	58 834
Total ressources requises	554 848	617 275	621 260	675 292	731 566	743 760

^a Ne comprend pas le coût de cinq postes soumis au recrutement sur le plan international qui ne peut pas être imputé au budget ordinaire pour l'exercice biennal 2014-2015.

^b Comprend un montant de 8 millions et de 9 millions de dollars de réserve alimentaire, respectivement pour 2014 et 2015.

^c Les chiffres comparatifs de l'exercice 2010-2012 sont inclus dans les postes de dépenses respectives des départements/programmes des bureaux locaux.

Figure III
Ventilation du budget ordinaire par objectif de développement humain

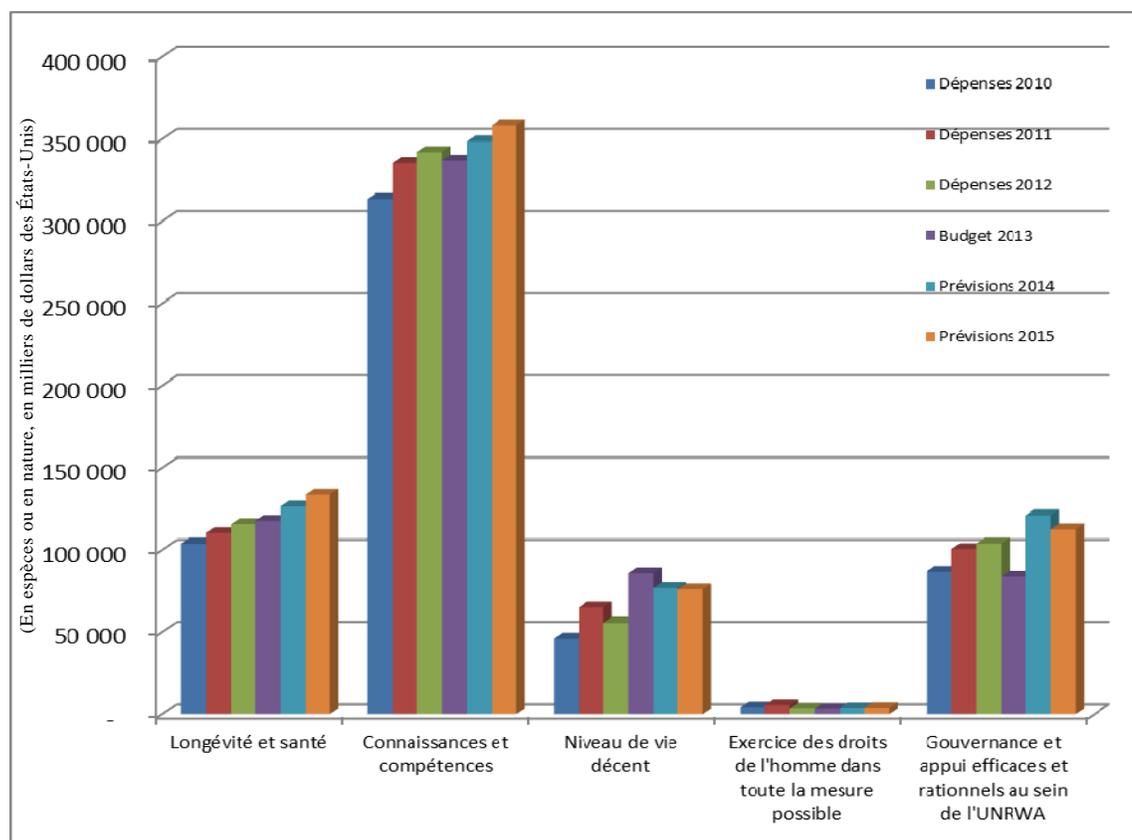


Tableau 4
Budget ordinaire par ressources

(Versements en espèces et en nature, en milliers de dollars des États-Unis)

Catégorie	2010 Dépenses	2011 Dépenses	2012 Dépenses	2013 Budget	2014 ^a Prévisions	2015 ^a Prévisions
Dépenses de personnel						
Personnel recruté sur le plan international	26 551	27 150	26 635	30 842	29 938	29 938
Traitement de base	299 178	303 055	327 816	325 410	358 527	369 717
Prime de risque et autres éléments spéciaux	2	2	727	2	–	–
Contribution de l'Office au Fonds de pension	43 779	44 552	48 544	47 840	53 472	55 363
Indemnité de fonction et autres	8 974	9 212	9 447	10 141	10 581	10 946
Supplément pour les heures supplémentaires	671	709	554	812	632	673
Coefficient d'ajustement monétaire	30 625	31 178	19 767	33 504	12 458	12 459
Indemnités spéciales	17 818	18 194	18 088	19 676	19 372	19 627
Dépenses de santé	8 385	8 639	5 929	9 480	8 120	8 172
Indemnités diverses	444	460	313	511	294	302

<i>Catégorie</i>	<i>2010 Dépenses</i>	<i>2011 Dépenses</i>	<i>2012 Dépenses</i>	<i>2013 Budget</i>	<i>2014^a Prévisions</i>	<i>2015^a Prévisions</i>
Indemnités de départ	11 869	12 528	28 667	14 274	13 503	16 103
Contrat de durée limitée et personnel temporaire	9 046	9 246	9 113	10 015	10 665	10 853
Total partiel	457 342	464 923	495 600	502 507	517 563	534 154
Dépenses ne concernant pas le personnel						
Consommation des stocks	22 385	31 519	33 756	48 838	45 015	44 542
Articles hors stock	13 831	14 125	18 019	16 346	13 649	13 954
Services publics	3 788	4 568	4 030	3 994	6 922	6 921
Entretien des locaux	4 066	5 245	9 644	8 674	8 097	7 939
Équipement et construction	12 714	10 352	16 082	12 500	25 645	13 681
Formation	1 899	1 869	1 150	2 872	1 849	1 580
Voyages	2 219	2 293	2 011	2 301	1 999	1 992
Services d'appui administratif	7 196	8 000	4 807	7 634	5 504	5 528
Services consultatifs	2 288	3 616	2 496	2 393	2 137	2 140
Services hospitaliers	12 195	13 477	10 792	16 146	16 517	18 016
Services divers	8 186	8 802	9 594	10 089	10 991	12 203
Subventions pour les cas de détresse	–	36	13 710	14 609	7 475	7 501
Subventions aux patients	3 867	4 162	2 804	5 678	5 226	5 247
Subventions aux tiers	–	–	–	–	151	156
Autres subventions	8 887	12 752	707	523	280	282
Réserves	–	–	–	725	9 147	9 749
Recouvrement des coûts	(6 015)	(10 703)	(3 941)	(27 672)	(1 263)	(658)
Dépréciation ^b	–	42 237	–	–	–	–
Total partiel	97 506	152 351	125 660	125 650	159 342	150 772
Total des dépenses de personnel et des autres dépenses	554 848	617 275	621 260	628 157	676 905	684 926
Réserve pour éventualités ^c				12 000	14 000	14 000
Réserve salariale ^c				33 135	8 900	15 000
Réserve TVA ^c				–	15 000	15 000
Réserve de risque budgétaire ^c				2 000	16 761	14 834
Total partiel	-	-	-	47 135	54 661	58 834
Total ressources requises	554 848	617 275	621 260	675 292	731 566	743 760

^a Ne comprend pas le coût de cinq postes soumis à un recrutement sur le plan international qui ne peut pas être imputé au budget ordinaire de l'exercice biennal 2014-2015.

^b Dépréciation en 2011 : pour la première fois, la valeur des biens de l'Office est reconnue.

^c Les chiffres comparatifs de l'exercice 2010-2012 sont inclus dans les postes de dépenses respectives des départements/ programmes des bureaux locaux et du siège.

Figure IV
Ventilation du budget ordinaire par catégorie de dépenses

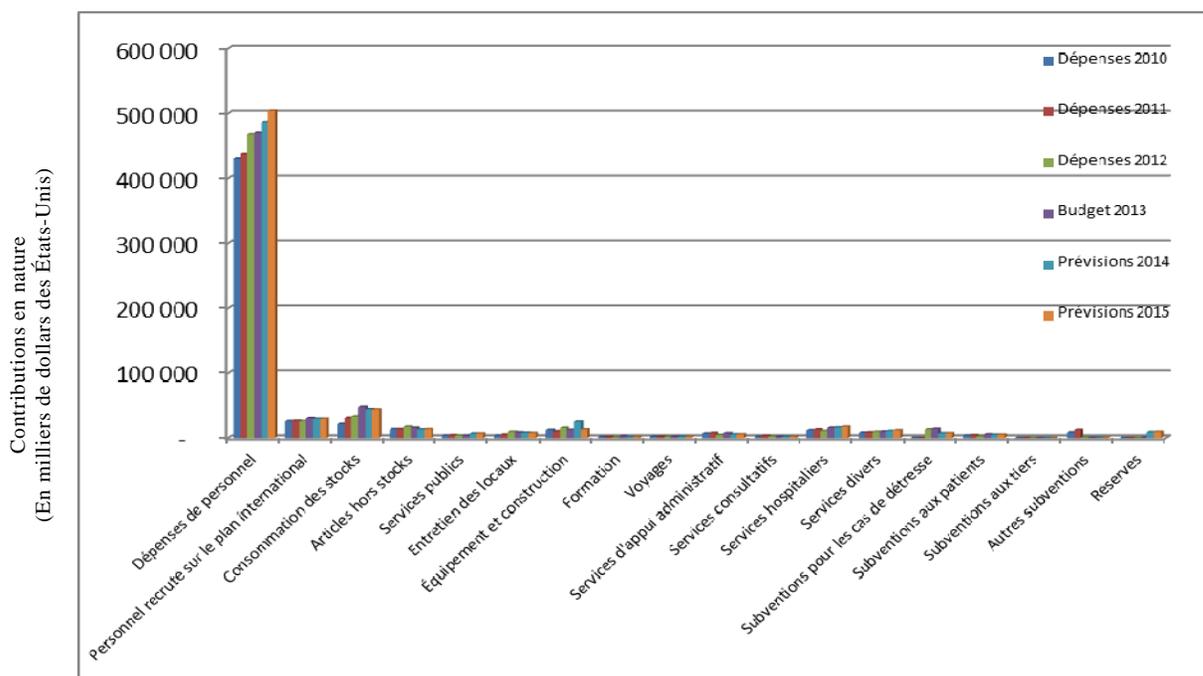


Tableau 5
Budget des projets par objectif de développement humain
et par bureau local et Siège

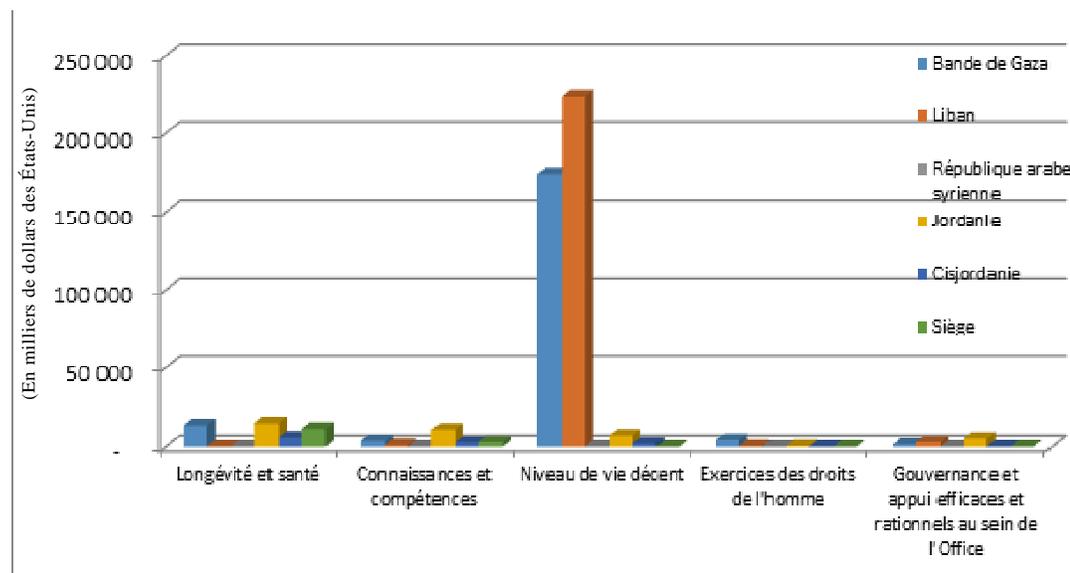
(En milliers de dollars des États-Unis)

Objectif de développement humain	République arabe syrienne						Total
	Bande de Gaza ^a	Liban ^b	Jordanie	Cisjordanie	Siège		
Longévité et santé	13 198	-	14 350	5 721	10 990	44 259	
Connaissances et compétences	3 500	898	10 595	2 518	2 848	20 359	
Niveau de vie décent	174 084	224 220	7 013	1 927	-	407 244	
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	4 163	255	450	-	-	4 868	
Gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office ^c	1 300	2 740	5 084	-	-	9 124	
Total	196 245	228 113	37 492	10 166	13 838	485 854	

^a Le budget du projet dans la Bande de Gaza comprend 150 millions de dollars pour la reconstruction de Gaza

^b Le budget du projet Longévité et santé comprend 157 millions de dollars pour le camp Nahr el-Bared.

Figure V
Budget des projets par objectif, et par bureau local et Siège



D. Ressources humaines

25. Pour mener à bien ses programmes et ses projets de base, l'Office emploie du personnel recruté sur le plan international et du personnel local.

26. En application de la résolution 3331 B (XXIX) de l'Assemblée générale du 17 décembre 1974, durant l'exercice biennal 2012-2013, 146 postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international ont été financés par prélèvement sur le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies.

27. En application de la résolution 67/248 de l'Assemblée générale, le Contrôleur de l'Organisation des Nations Unies a invité l'UNRWA à soumettre des propositions d'économies à faire dans le budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015. En réponse à cette requête, l'Office a proposé de réduire de 146 à 141 les postes imputés au budget ordinaire pour l'exercice biennal 2014-2015. Les cinq postes dont il s'agit sont ceux du Directeur adjoint pour les questions relatives à l'Office du Bureau de la République arabe syrienne (P-5), du fonctionnaire chargé de l'approvisionnement et de la logistique (P-4) et du spécialiste des ressources humaines (P4), du même bureau, du chauffeur recruté sur le plan international (Services généraux) du Bureau de Cisjordanie et d'un assistant administratif (SG) au Bureau du Représentant à Genève. Fin juillet 2013, l'Office était engagé dans des pourparlers avec le Comité consultatif pour les questions administratives et budgétaires (CCQAB) à propos de cette proposition.

28. Outre les postes susmentionnés, 79 postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international sont financés par des sources autres que le budget ordinaire du Secrétaire général. Soixante-treize postes sont financés par des projets; deux par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation la science et la culture (UNESCO), deux autres par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS); un poste

par le Département du microfinancement grâce aux revenus de son programme et un poste par la Caisse des pensions de l'Office.

Tableau 6
Personnel recruté sur le plan international : effectifs nécessaires pour l'exercice biennal 2014-2015

<i>Catégorie</i>	<i>Budget ordinaire de l'ONU^a</i>	<i>Postes financés au moyen d'autres sources</i>
Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur		
SGA	1	–
SSG	1	–
D-2	8	2
D-1	10	2
P-5	26	8
P-4/P-3	84	57
P-2/P-1	2	3
Total partiel	132	72
Agents des services généraux et autres classes		
	9	7
Total partiel	9	7
Total	141	79

^a Non compris les cinq postes soumis à un recrutement sur le plan international qui ne peuvent pas être imputés au budget ordinaire de l'exercice biennal 2014-2015.

29. Au 30 juin 2013, l'exécution des programmes de base de l'UNRWA était essentiellement assurée par un effectif de 29 138 agents locaux, dont le nombre devrait passer à plus de 30 134 d'ici à la fin de 2015 si l'Office veut atteindre les résultats prévus dans le présent projet budget (voir le tableau 7). Les facteurs qui contribuent à la situation sont notamment l'accroissement annuel de 3 % de la population palestinienne réfugiée et la croissance de la population estudiantine des bureaux locaux de Gaza et de Jordanie.

Tableau 7
**Projection des effectifs du personnel local au 31 décembre 2015,
 par objectif de développement humain**

Objectif	République arabe syrienne						Total
	Bande de Gaza ^a	Liban	Jordanie	Cisjordanie	Siège		
Longévité et santé	1 328	584	500	1 047	865	23	4 347
Connaissances et compétences	9 562	1 804	2 512	5 138	2 631	65	65
Niveau de vie décent	516	242	153	335	366	26	1 638
Exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible	51	16	61	40	36	4	208
Gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office	587	335	285	356	475	371	2409
Total	12 044	2 981	3 511	731	4 373	489	2617

E. Situation financière

30. À l'exception des postes soumis à un recrutement sur le plan international financés par prélèvement sur le budget ordinaire alimenté par les contributions et des postes financés par d'autres organismes du système des Nations Unies, les opérations, projets et appels d'urgence de l'UNRWA sont financés par les contributions volontaires.

31. Le tableau 8 ci-après montre l'état du financement de l'Office pour 2013.

32. Les résultats financiers pour 2013 illustrent les difficultés de financement qui entravent l'action menée par l'Office pour s'acquitter de son mandat. L'insuffisance de financement (déficit), fin juin 2013, du budget ordinaire était de 76,2 millions de dollars. Le budget des projets quant à lui a accusé un déficit de 129,9 millions de dollars et l'appel d'urgence de 2013 est tombé court de 174,4 millions de dollars.

Tableau 8
État du financement de l'Office en 2013

(En millions de dollars des États-Unis)

	Budget ordinaire			
	Activités budgétisées	Activités non prévues au budget	Projets	Appels d'urgence
Budget	597,2	20,1 ^a	192,4	125,7
Contributions et recettes	673,4		322,3	300,1 ^b
Déficit	(76,2)	-	(129,9)	(174,4)

^a Représente des recettes affectées à des activités ne figurant pas au budget de 2013. Elles sont traitées comme des projets financés par des donateurs; principalement l'aide alimentaire, le système de planification des ressources, et d'autres fonds liés à la distribution de nourriture et aux activités éducatives.

^b Représente le montant demandé dans le cadre de l'appel d'urgence de 2013.

33. En l'état actuel des prévisions de recettes et de dépenses, présentées au tableau 9, les années 2014 et 2015 devraient se solder par un déficit du budget ordinaire respectivement de 150,4 et 152,6 millions de dollars. Ces déficits proviennent d'une baisse des recettes (sur base des indications fournies par les donateurs et une estimation des intérêts créditeurs) de 578,9 millions de dollars et de 588,9 millions de dollars, en comparaison des dépenses inscrites au budget de 729,3 millions de dollars et de 741,5 millions de dollars, respectivement pour 2014 et pour 2015. À moins de recevoir des contributions supplémentaires, l'Office ne sera pas en mesure d'exécuter l'intégralité des activités prévues au budget.

Tableau 9

Prévisions de recettes du budget ordinaire pour 2014-2015

(En millions de dollars des États-Unis)

	2014	2015
Prévisions de recettes	578,9	588,9
Budget	729,3	741,5
Déficit	(150,4)	(152,6)

34. Les projections de recettes pour 2014 et 2015, par donateur, sont présentées au tableau 10 ci-après :

Tableau 10

Projections de recettes du Fonds général pour 2013 et 2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

Donateur	Projections de recettes pour 2013	Projections de recettes pour 2014	Projections de recettes pour 2015
États-Unis d'Amérique	130 000	130 000	130 000
Union européenne	103 850	120 000	120 000
Royaume-Uni	51 460	52 000	57 000
Suède	43 460	44 000	44 000
Norvège	27 380	28 000	28 000
Australie	21 140	22 000	22 000
Pays-Bas	16 600	16 600	16 600
Suisse	16 110	16 110	16 110
Danemark	15 740	15 740	15 740
Japon	12 250	12 250	12 250
Arabie Saoudite	12 000	2 000	2 000
France	9 780	10 430	10 430
Allemagne	10 300	10 300	10 300
Belgique (y compris la Flandre)	7 820	8 020	8 020
Italie	7 840	7 840	7 840
Luxembourg	6 050	6 050	6 050
Finlande	5 930	5 930	5 930

<i>Donateur</i>	<i>Projections de recettes pour 2013</i>	<i>Projections de recettes pour 2014</i>	<i>Projections de recettes pour 2015</i>
Irlande	5 110	5 110	5 110
Espagne (y compris les Régions)	3 910	3 910	3 910
Émirats arabes unis	2 600	2 600	2 600
Autriche	2 450	2 450	2 450
Koweït	2 000	2 000	2 000
Turquie	1 250	1 250	1 250
Recettes d'autres donateurs	20 300	5 410	10 410
Total partiel	12868	9537	9548
Intérêts	750	600	600
Recouvrement des coûts d'appui aux programmes	32 000	20 000	20 000
Postes internationaux financés par les contributions	29 082	28 346	28 346
Total	597 162	578 946	588 946

^a Prévisions de fin d'année basée sur des informations disponibles fin juin 2013.

35. La stratégie de mobilisation des ressources de l'Office pour 2012–2015, avalisée par sa Commission consultative en novembre 2011, est basée sur le renforcement de ses capacités à l'égard de ses partenaires extérieurs par le biais d'une amélioration de ses capacités internes. Elle comporte trois objectifs stratégiques majeurs : renforcer les partenariats avec les donateurs traditionnels; diversifier la base des donateurs et améliorer les capacités de l'Office à mobiliser des ressources et à gérer les relations avec les donateurs.

36. Les donateurs traditionnels sont restés les principaux appuis de l'Office au cours de ces dernières années, contribuant à hauteur de 80 à 90 % de ses besoins de financement. Bien que les contributions des donateurs aient augmenté de 1,5 % par an au cours des deux derniers exercices biennaux, l'UNRWA est conscient que les donateurs actuels ne parviennent pas à suivre le rythme des augmentations continues de ses besoins de financement, de l'ordre de 6,4 % par an, durant la même période. Cette observation se reflète dans le système de gestion des ressources en mettant l'accent sur la nécessité d'élargir la base des donateurs, de consolider la mobilisation des ressources et d'améliorer la communication de l'Office. La stratégie souligne la nécessité de favoriser les accords-cadres pluriannuels et si cela s'avère impossible, d'établir des prévisions pluriannuelles afin de rendre le financement plus prévisible.

37. L'amélioration de la communication interne et externe constitue l'une des hypothèses sous-jacentes à l'efficacité de la stratégie. En améliorant le flux d'informations, l'Office est dans une meilleure position pour renforcer sa transparence et rendre des comptes aux donateurs, ce qui à son tour engendre un climat favorable et des relations durables avec les donateurs existants ainsi qu'avec les nouveaux donateurs.

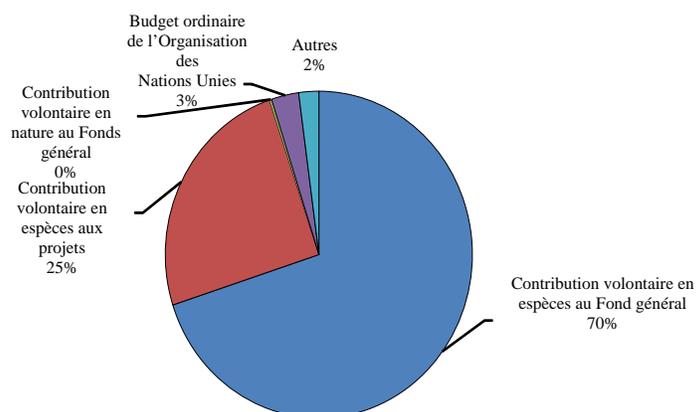
38. La Figure VI ci-après présente les sources de financement prévues en 2014 et en 2015 pour la totalité du budget de l'Office, comprenant le budget ordinaire et les budgets des projets.

Figure VI

Financement du budget pour l'exercice 2014-2015

(En milliers de dollars des États-Unis)

Contribution volontaire en espèces au Fond général	1 372 913
Contribution volontaire en espèces aux projets	485 855
Contribution volontaire en nature au Fonds général	4 520
Budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies	56 692
Autres (recouvrement des coûts d'appui aux programmes et intérêts créditeurs.	41 200
Total	1 961 180



39. Des contributions volontaires seront demandées pour couvrir environ 95 % de la totalité du budget pour l'exercice biennal 2014-2015, dont 70 % de contributions en espèces au Fonds général, 24,8 % de recettes en espèces pour le financement des projets et environ 0,2 % de contributions en nature au Fonds général.

40. Les 141 postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international (non compris les cinq postes qui ne sont pas imputés au budget ordinaire de l'exercice biennal 2014-2015), financés par le budget ordinaire de l'Organisation des Nations Unies, représentent environ 2,9 % de la totalité du budget de l'Office. Le solde de 2,1 % des autres recettes provient des sources ci-après :

a) Des intérêts créditeurs et autres recettes, notamment un montant d'environ 20,6 millions de dollars par an d'appui aux programmes;

b) Le financement de six postes (deux postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international et quatre postes d'agents locaux) par l'UNESCO et de quatre postes (deux postes de fonctionnaires recrutés sur le plan international et deux postes d'agents locaux) par l'OMS, au titre de l'assistance technique au programme d'éducation et au programme de santé de l'Office.

41. Si le niveau des contributions versées par les donateurs persiste à un niveau inférieur au niveau requis par la prestation de services, la limitation des moyens de l'Office continuera de nuire au niveau de développement humain des réfugiés palestiniens et imposera une pression accrue sur les pays hôtes.

42. L'UNRWA constate que la pénurie de ressources causées par la conjoncture économique mondiale, l'augmentation des besoins du fait de la croissance démographique et les pressions inflationnistes lui imposent de hiérarchiser les services fournis et les activités entreprises dans le cadre de ses principaux programmes. En conséquence, le budget ne permettra pas de financer toute une série d'activités de base indispensable pour satisfaire les besoins essentiels des réfugiés palestiniens. L'Office doit disposer des ressources nécessaires à cette fin pour s'acquitter de l'essentiel de son mandat.

Chapitre II

Objectif n° 1 : longévité et santé

A. Objectif de développement humain

43. Le programme de santé de l'UNRWA permet aux réfugiés de Palestine de vivre une vie longue et saine, en leur fournissant des soins de santé primaires complets et en promouvant un style de vie saine auprès des populations locales.

B. Objectifs

44. Les sous-objectifs du programme sont :

- a) Assurer à tous l'accès à des soins de santé primaires complets et de qualité;
- b) Protéger et promouvoir durablement la santé de la famille;
- c) Prévenir et contenir les maladies.

C. Contraintes et défis

45. Par l'intermédiaire de son programme de santé, l'UNRWA fournit depuis plus de 60 ans des soins de santé primaires complets aux réfugiés de Palestine. Des progrès remarquables ont été enregistrés dans certains domaines, en particulier dans celui de la santé maternelle et infantile. Toutefois, l'évolution du contexte dans lequel le programme est mis en œuvre a fait surgir toute une série de nouveaux défis.

46. Le vieillissement des populations et les changements de mode de vie ont entraîné dans le monde une augmentation de la prévalence des maladies non transmissibles. Les mêmes tendances s'observent chez les réfugiés palestiniens, notamment l'hypertension, le diabète, l'obésité, les maladies pulmonaires liées au tabagisme et les cancers. Ces maladies nécessitent généralement des soins à vie et un traitement à base de médicaments souvent onéreux. Or, les contraintes budgétaires de l'UNRWA l'empêchent actuellement de fournir des médicaments pour réduire le taux de cholestérol de certains patients, atteints de maladies non transmissibles. Les complications liées à ces maladies peuvent être graves au point de nécessiter une hospitalisation, voire d'entraîner un handicap. La gestion du fardeau croissant que représentent les maladies chroniques a de lourdes conséquences sur les besoins en personnel, en médicaments et en soins hospitaliers. Des efforts considérables devront également être déployés pour sensibiliser les communautés aux facteurs de risque liés au mode de vie, ce qui est indispensable si l'on veut prévenir et contrôler les maladies non transmissibles. Des ressources seront nécessaires pour lancer des campagnes de communication efficaces et pour renforcer les capacités des organisations communautaires.

47. Le coût des soins de santé continue d'augmenter dans les zones d'intervention de l'UNRWA, comme dans les pays du monde entier. Le conflit syrien a entraîné une hausse supplémentaire des coûts opérationnels en République arabe syrienne de même qu'au Liban et en Jordanie, qui subissent un afflux massif de réfugiés

palestiniens en provenance de la République arabe syrienne. La pénurie de médicaments, l'augmentation de la demande et la disponibilité limitée des services hospitaliers en République arabe syrienne sont autant de facteurs qui ont contribué au renchérissement notable du coût des médicaments et des frais d'hospitalisation pris en charge par l'Office. De surcroît, la récession économique et l'aggravation de la pauvreté à l'échelon régional peuvent inciter certains réfugiés palestiniens qui avaient recours dans le passé à des prestataires de soins de santé privés à se tourner aujourd'hui vers l'UNRWA, ce qui imposerait une charge supplémentaire aux services de santé de l'Office. Il y a également lieu de s'inquiéter des changements d'orientation dans les pays hôtes, qui risquent de restreindre l'accès des réfugiés aux services qui avaient été mis à leur disposition par les ministères de la santé de ces pays et ainsi d'accroître leur dépendance à l'égard des services de l'UNRWA. Dans les prochaines années, il faudra donc s'attendre à ce que la demande de services de santé de l'Office augmente, alors même que les ressources disponibles stagnent ou diminuent en termes réels.

48. La forte augmentation de la demande de services et le fait que les personnes atteintes de maladies chroniques ont de plus en plus souvent besoin de soins à vie ont contraint l'UNRWA à rechercher de nouvelles formules de prestation de services de santé afin de garantir la qualité des soins. Les équipes de santé familiale, créées récemment, privilégient la fourniture de soins complets à toute la famille, en mettant l'accent sur la continuité des soins et l'établissement de relations entre les prestataires de soins, les patients, les familles et les communautés en général. Cette approche plus moderne des soins de santé primaires, conforme aux tendances régionales et mondiales, nécessite d'investir dans l'élaboration de systèmes et dans le renforcement des effectifs afin d'offrir des services de santé efficaces et de qualité qui permettront de répondre aux changements de la demande de soins de santé.

49. Le traitement à long terme d'un grand nombre de patients atteints de maladies non transmissibles, qui ont souvent besoin d'une prise en charge complexe, requiert un système performant de gestion des dossiers médicaux. De surcroît, le volume de ressources nécessaire au traitement de nombreux patients au moyen de médicaments coûteux exige d'avoir accès à des systèmes d'information en matière de gestion de la santé qui permettent de contrôler l'efficacité des soins. Or, les systèmes dont l'UNRWA dispose actuellement ne permettent pas de répondre à un besoin considérable d'informations de plus en plus complexes. Si l'on veut à l'avenir prendre des décisions basées sur les faits et procéder à une allocation judicieuse des ressources, il faudra réaliser d'importants investissements dans les systèmes électroniques d'information de santé.

50. De nombreux services sanitaires sont installés dans des bâtiments vétustes dont l'entretien a été négligé pendant des années faute de crédits. Le manque de financement reste un obstacle lorsqu'il s'agit d'évaluer tous les services sanitaires en vue de s'assurer qu'ils répondent aux exigences, qu'ils sont efficaces et sûrs, y compris en cas de séisme, et qu'ils sont écologiquement rationnels et répondent aux normes établies.

51. Si la plupart des réfugiés des camps ont accès à l'eau et à l'assainissement, on a peu d'informations sur la qualité de l'eau qu'ils boivent et utilisent et sur la qualité des infrastructures. On continue aussi de manquer de fonds pour améliorer des réseaux d'infrastructure environnementale dans les camps afin de les mettre en

conformité avec les normes de l'OMS, ce qui suppose une évaluation exhaustive des systèmes, autre défi difficile à relever faute de fonds.

52. Améliorer l'assainissement et les conditions d'hygiène dans les camps et autres lieux habités par des réfugiés palestiniens en République arabe syrienne continue d'être une préoccupation prioritaire qui ne pourra être réglée que lorsque la situation sur le plan de la sécurité le permettra. À cet égard, l'augmentation du nombre de cas d'hépatite virale a déjà été signalée en République arabe syrienne dans les régions de Homs, Latakia et Damas.

D. Ressources financières

53. Le tableau 11 indique les ressources nécessaires pour l'objectif 1 de développement humain.

Tableau 11

Longévité et santé

Ressources nécessaires par objectif

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

	2014 (estimations)	2015 (estimations)
Assurer à tous l'accès à des soins de santé primaires complets et de qualité	88 968	94 156
Protéger et promouvoir durablement la santé de la famille	6 992	7 128
Prévenir et contenir les maladies	30 557	32 641
Total, budget ordinaire	126 517	133 925
Budget des projets	19 954	24 304
Total général	146 471	158 229

Chapitre III

Objectif n° 2 : acquérir des connaissances et des compétences

A. Objectif de développement humain

54. L'UNRWA s'est fermement engagé dans la réalisation des objectifs 2 et 3 du Millénaire pour le développement, assurer l'éducation primaire pour tous et l'égalité des sexes. L'Office gère l'un des plus grands systèmes éducatifs du Moyen-Orient, en dispensant un enseignement à environ un demi-million d'enfants réfugiés palestiniens dans 700 écoles situées dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Environ la moitié des écoles de l'UNRWA se trouve dans des camps.

55. Le programme d'éducation a fait l'objet d'une réforme majeure (2011-2015), dans le but de fournir un enseignement de qualité aux réfugiés palestiniens pour les aider à développer tout leur potentiel. Cette réforme constitue une approche cohérente et systémique en vue de réaliser les changements désirés pour répondre aux exigences du XXI^e siècle. À cet effet, la réforme comporte huit domaines de programme reliés entre eux. Quatre d'entre eux concernent des questions de fond : renforcement de la qualité des enseignants et des écoles; évaluation du programme des cours et des élèves; école ouverte à tous; enseignement et formation techniques et professionnels et jeunesse. Les quatre autres domaines sont des domaines d'appui, d'importance cruciale pour une politique basée sur les faits : innovation et changement durable; recherche et système d'information de gestion scolaire; éducation et gouvernance; planification stratégique, établissement de rapports et technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur de l'éducation.

56. D'importants progrès ont été réalisés dans le domaine de la réforme de l'enseignement grâce à la mise au point des politiques et des plans qui auront un impact positif sur la qualité de l'éducation et le milieu éducatif des écoles de l'UNRWA. Durant l'exercice biennal 2012-2013, l'Office a approuvé la stratégie de santé scolaire, la politique de l'éducation ouverte à tous, la politique d'enseignement des droits de l'homme, le règlement des conflits et la tolérance. Le plan du programme des cours à l'échelle de l'Office a également été achevé de manière à assurer que les mêmes normes de qualité seront appliquées dans chacune des zones. La mise en œuvre à grande échelle de programmes destinés à améliorer la formation des enseignants et des chefs d'établissement scolaire a débuté. La recherche pédagogique et la planification basée sur les faits ont été consolidées en réunissant les données de trois enquêtes menées à l'échelle de l'Office : l'enquête sur les abandons scolaires, sur les pratiques scolaires et sur les aptitudes à la direction ainsi qu'au travers de l'élaboration du plan de suivi et d'évaluation de la réforme de l'enseignement qui comporte à la fois des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Le système informatisé de gestion scolaire pour l'ensemble de l'Office a été finalisé et le plan d'opération a été formulé et adopté. L'élaboration d'une politique pédagogique concernant les enseignants s'est poursuivie durant cette période.

57. L'UNRWA continuera de porter son attention durant l'exercice biennal 2014-2015 sur la réforme structurelle et systémique dans tous les bureaux locaux,

avec l'appui de la direction et de toutes les parties prenantes. La réforme, à court terme, devrait avoir pour effet des changements dans les méthodes d'enseignement, la création d'un milieu scolaire plus propice à l'apprentissage pour les élèves et un milieu de travail plus favorable aux enseignants. À moyen et à long terme, la réforme devrait réduire les activités de rattrapage, le redoublement et faire diminuer le nombre d'abandons scolaires des garçons et des filles dans l'enseignement de base. L'impact à long terme de la réforme devrait aboutir à une plus grande efficacité interne du système d'enseignement de l'UNRWA.

58. Par l'intermédiaire de son système éducatif, l'UNRWA dispose d'importants moyens pour aider les enfants réfugiés de Palestine à réussir, à réaliser leur potentiel et à évoluer, en prenant conscience de leurs droits et en respectant les droits d'autrui. L'enseignement de base dispensé par ce système éducatif s'inscrit dans les priorités d'action de l'Office. Son programme éducatif contribue aussi à la réalisation de l'objectif stratégique qu'est l'aptitude à l'emploi.

B. Objectifs

59. Les sous-objectifs de l'objectif 2 sont les suivants :

- a) Assurer l'accès universel à l'enseignement de base et sa couverture;
- b) Améliorer la qualité de l'éducation et les résultats par rapport aux normes fixées;
- c) Améliorer l'accès aux possibilités d'éducation pour les élèves qui ont des besoins éducatifs particuliers.

C. Contraintes et défis

60. Le conflit en Syrie a eu des incidences dans le domaine de l'éducation non seulement en République arabe syrienne, mais aussi dans les pays voisins, le Liban et la Jordanie, notamment sur le taux d'inscription scolaire, l'infrastructure des écoles et la mise en œuvre de la réforme de l'éducation. Une approche visant à atténuer ces effets a résidé dans l'élaboration et la mise en œuvre de réponses appropriées au sein du programme et dans une collaboration accrue entre les bureaux locaux. Cette mise en œuvre s'est traduite par une démarche globale intégrant le renforcement des capacités, le déploiement de méthodes alternatives d'enseignement et la prestation de services psychosociaux d'appui à l'intention des élèves et du corps enseignant.

61. *Contraintes financières de l'Office* : Les contraintes budgétaires de l'Office ont affecté le programme d'éducation, de façon directe par les restrictions imposées aux efforts plus stratégiques de réforme et de façon indirecte par les préoccupations et soucis accrus du personnel, suscitant à la fois de la méfiance et de la résistance au changement.

62. Dans un contexte où la crise financière et le conflit syrien exigent une attention soutenue simplement pour maintenir l'accès des enfants palestiniens réfugiés à une éducation de qualité, des efforts considérables devront être déployés pour assurer la pérennité financière des initiatives de réforme tout en adaptant cette

dernière à la situation de crise qui prévaut et en mettant l'accent sur le renforcement de la communication.

63. *Accès et qualité de l'éducation* : L'UNRWA s'est engagé à donner accès à tous ses élèves au cycle complet de l'enseignement de base. Néanmoins, en dépit de ses efforts soutenus, le résultat au mieux est resté stationnaire au cours de ces dernières années. Environ 10 % des garçons et 5 % des filles ne terminent pas le cycle complet de l'enseignement de base de l'UNRWA. Bien que les élèves de l'Office continuent de faire mieux que ceux des écoles publiques dans la plupart des zones d'intervention de l'UNRWA, les résultats demeurent médiocres lorsqu'il est fait appel aux capacités de raisonnement complexe et près d'un tiers des élèves a eu des résultats inférieurs à 30 % en calcul aux examens de contrôle des connaissances de 2009, et les deux tiers des résultats inférieurs à 30 % à l'examen d'arabe en huitième année.

64. Dans ce contexte, des acquis scolaires durables ne peuvent être réalisés qu'au moyen d'une réforme globale à l'échelle de l'Office pour améliorer la qualité, la pertinence et l'accès universel à son programme d'éducation. À cet effet, la réforme se déroule à trois niveaux qui peuvent être décrits comme le niveau législatif qui a trait aux politiques de l'éducation et aux stratégies relatives au milieu scolaire établies dans le cadre de la réforme; le niveau organisationnel qui comporte les instruments et les mécanismes nécessaires à la mise en place de systèmes pour la réussite de la mise en œuvre de la réforme visant une meilleure cohérence des pratiques scolaires et, le niveau du renforcement des capacités qui met l'accent sur le renforcement des capacités des individus à fonctionner efficacement dans le cadre des politiques et de la structure organisationnelle arrêtées et à s'acquitter plus efficacement de leurs tâches. Le défi pour 2014-2015 sera de veiller à ce que les composantes de la réforme reflétant les trois niveaux soient mises en œuvre de manière intégrée et cohérente afin d'obtenir le maximum d'impact.

65. *Bâtiments et infrastructure scolaires* : Plus de 70 % des écoles fonctionnent sur la base du système des classes alternées, et 15 % louent des locaux sans disposer des ressources suffisantes pour assurer leur entretien et l'amélioration de l'infrastructure scolaire. Pour un certain nombre d'écoles, soit le renforcement, soit le remplacement de leur structure est une priorité immédiate, faute de quoi la santé et la sécurité des élèves seraient en danger. Le financement pour répondre à ce besoin reste à assurer. De surcroît, une évaluation de l'intégrité de tous les établissements d'enseignement pour s'assurer qu'ils sont fonctionnels et efficaces, d'utilisation sûre, capables de résister à des secousses sismiques, respectueux de l'environnement et en conformité avec les normes établies, demeure un véritable défi. Une telle étude permettrait à l'Office de hiérarchiser ses interventions et d'utiliser plus efficacement ses ressources.

D. Ressources financières

66. Le tableau 13 indique les ressources nécessaires par sous-objectif pour l'objectif 2 de développement humain.

Tableau 12
Acquérir des connaissances et des compétences

Ressources nécessaires par objectif

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

	<i>2014</i> <i>Prévisions</i>	<i>2015</i> <i>Prévisions</i>
Assurer l'accès universel à l'enseignement de base et sa couverture	88 598	90 388
Améliorer la qualité de l'éducation et les résultats par rapport aux normes fixées	255 919	263 995
Améliorer l'accès aux possibilités d'éducation pour les élèves qui ont des besoins éducatifs particuliers	4 107	4 195
Total, budget ordinaire	348 624	358 578
Budget des projets	12 173	8 186
Total	360 797	366 764

Chapitre IV

Objectif n° 3 : un niveau de vie décent

A. Objectif de développement humain

67. Pour vivre dans la dignité, les réfugiés palestiniens doivent pouvoir parvenir à un niveau de vie décent; disposer d'un logement sûr et d'une alimentation suffisante; et avoir accès à des possibilités d'apprentissage qui favorisent l'emploi. Essentiellement, les réfugiés doivent pouvoir s'échapper de leur pauvreté. Le droit à un niveau de vie décent, qui passe par de bonnes conditions de logement, d'alimentation et d'emploi, est inscrit dans des accords relatifs aux droits de l'homme et réaffirmé dans le premier objectif du Millénaire pour le développement, à savoir « réduire l'extrême pauvreté et la faim », qui comporte des cibles que sont l'emploi productif et le travail décent. L'Organisation des Nations Unies s'est également engagée à instaurer des services financiers ouverts à tous et particulièrement aux pauvres.

68. Les interventions de l'Office à l'appui de cet objectif exigent une intégration des programmes qu'il mène dans les domaines des secours et de la protection sociale, de la microfinance, de l'éducation, ainsi que de l'aménagement des camps et de l'amélioration des infrastructures.

69. Le développement de l'enseignement et formation techniques et professionnels constitue la base de la réponse globale donnée par l'UNRWA face à l'évolution des besoins en matière de formation des réfugiés. Cette stratégie est élaborée en coopération avec l'Organisation internationale du travail et l'Agence allemande de coopération internationale (GIZ) en vue d'augmenter la qualité et la pertinence des programmes d'enseignement technique et de formation professionnelle. La stratégie porte sur l'amélioration de la gouvernance et des structures aux fins d'une meilleure pertinence et réactivité du système de l'enseignement et formation techniques et professionnels; la multiplication des liens avec le marché de l'emploi; l'accès ouvert aux jeunes réfugiés vulnérables; la gestion de la qualité; l'élaboration des programmes et leur exécution à partir d'une approche fondée sur les compétences; la meilleure mise en valeur des ressources humaines; l'amélioration des services de placement et d'orientation professionnelle et la volonté d'instaurer l'égalité des chances entre les garçons et les filles. Le lancement de cette stratégie durant l'exercice biennal 2014-2015 aidera les différents bureaux locaux de l'Office à mieux s'acquitter de leur rôle en matière de développement de l'enseignement et formation techniques et professionnels en transmettant les connaissances et les compétences pertinentes pour le marché de l'emploi.

70. En outre, le programme de bourses universitaires de l'Office a contribué à améliorer progressivement les possibilités d'emploi et les conditions de vie de plus de 1 200 étudiants au cours des 10 dernières années. Les anciens boursiers universitaires ont obtenu des postes-clefs au sein de l'UNRWA dans les pays hôtes et d'autres États du Golfe, contribuant de la sorte au développement économique et social de la région.

71. Les conditions spatiales et environnementales dans lesquelles vivent les réfugiés palestiniens ne peuvent être séparées de leurs moyens d'existence ou de leur bien-être. Il a été prouvé que la qualité de l'environnement bâti exerce un effet

direct sur la qualité de la vie quotidienne. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps continuera d'accorder la priorité à l'amélioration des abris pour les réfugiés vulnérables et continuera de développer une planification urbaine globale et un aménagement des camps axé sur la participation communautaire en intégrant les aspects spatiaux et physiques de l'environnement bâti avec ses dimensions sociales et économiques dans la fourniture d'abris, de logement et de relogement, de l'infrastructure environnementale et socioéconomique, y compris les établissements sanitaires, les écoles et les centres de formation professionnelle de l'UNRWA ainsi que les espaces urbains communs. Ce processus devrait générer une vision stratégique des camps sous la forme de plans pour leur amélioration qui fournissent une plate-forme pour traiter tous les éléments urgents ayant trait à l'environnement bâti dans une approche intégrée et graduelle, hiérarchisant les priorités pour améliorer l'environnement bâti dans les camps. De surcroît, l'approche fondée sur la demande des communautés s'est révélée être un excellent instrument pour mobiliser les réfugiés palestiniens à participer aux décisions affectant leur vie quotidienne tout en se concentrant sur les plus vulnérables d'entre eux. Grâce à cette approche, leur perception de récipiendaires passifs de l'aide humanitaire se modifie progressivement pour en faire des partenaires actifs dans l'amélioration de leurs propres conditions de vie. Le programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps poursuivra ses efforts dans le domaine de l'élaboration des instruments et des directives afin de perfectionner cette approche.

72. Le programme des cas de réfugiés particulièrement nécessiteux a fait l'objet de réformes depuis 2009. Une approche axée sur la pauvreté a remplacé l'approche précédente fondée sur des catégories. La pauvreté est un phénomène multidimensionnel se caractérisant par des carences sévères dans le domaine des besoins essentiels, notamment l'alimentation, l'accès à l'eau potable, aux installations sanitaires, aux soins de santé, au logement, à l'éducation et à l'information. La pauvreté ne dépend pas seulement des revenus, mais également de l'accès aux services. La réforme du programme tient compte de cette définition de la pauvreté et considère que satisfaire les besoins essentiels des familles de réfugiés palestiniens constitue la première des priorités.

73. L'objectif général du programme de protection sociale des plus démunis est de contribuer à l'allègement de la pauvreté et de réduire les niveaux de pauvreté parmi les réfugiés palestiniens enregistrés dans les cinq zones d'activité de l'UNRWA. En adoptant une approche axée sur la réduction de la pauvreté, les seuils et les critères d'admissibilité précédents ont été revus et les montants des paiements ont été redéfinis. La réforme vise à améliorer les capacités de l'Office à cibler et à desservir ceux qui sont les plus démunis. À cette fin, le programme de protection sociale continue de faire appel à la méthode de l'évaluation indirecte des ressources¹ dans l'ensemble des zones d'intervention afin d'améliorer le ciblage des plus pauvres. Le recours à l'évaluation indirecte permettra à l'Office d'avoir la même définition de la pauvreté parmi les réfugiés pour formuler des politiques à l'échelle de l'Office qui

¹ La méthode de l'évaluation indirecte des ressources est utilisée pour décrire une situation où l'information sur les ménages ou les caractéristiques individuelles sont associées à des niveaux de protection sociale. Cette méthode fait appel à un algorithme faisant office de substitution du revenu et des dépenses du ménage, de la protection sociale ou des besoins. Son utilisation est appropriée pour des programmes ciblant la pauvreté chronique (structurelle) de même que la pauvreté transitoire.

peuvent être comprises par les parties prenantes, notamment les bénéficiaires et les gouvernements des pays hôtes.

74. Dans une perspective de développement, l'approche axée sur la réduction de la pauvreté requiert une analyse approfondie pour satisfaire les besoins effectifs des familles démunies et faire fonds de leurs ressources et de leurs avantages. L'objectif est de donner à ceux qui subissent la pauvreté de façon transitoire à la fois des opportunités et des ressources pour s'en échapper par leurs propres efforts soutenus par une assistance à court terme, en les faisant passer progressivement du programme à moyen terme au programme à long terme. Les seuls qui devraient bénéficier d'une assistance à long terme sont ceux qui subissent la pauvreté chronique.²

75. La conjugaison de l'analyse du seuil de pauvreté et de la méthode de l'évaluation indirecte des ressources produit des critères uniformes, objectifs et transparents dans les cinq zones d'intervention de l'UNRWA, en tenant compte des spécificités socioéconomiques propres à chacune d'elles ainsi que des caractéristiques familiales. La prise en compte de ces facteurs assure à chaque famille réfugiée vivant dans la pauvreté qu'elle sera traitée de façon équitable, en fonction de son niveau de pauvreté et de protection sociale. Cette méthode facilite un meilleur ciblage des familles pauvres, en particulier celles qui vivent en dessous du seuil de pauvreté absolue.

B. Objectifs

76. Les sous-objectifs de l'objectif 3 sont :

- a) Réduire la pauvreté parmi les réfugiés palestiniens les plus pauvres;
- b) Augmenter l'offre de services financiers inclusifs et faciliter l'accès aux structures de crédit et d'épargne;
- c) Améliorer les compétences des réfugiés palestiniens et leur accès à l'emploi;
- d) Poursuivre l'aménagement des camps et la mise aux normes des infrastructures et des logements.

C. Contraintes et défis

77. L'UNRWA fournit un appui direct aux plus pauvres dans le cadre de son programme d'aide aux personnes en grande difficulté, qui dessert chaque année 291 757 réfugiés; il a assuré la formation technique et professionnelle de plus de 7 000 jeunes, a fourni, depuis son origine, 300 000 produits de microfinance d'une valeur de 338 millions de dollars destinés aux réfugiés, et remis en état environ 3 100 logements (y inclus les cas d'urgence à Gaza). Le programme d'aide aux

² Bien qu'il n'existe pas de définition commune de la pauvreté chronique, elle se définit généralement comme un état de besoins permanents, la non-satisfaction des besoins essentiels, l'absence de moyens de production, de soutien social, outre un sentiment de frustration et d'impuissance et ce sur une longue durée. Les pauvres de façon chronique constituent un groupe hétérogène vivant dans une pauvreté perpétuelle et disposant de très peu de moyens et d'opportunités pour s'échapper de la pauvreté.

personnes en grande difficulté vise en premier lieu les plus démunis qui ne parviennent pas à satisfaire leurs besoins alimentaires quotidiens. C'est traditionnellement dans le cadre de ce programme que l'UNRWA agit contre la pauvreté; environ 5,5 % des réfugiés palestiniens inscrits en profitent. En 2012, ils étaient 288 206, dans les cinq zones, à être inscrits dans le programme d'aide aux personnes en grande difficulté et à recevoir une aide alimentaire tous les trimestres.

78. Depuis 2012, l'Office a mis en œuvre dans ses zones d'intervention le nouveau programme de protection sociale pour les plus démunis. Durant 2012 et 2013, toutes les familles entrant dans la catégorie des cas les plus nécessiteux ont été et seront évaluées à l'aune de l'approche de réduction de la pauvreté. Celles qui seront trouvées éligibles bénéficieront de prestations de protection sociale tandis que les autres seront retirées du programme. En outre, tous les nouveaux cas feront l'objet d'un examen. Seules les familles se situant en dessous du seuil de pauvreté absolue pourront bénéficier du programme. En adoptant ce mécanisme, ce sont les familles les plus nécessiteuses qui jouiront de façon prioritaire du programme de protection sociale pour les plus démunis.

79. Bien que ce programme concerne au premier chef les familles réfugiées vivant dans la pauvreté absolue dans les cinq zones, le financement actuellement disponible s'avère insuffisant pour répondre à leurs besoins. De fait, un total d'environ 294 650 personnes en 2012 était en grande difficulté. Toutefois, le nombre de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté absolue et dans l'insécurité alimentaire a dépassé 700 000. Ces chiffres ne tiennent pas compte de la récente crise en République arabe syrienne et de ses effets sur la population palestinienne qui s'y était réfugiée. Ces estimations indiquent très clairement l'important déficit du programme pour répondre aux besoins des réfugiés vivant en dessous du seuil de pauvreté absolue et dans l'insécurité alimentaire, sans même mentionner les difficultés qu'il y aurait à réduire la pauvreté de l'ensemble des pauvres.

80. La pauvreté croissante a gonflé la demande de secours et de services sociaux, alors que les contributions des donateurs n'ont pas suivi l'augmentation de cette demande. En raison des pressions intérieures, les budgets des pays donateurs sont mis à rude épreuve et les changements intervenus dans les mécanismes de financement de l'aide alimentaire compliquent sérieusement les efforts déployés par l'UNRWA pour répondre aux besoins alimentaires des pauvres.

81. En dehors des situations d'urgence, certains réfugiés parviennent à sortir de la pauvreté quand ils bénéficient de l'accès voulu à l'éducation, à la formation et à l'emploi. La situation économique en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ainsi que les possibilités restreintes dont disposent les réfugiés pour travailler au Liban entravent considérablement la réduction de la pauvreté, néanmoins, l'UNRWA peut influencer sensiblement sur les perspectives qui s'offrent aux réfugiés en les outillant, grâce à une formation et à la microfinance, et en les aidant à accéder aux possibilités disponibles pour sortir de la pauvreté.

82. Pour tous les réfugiés, et particulièrement pour les plus vulnérables, l'action que mène l'Office pour que la qualité des logements des réfugiés atteigne des normes acceptables contribue de manière déterminante à la préservation de leur droit à la dignité. Les niveaux de surpopulation sont très élevés au sein de la population des réfugiés palestiniens, notamment dans les camps de la bande de Gaza, du Liban, de la République arabe syrienne et de la Jordanie. Dans la seule zone de la Jordanie, quelque 500 logements doivent être remis d'urgence en état.

83. L'UNRWA n'a pu admettre que 30 % des candidats à l'entrée dans les centres de formation professionnelle. En dépit de plusieurs tentatives, l'expansion de ces centres s'est faite très lentement et de façon extrêmement limitée. Les raisons en sont variées, allant du manque de volonté politique à la pénurie des ressources et à l'image peu valorisante que la société se fait des centres, en passant par la crise financière mondiale. Les principaux problèmes et les contraintes auxquels font face ces établissements sont les suivants : accès insuffisant et inégal; financement et moyens limités des centres; absence de cadre et de normes de qualité pour dispenser cette formation; conception des programmes et mécanismes de mise en œuvre à revoir; et faiblesse des liens avec l'industrie et le marché du travail.

84. Le manque de contributions volontaires contribue à la persistance de conditions de vie en dessous des normes, d'abris insalubres et de carence des infrastructures les plus élémentaires. A défaut de pouvoir financer et mettre en œuvre de façon prioritaire un plan stratégique d'amélioration du tissu urbain, la situation économique, sanitaire, sociale, et le bien-être physique et environnemental des réfugiés palestiniens continueront de se dégrader. En outre, les catastrophes (naturelles ou provoquées par l'homme) entraînent des destructions massives de l'infrastructure et augmenteront la demande de remise en état et de reconstruction. Les besoins humanitaires croissants des Palestiniens vivant en République arabe syrienne ainsi que ceux des Palestiniens qui ont fui vers le Liban et la Jordanie exercent une pression considérable sur les ressources de l'Office ainsi que sur les capacités de son personnel. L'isolement permanent de la bande de Gaza et les privations ont entraîné un chômage croissant accompagné par l'insécurité alimentaire. Environ la moitié de la population est tributaire de l'UNRWA pour son alimentation.

85. L'absence de capacités en matière d'aménagement urbain dans les bureaux locaux de l'Office ralentit les opérations du programme d'amélioration de l'infrastructure et des camps dans les zones d'intervention. En Jordanie, aucun financement n'a été trouvé pour 2010, 2011 et 2012 pour remettre en état en priorité 500 abris ne répondant pas aux normes, présentant un risque immédiat pour la santé et la sécurité des bénéficiaires du programme en faveur des personnes en sérieuse difficulté. Au Liban, l'appel de l'UNRWA pour financer la reconstruction du camp de Nahr el-Bared a permis quelques progrès, notamment le relogement de certains résidents du camp. Toutefois, l'appel demeure largement déficitaire, et la plupart des 26 000 réfugiés palestiniens immatriculés ont été contraints de rester dans des abris temporaires en attendant la reconstruction du camp. Ses habitants continuent de nécessiter un financement ininterrompu pour répondre à leurs besoins humanitaires les plus aigus : alimentation, logement, santé et éducation. L'UNRWA est contraint de continuer de fournir une aide alimentaire d'urgence sous forme de distribution de colis de vivres.

86. À Gaza, l'UNRWA a adopté une démarche en deux volets face à la situation d'urgence dans laquelle se trouve le territoire. L'Office s'efforce de relancer l'économie par le biais de la reconstruction, cherchant ainsi à soustraire des dizaines de milliers de familles de la dépendance à l'égard de l'aide, mais les besoins essentiels des personnes en grande difficulté requièrent attention et soutien en attendant que des solutions durables soient trouvées. Dans ce contexte, la démarche de l'Office en matière d'assistance humanitaire et de lutte contre la pauvreté se manifeste de la façon la plus visible par son appel d'urgence. La perspective d'une autonomie accrue et un regain d'espérance repose sur le Plan de relèvement et de

reconstruction de Gaza comprenant notamment des projets de construction de 100 écoles, la reconstruction de logements pour plus de 17 500 bénéficiaires, la construction d'un dispensaire et la modernisation de l'infrastructure en matière de distribution d'eau et d'assainissement dans les camps de réfugiés. Le manque de financement de ces projets est le seul obstacle à leur achèvement. Si cette situation persiste, les conséquences se traduiront par le maintien du système des classes alternées, à double voire à triple horaire dans les écoles, ainsi que par l'éventualité de voir l'Office incapable d'exécuter son mandat qui consiste à fournir à la population réfugiée de la bande de Gaza un accès universel à l'éducation. La croissance démographique à Gaza se traduit par 10 000 élèves supplémentaires chaque année dans les écoles de l'Office.

D. Ressources financières

87. Le tableau 13 présente les ressources nécessaires pour l'objectif 3 de développement humain.

Tableau 13

Un niveau de vie décent

Ressources nécessaires par objectif

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

	<i>2014</i> <i>Prévisions</i>	<i>2015</i> <i>Prévisions</i>
Réduire la pauvreté parmi les réfugiés palestiniens les plus pauvres	50 681	49 809
Augmenter l'offre de services financiers inclusifs et faciliter l'accès aux structures de crédit et d'épargne ^a	-	-
Améliorer les compétences des réfugiés palestiniens et leur accès à l'emploi	21 390	21 605
Poursuivre l'aménagement des camps et la mise à niveau des infrastructures et des logements de qualité très insuffisante	4 712	4 525
Total, budget ordinaire	76 783	75 939
Budget des projets	205 639	201 606
Total	282 422	277 545

^a Hormis le budget du Département de la microfinance autoalimenté par les intérêts des prêts accordés. Le budget total de ce Département pour l'exercice biennal 2014-2015 s'établit à 30 millions de dollars, dont 29,9 millions sont afférents à cet objectif.

Chapitre V

Objectif n° 4 : exercice des droits de l'homme dans toute la mesure possible

A. Objectif de développement humain

88. Un développement humain juste et équitable exige le respect des droits de l'homme. La protection est un thème transversal pour l'Office, ce qui signifie que les questions relatives à la protection sont prises en compte dans tous les programmes.

89. Les activités de protection de l'UNRWA ont un volet interne et un volet externe. Sur le plan interne, l'Office recourt à l'élaboration de programmes et à la prestation de services pour promouvoir la protection. Sur le plan externe, il s'emploie à observer les conditions de vie des réfugiés, à en rendre compte et à lancer les interventions voulues. Le Commissaire général a souligné par ailleurs la nécessité de régler le conflit d'une manière juste et durable qui respecte les droits des réfugiés.

90. En tant que principal prestataire de services publics, l'UNRWA a une responsabilité particulière de veiller à la protection de ses prestations dans le respect des droits, de la dignité et de la sécurité de ses bénéficiaires. Pour ce faire, l'Office intègre des normes de protection minimale dans tous les programmes qu'il élabore et dans toutes ses prestations de service dans l'ensemble de ses domaines d'action. À cet effet, il prend des mesures pour éliminer la violence dans les écoles et prévenir la violence sexiste et les mauvais traitements infligés aux enfants, et contribue à faire connaître les droits individuels en mettant en place à long terme des programmes sur les droits de l'homme et la tolérance dans les écoles. Les efforts d'intégration des mesures de protection visent à renforcer à tous les niveaux au sein de l'Office un « réflexe de protection » de manière à ce que les besoins de protection soient analysés et que les principes de protection soient incorporés à tous les stades de la gestion du cycle de programmation.

91. Pour que les réfugiés puissent exercer leurs droits, il est impératif que l'Office fournisse les services essentiels et que tous puissent y accéder dans diverses situations, notamment en cas de conflit armé. En coopérant directement et indirectement avec d'autres acteurs, l'UNRWA contribue à créer et à renforcer les conditions et les pratiques qui garantissent le respect des droits. Ces droits sont d'une part les droits économiques et sociaux relevant des principaux domaines dans lesquels l'Office fournit des services, tels que l'éducation, la santé et un niveau de vie décent et d'autre part les droits civils et politiques, comme le droit à la vie, le droit à la sécurité de la personne, le droit de ne pas subir de discrimination, le droit à la liberté de circulation et le droit à la protection contre les déplacements arbitraires. Dans les situations de conflit armé, ces droits comprennent également ceux des personnes protégées dans le cadre du droit international humanitaire. Un suivi efficace et des mécanismes de signalement des incidents sont essentiels pour la mise en œuvre de ces activités de protection.

B. Objectifs

92. Les sous-objectifs de l'objectif 4 sont les suivants :

- a) Préserver et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine;
- b) Renforcer la capacité des réfugiés de concevoir et de faire fonctionner des services sociaux viables dans leurs communautés;
- c) Veiller à ce que l'enregistrement des réfugiés de Palestine et leur admissibilité au bénéfice des prestations de l'Office soient conformes aux normes internationales pertinentes.

C. Contraintes et défis

93. Les efforts de l'Office pour intégrer les activités de protection durant 2012 et 2013 ont essentiellement porté sur le renforcement de la formation et la familiarisation de son personnel avec les normes de protection de l'UNRWA, de façon à ce que les principes de protection soient progressivement intégrés dans la conception des programmes et la prestation de services. Des modules de protection ont été inclus dans le manuel de l'UNRWA sur la formation aux secours d'urgence, dans un cours de droit international, dans le programme d'orientation, dans l'élaboration d'instruments pédagogiques relatifs à la protection, accessibles en ligne, outre la facilitation de la tenue d'ateliers sur la protection et l'élaboration de modules spécifiques de formation sur la protection destinés au personnel des zones d'intervention. Les difficultés de financement constituent un obstacle majeur au perfectionnement et au renforcement de la formation à la protection au sein de l'Office.

94. En ce qui concerne le plaidoyer, durant 2012 et 2013, l'UNRWA a renforcé sa capacité de suivi et de réponse à l'égard des questions de protection affectant les réfugiés et a continué de lancer des appels aux acteurs concernés, notamment la communauté internationale, les invitant à maintenir les principes du droit international. L'Office doit poursuivre ses efforts pour devenir plus systématique et plus prévisible dans le suivi, le signalement des incidents et les interventions dans le domaine de la protection, de façon à ce que les autorités, dans n'importe quel contexte, s'attendent à ce que la voix de l'UNRWA se fasse entendre et qu'il soit la référence sur toute question concernant les droits des réfugiés palestiniens. Sur le plan international, l'Office a continué de sensibiliser l'opinion sur la situation des réfugiés palestiniens, notamment en organisant des séances d'information à l'intention des donateurs et du corps diplomatique, en contribuant des informations aux mécanismes internationaux des droits de l'homme, en facilitant la prise de parole des réfugiés palestiniens eux-mêmes dans différents forums internationaux ainsi que dans des campagnes de sensibilisation. Le manque de volonté politique au sein de la communauté internationale de prendre en compte les multiples difficultés liées à la protection confrontant les réfugiés constitue un défi majeur.

95. Les troubles politiques dans la région durant la période 2012-2013 ont généré ou exacerbé des défis considérables concernant la protection des réfugiés palestiniens dans la plupart des zones d'intervention de l'UNRWA. Ce fut particulièrement le cas en République arabe syrienne. La capacité d'intervention de l'Office dans ces contextes dépend de la possibilité d'accéder à l'information sans

mettre davantage en danger la sécurité des bénéficiaires ou de son personnel, et ses chances d'ouvrir un dialogue sur les questions de protection avec les autorités concernées. L'UNRWA, à l'instar des autres organismes humanitaires travaillant dans cet environnement, a fait face à de nombreux défis. Néanmoins, l'Office poursuit ses efforts en vue de créer les conditions nécessaires pour traiter avec tous les acteurs concernés des questions affectant les droits des Palestiniens réfugiés en République arabe syrienne et dans les pays voisins. La prestation ininterrompue d'une aide d'urgence par l'UNRWA aux populations affectées dans des circonstances particulièrement difficiles ainsi que ses appels à toutes les parties au conflit d'assurer la sécurité de la population civile ont représenté des composantes majeures de sa réponse dans le domaine de la protection au cours de cette période.

96. En 2012-2013, l'Office a continué d'utiliser ses instruments pour développer les capacités des organisations communautaires et de suivre la croissance et le renforcement de systèmes clefs tels que la gouvernance, la finance, la gestion et les capacités techniques, grâce au dévouement de son personnel à l'égard des organisations communautaires partenaires et dans certains cas, grâce à de petites subventions.

97. L'Office a également mené des consultations étendues concernant la structure de sa relation avec les organisations communautaires et a évalué certains des programmes mis en œuvre par ces organisations, notamment le microcrédit. Les décisions et les connaissances se concrétiseront dans la réforme de la programmation à l'occasion du prochain exercice biennal.

98. Le programme de secours et de services sociaux doit faire face à de nombreux défis, notamment les différentes pratiques et les différents styles de gestion des relations structurelles avec les organisations communautaires, ce qui rend difficile l'évaluation d'impact des investissements. Au cours de l'exercice biennal à venir, l'UNRWA devra collaborer avec ses organisations partenaires et les gouvernements des pays hôtes pour rationaliser ses relations tout en continuant de veiller à ce que des services de grande qualité soient accessibles aux groupes les plus vulnérables.

99. Afin d'améliorer la qualité des services offerts aux réfugiés palestiniens, l'UNRWA a mis au point un nouveau système d'information en ligne pour l'immatriculation des réfugiés qui remplace le système d'immatriculation de terrain, désormais obsolète. Suite à une phase d'élaboration qui a été marquée de nombreux défis, le système est maintenant largement stabilisé et la plupart des problèmes de fonctionnement et d'intégrité des données ont été résolus. L'UNRWA a développé ses capacités internes de gestion et d'entretien de ce système d'enregistrement de données et continuera dans cette voie. Maintenant que ce système est stabilisé, l'Office a pu se concentrer sur l'élaboration d'un module pour faciliter l'immatriculation et le suivi des réfugiés palestiniens résidant normalement en République arabe syrienne et qui ont cherché refuge dans d'autres zones d'intervention de l'Office.

100. Le système d'information relatif à l'immatriculation des réfugiés a suivi la réforme organisationnelle au cours de ces dernières années, en déléguant davantage d'autorité aux bureaux locaux desservant les réfugiés de Palestine. De nombreux services de base sont maintenant organisés sur place sans longues attentes pour recevoir l'une ou l'autre autorisation. Dans la plupart des cas, les cartes d'immatriculation familiale amendées peuvent être délivrées sur le champ après

enregistrement. L'Office a investi dans la formation appropriée du personnel en contact avec les réfugiés à immatriculer afin d'assurer des services continus et améliorés ainsi que la dignité des réfugiés.

101. Les contraintes budgétaires restent un problème pour le service d'admission chargé de vérifier l'éligibilité ainsi que pour le service d'immatriculation des réfugiés, de même que pour les installations et l'ensemble des systèmes. Du fait que le nombre de personnes immatriculées dépasse 5,2 millions, du personnel supplémentaire, des installations améliorées, une plus large information du public et une connectivité renforcée contribueraient grandement aux capacités de l'Office à protéger et à desservir les réfugiés.

102. L'Office ne pourra atteindre ses objectifs que si un certain nombre de conditions échappant à son contrôle direct sont réunies, notamment le soutien des gouvernements des pays hôtes et d'autres gouvernements de la région. Le contexte politique de cette dernière constitue un obstacle de taille à la réalisation de cet objectif de développement humain.

D. Ressources financières

103. Le tableau 14 ci-après présente les ressources nécessaires pour l'objectif 4 de développement humain.

Tableau 14

Exercice des droits de l'homme

Ressources nécessaires par objectif

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

	<i>2014</i> <i>Prévisions</i>	<i>2015</i> <i>Prévisions</i>
Préserver et promouvoir les droits des réfugiés de Palestine	199	197
Renforcer la capacité des réfugiés de concevoir et de mettre en œuvre des services sociaux viables au sein de leurs communautés	1 371	1 388
Veiller à ce que l'immatriculation des réfugiés palestiniens et leur admissibilité aux prestations de l'UNRWA soient conformes aux normes internationales pertinentes	2 291	2 362
Total, budget ordinaire	3 861	3 947
Budget des projets	4 515	353
Total général	8 376	4 300

Chapitre VI

Objectif n° 5 : gouvernance et appui efficaces et rationnels au sein de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

A. Objectif

104. L'objectif d'une gouvernance et d'un appui efficaces et rationnels au sein de l'UNRWA consiste dans la promotion et le maintien du meilleur niveau de gestion possible, l'amélioration des relations avec les diverses parties prenantes et l'exécution de programmes de qualité contribuant au développement humain des réfugiés de Palestine.

105. La poursuite de cet objectif relève des départements suivants du Siège ainsi que des services correspondants dans les bureaux locaux :

- a) Bureau du Commissaire général (y inclus le bureau du représentant à Bruxelles, le Siège de l'Organisation des Nations Unies à New York et le bureau de Washington);
- b) Département de l'appui administratif;
- c) Département des ressources humaines;
- d) Département des finances;
- e) Département des affaires juridiques;
- f) Département du contrôle interne;
- g) Département des relations extérieures et de la communication;
- h) Groupe de la coordination et de l'appui au programme;
- i) Tribunal du contentieux administratif de l'UNRWA.

106. Durant l'exercice biennal 2014-2015, les départements des programmes et de l'appui aux programmes fourniront une direction rationnelle et un appui en vue d'assurer l'efficacité et l'efficacités de la prestation de services aux réfugiés palestiniens. Les trois domaines d'actions prioritaires ci-après complètent deux des cinq buts stratégiques de l'objectif 5 énumérés ci-après à la section B : a) prise de décisions stratégiques et appui en vue de l'exécution optimale des programmes, notamment par le biais de la réforme des programmes, grâce à la mise en œuvre du cadre réglementaire de l'Office et de la promotion de l'obligation de l'Office de devoir rendre des comptes, y inclus le comportement de son personnel; b) mobilisation des ressources renforcée, relations avec les parties prenantes (partenariats) et communication, en vue d'assurer l'appui financier et politique nécessaire à l'Office pour s'acquitter de son mandat et c) amélioration de la gestion des systèmes d'information et efficacité accrue de l'appui logistique pour la prestation directe des services par l'Office.

107. Ces trois domaines d'actions prioritaires s'appuient sur les forces de l'UNRWA et tiennent compte de l'évaluation à mi-parcours de sa stratégie à moyen terme 2010-2015. Il est assumé que le financement sera suffisant pour continuer à

déployer à l'échelle de l'Office les réformes en matière de santé et d'éducation, et en particulier, la mise en œuvre du progiciel de gestion intégré. Ce dernier améliorera la gestion des données des services d'appui dans les domaines de l'approvisionnement, de la logistique, des finances, des ressources humaines et de la gestion des bourses. Le progiciel de gestion intégrée donnera à l'UNRWA l'infrastructure nécessaire pour lui permettre de diffuser des informations à l'échelle du système pour appuyer les mécanismes de prise de décisions décentralisés et améliorés tandis que l'évaluation, le suivi et le contrôle sont une responsabilité du siège. Il est prévu que le système sera achevé d'ici à janvier 2015, sous réserve de la disponibilité du financement nécessaire.

B. Objectifs

108. Les sous-objectifs de l'objectif 5 sont les suivants :

- a) Fournir un encadrement, renforcer la gouvernance et mobiliser des ressources supplémentaires;
- b) Développer et affermir l'Office pour lui permettre de s'acquitter de son mandat.

C. Contraintes et défis

109. Les charges financières auxquelles l'UNRWA continue de faire face nuisent à sa capacité de gouvernance, ce qui entraîne des conséquences pour l'Office dans son ensemble. Les importants déficits budgétaires compromettent gravement la prestation des services d'appui et d'exécution des programmes. Par exemple, le financement insuffisant de façon chronique des programmes de secours et de services sociaux, de réduction de la pauvreté et de remise en état des abris constitue un défi considérable à la capacité de l'Office de répondre aux besoins pressants de la population palestinienne réfugiée. Ce manque de financement est aggravé par la hausse des prix des vivres, des services publics et du carburant dans l'ensemble de la région, prix qui, selon les prévisions, augmenteront encore. Mobiliser des ressources suffisantes au maintien de la couverture du programme ainsi que pour la réforme est une priorité. À cet effet, la stratégie de mobilisation des ressources pour 2012-2015 de l'UNRWA portera essentiellement sur le renforcement des partenariats avec les donateurs traditionnels, la diversification de la base des donateurs et le renforcement des capacités de l'Office à mobiliser des ressources et à gérer les relations avec les donateurs.

110. Compte tenu des réformes en cours ainsi que de l'évolution politique dans la région, les parties prenantes, notamment les donateurs, les gouvernements des pays hôtes et les bénéficiaires, ont des attentes de plus en plus grandes. En s'efforçant d'y répondre, l'UNRWA constate que la réforme des services publics est une tâche complexe dont les résultats ne sont pas immédiats. La persistance du conflit armé et l'instabilité croissante dans les zones d'intervention de l'Office rendent cette tâche encore plus ardue. L'exercice biennal 2012-2013 a vécu jusqu'à présent de nombreuses explosions de conflit armé dans la bande de Gaza et le conflit armé en République arabe syrienne a continué d'affecter les réfugiés palestiniens dans quatre des cinq zones d'intervention de l'UNRWA. Les activités de l'Office en sont

affectées, de même qu'en Jordanie et au Liban tandis que Gaza s'attend à recevoir encore des réfugiés palestiniens en provenance de la République arabe syrienne.

111. L'exercice biennal 2014-2015 sera marqué par le lancement de la seconde phase de la stratégie à moyen terme de l'UNRWA qui s'étend sur la période 2016-2021. Afin de répondre aux besoins des réfugiés palestiniens, l'Office développera une stratégie qui renforce ses services sociaux essentiels tout en tirant parti de son expertise organisationnelle dans divers domaines et en identifiant les priorités clefs de cette période stratégique. Conserver un personnel dynamique, fort et flexible sera crucial pour mettre en œuvre la prochaine stratégie à moyen terme. À cet effet, l'exercice biennal 2014-2015 permettra le déploiement voulu des instruments de valorisation des ressources humaines.

D. Ressources financières

112. Le tableau 15 présente les ressources nécessaires pour l'objectif 5 de développement humain.

Tableau 15

Gouvernance et de l'appui efficaces et rationnels au sein de l'UNRWA

Ressources nécessaires par sous-objectif

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

	<i>2014</i> <i>Prévisions</i>	<i>2015</i> <i>Prévisions</i>
Fournir un encadrement, renforcer la gouvernance et encourager la formation de partenariats	28 860	26 962
Développer et affermir l'UNRWA pour lui permettre de s'acquitter de son mandat ^a	94 260	85 575
Total, budget ordinaire	121 120	112 537
Budget des projets	5 154	3 970
Total général	126 274	116 507

^a Hormis le budget de la microfinance autoalimenté par les intérêts des prêts accordés. Le budget total de ce Département pour l'exercice biennal 2014-2015 s'établit à 30 millions de dollars, dont 29,8 millions sont afférents à cet objectif, soit 14,4 millions pour 2014 et 15,4 millions pour 2015.

Chapitre VII

État de l'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l'Organisation des Nations Unies

113. Le tableau 16 illustre l'état de l'application des 36 recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l'Organisation des Nations Unies dans son rapport pour l'exercice biennal se terminant le 31 décembre 2011 (voir [A/67/5/Add.3](#), chap. II, sect. B). Au 31 juillet 2013, 25 recommandations avaient été appliquées, 10 sont en voie d'application et une recommandation est devenue caduque.

114. La Direction de l'UNRWA est déterminée à appliquer les recommandations, dont certaines exigent des fonds supplémentaires, couvrent plusieurs exercices biennaux ou requièrent une intervention stratégique. Il devrait être donné suite à la plupart des recommandations indiquées comme étant en voie d'application d'ici au troisième ou quatrième trimestre 2013.

Tableau 16

État d'application des recommandations du Comité des commissaires aux comptes de l'ONU pour l'exercice biennal clôturé au 31 décembre 2011

Département	Nombre de recommandations	État cours			
		Exécutées	En cours d'exécution	Non exécutées	Caduques
Département des relations extérieures et communications	5	3	2	-	-
Département des finances	5	5	-	-	-
Département de l'appui administratif :	12	6	6	-	-
Coordonnateur de l'appui aux programmes	2	1	1	-	-
Département des ressources humaines	6	5	-	-	1
Département des services de contrôle interne	4	4	-	-	-
Direction exécutive	2	1	1	-	-
Total	36	25	10	-	1

