



# Assemblée générale

Distr. générale  
19 mars 2015  
Français  
Original : anglais

## Soixante-dixième session

### Projet de budget-programme pour l'exercice biennal 2016-2017\*

#### Titre VI Droits de l'homme et affaires humanitaires

#### Chapitre 26 Réfugiés de Palestine

(Programme 22 du cadre stratégique pour la période 2016-2017)\*\*

### Table des matières

	<i>Page</i>
Vue d'ensemble . . . . .	2
Orientation générale . . . . .	2
Vue d'ensemble des ressources . . . . .	3
Autres éléments d'information. . . . .	6
Programme de travail . . . . .	8
Sous-programme 1. Vivre longtemps et en bonne santé . . . . .	8
Sous-programme 2. Acquérir des connaissances et des compétences. . . . .	10
Sous-programme 3. Avoir un niveau de vie décent . . . . .	11
Sous-programme 4. Jouir pleinement de tous les droits de l'homme . . . . .	13
 Annexes	
I. Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2016-2017 . . . . .	16
II. État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle . . . . .	17
III. Produits de l'exercice 2014-2015 non reconduits en 2016-2017. . . . .	21

\* Une version condensée du budget-programme approuvé paraîtra sous la cote A/70/6/Add.1.

\*\* A/69/6/Rev.1.



---

## Vue d'ensemble

Tableau 26.1 **Ressources financières**

(En dollars des États-Unis)

Montant des crédits ouverts pour 2014-2015	55 302 400
Nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale	(240 500)
Montant proposé par le Secrétaire général pour 2016-2017 <sup>a</sup>	55 061 900

<sup>a</sup> Aux taux révisés de 2014-2015.

Tableau 26.2 **Postes**

	Nombre	Classe
<i>Budget ordinaire</i>		
Postes approuvés pour l'exercice biennal 2014-2015	150	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 10 D-1, 27 P-5, 60 P-4, 31 P-3, 2 P-2/1, 10 G (AC)
Suppression	(1)	1 P-3
Postes proposés pour l'exercice biennal 2016-2017	149	1 SGA, 1 SSG, 8 D-2, 10 D-1, 27 P-5, 60 P-4, 30 P-3, 2 P-2/1, 10 GS (AC)

*Note* : Les abréviations ci-après sont utilisées dans les tableaux et organigrammes : BO = budget ordinaire, G(AC) = agent des services généraux (Autres classes), G = agent des services généraux, G(1<sup>re</sup>C) = agent des services généraux (1<sup>re</sup> classe), RxB = ressources extrabudgétaires, SGA = secrétaire général adjoint, SSG = sous-secrétaire général.

## Orientation générale

- 26.1 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 par l'Assemblée générale dans sa résolution 302 (IV) à titre d'organe subsidiaire ayant pour mandat de fournir une aide aux réfugiés de Palestine. 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 de Palestine et les protéger autant que faire se peut en leur apportant 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 pendant la période 2016-2017, conformément au mandat triennal qu'il reçoit de l'Assemblée.
- 26.2 L'UNRWA fait directement rapport à l'Assemblée générale. La Commission consultative, composée de 28 délégations, dont des représentants des principaux donateurs de l'UNRWA et des gouvernements 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 par l'UNRWA sur le plan international, 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<sup>er</sup> janvier 1975 et pour la durée du mandat de l'Office.
- 26.3 L'UNRWA a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à atteindre, dans les conditions de vie difficiles qui sont les leurs, un niveau de développement humain aussi élevé que possible,

conformément aux objectifs et aux normes arrêtés sur le plan international. Dans le cadre de sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, il continuera, conformément à cette mission, de faire en sorte que les quatre objectifs de développement humain ci-après puissent être atteints pour les Palestiniens : vivre longtemps et en bonne santé, acquérir des connaissances et des compétences, avoir un niveau de vie décent et jouir pleinement de tous les droits de l'homme, tout en axant ses activités sur la lutte contre deux problèmes connexes particulièrement aigus : la privation des droits de l'homme et la transmission intergénérationnelle de la pauvreté. Les activités de l'Office pendant la période 2016-2017 seront axées sur la poursuite de ces objectifs.

- 26.4 Au titre des quatre objectifs susvisés, l'Office entend continuer de faire bénéficier les réfugiés de Palestine immatriculés en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, dont le nombre pourrait atteindre 5,7 millions en 2016, de services d'éducation et de santé, de secours, d'une aide sociale, de microcrédits, de travaux d'aménagement de l'infrastructure des camps et d'une protection, en améliorant encore ces prestations.
- 26.5 L'UNRWA fournit également des secours d'urgence aux réfugiés de Palestine, soit plus de 1,3 million de personnes, qui sont en proie à une profonde détresse dans ses zones d'opérations du fait des conflits armés dans le territoire palestinien occupé et dans certains pays voisins, de restrictions de l'accès du personnel humanitaire et de difficultés économiques durables dans le territoire palestinien occupé et au Liban. Il continuera d'assurer ces secours autant que de besoin et, à titre exceptionnel et temporaire, d'offrir des services aux personnes qui ne sont pas des réfugiés mais qui sont actuellement déplacées et qui continuent d'avoir grand besoin d'une assistance, comme l'en a chargé l'Assemblée générale dans sa résolution 2252 (ES-V) et, plus récemment, dans sa résolution 68/77.
- 26.6 L'UNRWA continuera également de veiller à prendre systématiquement en compte dans ses activités la problématique hommes-femmes et la protection des enfants, des handicapés, des jeunes et des autres groupes vulnérables parmi les réfugiés de Palestine et d'améliorer ses mesures de protection, sa programmation, ses opérations et ses activités de communication. Il s'acquittera ainsi des obligations qui lui incombent en vertu des résolutions pertinentes de l'Assemblée générale (notamment le paragraphe 13 de la résolution 67/78), du Programme d'action de Beijing, de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées et des autres instruments internationaux applicables.
- 26.7 L'Office, qui dépend presque intégralement des contributions volontaires pour exécuter ses programmes, fait face non seulement à un manque chronique de moyens financiers, mais également à de graves incertitudes concernant son financement à cause de l'instabilité économique et politique. Il continuera de faire son possible pour obtenir les ressources supplémentaires dont il a besoin en vue de maintenir et même d'améliorer la qualité des services qu'il offre aux réfugiés, tout en demeurant attentif aux coûts et en préservant la marge de manœuvre opérationnelle nécessaire en cas de perturbation soudaine des conditions de vie et des moyens de subsistance des populations de réfugiés de Palestine.

### **Vue d'ensemble des ressources**

- 26.8 Le montant total des ressources demandées pour l'exercice biennal 2016-2017 au titre de ce chapitre s'élève à 55 061 900 dollars avant actualisation des coûts, soit une diminution nette de 240 500 dollars (0,4 %) par rapport au montant des crédits ouverts pour l'exercice 2014-2015. Les nouvelles réductions proposées découlent de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale. Elles ne compromettront pas l'exécution intégrale et efficace des mandats.

**Titre VI Droits de l'homme et affaires humanitaires**

26.9 La répartition des ressources est indiquée dans les tableaux 26.3 et 26.4.

**Tableau 26.3 Ressources financières par composante**

(En milliers de dollars des États-Unis)

1) *Budget ordinaire*

	2012-2013 (dépenses effectives)	2014-2015 (crédits ouverts)	Variation				Total avant actuali- sation des coûts	Actualisation des coûts	2016-2017 (montant prévu)		
			Ajustements techniques (élimination de dépenses non renouvelables et effet-report de postes créés au cours de l'exercice antérieur)	Nouveaux mandats et transferts entre les composantes	Nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale	Gains d'efficacité découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale				Total Pourcentage	
Programme de travail	53 472,8	55 302,4	–	–	(240,5)	–	(240,5)	(0,4)	55 061,9	417,8	55 479,7

2) *Ressources extrabudgétaires*

	2012-2013 (dépenses effectives)	2014-2015 (montant prévu)	2016-2017 (montant prévu)
Programme de travail	1 829 992,4	1 905 879,3	1 955 831,5
<b>Total</b>	<b>1 883 465,2</b>	<b>1 961 181,7</b>	<b>2 011 311,2</b>

**Tableau 26.4 Postes**

Catégorie	Postes permanents inscrits au budget ordinaire		Postes temporaires				Ressources extrabudgétaires		Total	
			Budget ordinaire		Quotes-parts hors budget ordinaire					
	2014-2015	2016-2017	2014-2015	2016-2017	2014-2015	2016-2017	2014-2015	2016-2017	2014-2015	2016-2017
<b>Administrateurs et fonctionnaires de rang supérieur</b>										
SGA	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
SSG	1	1	–	–	–	–	–	–	1	1
D-2	8	8	–	–	–	–	2	2	10	10
D-1	10	10	–	–	–	–	2	2	12	12
P-5	27	27	–	–	–	–	8	8	35	35
P-4/3	91	90	–	–	–	–	57	58	148	148
P-2/1	2	2	–	–	–	–	3	3	5	5
<b>Total partiel</b>	<b>140</b>	<b>139</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>72</b>	<b>73</b>	<b>212</b>	<b>212</b>
<b>Agents des services généraux</b>										
Autres classes	10	10	–	–	–	–	7	7	17	17
<b>Total partiel</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>229</b>	<b>229</b>

Note : Le personnel local de l'UNRWA (30 780 personnes), dont les postes sont financés à l'aide de ressources extrabudgétaires, n'est pas pris en compte dans le présent tableau.

**Nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale**

- 26.10 Une variation d'un montant de 240 500 est proposée, conformément à la résolution 69/264 de l'Assemblée générale, au titre des postes (diminution de 299 300 dollars) et des autres objets de dépense (augmentation de 58 800 dollars).
- 26.11 La diminution de 299 300 dollars au titre des postes tient à la proposition de supprimer un poste P-3. L'augmentation proposée à la rubrique Autres objets de dépense, de 58 800 dollars, s'explique par le financement partiel, à compléter par des ressources extrabudgétaires, du recours à du personnel temporaire pour assumer les fonctions correspondant au poste supprimé.

**Ressources extrabudgétaires**

- 26.12 Pendant l'exercice 2016-2017, des ressources extrabudgétaires d'un montant estimatif de 1,96 milliard de dollars viendront compléter les ressources prévues au budget ordinaire, ce qui permettra à l'Office d'apporter une assistance aux réfugiés de Palestine, compte tenu de l'évolution de l'environnement opérationnel dans le territoire palestinien occupé. Les ressources extrabudgétaires comptent pour environ 97,4 % du budget biennal total de l'Office. La variation entre les estimations pour 2014-2015 et celles pour 2016-2017 s'explique essentiellement par l'augmentation annuelle des dépenses de personnel.
- 26.13 Pour apporter une aide humanitaire aux plus de 5 millions de Palestiniens réfugiés en République arabe syrienne, au Liban, en Jordanie, à Gaza et en Cisjordanie, dont le nombre et les besoins ne cessent de croître, l'UNRWA emploie plus de 30 780 personnes recrutées sur le plan local qui, pour la plupart, fournissent aux réfugiés palestiniens des services de première ligne dans des domaines tels que l'enseignement, les soins de santé, les secours et services sociaux, l'assainissement et l'aménagement des camps. L'Office doit pouvoir toujours compter sur des fonds extrabudgétaires pour continuer à dispenser ses services aux réfugiés palestiniens dans ses secteurs d'activité. Or, l'UNRWA traverse actuellement une crise financière. Selon les prévisions concernant les contributions des donateurs, les recettes de l'Office pour 2015 devraient être inférieures d'environ 100 millions de dollars à ses dépenses, bien que celles-ci aient déjà été revues à la baisse. Faute de réserves financières, l'Office doit obtenir des contributions supplémentaires pour pouvoir combler cet écart.
- 26.14 L'UNRWA se trouve face à une confluence sans précédent de défis opérationnels qui le placent probablement dans la situation la plus difficile qu'il ait jamais connue en 65 ans d'existence, et qui tient au contexte, de plus en plus instable, dans lequel il doit travailler, une réalité imputable au désastreux conflit qui se prolonge en République arabe syrienne et à la guerre de 50 jours qui a récemment éclaté à Gaza, et dont les répercussions se font souvent sentir par-delà des frontières. Au-delà des conséquences dévastatrices des multiples crises engendrées par le conflit, les conditions prévalant sur le terrain dans toute la région représentent une difficulté majeure pour les réfugiés palestiniens et pour l'UNRWA. L'occupation de la bande de Gaza et de la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, continue de rendre le quotidien des réfugiés difficile. À Gaza, le blocus a ruiné l'économie et la bande risque de devenir invivable si rien n'est fait d'urgence pour y remédier. Au Liban, les réfugiés palestiniens sont pénalisés par une absence de droits et un accès limité au marché du travail. En Jordanie, ils connaissent aussi des conditions difficiles et sont de plus en plus nombreux à devoir vivre dans la misère la plus abjecte. Tous ces éléments montrent bien que la situation des réfugiés palestiniens est intenable et lourde de conséquences dans les domaines économique, social et politique ainsi que sur le plan de la sécurité dans tous les secteurs d'activité de l'Office.
- 26.15 C'est dans ce contexte que l'UNRWA doit répondre aux demandes de plus en plus nombreuses des réfugiés palestiniens en services essentiels d'une importance incontournable pour le

développement humain dans des domaines tels que la santé, l'éducation, l'aide sociale, la protection et les secours d'urgence. Toutefois, en l'état actuel, avec la récession économique mondiale, le niveau des contributions volontaires à l'UNRWA ne peut suivre l'augmentation de la demande en services de la part des réfugiés, pourtant justifiée, y compris pendant l'exercice en cours. Ce n'est que grâce à la générosité de ceux qui ont répondu à ses appels urgents que l'Office a pu continuer à fournir des services de base. Cela étant, la fourniture d'une aide d'urgence tend à masquer l'aggravation de la pauvreté, et notamment la misère la plus noire, qui ne pourra être atténuée dès lors que les fonds de secours d'urgence vont fatalement se raréfier – un phénomène que l'on observe déjà en République arabe syrienne et qui risque de se reproduire prochainement dans la bande de Gaza.

- 26.16 Confronté à cette situation des plus critique, le Commissaire général de l'UNRWA étudie concrètement des moyens de mettre en place une nouvelle structure de gestion mieux adaptée aux objectifs poursuivis, qui lui permettrait, ainsi qu'aux directeurs des bureaux hors siège, de diriger l'Office en cette période d'instabilité et de mutations. L'Office ne devrait plus agir ponctuellement, en cas d'urgence, mais bien plutôt, à l'instar d'autres organismes des Nations Unies opérant en zone de conflit, faire appel à des conseils d'experts pour rationaliser et renforcer les pratiques optimales, en tirant des enseignements des différentes situations d'urgence, nouer des partenariats avec les acteurs pertinents et faire en sorte que ses interventions en cas d'urgence soient à l'avenir efficaces et adaptées, en particulier en améliorant son travail de préparation et de planification et en fournissant depuis le siège un appui rapide et simplifié aux bureaux extérieurs, qui dirigent les secours d'urgence. Cette tâche est d'autant plus complexe que le bureau du Commissaire général est réparti entre trois zones géographiques : Amman, Jérusalem et Gaza.
- 26.17 L'UNRWA connaît également des difficultés dans d'autres domaines, notamment la nécessité d'assurer une administration effective et efficace de la justice et de dispenser une aide juridique sur des points opérationnels, par exemple en ce qui concerne la neutralité. L'UNRWA a créé son propre tribunal du contentieux administratif afin de répondre aux besoins en la matière de son personnel recruté sur le plan national. Toutefois, le système d'appui requis pour assurer un accès effectif et efficace à la justice, dont l'Office est chargé, n'est pas encore entièrement en place. Il faut rappeler que l'UNRWA doit s'appuyer, dans ses opérations, sur une application complexe et nuancée de la loi, portant sur un large éventail de questions de fond variables en fonction de ses domaines d'activité considérés, pour protéger les réfugiés palestiniens et son personnel.
- 26.18 Une autre difficulté à laquelle l'Office doit faire face a trait à la nécessité d'assurer une bonne gestion et une exploitation efficace de l'investissement de quelque 33 millions de dollars qu'il a consenti pour réformer ses processus et systèmes informatiques en mettant en place une plateforme moderne de gestion intégrée, qui doit entrer en service en avril 2015.
- 26.19 En 65 ans d'existence, grâce au travail qu'il a accompli au service des réfugiés palestiniens, l'UNRWA a instauré l'un des plus remarquables mécanismes de mise en valeur du capital humain dans le monde en développement, en particulier dans les domaines de la santé et de l'éducation. Il est du devoir de l'Office de faire en sorte que les réfugiés palestiniens puissent tirer parti de ces gains en termes de développement du capital humain, qui sont financés depuis plus de 65 ans par les États Membres de l'ONU, mais la tâche est particulièrement ardue sur fond d'enlèvement du conflit.

### **Autres éléments d'information**

- 26.20 L'Office est résolu à appliquer une gestion efficace et responsable pour améliorer les services offerts aux réfugiés et garder la confiance de toutes les parties prenantes, y compris les États Membres. En ce qui concerne les réformes en cours, l'Office s'emploie à renforcer le cadre de

politiques et pratiques permettant de s'assurer de la mise en œuvre d'une gestion responsable à tous les niveaux. Ce processus, qui consiste notamment à renforcer toutes les composantes de contrôle interne, se poursuivra en 2016-2017. L'Office renforcera la complémentarité des différentes fonctions de contrôle (audit, évaluation, enquêtes et déontologie), en favorisant d'éventuelles synergies entre elles, et en consacrant à ces activités des ressources humaines et des moyens spécifiques, comme en témoignent les six grandes évaluations multithématiques qu'il est prévu de mener en 2016-2017. Par ailleurs, l'Office continuera de perfectionner les systèmes et pratiques de gestion axée sur les résultats, ce qui permettra d'améliorer la transparence en ce qui concerne l'exécution des budgets et des programmes et de fournir davantage de renseignements aux responsables concernant le suivi intégré des risques liés aux mesures d'atténuation, sur le terrain et au siège. Les examens systématiques et périodiques des plans stratégiques et opérationnels sont essentiels en ce qu'ils muniront les responsables et les fonctionnaires des informations et des outils de gestion nécessaires et qu'ils permettront d'améliorer les rapports que l'Office présente au Secrétariat de l'ONU. Le respect du principe de responsabilité en interne et en externe sera favorisé par l'amélioration des rapports sur la gestion des ressources financières, humaines et logistiques. Grâce à l'adoption d'un nouveau progiciel de gestion intégré, l'Office fournira en temps utile aux unités opérationnelles et aux responsables compétents les informations détaillées dont ils ont besoin pour produire des résultats concrets. L'Office poursuit donc son projet de progiciel, dont la conception devrait être achevée si bien qu'il en prévoit l'achèvement en 2015, avec la mise en place, d'ici à 2016, d'un outil complet et pleinement opérationnel pour améliorer la gestion des ressources.

- 26.21 L'Office continuera d'appliquer le système de suivi axé sur les résultats et de le perfectionner en incluant des mesures systématiques de suivi et de communication ainsi que d'évaluation. Entre autres grandes évaluations menées au cours de ces dernières années, il y a lieu de citer l'évaluation à mi-parcours de la stratégie à moyen terme de l'UNRWA, qui a débouché sur une révision de l'élaboration de la stratégie suivante, et l'évaluation du principe des équipes de santé familiale – élément clef de la réforme de la santé –, qui a été l'occasion pour le Département de la santé de s'assurer que l'adoption dudit principe avait permis d'améliorer les services offerts aux réfugiés palestiniens. Les domaines stratégiques couverts par le prochain plan d'évaluation et sa durée (2016-2021) ont été alignés sur ceux de la stratégie à moyen terme. Pour 2016-2017, il est prévu de procéder aux évaluations de haut niveau suivantes : en 2016, évaluation des résultats donnés par l'appel d'urgence en faveur du territoire palestinien occupé, enseignements tirés de la crise syrienne, évaluation du système informatique de gestion de l'éducation, évaluation finale de la stratégie à moyen terme et de la gestion axée sur les résultats, et évaluation de l'assurance-maladie; en 2017, évaluation finale de la réforme de la santé, évaluation d'impact de la réforme de l'éducation, évaluation du programme de microfinancement et évaluation des systèmes informatiques de gestion de l'UNRWA.
- 26.22 Les principaux partenariats interinstitutions de l'Office remontent à sa création en 1949, quand l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) et l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ont participé à l'élaboration de normes pour les programmes de l'Office touchant à l'éducation et à la santé. Les deux organisations fournissent toujours une aide stratégique à l'Office. L'Office continue de travailler régulièrement aux côtés des équipes de pays des Nations Unies et des organismes qui en sont membres pour renforcer les synergies, en particulier dans le domaine de la prestation de services, tout en respectant les mandats propres à chaque organisation. Il entretient ou renforce également un certain nombre de partenariats avec des organisations non gouvernementales avec lesquels il est lié par des mémorandums d'accord, pour augmenter autant que possible les moyens techniques lui permettant d'obtenir de meilleurs résultats dans les principaux domaines de la fourniture de services.

26.23 Conformément à la résolution 58/269 de l'Assemblée générale, le montant demandé pour les activités de suivi et d'évaluation est estimé à 3 120 800 dollars, répartis comme suit : a) 2 120 800 dollars à prélever sur le budget ordinaire, pour financer 144 mois de travail d'administrateur (48 mois de travail pour les activités d'évaluation et 96 pour celles de suivi); et b) 1 000 000 dollars sur les ressources extrabudgétaires, pour financer les services de consultants et d'autres frais.

## **Programme de travail**

### **Sous-programme 1**

#### **Vivre longtemps et en bonne santé**

26.24 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Département de la santé et au Département d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 1 du programme 22 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

**Tableau 26.5 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats**

<i>Objectif de l'Organisation : Protéger, préserver et promouvoir l'état de santé des réfugiés de Palestine</i>					
<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>	<i>Indicateurs de succès</i>		<i>Mesures des résultats</i>		
			<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>
a) Accès de tous à des soins de santé primaires complets et de qualité	Accès plus large à des services complets de soins de santé primaires, y compris aux médicaments [nombre d'antibiotiques prescrits]	Objectif	25	23	25
		Estimation		25	25
		Résultats effectifs			26
b) Protection et promotion de la santé de la famille	Maintien du pourcentage de femmes bénéficiant d'au moins 4 consultations prénatales	Objectif	92	92	–
		Estimation		92	90
		Résultats effectifs			90
c) Lutte contre les maladies et prévention	i) Maintien du taux de couverture vaccinale contre les maladies évitables	Objectif	99	99	99
		Estimation		99	99
		Résultats effectifs			99
	ii) Maintien du pourcentage de logements reliés au réseau public d'adduction d'eau	Objectif	100	100	100
		Estimation		100	100
		Résultats effectifs			100
	iii) Accroissement du pourcentage de logements reliés au réseau d'assainissement public	Objectif	88	95	94
		Estimation		87	94
		Résultats effectifs			84



### Facteurs externes

- 26.25 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- a) Le coût des services et des fournitures, décidé par les autorités du pays hôte, n'augmente pas soudainement, ce qui se traduirait par des dépenses imprévues, particulièrement en ce qui concerne le remboursement des services d'hospitalisation;
  - b) Le déficit de financement ne compromet pas la capacité de l'Office de faire face à l'augmentation des maladies chroniques et de fournir des services aux personnes ayant des besoins médicaux spéciaux;
  - c) Les crises entraînant une dégradation de la santé et de l'état nutritionnel de la population et les mauvaises conditions de sécurité et d'accès qui prévalent actuellement en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza ne compromettent pas l'exécution des projets.

### Produits

- 26.26 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants :
- a) Réalisation de 19 millions de consultations médicales externes en faveur des réfugiés concernant des maladies aiguës ou chroniques, dont 384 000 assurées par des spécialistes, dans les 137 dispensaires de l'Office;
  - b) Soins prénatals et postnatals et services de planification familiale, y compris dépistage de l'anémie et distribution de suppléments de fer et de vitamines à 782 000 personnes;
  - c) Soins de santé aux nourrissons et aux enfants et services de santé scolaire pour plus de 1 518 000 enfants (âgés de 0 à 5 ans et écoliers), y compris vaccination de tous les enfants de moins de 2 ans enregistrés (vaccins et rappels);
  - d) Dépistage de l'hypertension et du diabète sucré chez les personnes de plus de 40 ans dans les centres de santé de l'Office et fourniture de services à 215 000 patients atteints de maladies non transmissibles;
  - e) Recrutement et formation de personnel en vue de garantir que les professionnels de la santé, notamment les gestionnaires, possèdent les aptitudes et compétences voulues, en particulier pour ce qui est des nouvelles pratiques de gestion, de la prise en compte systématique de la problématique hommes-femmes et des questions de protection;
  - f) Informatisation des activités et amélioration du système d'information sanitaire dans les centres de soins de santé primaires, en liaison avec les bureaux extérieurs et le siège;
  - g) Réalisation d'études plus poussées sur le système d'offre de soins au moyen d'enquêtes périodiques visant à surveiller la situation sanitaire et à mieux comprendre les questions de santé concernant les groupes les plus vulnérables et certaines situations nouvelles;
  - h) Réparation ou remplacement des parties défectueuses des systèmes de distribution, d'évacuation et d'épuration de l'eau, et construction de nouveaux systèmes dans les zones prioritaires, à partir d'une analyse de l'adéquation des systèmes existants;
  - i) Installation de nouvelles sources d'eau potable afin de subvenir aux besoins des réfugiés, en coordination avec les partenaires des gouvernements d'accueil et conformément aux directives de l'Organisation mondiale de la Santé et aux normes locales.

## Sous-programme 2

### Acquérir des connaissances et des compétences

- 26.27 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Département de l'éducation et au Département de l'amélioration de l'infrastructure et de l'aménagement des camps. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 2 du programme 22 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 26.6 Objectifs de l'exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

*Objectif de l'Organisation* : Répondre aux besoins élémentaires des réfugiés de Palestine, en particulier les enfants et les jeunes, en matière d'enseignement, et leur offrir de meilleures perspectives d'éducation

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
a) Accès de tous à l'enseignement de base	i) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du cycle primaire	Objectif	1,8	0,4	0,35
		Estimation	–	1,9	0,4
		Résultats effectifs	–	–	2,3
	ii) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du 1 <sup>er</sup> cycle de l'enseignement secondaire	Objectif	5,0	2,4	2,5
		Estimation	–	5,1	2,4
		Résultats effectifs	–	–	5,4
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats par rapport aux normes fixées	Amélioration de la moyenne obtenue par les élèves aux épreuves de contrôle des connaissances (pourcentage)	Objectif	43	–	–
		Estimation	–	42	–
		Résultats effectifs	–	–	40

#### Facteurs externes

- 26.28 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- La situation politique, sociale et économique dans les pays hôtes ne se détériore pas;
  - La capacité de l'Office de répondre aux besoins élémentaires des réfugiés de Palestine en matière d'enseignement n'est pas compromise par un déficit de financement;
  - La cohésion est maintenue entre les pays hôtes et l'Office;
  - Les situations de crise ne s'aggravent pas d'une façon qui nuirait à la réussite scolaire.

#### Produits

- 26.29 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants :
- Dispenser un enseignement général à environ 500 000 enfants réfugiés remplissant les conditions requises dans les quelque 700 écoles élémentaires et secondaires (premier cycle) de l'Office (et enseignement secondaire au Liban);
  - Réaliser des études qualitatives et quantitatives portant sur les visites d'observation en classe, l'abandon scolaire et le contrôle des connaissances afin de déterminer quelles sont les variables essentielles de la qualité de l'enseignement et de les prendre en considération;

- c) Mettre en œuvre, suivre et évaluer les stratégies d’enseignement et renforcer les structures d’appui et les programmes de perfectionnement à l’intention d’environ 22 000 enseignants;
- d) Mettre en œuvre, suivre et évaluer les politiques d’enseignement pour tous et les outils de diagnostic permettant d’aider 500 000 enfants et de recenser ceux d’entre eux qui présentent des besoins particuliers afin de leur apporter un soutien psychosocial adapté;
- e) Mettre en œuvre, suivre et évaluer les stratégies et les outils de révision des programmes scolaires pour s’assurer que ceux-ci soient conformes aux objectifs des programmes éducatifs et aux valeurs des Nations Unies;
- f) Mettre en œuvre des politiques et stratégies d’enseignement de la tolérance et du règlement des conflits fondées sur les droits de l’homme et distribuer les supports pédagogiques y relatifs dans les 700 écoles;
- g) Mettre en œuvre la stratégie d’utilisation de l’informatique dans l’enseignement dans les 700 écoles afin d’améliorer l’enseignement et l’apprentissage;
- h) Mettre en place le système de gestion de l’enseignement dans les 700 écoles de l’Office afin de renforcer la planification et la gestion des programmes;
- i) Organiser des épreuves de contrôle des connaissances dans toutes les écoles proposant un enseignement de quatrième et huitième années (60 000 élèves);
- j) Assurer l’entretien de quelque 700 écoles et construire et réparer des établissements scolaires.

### Sous-programme 3 Avoir un niveau de vie décent

26.30 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Département des secours et des services sociaux, au Département du microfinancement, au Département de l’éducation et au Département de l’amélioration de l’infrastructure et de l’aménagement des camps. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 3 du programme 22 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 26.7 Objectifs de l’exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultats

Réalizations escomptées du Secrétariat		Indicateurs de succès	Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
a) Réduction de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus démunis	Accroissement du pourcentage de réfugiés vivant dans le dénuement le plus complet qui bénéficient du programme de protection sociale de l’UNRWA	Objectif	62	59	56
		Estimation	–	59	56
		Résultats effectifs	–	–	56
b) Accès durable des réfugiés de Palestine à l’emploi	Maintien du taux d’emploi des femmes et des hommes diplômés dans les 12 mois suivant l’obtention du diplôme (taux d’emploi des femmes et des hommes en pourcentage)	Objectif	75/78	80/78	77/85
		Estimation	–	75/78	80/78
		Résultats effectifs	–	–	75/78

## Titre VI Droits de l'homme et affaires humanitaires

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
c) Mise à niveau de l'infrastructure et des logements des camps qui ne satisfont pas aux normes	Accroissement du nombre de familles de réfugiés qui vivent dans des logements rénovés	Objectif	10 000	–	–
		Estimation	–	11 753	–
		Résultats effectifs	–	–	1 368
d) Renforcement des services financiers ouverts à tous et de l'accès aux structures de crédit et d'épargne	i) Accroissement du montant des prêts octroyés	Objectif	125 000 000	246 000 000	170 000 000
		Estimation	–	89 000 000	174 000 000
		Résultats effectifs	–	–	68 000 000
	ii) Accroissement du nombre de prêts octroyés	Objectif	136 847	246 000	150 000
		Estimation	–	94 392	174 000
		Résultats effectifs	–	–	59 443

### Facteurs externes

- 26.31 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- Les conditions économiques et les niveaux de pauvreté, notamment de pauvreté à long terme, combinés aux effets des situations d'urgence, dont les conséquences sont ressenties par les plus vulnérables, ne se détériorent pas davantage;
  - La capacité de l'Office d'atténuer la pauvreté des réfugiés de Palestine les plus démunis n'est pas compromise par un déficit de financement;
  - La situation politique et les conditions de sécurité ne sont pas modifiées au point de risquer de compromettre la communication avec les autorités compétentes ou d'entamer la capacité ou la volonté de celles-ci d'aider l'Office;
  - Les pays hôtes permettent à l'Office d'accéder à leurs systèmes d'information, ce qui lui permet, dans le cadre de l'exécution du sous-programme, de repérer plus clairement les tendances en matière de pauvreté, de chômage et d'emploi et de perfectionner ses interventions afin de répondre plus efficacement aux besoins des réfugiés les plus pauvres;
  - La crise économique mondiale n'aggrave pas davantage la situation économique et le taux d'absorption du marché du travail au niveau régional, et les mesures prises par les pays hôtes ne réduisent pas davantage les possibilités d'emploi des réfugiés de Palestine.

### Produits

- 26.32 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants :
- Assurer une protection sociale aux réfugiés les plus vulnérables, notamment sous la forme d'une aide directe destinée à environ 300 000 réfugiés par an;
  - Apporter une aide d'urgence à court terme aux réfugiés vulnérables connaissant des situations d'urgence familiale de portée limitée ou touchés par des crises nationales, en s'efforçant d'harmoniser davantage l'aide d'urgence avec le système de protection sociale;
  - Dispenser chaque année un enseignement technique et professionnel à 7 000 élèves, dont 40 % de femmes;
  - Fournir des services d'information, de conseil et d'orientation professionnelle à 3 500 diplômés de l'enseignement technique et professionnel et à 10 000 élèves;

- e) Mettre en œuvre la stratégie d’enseignement technique et professionnel afin d’améliorer la qualité, la pertinence et l’efficacité du programme d’enseignement et de porter à 75 % la part des diplômés dotés de compétences ouvrant l’accès à l’emploi;
- f) Établir des critères précis permettant de dénombrer les logements qui doivent être remis en état dans tous les camps;
- g) Remettre en état 4 500 logements qui ne satisfont pas aux normes;
- h) Mettre en œuvre, suivre et évaluer les politiques et les stratégies d’enseignement des droits de l’homme et du règlement des conflits et la distribution des supports pédagogiques dans tous les centres d’enseignement professionnel et les centres de formation pédagogiques;
- i) Donner aux partenaires concernés les moyens de fournir un ensemble complet de secours et de services sociaux aux réfugiés les plus vulnérables, notamment ceux qui vivent dans la pauvreté et ceux qui sont marginalisés en raison de leur sexe, d’un handicap, de la violence sexiste ou de situations d’urgence;
- j) Mettre en place des systèmes financiers autonomes ouverts à tous qui servent les plus vulnérables en élargissant les activités de microfinancement et en diversifiant la gamme des produits offerts;
- k) Améliorer les services d’enregistrement en utilisant une base de données en ligne qui fournit des données en temps réel et un système de suivi et protège et conserve les données relatives aux réfugiés de Palestine.

#### Sous-programme 4 Jouir pleinement de tous les droits de l’homme

26.33 La responsabilité opérationnelle du sous-programme incombe au Département des secours et des services sociaux, au Département du microfinancement, au Département de l’éducation et au Département de l’amélioration de l’infrastructure et de l’aménagement des camps. Le sous-programme sera exécuté conformément à la stratégie décrite au sous-programme 4 du programme 22 du plan-programme biennal pour la période 2016-2017.

Tableau 26.8 Objectifs de l’exercice biennal, réalisations escomptées, indicateurs de succès et mesure des résultat

<i>Réalisations escomptées du Secrétariat</i>		<i>Indicateurs de succès</i>	<i>Mesure des résultats</i>		
			<i>2016-2017</i>	<i>2014-2015</i>	<i>2012-2013</i>
<i>Objectif de l’Organisation : Préserver et faire avancer les droits des réfugiés de Palestine</i>					
a) Amélioration de la promotion et du respect des droits des réfugiés de Palestine	Accroissement du pourcentage des interventions écrites de l’UNRWA sur des questions concernant les droits auxquelles les autorités ont répondu positivement	Objectif	50	–	–
		Estimation	–	40	–
		Résultats effectifs	–	–	35
b) Promotion et protection des droits, de la sécurité et de la dignité des réfugiés de Palestine	Renforcement du degré d’intégration des normes de l’UNRWA relatives à la protection dans la prestation des services [pourcentage]	Objectif	64	–	–
		Estimation	–	55	–
		Résultats effectifs	–	–	49

## Titre VI Droits de l'homme et affaires humanitaires

Réalizations escomptées du Secrétariat	Indicateurs de succès		Mesure des résultats		
			2016-2017	2014-2015	2012-2013
c) Protection du statut de réfugié de Palestine et de l'admissibilité aux services de l'UNRWA	Maintien du pourcentage des nouvelles inscriptions satisfaisant aux normes de l'UNRWA	Objectif	99	–	–
		Estimation	–	99	–
		Résultats effectifs	–	–	99

### Facteurs externes

- 26.34 Le sous-programme devrait permettre d'atteindre les objectifs visés et de parvenir aux réalisations escomptées si les conditions suivantes sont réunies :
- Les interlocuteurs extérieurs continuent d'accepter les interventions de l'UNRWA sur les questions liées à la protection et d'y répondre;
  - Les gouvernements des pays hôtes et les autres gouvernements concernés s'acquittent des responsabilités que leur impose le droit international, notamment les instruments internationaux pertinents auxquels ils sont parties;
  - La capacité de l'Office de protéger et de faire avancer les droits des réfugiés de Palestine n'est pas compromise par un déficit de financement.

### Produits

- 26.35 Les produits de l'exercice biennal 2016-2017 seront les suivants :
- Mieux appliquer les principes relatifs à la protection dans le cadre de la programmation et de la prestation des services de l'Office, notamment en organisant des activités de formation et de sensibilisation du personnel à tous les niveaux;
  - Améliorer le respect et la défense des droits des réfugiés de Palestine par les autorités compétentes, notamment en créant un réseau renforcé d'interlocuteurs auxquels l'Office présentera systématiquement ses interventions;
  - Mise en place de mécanismes d'orientation des victimes de la violence sexiste dans tous les secteurs d'activité de l'UNRWA.
- 26.36 On trouvera un récapitulatif de la répartition des ressources dans le tableau 26.9 ci-après.

Tableau 26.9 **Ressources nécessaires**

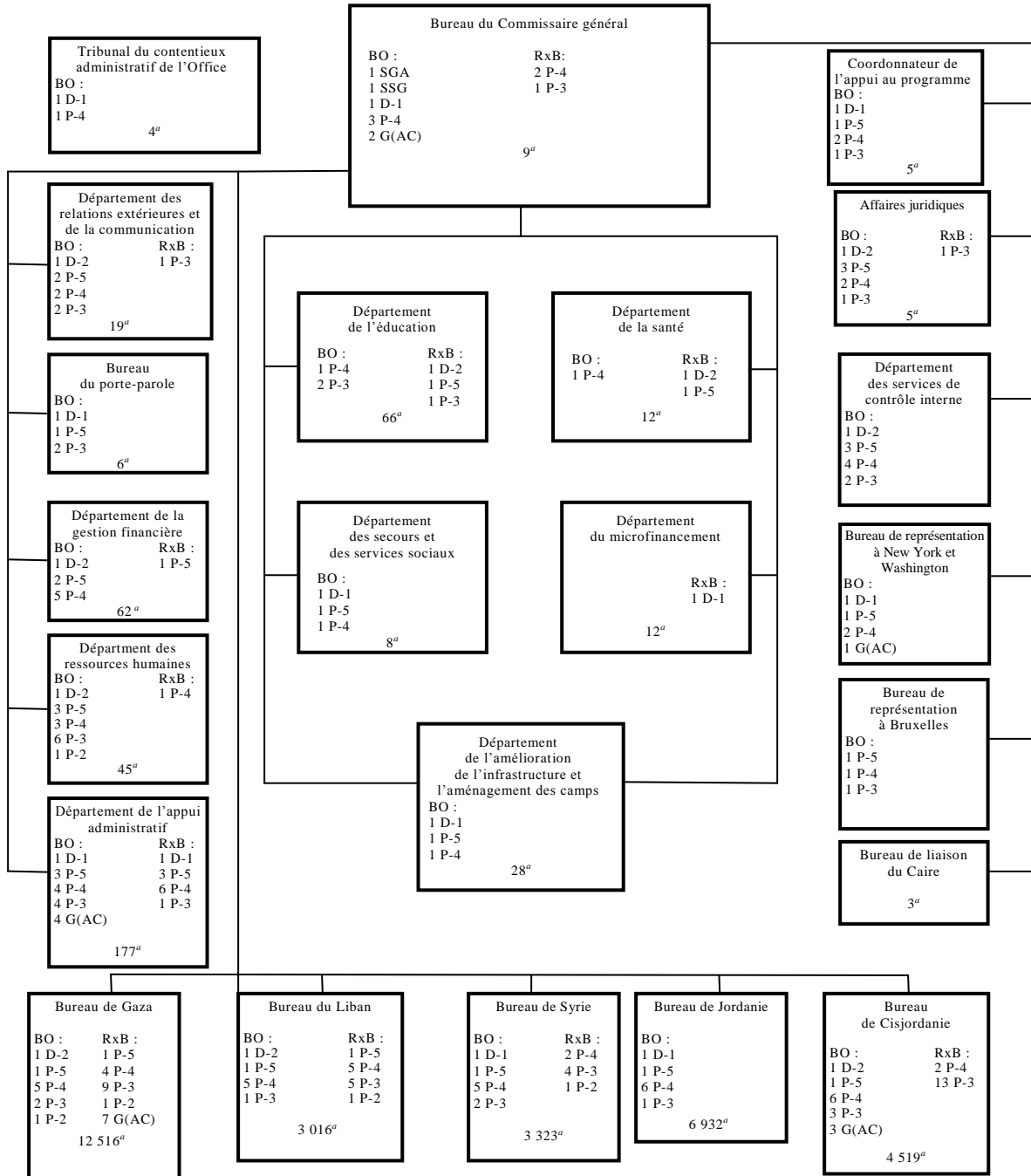
	Ressources (milliers de dollars É.-U.)		Postes	
	2014-2015	2016-2017 (avant actualisation des coûts)	2014-2015	2016-2017
Budget ordinaire				
Postes	55 245,7	54 946,4	150	149
Autres objets de dépense	56,7	115,5	–	–
<b>Total partiel</b>	<b>55 302,4</b>	<b>55 061,9</b>	<b>150</b>	<b>149</b>
Ressources extrabudgétaires <sup>a</sup>	1 905 879,3	1 955 831,5	79	80
<b>Total</b>	<b>1 961 181,7</b>	<b>2 010 893,4</b>	<b>229</b>	<b>229</b>

<sup>a</sup> 30 780 postes d'agent local de l'Office sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

- 26.37 Le montant demandé (55 061 900 dollars) doit permettre de financer 149 postes d'agent recruté sur le plan international et de recruter du personnel temporaire (autre que pour les réunions). La diminution nette de 240 500 dollars s'explique par le fait qu'il a été proposé de supprimer un poste (299 300 dollars) dans le cadre des nouvelles réductions découlant de la résolution 69/264 de l'Assemblée générale. Cette suppression de poste sera en partie contrebalancée par une augmentation de 58 800 dollars des dépenses prévues au titre du personnel temporaire (autre que pour les réunions), qui sera complétée par des ressources extrabudgétaires, pour mener à bien les fonctions attachées au poste supprimé.
- 26.38 L'Office prévoit que des ressources extrabudgétaires d'un montant de 1,96 milliard de dollars seront nécessaires pendant l'exercice biennal 2016-2017, principalement pour financer son plan stratégique, qui doit lui permettre de fournir une assistance aux réfugiés de Palestine, et pour faire face à l'évolution du contexte opérationnel dans le territoire palestinien occupé.

Annexe I

Organigramme et répartition des postes pour l'exercice biennal 2016-2017



Note : 80 postes d'agent recruté sur le plan international sont financés au moyen de ressources extrabudgétaires.

<sup>a</sup> Postes d'agent local.



## Annexe II

### État récapitulatif de la suite donnée aux recommandations formulées par les organes de contrôle

Résumé de la recommandation

Suite donnée à la recommandation

#### Comité des commissaires aux comptes

(A/69/5/Add.4, chap. II)

L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) d'inventorier les conditions imposées par les normes IPSAS les plus importantes pour l'établissement des états financiers et, pour que les normes soient mieux appliquées, d'organiser des formations à l'intention du personnel du Département de la gestion financière et d'autres départements; b) de mieux coordonner, lors de l'établissement des états financiers, le travail du Département de la gestion financière et des autres départements, de façon à ce que les soldes présentés soient plus complets et plus fiables (par. 31).

L'UNRWA a accepté, comme le Comité le recommandait, d'accélérer l'évaluation et de revoir les soldes d'ouverture et de fermeture des stocks conformément à la norme IPSAS 12 (par. 58).

Le Comité a invité l'UNRWA, qui en est convenu, à indiquer les ressources financières nécessaires pour chaque objectif stratégique des plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur en vue d'une évaluation efficace des résultats (par. 85).

Le Comité recommande que l'UNRWA intègre le but « assurer une gouvernance efficace et performante et un appui au sein de l'Office » dans la prochaine stratégie à moyen terme pour 2016-2021 à des fins de cohérence avec les plans d'exécution du siège et des bureaux de secteur et le budget biennal (par. 89).

Le Comité a invité l'UNRWA, qui en est convenu, à : a) surveiller la tendance actuelle en ce qui concerne les dépenses d'appui aux programmes et faire en sorte que leur montant soit conforme au taux de prélèvement approuvé; b) faire en sorte que tout écart par rapport à ce taux de prélèvement soit accepté par les donateurs et approuvé par le Directeur du Département de la gestion

L'Office est passé aux normes IPSAS en 2012. Au cours de la phase de mise en place, qui a duré 12 mois, il a recensé les obligations faites par les normes IPSAS au personnel opérationnel et aux autres départements concernés, et s'y est conformé. L'Office accepte de mettre à profit sa connaissance des normes IPSAS pour : a) former le personnel concerné afin de faire mieux respecter les normes IPSAS; b) renforcer la coordination au sein du Département de la gestion financière et de tous les départements concernés lors de l'établissement des états financiers.

L'Office élabore actuellement des politiques et procédures pour la gestion des stocks et des articles non compris dans les stocks compatibles avec le progiciel de gestion intégré qui sera mis en service en 2015. Ces procédures, élaborées en tenant compte des recommandations du Comité des commissaires aux comptes, seront conformes aux normes IPSAS.

Il a été pris note de cette recommandation. L'Office élabore un cadre de planification qui viendra compléter au mieux sa nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021.

La nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 comprendra un cadre de résultats révisé doté d'une composante efficacité de la gestion.

Tout écart exceptionnel par rapport au taux de prélèvement standard pour les dépenses d'appui aux programmes défini dans les instructions techniques relatives au budget, tels ceux qui ont été demandés par certains donateurs au projet concernant le camp de réfugiés de Nahr el-Bared, est soumis à l'approbation du Directeur du Département de la gestion financière

financière sur la base d'une justification écrite et valable (par. 97).

Le Comité recommande que l'UNRWA examine le tableau d'effectifs au moyen d'évaluations détaillées afin de supprimer les postes redondants et de recenser les postes essentiels qui doivent être pourvus rapidement de manière à améliorer les services rendus aux réfugiés (par. 121).

Le Comité a invité l'UNRWA, qui en est convenu, à accélérer les initiatives prévues visant à réduire la durée du recrutement et à faire en sorte que la prestation de services aux réfugiés se fasse dans les délais prévus (par. 126).

Le Comité recommande à l'Office de relancer diligemment le Cabinet du Secrétaire général et le fournisseur d'électricité au sujet du règlement des factures des camps de réfugiés en souffrance afin de trouver une solution durable et d'éviter tout risque de coupure de l'électricité dans les camps (par. 130).

L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait, de donner suffisamment de temps aux fonctionnaires du service informatique pour qu'ils participent à la clôture mensuelle des comptes et à l'élaboration des états financiers et autres rapports de gestion (par. 137).

Le Comité recommande à l'Office : a) de favoriser la communication entre les acteurs de la gouvernance du projet afin que le comité de pilotage prenne des décisions plus rapidement, ce qui permettra d'éviter tout retard supplémentaire; b) d'insister, à travers la

sur la base d'une justification écrite fournie par le Département des relations extérieures et de la communication.

Le tableau d'effectifs est examiné régulièrement. L'affectation du personnel enseignant, catégorie qui regroupe les deux tiers des effectifs de l'Office, est examinée chaque année à l'occasion de la constitution des classes. Les effectifs des autres départements sont examinés périodiquement, selon que de besoin. La longueur des périodes de vacance indiquées est trompeuse, étant donné que les postes inscrits au tableau d'effectifs ne sont de toute façon pas tous financés. En outre, en raison de la situation sur le terrain dans certaines régions, par exemple en République arabe syrienne, il n'est souvent pas possible de pourvoir les postes vacants, qui demeurent toutefois nécessaires sur le long terme et ne peuvent être supprimés.

Ces recommandations font suite à des constatations faites au bureau du Liban, lequel a fait savoir qu'il avait prévu de prendre les mesures ci-après : a) élaboration d'un plan de recrutement annuel; b) communication hebdomadaire d'informations actualisées aux départements; c) tenue régulière de réunions avec les départements. Le plan de recrutement annuel est en cours d'élaboration et les communications hebdomadaires et les réunions ont déjà commencé.

Cette recommandation concerne la situation générale des réfugiés de Palestine au Liban. L'Office n'est pas tenu de régler les dettes personnelles des réfugiés de Palestine, notamment leurs factures d'électricité, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur des camps. Il n'y a pas d'échéance pour le règlement étant donné que cette question sera réglée sur le plan politique, plutôt que d'un point de vue juridique. L'Office collabore avec les autorités compétentes sur la question.

L'Office a accru le nombre de consultants chargés d'aider à la clôture des comptes et à l'établissement de rapports. Trois consultants travaillent à présent sur place, appuyés par une équipe spécialisée délocalisée.

La recommandation a été appliquée. L'équipe de pilotage du projet se réunit une fois par mois pour prendre des décisions, des rapports d'activité sont distribués deux fois par semaine et des réunions se tiennent régulièrement avec les principales parties

structure de gouvernance du projet, sur le fait qu'il importe que le taux de réutilisabilité des composantes du système WINGS II du Programme alimentaire mondial soit conforme à ce qui est prévu dans le mandat du projet (par. 143).

Le Comité recommande à l'Office : a) de veiller au respect de l'instruction technique n° 7 en mettant à jour régulièrement le plan de reprise après sinistre afin que ce dernier tienne compte de toute modification de l'infrastructure informatique; b) de mettre à jour rapidement l'instruction portant sur la procédure de secours ainsi que le plan de reprise après sinistre afin qu'ils tiennent compte des changements apportés à l'infrastructure informatique (par. 159).

L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) de mettre en place des procédures adéquates d'effacement des données enregistrées sur le matériel informatique, compte tenu de la sensibilité des informations remises aux autorités chargées de détruire ce matériel; b) d'élaborer des directives de sécurité fondées sur les bonnes pratiques afin de protéger les informations sensibles enregistrées ou consultées sur les appareils mobiles (par. 164).

Le Comité recommande à l'Office : a) de veiller à ce que les dossiers d'investigation soient dûment et rapidement enregistrés dans le système de gestion des dossiers par ses directeurs de secteur et de département; b) de recruter des enquêteurs professionnels supplémentaires qui relèvent directement de la Division des investigations du Département des services de contrôle interne et supervisent les fonctionnaires prenant part aux enquêtes aux bureaux de secteur (par. 170).

L'Office a accepté, comme le Comité le recommandait : a) d'accélérer la mise au point du cadre d'évaluation

concernées pour permettre des prises de décisions rapides. Une procédure et un logiciel ont été mis en place pour renforcer le contrôle des changements et permettre la réutilisation des composantes du système WINGS II du Programme alimentaire mondial.

Le plan de reprise après sinistre a été mis à jour en août 2014 en application de l'instruction technique n° 7 et testé en septembre 2014. La procédure de secours a été mise à jour en septembre 2014 en application de l'instruction technique n° 6.

Les procédures et les moyens techniques actuellement utilisés sont en cours d'évaluation aux fins de la publication d'instructions générales et techniques actualisées. Ces recommandations devraient être appliquées au deuxième trimestre de 2015.

L'Office a prévu de mettre en place un mécanisme de contrôle pour s'assurer que les données soient entrées rapidement dans le système de gestion des dossiers et qu'elles soient complètes et exactes. Par ailleurs, le Département des services de contrôle interne a recruté deux enquêteurs professionnels supplémentaires de classe P-3 en 2014 pour mieux épauler les enquêteurs sur le terrain. En application de la directive du Département des services de contrôle interne, ces enquêteurs donneront des consignes et des conseils techniques au personnel sur le terrain, qu'ils formeront également (les enquêtes étant menées sous la supervision des directeurs de secteur). La participation directe de ces enquêteurs à l'encadrement du personnel sur le terrain dépendra de la nature du dossier et fera l'objet d'un débat et d'un accord entre le Département des services de contrôle interne et le directeur de secteur concerné, selon que de besoin. La nécessité de recruter des enquêteurs supplémentaires sera évaluée régulièrement dans le cadre du plan de travail annuel du Département des services de contrôle interne.

Le dispositif d'évaluation a été achevé et présenté en novembre 2014 au Comité consultatif pour les

*Résumé de la recommandation*

destiné à guider et à soutenir les services d'évaluation de l'Office; b) d'examiner la pratique actuelle qui consiste à gérer les activités d'évaluation menées aux départements du siège et dans les bureaux de secteur en fonction des besoins afin d'améliorer les services d'évaluation (par. 174).

Le Comité recommande à l'Office de renforcer son dispositif de contrôle interne en accélérant l'application des recommandations d'audit interne portant sur des risques élevés (par. 180).

*Suite donnée à la recommandation*

questions de contrôle interne, lequel a recommandé à l'Office de le revoir légèrement et de le communiquer aux intéressés au sein de l'UNRWA. La Division de l'évaluation travaille actuellement à la deuxième version révisée du dispositif d'évaluation et prévoit de la diffuser en interne, puis de la présenter à la prochaine réunion du Comité consultatif, en mars 2015. Elle a recruté un consultant pour l'aider à élaborer des procédures opérationnelles permanentes d'évaluation des départements du siège et des bureaux de secteur, lesquelles devraient être prêtes d'ici à juin 2015.

Dans le cadre de la suite qu'il donne chaque semestre aux recommandations d'audit, le Département des services de contrôle interne continuera d'appeler l'attention de la direction sur les recommandations portant sur des risques élevés qui n'ont pas encore été appliquées.

---

## Annexe III

### Produits de l'exercice 2014-2015 non reconduits en 2016-2017

<i>A/68/6 (Sect. 26), paragraphe</i>	<i>Produit</i>	<i>Quantité</i>	<i>Explication</i>
<b>Sous-programme 2. Acquérir des connaissances et des compétences</b>			
26.21 d)	Mise au point de principes directeurs et d'outils de diagnostic permettant de dépister et d'aider les enfants présentant des besoins particuliers et ceux qui risquent d'abandonner l'école	1	Achevé
<b>Total partiel</b>		<b>1</b>	
<b>Sous-programme 3. Avoir un niveau de vie décent</b>			
26.23 c), d), e)	Accorder 185 000 prêts commerciaux, 2 000 prêts au logement et 59 000 prêts à la consommation à 100 000 réfugiés, dont 35 % de femmes et 30 % de jeunes  Élargir à 31 agences le réseau d'établissements de microfinancement afin qu'il soit présent dans les grandes villes, où on compte le plus grand nombre de réfugiés  Diversifier les prêts proposés par l'Office dans tous les sites et poursuivre les réformes internes menées pour renforcer l'autonomie financière du programme de microfinancement et sa transformation à long terme	3	Rationnalisé. Dans le budget-programme de l'exercice biennal 2014-2015, trois produits analogues concernaient le renforcement et l'élargissement des activités de microfinancement afin qu'elles touchent un public plus large. Il est donc proposé de supprimer ces produits. Pendant l'exercice biennal 2016-2017, les activités correspondantes continueront d'être réalisées au titre du produit 26.32 j).
<b>Total partiel</b>		<b>3</b>	
<b>Total</b>		<b>4</b>	