

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

1^{er} janvier-31 décembre 2016



Nations Unies • New York, 2017



Note

Les cotes des documents de l'Organisation des Nations Unies se composent de lettres 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>
Lettre d'envoi	4
Lettre datée du 25 mai 2017, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office.....	4
I. Contexte.....	7
A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation	7
B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles	11
C. Questions juridiques	14
D. Situation financière.....	19
II. Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient.	24
A. Objectif 1. Vivre longtemps et en bonne santé	24
B. Objectif 2. Acquérir des connaissances et des compétences	26
C. Objectif 3. Avoir un niveau de vie décent.....	28
D. Objectif 4. Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	31

Lettre d'envoi

Lettre datée du 25 mai 2017, adressée au Commissaire général de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient par le Président de la Commission consultative de l'Office

La Commission consultative de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a examiné à sa session ordinaire, tenue à Amman les 22 et 23 mai 2017, votre projet de rapport annuel sur les activités et opérations de l'Office, qui couvre la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016 et qui doit être présenté à l'Assemblée générale à sa soixante-douzième session, qui doit s'ouvrir prochainement.

La Commission félicite l'UNRWA pour les efforts qu'il continue de déployer pour fournir des services aux réfugiés de Palestine dans tous les secteurs d'activité en application de son mandat, et ce, jusqu'à ce qu'une solution juste et durable de la situation des réfugiés soit trouvée, conformément aux résolutions pertinentes des Nations Unies (résolutions 194 (III) et 302 (IV) de l'Assemblée générale), et remercie les autorités hôtes de l'appui actif qu'elles apportent aux réfugiés de Palestine, notamment en facilitant les activités de l'UNRWA.

La Commission est extrêmement préoccupée par l'instabilité persistante dans la région, la montée de la violence, la marginalisation et la pauvreté qui continuent de toucher la population civile dans les cinq zones d'opérations, et en particulier les réfugiés de Palestine, et réaffirme le rôle important que joue l'UNRWA pour atténuer les conséquences de ces phénomènes alarmants.

Dans ce contexte, la Commission ne peut que constater de nouveau que les besoins des réfugiés de Palestine, qui traversent depuis 69 ans une épreuve interminable, ne font que croître.

La Commission invite toutes les parties concernées à s'acquitter des obligations respectives qui leur incombent en vertu du droit international humanitaire, des droits de l'homme et du droit des réfugiés, des résolutions pertinentes des Nations Unies, de l'Accord de 2005 réglant les déplacements et le passage, ainsi que d'autres accords internationaux, applicables aux parties concernées, pour permettre à l'Office, conformément à son mandat, de fournir ses services sans entraves ni coût supplémentaire, y compris en vertu des obligations consistant à accorder à l'UNRWA un accès rapide et sans entrave aux réfugiés de Palestine. La Commission note avec préoccupation le durcissement des restrictions de déplacement et d'accès imposées aux réfugiés de Palestine et au personnel de l'UNRWA dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, comme l'a indiqué le Commissaire général dans son rapport pour 2016.

La Commission engage toutes les parties concernées à respecter la neutralité des installations de l'UNRWA et du personnel et à s'abstenir de tout acte susceptible de mettre en péril leur sûreté et leur sécurité. La Commission demeure préoccupée par le niveau des menaces et des attaques visant le personnel de l'Office dans les

zones de conflit, et notamment par celles qui visent le personnel pendant la prestation de services. Elle rend hommage au personnel de l'Office qui continue à travailler dans un contexte très dangereux et difficile. Elle demeure extrêmement préoccupée par le fait que l'Office n'ait pas accès aux membres de son personnel placés en détention par les autorités compétentes et ne dispose pas d'informations à leur sujet, et rappelle auxdites autorités leurs responsabilités à cet égard, notamment celles énoncées dans la résolution 36/232 de l'Assemblée générale. La Commission déplore que le conflit ait entraîné la mort de membres du personnel de l'Office.

La Commission reste vivement préoccupé par le degré de violence généralisée en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, et du nombre de blessés et de morts mentionnés dans le rapport du Commissaire général. Elle est en outre préoccupée par l'augmentation sans précédent, telle qu'il ressort des rapports du Bureau de la coordination des affaires humanitaires, des déplacements forcés, de la démolition de maisons et de la destruction de biens économiques, deux fois plus importante que le taux de l'année précédente et la plus élevée depuis 2009. Cette situation, ajoutée au mur de séparation et aux autres restrictions de déplacement en Cisjordanie, y compris à Jérusalem-Est, continue d'avoir des conséquences négatives sur les conditions de vie et le bien-être de la population civile dans le territoire palestinien occupé, y compris les réfugiés de Palestine. La Commission continue de s'inquiéter sérieusement de ce que les violences commises par les colons se soient poursuivies dans une relative impunité et que des Palestiniens aient été tués ou blessés suite à ces violences, qui ont en outre endommagé des biens privés palestiniens, y compris des biens appartenant à des réfugiés de Palestine.

La Commission constate avec préoccupation une constante et très forte dégradation des conditions socioéconomiques, une aggravation du désespoir et de la frustration des populations de l'ensemble de la bande de Gaza et une dépendance accrue à l'égard des services de l'Office.

La Commission note qu'en ce qui concerne les aspects humanitaires de la crise en République arabe syrienne, la situation continue d'entraver l'acheminement d'une assistance humanitaire vitale, et parallèlement, que 95 % des réfugiés de Palestine en République arabe syrienne dépendent de l'assistance de l'UNRWA pour leur survie. La Commission est alarmée par les pertes en vies humaines et les blessés que l'on dénombre parmi les réfugiés de Palestine. En 2016, quatre membres du personnel de l'UNRWA ont perdu la vie dans des explosions ou à la suite d'intenses bombardements. En décembre 2016, 17 membres du personnel de l'Office avaient été tués et 28 étaient portés disparus, mis en détention, enlevés ou présumés en détention depuis 2011.

La Commission note qu'en 2016, le Liban accueillait environ 1,5 million de Syriens qui avaient fui le conflit, parmi lesquels 32 042 réfugiés palestiniens de la République arabe syrienne. Le nombre de réfugiés palestiniens de la République arabe syrienne enregistrés auprès de l'UNRWA en Jordanie est demeuré à environ 17 000 à la fin de 2016. La Commission prend également note des besoins humanitaires actuels de ces réfugiés qui vivent au Liban et en Jordanie, auxquels l'UNRWA continue de fournir des services conformément à son mandat.

Notant que 2016 marque la première année de la stratégie à moyen terme 2016–2021, la Commission se félicite des efforts qu'a déployés l'UNRWA pour la mettre en œuvre, en particulier dans les domaines de l'éducation et de la santé, tout en reconnaissant par ailleurs que de nombreux défis restent à relever dans ce cadre. La Commission demeure gravement préoccupée par l'insuffisance chronique de financement, qui compromet l'action de l'Office visant à promouvoir le développement humain et à répondre aux besoins essentiels des réfugiés de Palestine. La Commission engage toutes les parties à faire tout leur possible pour

mobiliser les ressources requises pour assurer la stabilité financière de l'Office et la pérennité de ses opérations dans le cadre de sa stratégie à moyen terme. Elle rappelle combien il importe que la fourniture des services se fasse sans interruption, conformément au mandat de l'Office.

La Commission prend note avec satisfaction du rapport du Secrétaire général sur l'étude de « tous les moyens éventuels, notamment les contributions volontaires et quotes-parts, susceptibles de garantir à l'Office un financement suffisant, prévisible et soutenu tout au long de son mandat », issue des consultations larges et inclusives sans précédent menées par un comité directeur animé par la Suisse et la Turquie. Reflétant les vues d'un groupe largement représentatif d'États Membres et d'autres acteurs régionaux et internationaux, le rapport a réaffirmé le rôle singulier que joue l'UNRWA dans la prestation de services paraétatiques aux réfugiés, son influence stabilisatrice et sa contribution en faveur de la paix et de la sécurité dans la région du Moyen-Orient, sa pertinence pour les objectifs de développement durable et la Déclaration de New York pour les réfugiés et les migrants. Dans son rapport, le Secrétaire général s'est engagé à apporter un appui et une impulsion supplémentaires à l'Office. La Commission est déterminée à aller de l'avant dans la mise en œuvre d'un certain nombre des recommandations figurant dans le rapport du Secrétaire général.

La Commission remercie les donateurs et les pays hôtes de l'appui qu'ils continuent d'apporter à l'UNRWA, notamment en l'aidant à renforcer, à élargir et à diversifier sa base de donateurs.

Le Président de la Commission consultative
(*Signé*) L'Ambassadeur Manuel **Bessler**

Chapitre I

Contexte

A. Politique, économie et sécurité : évolution de la situation

1. Dans un environnement régional marqué par l'instabilité, les réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient et vivant dans ses cinq secteurs d'activités, à savoir la Jordanie, le Liban, la République arabe syrienne, la Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est, et la bande de Gaza, ont continué de subir les conséquences de la violence et de la marginalisation. L'absence persistante de progrès politique n'a fait que renforcer le profond sentiment d'impuissance et de désespoir des réfugiés de Palestine. Dans ce contexte, et conformément au mandat que lui a confié l'Assemblée générale, l'Office a continué d'assurer des services et de fournir une assistance dans les domaines de l'éducation, de la santé, des secours, des services sociaux, de l'amélioration de l'infrastructure, de l'aménagement des camps, du microfinancement et de la protection en vue d'assurer le bien-être, la sécurité et le développement humain des réfugiés de Palestine.

Bande de Gaza

2. Dans ce secteur marqué par l'insécurité et une forte instabilité politique et socioéconomique, l'Office a continué de répondre aux besoins des 1 348 536 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de ses services¹. Les fonctionnaires relevant des autorités de facto ont continué de percevoir des traitements partiels, ce qui a compromis la prestation de services et suscité des tensions politiques. Le dernier versement de traitements complets remonte à octobre 2013. Les élections municipales, qui devaient se tenir en octobre 2016, ont été reportées.

3. Le taux de chômage moyen dans la bande de Gaza, passé de 41 % en 2015 à 41,7 % en 2016, reste l'un des plus élevés au monde². La situation de grave insécurité alimentaire s'étant perpétuée en raison de conditions socioéconomiques adverses, l'Office a porté à près d'un million le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire distribuée dans le cadre à la fois du programme de protection sociale ordinaire et de l'appel d'urgence lancé en faveur du territoire palestinien occupé.

4. Les conditions de sécurité sont demeurées précaires du fait des opérations militaires israéliennes, des tirs de roquettes par des militants de Gaza et des troubles internes survenus dans le secteur, notamment dans le cadre de manifestations³. Le conflit a fait au moins 10 morts et 210 blessés, et la population continue de subir les effets d'un blocus illégal au regard du droit international, qui dure depuis maintenant dix ans et impose de nombreuses restrictions aux importations,

¹ L'Office s'occupe également de 87 080 « autres personnes immatriculées » dans la bande de Gaza. Cette expression désigne les personnes qui, au moment de leur immatriculation initiale, ne satisfaisaient pas à tous les critères pour être reconnues comme réfugiés de Palestine par l'Office, mais dont il a été établi qu'elles avaient subi des préjudices ou des épreuves du fait du conflit de 1948 en Palestine. Cette catégorie comprend également les membres de la famille d'une « autre personne immatriculée ».

² Voir le rapport annuel de 2016 du Bureau central palestinien de statistique relatif à l'enquête sur la population active dans l'État de Palestine, Ramallah, 2017.

³ Chiffres mensuels issus de la base de données des pertes humaines et des violences liées au conflit du Bureau de la coordination des affaires humanitaires. Disponibles à l'adresse suivante : <https://www.ochaopt.org/content/monthly-figures> (en anglais).

notamment de fournitures médicales et d'autres articles humanitaires, ainsi qu'aux exportations et à la circulation des personnes. Les difficultés provoquées par le blocus israélien sont aggravées par l'accès restreint au territoire égyptien. En outre, le blocus a eu pour effet d'alourdir les conséquences humanitaires de l'escalade du conflit enregistrée en juillet et août 2014, la troisième en sept ans, qui a causé d'importants dégâts aux habitations et à d'autres infrastructures. Après le léger assouplissement des restrictions à la circulation observé au lendemain des hostilités de 2014, les autorisations permettant aux Palestiniens de voyager pour raisons médicales ou commerciales ont été de plus en plus souvent rejetées ou révoquées en 2016, et le personnel humanitaire a eu de plus en plus de mal à accéder à Gaza⁴. En outre, la procédure d'autorisation des biens à double usage⁵ ayant enregistré des retards importants, l'importation de matières premières et de matériel est demeurée soumise à des restrictions drastiques et continue d'exiger des démarches contraignantes. Les difficultés d'accès perdurent, malgré la création en 2014 du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza sur la base d'un accord temporaire conclu entre Israël et la Palestine en vue de faciliter l'entrée dans le secteur de certains matériaux et engins de construction soumis à des restrictions.

Cisjordanie

5. Parmi les 809 738 réfugiés de Palestine immatriculés en Cisjordanie, beaucoup ont continué de vivre dans des conditions socioéconomiques difficiles⁶, marquées par une forte recrudescence des mesures administratives et des démolitions punitives. Les restrictions d'accès aux terres, aux services et aux marchés ont occasionné d'importantes difficultés aux réfugiés, en particulier ceux qui vivent ou travaillent la terre dans la zone C et dans la zone située entre la barrière de Cisjordanie et la ligne d'armistice de 1949, communément appelée « zone de jointure ». La stagnation économique a entravé la croissance palestinienne et continué d'asphyxier la population en la privant de moyens de subsistance, en réduisant son pouvoir d'achat et en la maintenant dans une situation de dépendance à l'égard de l'aide humanitaire.

6. Le taux de chômage parmi les réfugiés de Palestine en Cisjordanie (19,2 %) est demeuré plus élevé que chez le reste de la population (17,8 %) et a atteint un niveau encore supérieur chez ceux qui vivaient dans des camps (21,8 %)².

7. Si la vague de violence qui a débuté au dernier trimestre de 2015 a baissé d'intensité en 2016, de graves tensions, qui ont donné lieu à des affrontements et à des attaques, ont subsisté et coûté la vie à 102 Palestiniens, dont 31 réfugiés de Palestine, et à 13 Israéliens. Plus de la moitié des victimes palestiniennes recensées l'ont été au cours du premier trimestre.

8. Dans la zone C, Israël a poursuivi l'exécution de plans visant à réinstaller des communautés bédouines, dont les membres sont en majorité des réfugiés de Palestine, sur un certain nombre de sites, dont trois ont été officiellement identifiés⁷. À cet égard, le rythme des démolitions de logements dans les communautés bédouines d'Abou Naouar, Jabal el-Baba et Khan el-Ahmar s'est accéléré dans le cadre du système restrictif d'aménagement du territoire actuellement en vigueur en Cisjordanie, y compris Jérusalem-Est. Les communautés concernées sont toutes situées dans des secteurs de l'implantation de Maalé Adoumim et de la zone de

⁴ Bureau de la coordination des affaires humanitaires, « The Monthly Humanitarian Bulletin: Occupied Palestinian Territory », 10 février 2017.

⁵ Les produits et technologies normalement utilisés à des fins civiles dont les autorités israéliennes considèrent qu'ils pourraient avoir des applications militaires.

⁶ L'Office s'occupe de 187 435 « autres personnes immatriculées » en Cisjordanie.

colonie E-1 controversée où il est prévu d'agrandir les colonies. L'aide humanitaire procurée après les démolitions a été confisquée dans de nombreux cas, notamment dans celui de l'école primaire d'Abou Naouar, financée par des donateurs, qui a été partiellement démantelée et réquisitionnée en février 2016. Cet environnement coercitif, qui pourrait pousser les Palestiniens à abandonner leurs maisons et leurs terres, suscite des inquiétudes croissantes.

9. En tout, les autorités israéliennes ont procédé à la démolition de 1 094 structures appartenant à des Palestiniens qui les avaient érigées sans permis de construire, entraînant le déplacement de 1 628 personnes, dont 38 % environ de réfugiés de Palestine. Il s'agit là d'une augmentation spectaculaire par rapport à 2015, où 526 structures avaient été démolies, ce qui avait entraîné le déplacement de 629 personnes, dont 237 réfugiés. Il s'agit également du nombre de déplacements le plus important jamais enregistré depuis 2009, date à laquelle le Bureau de la coordination des affaires humanitaires et l'Office ont commencé à recenser les démolitions. En outre, le Gouvernement israélien poursuit sa politique de démolitions punitives, qui consiste à cibler la maison abritant la famille d'auteurs présumés d'attaques violentes contre les forces de sécurité et les civils israéliens, infligeant par là même à la population une peine collective illégale au regard du droit international.

République arabe syrienne

10. La République arabe syrienne a continué d'être le théâtre d'un conflit intense aux graves conséquences humanitaires sur fond de violence aveugle, y compris dans les zones civiles, de restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et de violations du droit international humanitaire et du droit international des droits de l'homme. Bien que la communauté internationale ait appuyé plusieurs initiatives visant à mettre fin au conflit, aucun règlement pacifique et durable n'a encore été obtenu.

11. Sur les 560 000 réfugiés de Palestine immatriculés auprès de l'Office avant la crise⁸, les 450 000 personnes qui se trouvent encore en République arabe syrienne⁹ ont continué de souffrir de graves pénuries. Quelque 280 000 réfugiés ont été déplacés, et 43 000 se trouveraient dans des zones assiégées et difficiles d'accès. L'accès humanitaire pose des difficultés majeures, en particulier dans des lieux tels que Damas et Rif-Damas, notamment à Yarmouk/Yalda et dans le camp de Khan el-Chih, ainsi qu'à Alep et à Deraa. Conformément au droit international, l'Office a continué d'exhorter toutes les parties à respecter les privilèges et immunités des Nations Unies, de ses fonctionnaires et de ses locaux, de plaider en faveur d'un libre accès aux civils pris au piège dans des zones de conflit ouvert et de participer à des convois interorganisations chaque fois que possible.

12. La dynamique de la crise et son caractère imprévisible ont continué de faire gravement obstacle à l'acheminement de l'aide humanitaire courante et urgente fournie par l'Office et d'autres organismes. Des violences et des conflits destructeurs se sont produits dans des zones de regroupement de Palestiniens ainsi que dans des camps officiels et non officiels, en particulier dans les provinces d'Alep, de Damas et de Rif-Damas, où des réfugiés de Palestine ont été tués ou blessés. Quatre membres du personnel de l'Office ont perdu la vie dans des explosions ou d'intenses bombardements d'artillerie. Entre 2012 et décembre 2016,

⁷ En février 2016, l'Administration civile israélienne a fait savoir aux autorités judiciaires que huit sites de réinstallation étaient proposés.

⁸ Sans tenir compte des 75 114 « autres personnes immatriculées » dont l'Office s'occupe en République arabe syrienne.

⁹ D'après les résultats d'une vérification effectuée en 2015.

17 membres de son personnel ont trouvé la mort dans le conflit ou dans d'autres circonstances liées aux hostilités. Sous réserve de vérification, 26 membres du personnel étaient portés disparus, avaient été enlevés ou étaient détenus ou présumés tels en décembre 2016.

13. Le contexte économique est demeuré marqué par de fortes hausses des prix, des taux de chômage et d'inflation élevés, des pénuries de produits essentiels et une perte de valeur de la livre syrienne, encore aggravée par l'effet des sanctions. Dans ces circonstances, l'assistance fournie par l'Office a été déterminante pour la survie de 95 % des réfugiés de Palestine.

Liban

14. Selon les estimations du Gouvernement libanais, le pays aurait accueilli 1,5 million de Syriens fuyant le conflit, dont 32 042 réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne. Outre cette communauté, on estime à 450 000 le nombre de réfugiés de Palestine immatriculés au Liban¹⁰. La vie quotidienne de tous ces réfugiés, qui sont parmi les plus vulnérables du pays, reste marquée par la pauvreté. L'Office a continué de défendre les droits des réfugiés de Palestine à qui l'on interdit d'exercer plusieurs professions réglementées et qui ne peuvent acquérir de biens ou en hériter que dans des conditions limitées. Comme par le passé, des restrictions ont été imposées à l'entrée légale sur le territoire libanais des réfugiés de Palestine en provenance de la République arabe syrienne, qui disposent d'un statut juridique précaire au Liban et ne bénéficient que d'un accès limité à certaines procédures cruciales d'enregistrement des actes d'état civil. L'Office a continué d'exhorter les autorités libanaises à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés de Palestine, conformément aux normes internationales, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour raisons humanitaires.

15. La situation est restée globalement calme dans les camps de réfugiés de Palestine, excepté dans la province du Liban-Nord et dans le camp d'Aïn el-Héloué. Les violences qui éclatent régulièrement dans ce camp et leurs répercussions sur la population civile et le personnel de l'Office demeurent très préoccupantes. La violence armée empêche également la population d'accéder en toute sécurité aux services mis en place par l'Office, notamment les écoles et les services de santé essentiels. Quelque 10 945 élèves de 19 écoles de l'Office situées à l'intérieur et à proximité d'Aïn el-Héloué ont manqué dix jours de cours du fait des affrontements armés qui se sont produits dans le camp.

16. La reconstruction du camp de Nahr el-Bared se poursuit, neuf ans après sa destruction, et 71 % du montant estimatif des fonds nécessaires ont été mobilisés. À ce jour, 8 858 résidents occupent les logements reconstruits, et 569 boutiques ont été mises à la disposition de marchands, ce qui a permis de redynamiser l'économie du camp et d'en reconstituer le tissu social.

Jordanie

17. La Jordanie accueille 2 175 491 réfugiés de Palestine immatriculés, dont la majorité possèdent la nationalité jordanienne et jouissent des mêmes droits que le reste de la population¹¹. Néanmoins, quelque 158 000 réfugiés de Palestine qui ont fui la bande de Gaza en 1967 ne possèdent pas la nationalité jordanienne et ne bénéficient que d'un accès restreint aux services publics. La situation en Jordanie

¹⁰ L'Office s'occupe de 50 131 « autres personnes immatriculées » au Liban.

¹¹ L'Office s'occupe de 111 152 « autres personnes immatriculées » en Jordanie.

est certes restée stable dans une région en proie à une insécurité grandissante, mais les vagues successives de réfugiés en provenance d'Iraq et de la République arabe syrienne exercent une pression considérable sur l'économie et les infrastructures nationales.

18. Le nombre de réfugiés de Palestine venant de la République arabe syrienne qui sont immatriculés auprès de l'Office en Jordanie n'était que de 17 000 environ à la fin de 2016, notamment en raison de la politique gouvernementale de non-admission. En l'absence de tout statut juridique, ces réfugiés ont peu de moyens de subsistance, ne sont pas autorisés à occuper tous les emplois, éprouvent des difficultés à accéder aux tribunaux et aux procédures d'enregistrement des faits d'état civil et vivent dans la crainte d'être expulsés. En outre, beaucoup n'ont qu'un accès limité à l'aide humanitaire mise à la disposition d'autres réfugiés venant de la République arabe syrienne. Quatre-vingt-sept pour cent d'entre eux peinent à satisfaire leurs besoins essentiels. L'Office, qui est demeuré le principal prestataire de services de santé, d'éducation et d'aide d'urgence, et le seul organisme auprès duquel ces réfugiés peuvent bénéficier de services d'enregistrement en Jordanie, n'a cessé d'exhorter le Gouvernement à respecter les principes de non-refoulement et d'égalité de traitement de tous les réfugiés, conformément aux normes internationales, et à envisager d'accorder aux réfugiés de Palestine qui fuient la guerre en République arabe syrienne une autorisation de séjour provisoire pour raisons humanitaires.

19. La crise qui sévit dans la région continue d'avoir des répercussions sur la situation socioéconomique en Jordanie du fait de l'afflux de réfugiés, de la perturbation du commerce, de la baisse des investissements et du recul du tourisme. Le taux de chômage, passé de 13,8 % en janvier 2016 à 15,8 % en fin d'année, constitue un problème majeur qui touche particulièrement les jeunes. La Jordanie demeure fortement tributaire des subventions et des envois de fonds des pays du Golfe, et ses ressources naturelles sont soumises à des pressions constantes.

B. Évolution des questions opérationnelles et organisationnelles

20. L'Office a été en mesure de fournir une assistance au développement humain et une aide humanitaire rapides et efficaces en faisant appel à ses capacités opérationnelles, en particulier aux membres de son personnel, plus de 30 000, dont la plupart sont des réfugiés et des membres des communautés auxquelles il vient en aide.

21. L'Office est parvenu à offrir des services éducatifs à 515 260 enfants, à assurer plus de 8,5 millions de consultations de soins de santé primaires, à fournir une aide sociale (y compris des denrées alimentaires et des sommes en espèces) à plus de 254 000 réfugiés, à dispenser des cours et une formation professionnelle à 7 082 jeunes et à accorder des microcrédits à plus de 39 000 personnes, dont 14 125 réfugiés de Palestine. En outre, près de 6 000 familles ont bénéficié d'une aide à la remise en état ou à la construction de leur logement. Une aide humanitaire d'urgence a également été fournie à plus de 1,4 million de réfugiés, principalement dans le territoire palestinien occupé et en République arabe syrienne.

22. La nouvelle stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021 a été présentée au début de la période à l'examen par voie de déclaration d'intention relative aux opérations de l'Office. Mise en œuvre au moyen de plans d'opérations annuels pour chacun des domaines d'activité, la stratégie de l'Office comporte un aperçu des interventions visant à ouvrir l'accès aux services essentiels à tous les réfugiés qui en ont besoin, l'accent étant mis en particulier sur les personnes les plus vulnérables. La protection, qui constitue l'un des cinq objectifs majeurs de la stratégie, continue

d'être intégrée dans les programmes. Une nouvelle stratégie pour la promotion de l'égalité des sexes pour la période 2016-2021 et une nouvelle Division de la protection permettront de coordonner les activités relatives à la protection et à l'égalité des sexes et d'en établir les orientations stratégiques. En outre, l'Office a élaboré un cadre de protection de l'enfance dans lequel il s'engage à protéger les enfants réfugiés de Palestine au moyen d'une approche globale faisant intervenir tous les services concernés. Enfin, il a continué d'intégrer et de mettre à profit les politiques, principes et procédures applicables à la réforme de l'éducation en veillant à ce qu'ils soient harmonisés avec l'objectif de développement durable n° 4 afin d'assurer une éducation équitable, inclusive et de qualité.

23. L'Office a également amorcé une transition entre aide alimentaire et assistance financière en Cisjordanie, en Jordanie et au Liban afin de diversifier les choix alimentaires et d'offrir une modalité d'assistance plus digne à la population réfugiée. Cette nouvelle formule permet également de réduire les frais d'administration et de distribution de l'aide.

24. À Gaza, l'Office a continué d'appuyer les efforts de remise en état des structures endommagées lors des affrontements de juillet et août 2014. À la fin de la période à l'examen et avec l'appui de l'Office, plus de 81 000 familles avaient achevé ou étaient en train d'achever les travaux de remise en état de leur logement endommagé, et plus de 1 300 familles avaient achevé ou étaient en train d'achever la reconstruction de leur maison détruite.

25. L'Office a continué de répondre aux besoins alimentaires et nutritionnels des réfugiés de Palestine à Gaza en fournissant une aide à plus de 970 000 personnes vulnérables au dernier trimestre de 2016, dans le cadre à la fois du budget-programme et de la programmation des opérations d'urgence. La mobilisation de la population a permis d'offrir un panier alimentaire plus varié et nutritif à tous les bénéficiaires de l'aide. Cette évolution a été motivée par une volonté d'améliorer la santé et la nutrition de la population, d'offrir un panier plus conforme aux habitudes alimentaires locales, de tirer parti des aliments disponibles et de tenir compte des exigences logistiques. Une vaste campagne de sensibilisation a été menée avant et pendant l'introduction des nouveaux paniers alimentaires pour faire en sorte que tous les bénéficiaires soient informés du changement de modalité et puissent poser des questions et formuler leurs préoccupations.

26. L'Office a continué d'investir dans l'éducation en accueillant plus de 262 000 élèves dans 267 écoles à Gaza, dont environ 71,2 % fonctionnent selon un système de classes alternées. En outre, il a assuré plus de 4,1 millions de consultations de soins de santé primaires.

27. En Cisjordanie, l'Office a dispensé une éducation de base à 48 884 enfants et une formation professionnelle et technique à 1 730 élèves. Il a également distribué avec succès des cartes électroniques à plus de 36 000 bénéficiaires du programme de protection sociale en lieu et place d'une aide alimentaire et d'une assistance financière afin de leur offrir une formule plus variée et plus souple. Une assistance supplémentaire a été fournie à plus de 16 000 familles de réfugiés (soit plus de 91 000 bénéficiaires) sous forme de bons d'alimentation et de travail contre rémunération. En partenariat avec le Programme alimentaire mondial, l'Office a également distribué une aide alimentaire en nature à plus de 35 000 Bédouins et éleveurs dont la sécurité était menacée. En outre, 43 centres de santé et points de santé et 6 dispensaires mobiles d'urgence ont permis d'assurer plus de 1,28 million de consultations médicales. Enfin, 131 familles de réfugiés parmi les plus vulnérables ont bénéficié d'une aide à la remise en état de leur logement.

28. En République arabe syrienne, l'Office a adapté et maintenu ses services de base en tirant parti de son vaste réseau de personnel, d'installations et de ressources. Des services éducatifs ont été fournis à plus de 45 000 élèves réfugiés par 101 écoles, et avec le concours de plus de 1 800 enseignants. Des soins de santé ont continué d'être dispensés dans 26 centres et points de santé ainsi que dans un dispensaire mobile. En outre, cinq bureaux d'appui aux familles et un réseau d'avocats bénévoles et de travailleurs sociaux chargés du développement communautaire œuvrant dans l'ensemble du pays ont apporté un soutien psychosocial et des conseils juridiques aux victimes de violence sexiste, ainsi qu'une aide en matière d'enregistrement des actes d'état civil et de documentation aux réfugiés de Palestine.

29. Dans le cadre de son programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels en République arabe syrienne, l'Office a continué d'offrir des perspectives d'avenir aux jeunes en dispensant des formations de longue durée à 575 étudiants et en organisant des stages de courte durée à l'intention de plus de 2 000 jeunes dans huit centres de formation. Il a également octroyé des prêts aux personnes dans le besoin par l'intermédiaire de ses services de microfinancement. La demande ayant dépassé l'offre, et la dévaluation de la livre syrienne ayant eu des répercussions sur le fonds de microfinancement, de nouvelles ressources ont dû être mobilisées d'urgence. L'Office a également continué d'assurer l'approvisionnement en eau potable, d'entretenir les systèmes d'eaux usées et de fournir des services de gestion des déchets solides dans 7 des 12 camps de réfugiés auxquels il avait accès.

30. L'assistance financière et l'aide alimentaire demeurent des interventions humanitaires prioritaires en République arabe syrienne, où l'Office est venu en aide à 430 000 réfugiés vulnérables. Compte tenu des contraintes financières, seules trois distributions d'espèces et cinq de denrées alimentaires ont pu être organisées au lieu des six distributions initialement prévues pour 2016. Des articles non alimentaires, notamment des trousseaux d'hygiène et d'autres produits de première nécessité, ont été fournis à environ 280 000 déplacés de Palestine, dont environ 3 700 personnes vivant dans les centres d'hébergement collectifs gérés par l'Office.

31. Les opérations qu'il a menées au Liban ont permis à l'Office de fournir des services de base essentiels aux réfugiés de Palestine se trouvant dans ce pays : un enseignement primaire a été dispensé à 31 645 élèves et un enseignement secondaire à 4 443 élèves, des soins de santé primaires ont été assurés dans 27 centres de santé et des dossiers ont été transmis aux services chargés de la protection de l'enfance, de la prise en charge de la violence sexiste et du soutien psychosocial. L'appui hospitalier destiné aux personnes les plus vulnérables a été renforcé grâce à l'établissement d'un fonds de secours médical. En outre, le programme de protection sociale a permis à 61 705 réfugiés de bénéficier de transferts de fonds en lieu et place d'une aide alimentaire directe. L'Office a contribué à améliorer les moyens de subsistance des réfugiés en proposant une formation professionnelle ciblée à 992 étudiants et en allouant des microcrédits à 250 projets de création d'entreprise, de financement d'entreprises existantes et d'amélioration des logements. Son appui s'est également traduit par la fourniture d'eau potable aux habitants des camps et par la remise en état de 275 logements.

32. En Jordanie, les services fournis par l'Office ont continué de contribuer au développement humain de la population réfugiée et permis à 121 368 enfants de bénéficier d'une éducation de base et à 2 378 jeunes de suivre une formation technique et professionnelle. Vingt-cinq centres de santé ont assuré 1 552 936 consultations de soins de santé primaires. Dans le cadre d'un important changement de politique, l'aide fournie au titre du programme de protection sociale, qui consistait auparavant en un panier alimentaire et une assistance financière, est

désormais procurée exclusivement par transferts de fonds, dont ont bénéficié 58 899 réfugiés. Des microcrédits ont été accordés à 6 888 réfugiés, et 24 des familles les plus pauvres ont bénéficié d'une aide à la remise en état de leur logement.

C. Questions juridiques

Personnel de l'Office

33. Les autorités israéliennes, invoquant des raisons de sécurité, ont continué de restreindre la liberté de circulation du personnel de l'Office dans le territoire palestinien occupé, y compris Jérusalem-Est, notamment en menant des opérations de bouclage en Cisjordanie et dans la bande de Gaza, en interdisant aux membres du personnel recrutés sur le plan local ne résidant pas à Jérusalem et circulant à bord de véhicules de l'ONU d'emprunter le point de passage d'Erez ou le pont Allenby ou de circuler en Israël et dans Jérusalem-Est, et en leur imposant des formalités longues et contraignantes pour se faire délivrer des permis d'entrer en Israël et dans Jérusalem-Est. En maintes occasions, des permis d'entrée ont été refusés bien que ces formalités aient été dûment accomplies. En moyenne, les permis d'entrée à Jérusalem-Est depuis le reste de la Cisjordanie ont été refusés à 18 % des membres du personnel de l'Office qui en avaient besoin (soit 100 personnes).

34. Au pont Allenby, les procédures israéliennes ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était en possession d'une carte d'identité délivrée par le Ministère israélien des affaires étrangères. Ces procédures restreignent tout particulièrement la circulation des membres du personnel recrutés sur le plan international en poste au siège de l'Office à Amman, auxquels le Ministère ne délivre pas de telles cartes. Les autorités israéliennes ont par exemple fouillé le véhicule de l'Office normalement attribué au Commissaire général, qu'elles soupçonnaient, à tort, de transporter des produits de contrebande. L'Office a protesté contre ces fouilles, qui contreviennent à l'exemption de perquisition des véhicules de l'Organisation des Nations Unies prévue dans la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies.

35. Les procédures mises en place par Israël au point de passage d'Erez ont continué, en violation de l'immunité de l'Organisation, d'imposer la fouille des véhicules de l'ONU, sauf si l'un des occupants du véhicule était un fonctionnaire des Nations Unies et possédait un visa diplomatique ou si son conducteur était un fonctionnaire recruté sur le plan international et inscrit sur une liste restreinte approuvée par les autorités israéliennes. En 2016, de nouvelles procédures prévoyant l'inspection des bagages des membres du personnel sans privilèges ou immunités diplomatiques ont été adoptées. Les restrictions de l'horaire d'ouverture du point de passage d'Erez ont été maintenues. À différents postes de contrôle situés en Cisjordanie, y compris à l'entrée de Jérusalem-Est, les autorités israéliennes ont exigé à 23 reprises que des véhicules de l'Office soient fouillés. Bien que dans la plupart des cas une intervention de l'Office, un détour ou un demi-tour ait permis de les éviter, ces fouilles ont été effectuées en huit occasions. L'Office a protesté contre ces violations de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies.

36. Les restrictions susmentionnées sont incompatibles avec la Charte des Nations Unies, la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies, les résolutions pertinentes de l'ONU et l'Accord Comay-Michelmores de 1967, qui font obligation au Gouvernement israélien de faciliter la tâche de l'Office du mieux qu'il peut, sous réserve uniquement des réglementations ou arrangements qui pourraient être dictés par des considérations de sécurité militaire. C'est exclusivement pour des

raisons opérationnelles ou humanitaires et sans préjudice des résolutions pertinentes de l'ONU, y compris les résolutions relatives au statut de Jérusalem, que l'Office a demandé des permis autorisant son personnel recruté sur le plan local à entrer dans Jérusalem-Est. Les autorités israéliennes ont maintenu que les restrictions étaient nécessaires pour protéger Israël d'attaques terroristes.

37. En Cisjordanie, les déplacements du personnel de l'Office ont continué d'être soumis à des restrictions imprévisibles à plusieurs postes de contrôle, notamment ceux qui commandent l'accès à Jérusalem-Est ou permettent de franchir la barrière de Cisjordanie. Ces restrictions de la liberté de circulation en Cisjordanie ont entraîné la perte d'au moins 160 journées de travail. Il est resté difficile pour l'Office de mener ses activités dans la zone de jointure. La situation n'a pas changé pour ce qui est de l'obligation faite aux camions de l'Office ou d'autres organismes des Nations Unies de passer par certains postes de contrôle commerciaux pour entrer dans Jérusalem.

38. Les fonctionnaires de l'Office recrutés sur le plan local à Gaza ont besoin d'un permis délivré par les autorités israéliennes pour pouvoir emprunter le passage d'Erez. Sur 823 demandes de permis, 340 (soit 41 %) ont été approuvées. Par rapport à 2015, le nombre des demandes de permis a baissé d'environ 16 %, tandis que le pourcentage global des demandes rejetées passait de 16 % à 59 %, ce qui n'a pas été sans conséquences pour les activités de l'Office. Celui-ci n'a encore reçu aucune justification matérielle pour expliquer cette forte augmentation, malgré ses demandes répétées.

39. En 2016, le point de passage de Rafah entre l'Égypte et la bande de Gaza a été ouvert au public pendant 46 jours. Compte tenu des problèmes de sécurité dans le Sinaï, l'ONU a continué d'interdire à son personnel ayant à se déplacer dans le cadre d'une mission d'emprunter ce passage. Deux fonctionnaires ont néanmoins été autorisés à le franchir en 2016.

40. Au Liban, la précarité des conditions de sécurité dans les camps de réfugiés de Palestine de la région de Saïda et dans le nord du pays a parfois entraîné des restrictions de la liberté de circulation qui ont eu des conséquences pour le personnel et les activités de l'Office. Aucune restriction notable de la liberté de circulation n'a été imposée au personnel de l'Office par les Gouvernements jordanien ou palestinien. Toutefois, les autorités jordaniennes exigent une approbation préalable pour délivrer des permis de résidence aux nouveaux membres du personnel recrutés sur le plan international. Malgré des efforts concertés pour résoudre la question avec les autorités, le problème subsistait au 31 décembre 2016 et quatre permis de résidence restaient à délivrer.

41. En République arabe syrienne, le conflit armé reste marqué par des engagements et des affrontements militaires entre des acteurs très divers, par une imprévisibilité croissante et par l'emploi d'armes lourdes et d'armes frappant sans discrimination. L'insécurité généralisée a gravement compromis la liberté de circulation et l'acheminement de l'aide humanitaire. Quatre fonctionnaires ont été tués et sept auraient été blessés dans des fusillades ou des bombardements. De nombreux postes de contrôle sont restés en place, notamment à Damas et dans ses alentours. À certains de ces postes, des véhicules de l'Office ont été fouillés en violation de l'immunité de l'Organisation. Sur les 149 demandes de visas de séjour ou de visiteur (demandes de renouvellement comprises) que l'Office a présentées pour son personnel recruté sur le plan international, cinq ont été refusées.

42. À la fin de 2016, 35 membres du personnel de l'Office étaient portés disparus, avaient été enlevés ou étaient détenus ou présumés tels. Sous réserve de vérification, 26 d'entre eux étaient portés disparus, étaient détenus ou avaient été

enlevés en République arabe syrienne, soit par les autorités syriennes soit par d'autres parties, quatre étaient détenus par les autorités israéliennes, trois par les autorités de facto de Gaza, un par les autorités jordaniennes et un par les autorités palestiniennes. Malgré les requêtes adressées par l'Office en application de la résolution 36/232 de l'Assemblée générale, les autorités syriennes ne lui ont pas permis d'accéder aux deux membres de son personnel toujours détenus à la fin de 2016, mais ont indiqué les raisons de leur détention. Les autorités israéliennes n'ont fourni aucune information sur le fonctionnaire détenu pendant la période à l'examen et n'ont pas autorisé de visite de l'Office. Les autorités jordaniennes, qui avaient auparavant fourni des informations sur le membre du personnel détenu en Jordanie à la fin de la période à l'examen, n'ont pas donné suite à la demande de visite. Les autorités palestiniennes ont fourni des informations sur le fonctionnaire détenu et ont autorisé l'Office à lui rendre visite. Les autorités de facto de Gaza ont agi de même pour les deux fonctionnaires détenus.

43. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des droits de transit sur les chargements entrant dans la bande de Gaza, obligeant ainsi l'Office à acquitter à ce titre un montant de 1,02 million de dollars en 2016. L'Office considère que ces droits constituent un impôt direct dont il devrait être exonéré en vertu de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies. Israël estime de son côté qu'il s'agit d'une redevance pour services rendus, qui n'est donc pas susceptible d'exonération. Depuis novembre 2016, les véhicules de l'Office ne peuvent être importés que par le passage d'Erez. Pour toutes les autres importations de l'Office, Kerem Shalom est resté le seul point de passage vers la bande de Gaza. Il a été fermé aux importations pendant 14 jours sur les 261 jours ouvrables programmés (soit 5,4 %). La fermeture persistante du point de passage de Karni et l'interdiction d'importer des conteneurs, en vigueur depuis 2006, ont entraîné une augmentation des frais d'entreposage, de palettisation, de stérilisation, de transport et de personnel de l'ordre de 7,9 millions de dollars, en sus des droits de transit acquittés aux points de passage de Kerem Shalom ou, seulement dans le cas des véhicules, d'Erez. La demande d'importation de huit véhicules blindés à Gaza, adressée à Israël en novembre 2015, était restée sans suite à la fin de la période à l'examen.

44. Les projets de construction de l'Office à Gaza demeurent soumis aux conditions signalées dans les précédents rapports. Les autorités israéliennes subordonnent la mise en œuvre d'un projet non seulement à l'approbation du projet lui-même mais encore à celle des entrepreneurs, qui font l'objet d'une procédure distincte. À cinq reprises, elles ont refusé cette habilitation à des entrepreneurs qui devaient participer à des projets approuvés et qui, dans certains cas, avaient pourtant été certifiés au titre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza. Des procédures et prescriptions distinctes continuent de s'appliquer aux importations par l'Office de ciment, de granulats, de barres d'armature en acier et d'autres articles classés par les autorités israéliennes comme des produits « à double usage ». La lenteur des approbations a entravé la mise en œuvre de divers projets, notamment 54 % de ceux que l'Office consacre à la préparation aux situations d'urgence. En décembre 2016, les autorités israéliennes ont adopté une nouvelle procédure limitant l'approbation des projets de l'Office à un an seulement, au terme duquel elle doit être renouvelée.

45. L'Office a continué à employer un membre du personnel recruté sur le plan international supplémentaire (en plus du personnel recruté sur le plan international déjà en poste) ainsi que des ingénieurs et agents de sécurité recrutés sur le plan local afin de répondre aux conditions de surveillance et de coordination quotidienne imposées par les autorités israéliennes, ce qui lui a coûté près de 1,4 million de dollars en frais de personnel supplémentaires. Il a également continué de fournir aux autorités israéliennes confirmation écrite du contrôle qu'il exerce sur chacun des

projets de construction, en sus des documents qui étaient déjà exigés avant 2016 pour faciliter le contrôle de ces projets par Israël.

46. Dans l'ensemble, la hausse des dépenses de personnel et de transit et des frais logistiques imputable aux exigences d'Israël en matière d'accès et de contrôle de toutes les importations de l'Office dans la bande de Gaza a représenté près de 10,38 millions de dollars. Ce montant n'inclut pas les frais similaires imposés aux sous-traitants privés pour le transport de matériaux de construction à destination de la bande de Gaza par le point de passage de Kerem Shalom dans le cadre du Mécanisme pour la reconstruction de Gaza.

Services et locaux de l'Office

47. Les autorités israéliennes ont continué d'imposer des essais de conformité aux normes pour le matériel d'enseignement et les appareils électroniques, médicaux ou autres destinés à un usage officiel. L'Office importe pour son usage officiel des marchandises conformes aux normes internationales et l'Organisation des Nations Unies considère que les exigences israéliennes sont contraires à la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies, qui exempte de toute interdiction ou restriction les articles importés par l'Organisation à des fins officielles. À la fin 2016, 15 chargements destinés à la Cisjordanie étaient toujours retenus, pour des durées de rétention allant de quatre à six ans. Le coût total d'entreposage de ces chargements a dépassé 194 300 dollars pour l'année.

48. Le remboursement d'arriérés de taxe sur la valeur ajoutée dus à l'Office (biens et services), d'un montant de 90,9 millions de dollars, soit la somme cumulée avant la conclusion des accords d'exonération de 2013 conclus entre l'Office et le Ministère des finances palestinien, est toujours en souffrance. La taxe due pour l'exercice 2016 s'élevait à 1,27 million de dollars, ce qui portait la somme totale due à 100,69 millions de dollars environ au 31 décembre 2016¹².

49. Les autorités syriennes ont exigé, comme par le passé, que l'Office leur verse des redevances portuaires et autres taxes, contrevenant ainsi à l'Accord de 1948 entre l'Organisation des Nations Unies et le Gouvernement syrien. Le montant total des redevances et taxes payées s'est chiffré à 208 402 dollars.

50. L'Office a continué d'éprouver des difficultés à obtenir de la direction des douanes du Ministère des finances jordanien l'exemption des droits de douane et autres droits sur l'importation de véhicules destinés à un usage officiel. À la fin de la période à l'examen, il n'avait pas réussi à obtenir cette exemption pour les huit véhicules dont il avait demandé l'importation à des fins officielles, notamment un centre de consultation dentaire mobile et un camion de ramassage des déchets solides, ce qui a nui à sa capacité de fournir ses services. Il considère que ces restrictions sont contraires aux dispositions de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies et de l'accord bilatéral signé en 1951 avec les autorités jordaniennes, qui exemptent ses importations de toute restriction. La Jordanie estime que ces droits constituent une redevance pour services rendus. Depuis 2012, la direction du Ministère des finances jordanien chargée de la délivrance des permis de conduire et des immatriculations exige de l'Office qu'il acquitte des frais de contrôle technique et de délivrance des certificats d'immatriculation pour ses véhicules officiels. L'Office a élevé une protestation contre ces frais au motif qu'ils constituaient un impôt direct dont il était exempté. En 2016, il a versé le montant demandé tout en continuant de le contester.

¹² D'après les états financiers vérifiés (2015).

51. Les équipes de l'Office chargées de l'appui aux opérations sont restées déployées en Jordanie, au Liban, en Cisjordanie et à Gaza, tandis qu'une équipe chargée de l'appui à la zone a poursuivi ses activités en République arabe syrienne, ce qui s'est révélé très utile pour préserver la neutralité de l'ONU, notamment au moyen d'inspections des installations et de formations dispensées au personnel. En Cisjordanie, les agents du programme ont facilité le passage des membres du personnel, des véhicules et des chargements de l'Office à travers les postes de contrôle ainsi que leur accès à des zones affectées par des opérations militaires ou de sécurité menées par Israël.

52. La Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies dispose que les locaux de l'Organisation sont inviolables. Au mépris de cette disposition, les forces militaires et de sécurité israéliennes ont pénétré à six reprises sans autorisation dans des locaux de l'Office en Cisjordanie. En au moins 48 occasions, les locaux de l'Office ont été touchés ou endommagés par des grenades lacrymogènes, des grenades incapacitantes, des balles de métal plastifiées ou des balles réelles tirées par les Forces de sécurité israéliennes qui ont fait un blessé parmi le personnel de l'Office, tandis que plusieurs autres membres du personnel et des bénéficiaires ont souffert de l'inhalation de gaz lacrymogène. À Gaza, une frappe aérienne israélienne à proximité des locaux de l'Office a endommagé ces derniers.

53. L'Office a continué d'appliquer les recommandations de la Commission chargée d'enquêter sur certains faits survenus dans la bande de Gaza entre le 8 juillet et le 26 août 2014, ce dont il a déjà été rendu compte dans de précédents rapports, au sujet de la sûreté, la sécurité, la neutralité et la communication.

54. Depuis les précédents rapports et d'après les informations publiquement disponibles, à la fin de la période à l'examen, Israël poursuivait ses enquêtes pénales sur deux des sept incidents signalés à Gaza pendant les hostilités survenus du 8 juillet au 26 août 2014, et sur lesquels portait l'enquête de la Commission. Quoiqu'il ait coopéré à ces enquêtes, l'Office n'a reçu aucune information sur leur état d'avancement. En août 2016, Israël a classé sans suite son enquête sur un troisième incident dont était saisie la Commission. L'Office demeure inquiet de voir exemptés de toute responsabilité les auteurs de ces actes et d'autres exactions qui ont causé des dommages directs ou indirects à ses installations, au mépris de leur inviolabilité, et ont fait des morts parmi les membres de son personnel et les civils qui s'y abritaient.

55. En Cisjordanie, il y a eu cinq cas d'incursion d'éléments palestiniens armés qui, dans trois cas ont pénétré dans des installations de l'Office et dans deux cas ont utilisé des munitions réelles qui ont atterri dans ces installations ou les ont touchées. Des installations de l'Office ont été abusivement utilisées à six reprises pour des manifestations non autorisées de nature politique ou autre, auxquelles des membres de factions palestiniennes, des membres des comités de services des camps ou d'autres acteurs ont pris part. Des membres des comités de services des camps ont empêché le fonctionnement des installations de l'Office pendant 34 jours. Des actions revendicatives ont également entraîné la fermeture d'installations. Quarante-trois manifestations contre l'organisation des classes ont entravé la fourniture des services. À Gaza, deux incursions des autorités de facto et une d'un élément armé ont été relevées, de même qu'un cas d'utilisation abusive des installations à des fins politiques. Il s'est produit entre autres incidents au moins 30 manifestations ou sit-in. Lorsqu'il l'a jugé opportun, l'Office a protesté contre ces agissements auprès des autorités compétentes.

56. En République arabe syrienne, les pertes subies par l'Office depuis le début des hostilités en 2011 s'élèvent à plusieurs millions de dollars : au moins 58 des

180 installations de l'Office ont été endommagées ou détruites, et 22 de ses véhicules ont été endommagés, détruits ou volés. Il y a eu au moins sept cas de tirs d'obus qui ont touché des locaux de l'Office, dont six ont subi des dommages, tandis qu'une de ses écoles a été détruite. Les dommages subis par les locaux de l'Office et les problèmes d'accès à ces locaux ont accru la difficulté pour les réfugiés de Palestine d'obtenir certains services essentiels. L'intensification de la violence armée dans les environs du camp de Khan el-Chih pendant la période à l'examen a compromis l'accès humanitaire et la fourniture de services dans le camp. À cause de l'insécurité et de la présence de groupes armés dans les zones concernées, l'Office n'a pas été en mesure de vérifier les informations selon lesquelles certaines de ses installations seraient utilisées à des fins militaires. Malgré les protestations de l'Office, le service d'assainissement du camp de Khan Danoun a continué d'être utilisé par le personnel militaire du poste de contrôle voisin.

57. Les installations de l'UNRWA ont été fermées pendant au moins 227 jours au Liban, soit sept installations fermées par jour en moyenne, le plus souvent en raison de la modification de la couverture hospitalière, mais également du fait d'actions violentes des bénéficiaires et, plus généralement, de l'insécurité causée par les troubles civils et les rivalités entre factions armées. Les affrontements armés entre factions dans le camp de réfugiés d'Aïn el-Héloué ont entraîné la fermeture des installations de l'Office pendant au moins douze jours. À quatre reprises au moins, des factions armées sont entrées sans autorisation dans l'enceinte des installations de l'Office au Liban.

Questions diverses

58. Les fonds saisis par le Gouvernement libanais en 2013, d'un montant total de 680 000 dollars, n'ont toujours pas été restitués.

59. L'Office a continué de contester la somme de 167,1 millions de dollars que le Gouvernement libanais lui réclame pour l'électricité consommée par les réfugiés de Palestine en dehors des installations de l'Office dans les camps de réfugiés du Liban.

60. L'Office est parvenu à un accord avec les autorités jordaniennes en vertu duquel les 74 000 dollars saisis en 2012 par le Service jordanien chargé de l'exécution des jugements, ce dont il a déjà été rendu compte, seraient déduits de la somme due par l'Office au Ministère de l'éducation pour la fourniture de manuels scolaires.

61. En ce qui concerne le système de justice interne, le Tribunal du contentieux administratif de l'Office, créé le 1er juin 2010, fonctionne à temps plein et comprend un juge et un juge ad litem à temps partiel. Il a rendu 39 jugements et 106 ordonnances, et classé 60 affaires. À la fin de 2016, 50 affaires, dont un renvoi, étaient en instance; il s'agissait pour 46 d'entre elles de plaintes déposées par des membres du personnel recruté sur le plan régional et pour 4 d'entre elles de plaintes de fonctionnaires recrutés sur le plan international. Une autre affaire avait fait l'objet d'un renvoi. Six recours étaient en instance devant le Tribunal d'appel des Nations Unies.

Statut juridique des réfugiés de Palestine dans les secteurs d'activité de l'Office

62. Le statut juridique des réfugiés de Palestine en Jordanie, au Liban, en République arabe syrienne, en Cisjordanie et dans la bande de Gaza est demeuré globalement identique à celui décrit dans le rapport de 2008 du Commissaire général (A/64/13, par. 52 à 55).

D. Situation financière

63. À l'exception des 155 postes soumis à un recrutement international que l'Assemblée générale a décidé de financer sur le budget ordinaire de l'ONU, les opérations de l'Office sont soutenues par des contributions volontaires. Les sources de financement de l'Office sont les suivantes : a) un fonds au titre du budget-programme destiné à appuyer les activités essentielles (y compris les dépenses renouvelables de personnel et les dépenses autres que les dépenses de personnel), telles que ses programmes d'éducation, de santé, d'amélioration des camps de réfugiés, de secours et de services sociaux, ainsi que les dispositifs et les structures d'appui; b) des fonds alloués à des projets spécifiques et limités dans le temps qui améliorent les services sans accroître les dépenses renouvelables; et c) des fonds recueillis en réponse aux appels d'urgence pour des interventions humanitaires.

64. L'Office a obtenu des annonces de contributions s'élevant à 1,24 milliard de dollars, soit une somme équivalant à celle obtenue en 2015 mais inférieure à l'ensemble de ses besoins, tels qu'ils ressortent de son programme de base, du budget des secours d'urgence et du budget des projets. Dans le budget-programme approuvé pour 2016 (méthode de la comptabilité de caisse), les recettes anticipées étaient de 587 millions de dollars, alors que les dépenses de fonctionnement prévues s'élevaient au moins à 669 millions de dollars, sans contrevenir au gel approuvé par le Commissaire général. En 2016, l'Office a dû faire face à un grave déficit de son budget-programme, à hauteur de 96,5 millions de dollars. D'après les états financiers non vérifiés, le montant des dépenses de l'Office s'est élevé cette année-là à 1,36 milliard de dollars¹³. Les activités imputées sur le budget ordinaire non réservé¹⁴ ont représenté le poste de dépense le plus important, à savoir 713,7 millions de dollars, soit 52,4 % du montant total des dépenses. Les interventions et projets d'urgence, y compris les activités financées au moyen de fonds préaffectés, ont respectivement représenté 27,4 % et 20,2 % des dépenses. L'éducation est demeurée le programme le plus important dont le financement soit prévu au budget-programme, les dépenses à ce titre ayant atteint 411,5 millions de dollars (57,6 % du montant total des dépenses imputées sur le budget non réservé).

65. L'Office a de nouveau été confronté à un déficit structurel qui a gravement mis à l'épreuve son aptitude à s'acquitter de son mandat et a engendré un sentiment d'incertitude et d'instabilité chez les réfugiés. Ce déficit aurait été encore bien supérieur sans les mesures de maîtrise des dépenses qui ont conduit au gel du budget pendant la période à l'examen. Pour tenter de combler ce déficit constant, conformément à la résolution 71/93 adoptée par l'Assemblée générale en décembre 2016, le Secrétaire général a lancé un vaste processus de consultations avec les États Membres afin d'étudier tous les moyens éventuels, notamment les contributions volontaires et quotes-parts, susceptibles de garantir à l'Office un financement suffisant, prévisible et soutenu tout au long de son mandat, consultations dont il devait soumettre les résultats à l'Assemblée générale avant mars 2017.

¹³ Certains fonds reportés de l'exercice de 2015 sont comptabilisés au titre des dépenses de 2016.

¹⁴ Ce budget désigne les fonds non préaffectés, y compris le budget-programme. Les activités financées au moyen de fonds préaffectés concernent par exemple les activités des secours d'urgence, les activités des projets et les activités de microfinancement.

Tableau 1
Dépenses effectives par secteur d'activités et programme, 2016

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)
Éducation	191 147	26,78	96 421	13,51	44 173	6,19	16 828	2,36	60 692	8,50	2 215	0,31	411 476	57,64
Santé	32 434	4,54	20 061	2,81	23 118	3,24	6 957	0,97	26 471	3,71	821	0,12	109 863	15,39
Infrastructures	10 526	1,47	5 306	0,74	5 639	0,79	1 465	0,21	6 564	0,92	1 379	0,19	30 878	4,33
Secours et services sociaux	11 438	1,60	9 199	1,29	9 189	1,29	1 640	0,23	8 763	1,23	1 063	0,15	41 291	5,78
Services administratifs et d'appui	18 354	2,57	8 577	1,20	10 514	1,47	6 125	0,86	16 336	2,29	60 463	8,47	120 369	16,86
Total	263 900	36,97	139 565	19,55	92 633	12,98	33 015	4,62	118 825	16,65	65 942	9,24	713 879	100,00

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)	(Pourcentage)
Education	235 207	17,25	104 218	7,64	60 622	4,45	35 657	2,62	66 470	4,88	3 189	0,23	505 363	37,06
Santé	48 659	3,57	22 418	1,64	31 746	2,33	10 973	0,80	32 050	2,35	1 836	0,13	147 683	10,83
Infrastructures	27 926	2,05	5 399	0,40	32 895	2,41	1 711	0,13	8 139	0,60	1 478	0,11	77 547	5,69
Secours et services sociaux	227 660	16,70	21 643	1,59	43 079	3,16	116 577	8,55	28 352	2,08	1 451	0,11	438 761	32,18
Services administratifs et d'appui	56 220	4,12	10 432	0,77	16 320	1,20	21 843	1,60	22 505	1,65	66 806	4,90	194 126	14,24
Total	595 673	43,69	164 109	12,04	184 661	13,54	186 759	13,70	157 517	11,55	74 760	5,48	1 363 480	100,00

Tableau 2
Dépenses effectives par objectif stratégique

(En milliers de dollars des États-Unis)

<i>Budget-programme</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>	
Vivre longtemps et en bonne santé	37 802	5,30	24 891	3,49	28 151	3,94	8 212	1,15	30 934	4,33	1 699	0,24	131 688	18,45
Acquérir des connaissances et des compétences	187 254	26,23	90 219	12,64	40 878	5,73	14 831	2,08	55 175	7,73	2 093	0,29	390 449	54,69
Avoir un niveau de vie décent	19 634	2,75	14 567	2,04	12 144	1,70	2 631	0,37	13 554	1,90	1 542	0,22	64 071	8,98
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	2 016	0,28	834	0,12	310	0,04	769	0,11	791	0,11	254	0,04	4 974	0,70
Efficacité administrative et opérationnelle	17 195	2,41	9 054	1,27	11 150	1,56	6 572	0,92	18 371	2,57	60 354	8,45	122 696	17,19
Total	263 900	36,97	139 565	19,55	92 633	12,98	33 015	4,62	118 825	16,65	65 942	9,24	713 879	100,00

<i>Ensemble des sources de financement</i>	<i>Gaza</i>		<i>Jordanie</i>		<i>Liban</i>		<i>République arabe syrienne</i>		<i>Cisjordanie</i>		<i>Siège</i>		<i>Total</i>	
	<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>		<i>(Pourcentage)</i>	
Vivre longtemps et en bonne santé	54 377	3,99	27 366	2,01	48 796	3,58	13 455	0,99	36 924	2,71	2 714	0,20	183 631	13,47
Acquérir des connaissances et des compétences	234 237	17,18	97 746	7,17	50 978	3,74	32 308	2,37	60 240	4,42	2 923	0,21	478 432	35,09
Avoir un niveau de vie décent	236 535	17,35	24 789	1,82	68 945	5,06	117 445	8,61	37 293	2,74	1 570	0,12	486 577	35,69
Jouir pleinement de tous les droits de l'homme	16 631	1,22	4 396	0,32	1 363	0,10	1 234	0,09	3 075	0,23	1 331	0,10	28 029	2,06
Efficacité administrative et opérationnelle	53 894	3,95	9 812	0,72	14 579	1,07	22 317	1,64	19 985	1,47	66 223	4,86	186 810	13,70
Total	595 673	43,69	164 109	12,04	184 661	13,54	186 759	13,70	157 517	11,55	74 760	5,48	1 363 480	100,00

Chapitre II

Bilan du sous-programme présenté dans le cadre des objectifs de développement humain de l'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient

66. Dans sa stratégie à moyen terme pour la période 2016-2021, l'Office présente sa déclaration d'intention concernant ses activités. Toutefois, le projet de budget-programme pour l'exercice 2016-2017 a été établi dans le cadre de la stratégie à moyen terme précédente, qui portait sur la période 2010-2015. Pour cette raison, le présent rapport s'articule autour des axes de la stratégie à moyen terme pour la période 2010-2015. Cette stratégie guidait l'action que devait mener l'Office en vue d'atteindre quatre objectifs de développement humain : vivre longtemps et en bonne santé, acquérir des connaissances et des compétences, avoir un niveau de vie décent, jouir pleinement de tous les droits de l'homme.

A. Objectif 1 Vivre longtemps et en bonne santé

67. L'Office a continué de dispenser des soins de santé primaires aux réfugiés de Palestine dans 143 centres. Malgré l'augmentation du nombre moyen de consultations médicales par jour et du taux de prescription d'antibiotiques, et en dépit des progrès constatés dans la prise en charge hospitalière des personnes les plus vulnérables, les maladies non transmissibles continuent de gagner du terrain. Face à ce constat, l'Office a mis en place de nouveaux tests, fourni de nouveaux médicaments et lancé des campagnes de sensibilisation visant à promouvoir la prévention des maladies non contagieuses et la gestion des pathologies. Si les résultats en matière de santé maternelle et infantile, y compris les taux de vaccination, restent solides, l'Office continue de se pencher sur les aspects de ses services pouvant encore être améliorés.

68. Dans la bande de Gaza, l'insécurité chronique, les éruptions de violence et les restrictions imposées à la circulation des personnes et des biens ont engendré une grande pauvreté et une profonde détresse parmi la population locale. Un projet pilote novateur actuellement mis en œuvre dans la bande de Gaza a pour objectif d'intégrer pleinement les soins de santé mentale et le soutien psychosocial dans les services de soins de santé primaires de l'Office, permettant ainsi au personnel médical d'adopter une vision plus globale des soins à dispenser aux patients. Ces services devraient se développer dans la bande de Gaza et s'étendre à d'autres zones d'opérations en 2017.

69. Le conflit en République arabe syrienne entrave grandement la fourniture des soins de santé. L'Office a continué de donner la priorité aux soins essentiels permettant de sauver des vies. Au terme d'un travail considérable, il est parvenu à équiper trois centres de santé du système numérique d'information sanitaire e-Health¹⁵. D'autres centres de santé devraient se doter de ce système au cours de l'année 2017, dans la mesure où les conditions de sécurité, les infrastructures et la connectivité le permettent.

70. L'Office a également amélioré l'environnement général en matière de santé publique en réparant les réseaux d'alimentation en eau, d'égouts et de drainage dans

¹⁵ Système doté notamment d'une fonction de prise de rendez-vous avec les patients, laquelle allège la charge de travail des médecins et contribue à étendre la portée des services fournis tout en améliorant leur qualité.

des zones prioritaires, en coopération avec les autorités locales et sans modifier sa position quant au fait qu'il incombe au pays d'accueil d'administrer les camps.

Objectif stratégique : Protéger, préserver et promouvoir l'état de santé des réfugiés de Palestine

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Accès universel à des soins de santé primaires complets et de qualité	Taux d'antibiotiques prescrits	Niveau de référence (2016)	25,0
		Objectif (2016)	25,0
		Résultat effectif (2016)	24,5 ^a
b) Protection et promotion de la santé de la famille	Maintien du pourcentage de femmes bénéficiant d'au moins 4 consultations prénatales	Niveau de référence (2016)	90,2
		Objectif (2016)	90,3
		Résultat effectif (2016)	89,8
c) Lutte contre les maladies et prévention	i) Maintien du taux de couverture vaccinale contre les maladies évitables	Niveau de référence (2016)	95,0
		Objectif (2016)	95,0
		Résultat effectif (2016)	99,3
	ii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau public d'alimentation en eau	Niveau de référence (2016)	100,0
		Objectif (2016)	100,0
		Résultat effectif (2016)	99,98 ^a
	iii) Pourcentage d'abris raccordés officiellement au réseau d'assainissement public	Niveau de référence (2016)	90,24
		Objectif (2016)	92,63
		Résultat effectif (2016)	91,87 ^a

^a République arabe syrienne exclue.

Produits

- 8 553 518 consultations médicales ont été effectuées auprès de réfugiés de Palestine, dont 61 % auprès de femmes
- Malgré le conflit, 927 913 consultations de soins de santé primaires ont été assurées en République arabe syrienne
- 168 737 réfugiés de Palestine âgés de 40 ans et plus ont subi un test de dépistage du diabète, soit une augmentation de 8,9 % par rapport à l'année précédente
- Des allocations ont été versées à 101 990 patients recevant des soins hospitaliers secondaires et tertiaires
- 15 % des centres de santé de l'Office ont été rénovés afin d'améliorer les soins aux patients
- Fin 2016, les 117 centres de santé dont disposait l'Office en dehors de la République arabe syrienne appliquaient le système des équipes de santé familiale¹⁶ Les centres de santé de la République arabe syrienne ont commencé à mettre en œuvre ce système et la transition devrait s'achever mi-2017. De plus, le système e-Health de gestion électronique des dossiers médicaux, qui permet des gains d'efficacité et la collecte de données de haute qualité, était

¹⁶ Le système des équipes de santé familiale garantit des soins de santé primaires axés sur la personne. Il privilégie une vision globale des soins et l'instauration de relations durables entre les professionnels de la santé et les patients ainsi que leurs familles, l'objectif étant d'améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficacité des services de santé, notamment en ce qui concerne les maladies non transmissibles.

opérationnel dans tous les centres de santé du Liban et de la bande de Gaza. Il devrait être pleinement opérationnel en Jordanie et en Cisjordanie en 2017 et, dans une moindre mesure, en République arabe syrienne en fonction des conditions de sécurité, des infrastructures et de la connectivité

B. Objectif 2

Acquérir des connaissances et des compétences

71. L'Office administre 702 écoles dans ses cinq zones d'opérations, dispensant ainsi une éducation de base gratuite à plus d'un demi-million d'enfants réfugiés de Palestine. Le succès du programme de l'Office en matière d'éducation, constaté dans l'ensemble de ses zones d'opérations une fois officiellement achevée sa réforme de l'enseignement, montre que cette réforme et les mesures qui continuent d'être prises pour intégrer, renforcer et pérenniser les améliorations apportées au cours des cinq dernières années commencent à porter leurs fruits.

72. Malgré une rentrée difficile, le manque de financement de l'Office ayant failli empêcher l'ouverture des écoles, l'année scolaire 2015-16 a été marquée par une baisse des taux d'abandon scolaire cumulés dans l'ensemble des zones d'opérations de l'Office, par une amélioration globale des résultats obtenus aux épreuves de contrôle des acquis et par un renforcement des procédures d'examen des manuels scolaires¹⁷. La poursuite du blocus dans la bande de Gaza, la guerre en République arabe syrienne et ses effets en Jordanie et au Liban ainsi que l'occupation qui perdure en Cisjordanie se sont répercutées sur la qualité du climat scolaire général.

73. La République arabe syrienne se distingue par un taux d'abandon scolaire parmi les plus bas de toutes les zones d'opérations et de bons résultats aux épreuves de contrôle des acquis. Plusieurs facteurs ont pu contribuer à ce bilan positif, notamment la stratégie consistant à associer, d'une part, le renforcement du système éducatif grâce à la mise en œuvre de la réforme et, d'autre part, l'innovation par la mise en place d'espaces d'apprentissage non conventionnels, la création d'une chaîne de télévision gérée par l'Office, l'élaboration de supports d'apprentissage autonome, le renforcement du soutien psychosocial ainsi que l'organisation de cours d'été et de rattrapage.

¹⁷ Dans l'ensemble des écoles de l'Office, 60 000 élèves de quatrième et huitième années d'étude ont passé des épreuves de contrôle des acquis.

Objectif stratégique : 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

Réalisation escomptée	Indicateurs de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Accès universel à l'éducation de base	i) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du cycle primaire	Niveau de référence (2016)	1,46
		Objectif (2016)	2,47 ^a
	Résultat effectif (2016)	1,25	
	ii) Réduction du taux d'abandon scolaire des élèves du 1 ^{er} cycle de l'enseignement secondaire	Niveau de référence (2016)	3,23
Objectif (2016)		3,45 ^a	
b) Amélioration de la qualité de l'enseignement et des résultats par rapport aux normes fixées	Pourcentage d'élèves obtenant les résultats requis dans les matières suivantes :		
	i) Arabe niveau 4 (garçons)	Niveau de référence (2016)	41,7
		Objectif (2016)	43,1
		Résultat effectif (2016)	49,4
	ii) Arabe niveau 4 (filles)	Niveau de référence (2016)	67,2
		Objectif (2016)	69,3
		Résultat effectif (2016)	75,6
	iii) Mathématiques niveau 4 (garçons)	Niveau de référence (2016)	22,4
		Objectif (2016)	22,7
		Résultat effectif (2016)	24,8
	iv) Mathématiques niveau 4 (filles)	Niveau de référence (2016)	35,15
		Objectif (2016)	35,6
		Résultat effectif (2016)	34,11
	v) Arabe niveau 8 (garçons)	Niveau de référence (2016)	39
Objectif (2016)		39,9	
Résultat effectif (2016)		37,7	
vi) Arabe niveau 8 (filles)	Niveau de référence (2016)	71,4	
	Objectif (2016)	72,8	
	Résultat effectif (2016)	74,5	
vii) Mathématiques niveau 8 (garçons)	Niveau de référence (2016)	34,1	
	Objectif (2016)	34,5	
	Résultat effectif (2016)	50	
viii) Mathématiques niveau 8 (filles)	Niveau de référence (2016)	50,5	
	Objectif (2016)	51	
	Résultat effectif (2016)	64,8	

^a Cet objectif avait été établi avant la finalisation des résultats effectifs de l'année précédente. C'est pourquoi sa valeur est supérieure à celle du niveau de référence.

Produits

- 515 260 enfants réfugiés de Palestine ont bénéficié d'une éducation de qualité, accessible à tous et fondée sur le principe d'égalité.
- Au cours de l'année scolaire 2015-16, l'Office a dépassé les objectifs fixés pour l'ensemble de ses zones d'opérations en ce qui concerne les taux d'abandon scolaire cumulés des garçons et des filles du cycle primaire et du premier cycle de l'enseignement secondaire.
- À l'issue des épreuves de contrôle des acquis en 2016, on a constaté une hausse de la proportion d'élèves ayant obtenu des résultats suffisants ou

élevés, une augmentation du score moyen aux exercices mobilisant les capacités de raisonnement et une diminution du pourcentage d'élèves n'ayant pas obtenu un résultat suffisant.

- Entre l'année scolaire 2014-15 et la suivante, la proportion de classes de plus de 40 élèves est passée de 21,26 % à 38,88 %. Cette augmentation du pourcentage de classes nombreuses s'explique par la nécessité, en raison des mesures d'austérité, de porter à 50 élèves par classe le plafond fixé pour la répartition des effectifs dans les établissements expressément destinés à l'enseignement pour l'année scolaire 2015-16. Le pourcentage de classes de 25 élèves ou moins est demeuré relativement stable, passant de 5,98 % en 2014-15 à 5,97 % en 2015-16.
- Au début de l'année scolaire 2016-17, l'Office a lancé dans l'ensemble de ses établissements le système de gestion de l'enseignement et le module Élèves a été mis en place avec succès dans les écoles de toutes les zones d'opérations.
- Fin 2015, 18 769 enseignants, y compris tous ceux de l'Office, avaient reçu une formation aux droits de l'homme, au règlement des conflits et à la tolérance. Pendant l'année scolaire 2015-16, des ateliers de formation à la planification des études au niveau des établissements et de formation complémentaire ont été organisés dans toutes les écoles afin de renforcer la formation initiale. Au total, 17 466 enseignants ont bénéficié d'une formation complémentaire au cours de l'année scolaire 2015-16.
- 41 écoles ont été modernisées ou reconstruites en 2016 conformément à la réforme de l'éducation engagée par l'Office et pour répondre aux exigences en matière de protection et de sécurité.

C. Objectif 3

Avoir un niveau de vie décent

74. L'Office œuvre à ce que les réfugiés de Palestine aient un niveau de vie décent. À cette fin, il s'appuie sur son programme de secours et de services sociaux, son programme de microfinancement ainsi que son programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps, et collabore avec les pouvoirs publics des pays d'accueil et les partenaires nationaux et internationaux.

75. Sur les 254 520 réfugiés de Palestine ayant bénéficié d'une assistance dans le cadre du programme de protection sociale en 2016, 158 862, soit 62 %, ont été identifiés comme se trouvant dans une pauvreté extrême selon une méthode d'évaluation indirecte des ressources qui évalue les caractéristiques essentielles pour déterminer qui sont les plus pauvres et leur accorder la priorité. Parmi les bénéficiaires de cette aide, 42 % étaient des femmes et 10 % étaient des personnes handicapées.

76. L'Office contribue directement aux moyens de subsistance des réfugiés de Palestine à travers son programme visant à améliorer leur employabilité grâce à l'enseignement et à la formation techniques et professionnels. Si le taux d'emploi des femmes ayant obtenu un diplôme au terme de ce programme dans l'ensemble des zones d'opérations de l'Office, à l'exclusion de la République arabe syrienne, a légèrement diminué, passant de 77,26 % en 2014 à 76,28 % en 2015, celui des hommes a augmenté, de 80,14 % à 87,58 % au cours de la même période.

77. En 2016, 39 161 prêts ont été consentis dans le cadre du programme de microfinancement, pour une valeur totale de 39 780 417 dollars. Ils ont permis de générer un revenu net de 2 263 992 dollars, ce qui représente un progrès notable.

78. Les travaux d'amélioration des camps ont été bénéfiques aux économies locales dans la mesure où ils ont accru la demande en matériaux de construction et créé des possibilités d'emplois pour les habitants des zones concernées. Ainsi, selon les estimations de l'Office, plus de 3 310 emplois en équivalent plein temps ont été créés en 2016 pour les réfugiés de Palestine. En outre, des travaux concernant l'élimination des déchets solides ainsi que les systèmes de drainage, d'approvisionnement en eau et d'assainissement ont été entrepris pour prévenir la propagation de maladies.

79. En 2016, l'Office a créé 15 partenariats formels à l'appui des activités de subsistance pour les réfugiés de Palestine. Grâce à ces accords, 4 440 personnes ont bénéficié d'activités de subsistance organisées par des organismes partenaires en Jordanie, au Liban et en Cisjordanie.

Objectif stratégique : Améliorer le niveau de vie des réfugiés de Palestine grâce aux services offerts aux personnes pauvres et vulnérables

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Réduction de la pauvreté parmi les réfugiés de Palestine les plus démunis	Pourcentage de personnes vivant dans l'extrême pauvreté parmi les bénéficiaires du programme de protection sociale de l'Office	Niveau de référence (2016)	57,58
		Objectif (2016)	62,4
		Résultat effectif (2016)	62,42 ^a

^a République arabe syrienne exclue.

Produits

- Outre les 254 520 réfugiés de Palestine qui ont bénéficié d'une aide dans le cadre du programme de protection sociale en 2016, une aide alimentaire ou une assistance financière à des fins multiples a été accordée à 851 642 personnes dans la bande de Gaza, à 45 978 personnes en Cisjordanie, à 412 062 personnes en République arabe syrienne, à 32 042 personnes au Liban et à 14 548 personnes en Jordanie, grâce à des fonds de secours. Par ailleurs, des possibilités d'emploi temporaire ont été offertes à 23 429 réfugiés répartis sur l'ensemble du territoire palestinien occupé.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats		
		Unité de mesure	Pourcentage	
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	Femmes	Niveau de référence (2016)	77,26
			Objectif (2016)	63,25
			Résultat effectif (2016)	76,28 ^a
		Hommes	Niveau de référence (2016)	80,14
			Objectif (2016)	72,94
			Résultat effectif (2016)	87,58 ^a

^a République arabe syrienne exclue.

Produits

- Une formation technique et professionnelle a été dispensée à 7 082 étudiants. Dans le cadre du programme d'enseignement et de formation techniques et professionnels, une action concertée a été menée dans l'ensemble des zones d'opérations afin d'aider les groupes vulnérables, en tenant compte de la situation propre à chacun d'eux. En Jordanie, les membres de « groupes vulnérables » (bénéficiaires du programme de protection sociale et autres groupes vulnérables dans chaque zone d'opérations) représentaient 31,08 % des inscrits en 2015-16. Cette proportion s'élevait à 41,46 % au Liban, à 65,8 % en République arabe syrienne, à 38,5 % en Cisjordanie et à 82,76 % dans la bande de Gaza.
- La stratégie d'enseignement et de formation techniques et professionnels, articulée autour de neuf composantes thématiques, a continué d'être mise en œuvre, l'assurance de la qualité et le respect des normes relatives à la dotation en effectifs dans toutes les zones d'opérations étant au cœur des préoccupations.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Nombre
Mise à niveau de l'infrastructure et des logements des camps qui ne satisfont pas aux normes	Nombre de familles de réfugiés qui vivent dans des logements rénovés	Niveau de référence (2016)	1 040
		Objectif (2016)	2 733
		Résultat effectif (2016)	449 ^a

^a République arabe syrienne exclue.

Produits

- La remise en état des logements étant totalement tributaire du financement des projets, l'insuffisance de celui-ci au cours des dernières années a fortement entravé la mise en œuvre du programme d'amélioration de l'infrastructure et d'aménagement des camps dans toutes les zones d'opérations de l'Office. Ces contraintes expliquent que les résultats soient nettement en deçà des objectifs fixés.
- Grâce à des fonds de secours, 5 410 logements ont été remis en état dans la bande de Gaza.

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure	
		Unité de mesure	Valeur/Nombre ^a
Renforcement des services financiers ouverts à tous et de l'accès aux structures de crédit et d'épargne	i) Valeur des prêts décaissés (en dollars des É.-U.)	Niveau de référence (2016)	37 898 797
		Objectif (2016)	46 877 877
		Résultat effectif (2016)	46 877 877
	ii) Nombre de prêts décaissés	Niveau de référence (2016)	38 193
		Objectif (2016)	44 709
		Résultat effectif (2016)	39 161

^a Le programme de microfinancement n'est pas mis en œuvre au Liban.

Produits

- En 2016, 14 125 prêts d'une valeur totale de 18 872 790 dollars ont été consentis à des réfugiés de Palestine, soit 36 % du nombre total de bénéficiaires de prêts (39 161) et près de 50 % du décaissement total (39 780 417 dollars).
- Les femmes sont demeurées prioritaires dans l'octroi des prêts. En effet, 15 926 prêts (d'une valeur de 12 956 227 dollars) ont été accordés à des femmes, dont 5 954 à des femmes réfugiées (5 790 138 dollars), ce qui représente une hausse de 7,2 % du nombre de femmes bénéficiaires de prêts par rapport à 2015. En outre, 11 337 prêts (11 590 634 dollars) ont été consentis à de jeunes emprunteurs, dont 4 041 prêts (4 761 650 dollars), soit 36 % du total, à de jeunes réfugiés de Palestine.

D. Objectif 4 Jouir pleinement de tous les droits de l'homme

80. L'Office s'emploie à ce que les réfugiés de Palestine jouissent des droits de l'homme dans toute la mesure possible. Pour cela, il mène des activités de protection dans le cadre de ses services aux réfugiés et agit pour que le droit international soit davantage respecté. La protection des réfugiés de Palestine continue de se heurter à des difficultés, en raison de l'absence de solution juste et durable à leur situation tragique, de la poursuite du conflit en République arabe syrienne, de la présence israélienne dans le territoire palestinien occupé depuis près de 50 ans, du blocus de la bande de Gaza qui dure depuis bientôt 10 ans et de la situation juridique précaire des réfugiés dans certains pays d'accueil.

81. L'Office a accompli des progrès substantiels dans le renforcement de son action de protection et l'intégration des normes de protection dans l'ensemble de ses programmes. À cet égard, la création officielle de la Division de la protection au siège de l'Office en janvier 2016, à laquelle s'ajoutent la poursuite de la mise en place d'équipes de protection spécialisées dans l'ensemble des zones d'opérations ainsi que l'élaboration d'une nouvelle stratégie en matière d'égalité des sexes pour la période 2016-2021 et d'un cadre de protection de l'enfance, ont représenté des étapes majeures.

82. L'Office a continué de prendre des mesures pour intégrer la protection à son offre de services. D'après un audit de la protection réalisé selon une méthode adoptée pour la première fois en 2016, l'action de protection que mène l'Office dans tous les aspects de ses programmes était conforme à hauteur de 56 % aux normes

qu'il a définies en la matière, tandis que 74 % des recommandations formulées dans le cadre de l'audit précédent étaient partiellement ou entièrement appliquées. Le manque de ressources, de moyens de sensibilisation et de systèmes adéquats ont été les principaux obstacles au renforcement de cette intégration.

83. L'Office a continué de consolider sa stratégie multisectorielle pour prévenir et combattre la violence sexiste, en mettant l'accent sur l'intervention en situation d'urgence et l'élaboration de documents d'orientation clefs. Il a également poursuivi son action visant à réduire les disparités entre les sexes et à proposer des services tenant compte des vulnérabilités touchant tout particulièrement les femmes. L'élaboration de directives concernant la prise en compte de la question du handicap a contribué à ce que les personnes handicapées soient prises en considération dans la prestation de services, de nouveaux engagements ayant été pris pour améliorer l'accessibilité des locaux de l'Office.

84. L'absence d'un dispositif complet de gestion des cas individuels et d'un système d'orientation reste un obstacle important, auquel l'Office s'emploie à remédier en poursuivant l'élaboration de directives applicables au traitement des affaires de protection et la mise en place d'une base de données sur la protection.

85. L'Office a continué de plaider en faveur des droits des réfugiés de Palestine dans le cadre d'actions privées et publiques, mais les résultats ont été décevants en raison du contexte opérationnel difficile. Au total, 26 % des activités de sensibilisation ont donné de bons résultats. L'Office a continué d'exposer ses préoccupations en matière de protection auprès d'acteurs du système international des droits de l'homme et d'autres entités compétentes. Il a également fourni des informations sur ses services concernant les rapports initiaux de l'État de Palestine.

Objectif stratégique : Préserver et faire avancer les droits des réfugiés de Palestine

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
a) Amélioration de la promotion et du respect des droits des réfugiés de Palestine	Pourcentage d'interventions de l'Office en matière de protection auxquelles les autorités ont répondu positivement	Niveau de référence (2016)	33,0
		Objectif (2016)	36,0
		Résultat effectif (2016)	25,73
b) Promotion et protection des droits, de la sécurité et de la dignité des réfugiés de Palestine	Degré de conformité avec les normes de protection définies par l'Office dans tous les aspects des programmes	Niveau de référence (2016)	46,0
		Objectif (2016)	49,0
		Résultat effectif (2016)	56,4

Produits

- En tout, 249 actions de sensibilisation à diverses questions relatives à la protection ont été mises en œuvre
- Au total, 7 076 personnes exposées à un risque justifiant une protection ont été recensées, et 87,9 % d'entre elles ont reçu une aide
- En tout, 6 074 personnes ayant survécu à des violences sexistes ont été recensées, et 89,2 % d'entre elles ont bénéficié d'une aide
- En tout, 2 541 enfants exposés à un risque justifiant une protection ont été recensés, et 86,2 % d'entre eux ont reçu une aide

- En tout, 2 767 membres du personnel de l'Office ont bénéficié d'une formation à la protection
- Au total, 10 525 personnes ont reçu des conseils juridiques ou été orientées vers un service de conseil juridique
- Au moins 30 509 personnes ont reçu un soutien psychosocial
- Dix-huit communications et exposés ont été présentés à des acteurs du système international des droits de l'homme

Réalisation escomptée	Indicateur de succès	Mesure des résultats	
		Unité de mesure	Pourcentage
Protection du statut de réfugié de Palestine et de l'admissibilité aux services de l'Office	Maintien du pourcentage des nouvelles inscriptions satisfaisant aux normes de l'Office	Niveau de référence (2016)	99
		Objectif (2016)	95,5
		Résultat effectif (2016)	90,39

Produit

- Le système d'information sur l'immatriculation des réfugiés a continué de faciliter l'application des directives générales relatives à la sélection et à l'immatriculation énoncées par l'Office et a permis à ce dernier de mieux suivre les opérations et de servir les réfugiés de façon plus efficace et plus soucieuse de leur dignité.

Note de fin de document

86. L'Office de secours et de travaux des Nations Unies pour les réfugiés de Palestine dans le Proche-Orient a été créé en application de la résolution 302 (IV) adoptée par l'Assemblée générale en décembre 1949. L'Office, organe subsidiaire de l'Assemblée, est devenu opérationnel le 1^{er} mai 1950 et répondait à l'époque aux besoins de quelque 750 000 réfugiés de Palestine. Il est l'un des programmes les plus importants des Nations Unies : fin 2016, il s'occupait de 5,34 millions de réfugiés de Palestine immatriculés par ses soins et employait environ 31 000 personnes. Les réfugiés de Palestine sont définis comme des personnes qui résidaient de façon permanente en Palestine durant la période allant du 1^{er} juin 1946 au 15 mai 1948, et qui ont perdu à la fois leur habitation et leurs moyens de subsistance en raison du conflit de 1948, leur statut se transmettant par voie patrilinéaire.

87. L'Office a pour mission d'aider les réfugiés de Palestine à réaliser pleinement leur potentiel en matière de développement humain jusqu'à ce qu'une solution juste et durable soit trouvée à la question des réfugiés. Il s'acquitte de son mandat dans le domaine humanitaire et dans celui du développement humain en assurant une protection et en fournissant des services essentiels aux réfugiés de Palestine qui se trouvent dans la bande de Gaza, en Cisjordanie, en Jordanie, au Liban et en République arabe syrienne. Les services qu'il assure comprennent l'enseignement primaire (ainsi que secondaire, au Liban), des soins de santé primaires complets, des secours d'urgence, des interventions sociales, des services de microfinancement et de logement et un appui aux infrastructures.

