

# Fourniture des services sociaux aux personnes pauvres et vulnérables en Cisjordanie et Gaza

## AMÉLIORER LA QUALITÉ ET LA PÉRENNITÉ DE LA PRESTATION DES SERVICES SOCIAUX PAR LES ONG

*Le soutien et l'expertise fournis par la Banque mondiale par le biais du nouveau Centre de promotion des ONG ont accompagné la fourniture de services sociaux auprès de 268 538 Palestiniens pauvres, vulnérables ou affectés par la détérioration de la situation socioéconomique. Le projet a appuyé la création de cette nouvelle structure afin d'améliorer la qualité et la pérennité de la prestation des services sociaux par les ONG.*

Les organisations caritatives sont à l'œuvre en Cisjordanie et à Gaza depuis le tournant du XXe siècle ; depuis les années 60 et faute d'État, elles fournissent de multiples services sociaux essentiels, notamment dans les domaines de la santé, de l'agriculture, de la santé mentale, de l'éducation, de l'environnement ou encore des services aux personnes ayant des besoins spécifiques. Les organisations non gouvernementales (ONG) et autres associations locales sont venues combler un vide important dans la prestation des services, aussi bien au plan de la couverture et que du financement : 1) dans des zones géographiques où l'Autorité palestinienne (AP) n'était pas en mesure d'assurer les services, et 2) à un moment où l'assistance des bailleurs de fonds, qui avait pour but d'atténuer les effets de la crise budgétaire sans précédent à laquelle était confrontée l'AP, n'était pas directement canalisée vers les services fournis par les ONG. Il existait cependant un certain nombre d'écueils à corriger : doubles emplois dans certains cas, qualité de service inférieure aux normes et/ou accès insuffisant des citoyens aux services, absence d'orientations politiques cohérentes, manque d'accès de l'AP aux zones géographiques marginalisées voire, à certains endroits, pénurie de services sociaux tant de la part de l'AP que des ONG. De plus, pour accroître leur efficacité en matière de prestation de services, les ONG devaient améliorer leurs pratiques de gouvernance et renforcer la coordination avec le secteur public et les autres parties prenantes.

### **Solution**

À l'issue d'un processus de sélection concurrentiel et transparent, le Troisième projet d'appui aux ONG palestiniennes a fourni des dons à ses bénéficiaires directs, à savoir les ONG et autres associations locales qui sont les plus proches des personnes pauvres et marginalisées, afin de financer la fourniture de services sociaux aux bénéficiaires indirects du projet : Palestiniens pauvres, mal desservis ou marginalisés du fait de leur situation géographique (par exemple, près de la barrière de séparation israélienne, à Gaza et Jérusalem-Est) et/ou de leurs difficultés sociales ou physiques (par exemple, les femmes, les jeunes, les personnes handicapées). En deuxième lieu, le projet a aidé le secteur des ONG à devenir plus réactif, plus transparent et plus responsable en contribuant au renforcement de ses capacités et à la définition de normes, avec notamment l'élaboration d'un code de conduite — ce code, le premier du genre dans la région Moyen-Orient/Afrique du Nord (MENA), a été adopté par la Ligue arabe. L'exécution du projet a par ailleurs donné lieu à des modes opératoires novateurs. Par exemple, lors du blocus de la bande de Gaza, la Banque a effectué ses opérations de supervision par le biais de vidéoconférences entre les deux bureaux du Centre de promotion des ONG (en Cisjordanie et à Gaza) ; en outre, le personnel du centre à Gaza a adapté ses horaires de travail pour s'adapter aux coupures de courant ou s'est joint aux visites de terrain avec d'autres membres du personnel pendant les pénuries de carburant.

### **Résultats**

Dans la mesure où les sous-projets des ONG ont été préparés avec la pleine participation de la population locale (sélection transparente, planification et évaluation des besoins participatives, enquêtes) et qu'ils sont parvenus à toucher les groupes de population les plus vulnérables et les plus marginalisés, l'approche choisie par la Banque pour soutenir la fourniture des services sociaux par le biais d'ONG agréées s'est révélée pertinente et vient compléter les initiatives semblables entreprises par l'AP, notamment dans les zones où celle-ci n'est pas en mesure d'assurer les services (Jérusalem-Est, Gaza, zones marginalisées de la Cisjordanie). Compte tenu de la situation politique et sécuritaire qui prévaut en Cisjordanie et à Gaza, la poursuite du programme est essentielle pour i) assurer la prestation des services par le biais des organisations de la société civile, et ii) pérenniser les résultats obtenus dans la préservation du capital humain et social et dans l'amélioration de la qualité des prestations des ONG acquise grâce au soutien de la Banque.

Les principaux résultats obtenus entre le démarrage du projet en 2006 et son achèvement en 2011 sont les suivants :

- Plus de 268 538 personnes ont bénéficié des dons versés aux ONG, avec la création notamment de 143 300 journées de travail. Sur l'ensemble des bénéficiaires, 88 % sont originaires des zones géographiques ciblées en Cisjordanie (pour un objectif de 50 %) tandis que la totalité faisait partie des groupes vulnérables ciblés à Gaza.
- Une meilleure qualité et une plus grande pérennité des services sociaux fournis par les ONG soutenues par le projet ; en particulier, le nombre d'organisations appliquant les règles définies dans le Code de conduite des ONG, suivant l'outil d'évaluation des capacités organisationnelles, a augmenté de 4 à 31 % en matière de bonne gouvernance, de 8 à 50 % sur le plan de la redevabilité et de 6 à 54 % en termes de transparence.
- 60 % du personnel des ONG soutenues par le projet a été formé au Code de conduite tandis que ces organisations communiquent désormais leurs états financiers. Ce code, qui contient des dispositions relatives à la transparence, à la participation et à la redevabilité, vise à améliorer la gestion des activités des ONG, au niveau notamment de la qualité de leurs prestations vis-à-vis de la population palestinienne et de leur responsabilité tant à l'égard de l'AP que des citoyens.
- 70 % des ONG ont amélioré leurs procédures financières et administratives (l'objectif visé était de 50 %).
- 93 % des organisations bénéficiant du soutien du Centre de promotion des ONG jugent ses services satisfaisants.

#### **Contribution du Groupe de la Banque mondiale**

Deux dons d'un montant total de 12,93 millions de dollars ont été octroyés par le biais du Fonds fiduciaire pour Gaza et la Cisjordanie.

#### **Partenaires**

L'Agence française de développement (AFD) a fourni un financement d'un montant de 7,6 millions de dollars.

#### **Perspectives**

Les résultats obtenus dans le cadre de cette opération ont pu être entretenus et poursuivis grâce à la mise en œuvre d'un quatrième projet d'appui aux ONG palestiniennes. La demande en faveur de la poursuite de ces opérations témoigne de l'importance des retombées du projet et de la pertinence de ses modalités. En outre, une étude économique et sectorielle connexe effectuée pendant l'exercice 2012 et portant sur les

relations entre l'État et les ONG montre l'intérêt que suscite le renforcement des partenariats entre les entités publiques et les structures de la société civile en matière de prestation des services sociaux.

#### **Bénéficiaires**

Les dons financés par la Banque mondiale et les bailleurs de fonds ont permis aux ONG et associations locales de fournir aux Palestiniens des services sociaux essentiels et d'améliorer ainsi considérablement leur qualité de vie. Le projet a également soutenu la création du Centre de promotion des ONG, qui a pour mission de contribuer à l'émergence d'une société civile palestinienne efficace et responsable. Cette organisation faitière fournit une assistance technique et mobilise des ressources destinées à l'octroi de dons en faveur des ONG ; elle offre donc un mécanisme efficace pour acheminer des ressources vers ce type d'organisation et pour accompagner le développement de ce secteur.