



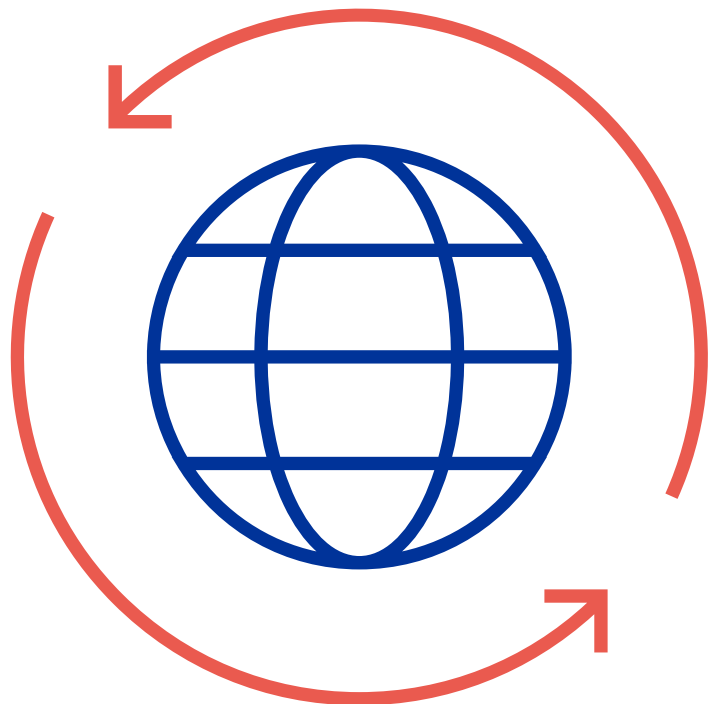
Audit de suivi des recommandations essentielles : Evaluation des services consulaires fournis par les représentations suisses à l'étranger

Département fédéral des affaires étrangères

CDF-25241

VERSION PRISES DE POSITION INCLUSES

5 FÉVRIER 2026



INFORMATIONS SUR LE DOCUMENT

ADRESSE DE COMMANDE

BESTELLADRESSE
INDIRIZZO DI ORDINAZIONE
ORDERING ADDRESS

Contrôle fédéral des finances (CDF)
Monbijoustrasse 45
3003 Berne
Suisse

NUMÉRO DE COMMANDE

BESTELLNUMMER
NUMERO DI ORDINAZIONE
ORDERING NUMBER

202.25241

COMPLÉMENT D'INFORMATIONS

ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN
INFORMAZIONI COMPLEMENTARI
ADDITIONAL INFORMATION

www.efk.admin.ch/fr
info@efk.admin.ch
+ 41 58 463 11 11

REPRODUCTION

ABDRUCK
RIPRODUZIONE
REPRINT

Autorisée (merci de mentionner la source)
Gestattet (mit Quellenvermerk)
Autorizzata (indicare la fonte)
Authorized (please mention source)

PRIORITÉS DES RECOMMANDATIONS

Le Contrôle fédéral des finances priorise ses recommandations sur la base de risques définis : 1 = élevés, 2 = moyens, 3 = faibles.
Sont par exemple considérés comme risques les projets non rentables, les infractions à la légalité ou à la régularité, les cas de responsabilité ou les atteintes à la réputation. Les effets et la probabilité de survenance sont ainsi évalués. Cette appréciation se fonde sur l'objet concret de l'audit (relatif) et non sur la pertinence pour l'administration fédérale dans son ensemble (absolu).

TABLE DES MATIÈRES

L'essentiel en bref	4
Das Wesentliche in Kürze	6
L'essenziale in breve	8
Key facts	10
1 Mission et déroulement	13
1.1 Contexte	13
1.2 Objectifs et questions d'audit.....	14
1.3 Étendue de l'audit et principe	14
1.4 Documentation et entretiens	14
1.5 Discussion finale	14
2 Résultats de l'audit de suivi	15
2.1 La numérisation des dossiers des Suisses de l'étranger est en marche.....	15
2.2 Le guichet en ligne en attente d'une nouvelle application en cours de développement	15
2.3 Le personnel à l'étranger est mieux associé aux projets de transformation digitale	16
2.4 Les tâches des consuls honoraires sont mieux définies en fonction des besoins.....	17
2.5 Les canaux d'information numériques sont utilisés à bon escient	18
2.6 Les compétences opérationnelles des représentations en cas de crise sont mieux définies	19
2.7 Les compétences sociales et managériales sont au centre du processus de recrutement.....	20
2.8 Un développement de carrière revu et mieux adapté	20
Annexe 1 – Bases légales.....	22
Annexe 2 – Abréviations.....	23
Annexe 3 – Récapitulation des recommandations et des avis du rapport du CDF-19404	24

Audit de suivi des recommandations essentielles : Evaluation des services consulaires fournis par les représentations suisses à l'étranger

Département fédéral des affaires étrangères

L'ESSENTIEL EN BREF

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a effectué un audit de suivi auprès du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la mise en œuvre des recommandations essentielles d'un précédent rapport d'audit datant de 2022¹. Ce dernier contenait huit recommandations liées à la stratégie de numérisation, à l'organisation du réseau consulaire, aux services pour les Suisses de l'étranger et au personnel. Le DFAE les a toutes acceptées.

Dans le cadre de cet audit de suivi, toutes les recommandations ont été examinées. Sept ont été mises en œuvre. La seule recommandation qui reste ouverte concerne le développement et l'utilisation du guichet en ligne. Pour l'instant, cet outil est utilisé pour un nombre restreint d'actions (arrivée, départ, changement d'adresse). Un véritable progrès ne sera possible qu'avec la réalisation du projet « DigiHub ». Cette nouvelle application vise à numériser un large éventail de processus liés aux services consulaires. L'accès aux prestations devrait être simplifié et amélioré pour les citoyens suisses à l'étranger. Un guichet en ligne moderne, convivial et performant devrait être disponible à partir de 2027.

Le CDF a également pris connaissance de la première stratégie consulaire, élaborée par le DFAE et adoptée par le Conseil fédéral en décembre 2025. Ce document reprend plusieurs points mentionnés dans le rapport d'évaluation et constitue un instrument cohérent pour les services consulaires.

La numérisation est en marche

Le DFAE a réalisé des progrès significatifs dans ce domaine. Il a, d'une part, développé une application permettant la numérisation des dossiers des Suisses de l'étranger, disponible dans tout le réseau consulaire. D'autre part, il a associé le personnel à l'étranger aux projets de transformation digitale et a élargi son offre d'information via différents canaux. Ce dernier point permet de télécharger les représentations suisses à l'étranger de certains travaux. La réalisation en 2027 du projet « DigiHub » permettra une réelle offre numérique et de mettre en œuvre la dernière recommandation faite en 2022.

Améliorations pour les consuls honoraires et la gestion de crises

Les consuls honoraires sont des pions essentiels dans le maillage du réseau consulaire suisse. Par conséquent, leur cahier des charges doit être adapté à la réalité du terrain et aux nécessités. Le CDF constate que les outils développés répondent aux besoins actuels. Il en est de même pour la gestion des crises où les responsabilités entre les différents acteurs impliqués sont plus clairement définies. Ceci est particulièrement important si des centres consulaires régionaux sont impliqués.

Progrès au niveau des compétences et dans le développement de la carrière

Le DFAE a introduit en 2019 un nouveau système fonctionnel au niveau consulaire. Ce changement de paradigme a entraîné une modification des profils recherchés et la mise à disposition du personnel d'outils variés en lien avec la formation. Les compétences sociales et managériales sont dorénavant considérées comme des compétences clés. Le CDF constate que le personnel consulaire, représenté par son association professionnelle, est impliqué dans ces différents changements. Le DFAE a apporté des

¹ Evaluation des services consulaires fournis par les représentations suisses à l'étranger, PA-19404

assouplissements en 2024 permettant une plus grande flexibilité dans l'évolution de la carrière.

PRÜFUNG

Nachprüfung der Umsetzung wesentlicher Empfehlungen: Evaluation der konsularischen Dienstleistungen der Schweizer Vertretungen im Ausland

Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten

DAS WESENTLICHE IN KÜRZE

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) hat beim Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) eine Nachprüfung der Umsetzung wesentlicher Empfehlungen eines Prüfberichts aus dem Jahr 2022² durchgeführt. Dieser hatte acht Empfehlungen in Zusammenhang mit der Digitalisierungsstrategie, der Organisation des konsularischen Netzes, den Dienstleistungen für Auslandschweizerinnen und Auslandschweizer und dem Personal enthalten. Das EDA war mit allen Empfehlungen einverstanden gewesen.

Im Rahmen dieser Nachprüfung wurden alle Empfehlungen geprüft. Sieben von ihnen wurden umgesetzt. Die einzig noch offene Empfehlung betrifft die Entwicklung und Nutzung des Online-Schalters. Aktuell wird dieser Schalter nur für eine begrenzte Anzahl von Vorgängen (An- und Abmeldung, Adressänderung) verwendet. Echter Fortschritt ist jedoch nur mit der Umsetzung des Projekts «DigiHub» möglich. Diese neue Anwendung zielt darauf ab, eine Vielzahl von Prozessen im Zusammenhang mit konsularischen Dienstleistungen zu digitalisieren. Der Zugang zu Dienstleistungen sollte für Schweizer Staatsangehörige im Ausland vereinfacht und verbessert werden. Ein moderner, benutzerfreundlicher und leistungsfähiger Online-Schalter dürfte ab 2027 verfügbar sein.

Die EFK hat ausserdem von der ersten Konsularstrategie Kenntnis genommen, die vom EDA ausgearbeitet und vom Bundesrat im Dezember 2025 verabschiedet wurde. Die Konsularstrategie greift mehrere Punkte aus dem Evaluationsbericht auf und stellt ein kohärentes Instrument für die konsularischen Dienstleistungen dar.

Die Digitalisierung schreitet voran

Das EDA hat im Bereich Digitalisierung bedeutende Fortschritte erzielt. Es hat einerseits eine Anwendung zur Digitalisierung der Dossiers von Auslandschweizerinnen und Auslandschweizern entwickelt, die im gesamten konsularischen Netz verfügbar ist. Andererseits hat es die Mitarbeitenden im Ausland in die Projekte zur digitalen Transformation einbezogen und sein Informationsangebot mithilfe verschiedener Kommunikationskanäle erweitert. Diese letztgenannte Massnahme entlastet die Schweizer Vertretungen im Ausland von bestimmten Aufgaben. Durch die Umsetzung des Projekts «DigiHub» im Jahr 2027 wird ein umfassendes digitales Dienstleistungsangebot geschaffen und die letzte Empfehlung aus dem Jahr 2022 umgesetzt.

Verbesserungen bei den Honorarkonsulinnen und -konsuln und dem Krisenmanagement

Honorarkonsulinnen und -konsuln sind wichtige Akteure im konsularischen Netz der Schweiz. Deshalb muss ihr Pflichtenheft an die Gegebenheiten vor Ort und die jeweiligen Erfordernisse angepasst werden. Die EFK stellt fest, dass die entwickelten Instrumente den aktuellen Bedürfnissen entsprechen. Gleiches

² Evaluation der konsularischen Dienstleistungen der Schweizer Vertretungen im Ausland, PA 19404

gilt für das Krisenmanagement, bei dem die Zuständigkeiten der verschiedenen beteiligten Akteure nun klarer definiert sind. Dies ist insbesondere wichtig, wenn regionale Konsularcenter beteiligt sind.

Fortschritte bei den Kompetenzen und in der Karriereentwicklung

Das EDA hat 2019 ein neues funktionales System auf Konsulatebene eingeführt. Dieser Paradigmenwechsel hat zu einer Veränderung der Anforderungsprofile geführt sowie dazu, dass Mitarbeitenden verschiedene Instrumente in Zusammenhang mit der Ausbildung zur Verfügung gestellt wurden. Führungs- und Sozialkompetenzen gelten fortan als Schlüsselkompetenzen. Die EFK stellt fest, dass das konsularische Personal, vertreten durch seinen Berufsverband, bei diesen diversen Veränderungen einbezogen wird. Das EDA hat 2024 gewisse Lockerungen eingeführt, die eine grössere Flexibilität in der Karriereentwicklung erlauben.

VERIFICA

Verifica successiva concernente l'attuazione di importanti raccomandazioni relative alla valutazione dei servizi consolari forniti dalle rappresentanze svizzere all'estero

Dipartimento federale degli affari esteri

L'ESSENZIALE IN BREVE

Il Controllo federale delle finanze (CDF) ha svolto una verifica successiva presso il Dipartimento federale degli affari esteri (DFAE) concernente l'attuazione di otto importanti raccomandazioni formulate in una verifica del 2022³. Tali raccomandazioni riguardavano la strategia di digitalizzazione, l'organizzazione della rete consolare, i servizi rivolti ai cittadini svizzeri all'estero e il personale. Il DFAE le ha accettate tutte.

Con la presente verifica successiva, sono state esaminate tutte le raccomandazioni formulate dal CDF: sette sono state attuate, mentre l'unica a essere ancora in sospeso è quella concernente lo sviluppo e l'utilizzo dello sportello online, che al momento risulta essere impiegato per gestire un numero ristretto di pratiche (notifiche di arrivo e di partenza, cambiamenti d'indirizzo). Grazie al progetto «DigiHub», una nuova applicazione volta a digitalizzare una vasta gamma di processi legati ai servizi consolari, si dovrebbero compiere progressi significativi. Al momento, infatti, si ravvisa la necessità di semplificare e migliorare l'accesso alle prestazioni per i cittadini svizzeri all'estero. Nel 2027 dovrebbe essere disponibile uno sportello online moderno, facile da usare ed efficiente.

Il CDF ha altresì appreso che il DFAE ha elaborato la prima strategia consolare, adottata a dicembre 2025 dal Consiglio federale. Tale documento riprende diversi punti menzionati nel rapporto di verifica e costituisce uno strumento coerente dedicato ai servizi consolari.

Il processo di digitalizzazione è iniziato

Il DFAE ha compiuto importanti passi avanti nell'ambito della digitalizzazione. Da un lato ha sviluppato un'applicazione per digitalizzare i dossier dei cittadini svizzeri all'estero, disponibile presso tutte le rappresentanze della rete consolare, dall'altro ha coinvolto maggiormente il personale all'estero nei progetti di trasformazione digitale e ha ampliato l'offerta informativa attraverso diversi canali. Quest'ultimo provvedimento consente di sollevare le rappresentanze svizzere all'estero da alcune mansioni. Inoltre, il progetto «DigiHub» consentirà di mettere a disposizione un'offerta realmente digitale, attuando l'ultima raccomandazione formulata nel 2022.

Miglioramenti per i consoli onorari e la gestione delle crisi

I consoli onorari sono figure fondamentali della rete consolare svizzera. Di conseguenza, il loro capitolato d'onori deve essere adattato alla realtà e alle necessità del territorio in cui operano. Il CDF è del parere che gli strumenti sviluppati rispondono alle esigenze attuali. Lo stesso vale per la gestione delle crisi, ambito in cui le responsabilità dei diversi soggetti interessati risultano definite in modo più chiaro. Questo aspetto è particolarmente importante quando sono coinvolti centri consolari regionali.

³ Valutazione dei servizi consolari forniti dalle rappresentanze svizzere all'estero, CDF-19404

Progressi a livello di competenze e di sviluppo della carriera

Nel 2019 il DFAE ha introdotto un nuovo sistema relativo alle funzioni a livello consolare. Questo cambiamento di paradigma ha comportato la ricerca di nuovi profili professionali e l'introduzione di diversi strumenti di formazione per il personale. Le competenze sociali e dirigenziali sono ormai considerate fondamentali. Il CDF ha constatato che il personale consolare viene coinvolto, attraverso la relativa associazione professionale, nel processo di trasformazione. Nel 2024 il DFAE ha adottato delle misure per garantire maggiore flessibilità nell'evoluzione della carriera.

AUDIT

Follow-up audit of key recommendations: Audit of consular services provided by Swiss representations abroad

Federal Department of Foreign Affairs

KEY FACTS

The Swiss Federal Audit Office (SFAO) conducted a follow-up audit of the Federal Department of Foreign Affairs (FDFA) on the implementation of key recommendations in a previous audit dating from 2022⁴. This earlier audit contained eight recommendations relating to the digitalisation strategy, the organisation of the consular network, services for Swiss citizens abroad and staffing. The FDFA accepted all the recommendations.

As part of this latest audit, all the recommendations were followed up. Seven have been implemented. The only recommendation that is still pending relates to the development and use of the online portal. At present, this tool is used for a limited number of operations (arrival, departure, change of address). Real progress will only be possible once the DigiHub project is put into effect. This new application is aimed at digitalising a wide range of processes linked to consular services. Access to services should be simplified and improved for Swiss citizens abroad. A modern, user-friendly and high-performance portal should be available from 2027.

The SFAO also took note of the first consular strategy, formulated by the FDFA and approved by the Federal Council in December 2025. This document picks up on several points mentioned in the evaluation report and is a coherent tool for consular services.

Digitalisation is in progress

The FDFA has made significant progress in this area. Firstly, it has developed an application that allows the dossiers of Swiss citizens abroad to be digitalised; it is available across the entire consular network. Secondly, it has assigned staff abroad to digital transformation projects and has expanded the information it provides via different channels. This last aspect has allowed the Swiss representations abroad to be relieved of certain tasks. The realisation in 2027 of the DigiHub project will provide a real digital service offering, as well as implementing the last of the recommendations from 2022.

Improvements for honorary consuls and for crisis management

Honorary consuls are essential players in the Swiss consular network. Consequently, their workload should be tailored to the reality on the ground and to the requirements. The SFAO found that the tools developed met current needs. The same applies to crisis management, where there is a more clearly defined division of responsibilities between the different players. This is particularly important if regional consular centres are involved.

Progress as regards skills and career development

In 2019, the FDFA introduced a new functional system at consular level. This paradigm shift has resulted in changes to the profiles required and the provision to staff of different training tools. Social and management skills are now regarded as key competencies. The SFAO observed that the consular staff,

⁴ Consular services provided by Swiss representations abroad SFAO-19404

represented by their professional association, are involved in these changes. The FDFA made adjustments in 2024 to allow greater flexibility in career progression.



PRISE DE POSITION GÉNÉRALE DE LA DIRECTION CONSULAIRE DU DÉPARTEMENT FÉDÉRAL DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES

Die Konsularische Direktion (KD) des eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten EDA bedankt sich bei der EFK für die konstruktive Zusammenarbeit und den wertvollen Austausch im Rahmen der vorliegenden Nachprüfung. Sie ist mit dem Bericht einverstanden und hat mit Genugtuung festgestellt, dass die seit der ursprünglichen Prüfung unternommenen Anstrengungen auch nach Einschätzung der EFK richtig und zielführend waren, damit ein Grossteil ihrer Empfehlungen bereits umgesetzt werden konnte.

Die KD anerkennt auch, dass die EFK einzig die Empfehlung 19404.002 zum heutigen Zeitpunkt noch nicht als umgesetzt beurteilen kann. Wie die EFK in ihrem Bericht zu Recht festhält, schreitet die Entwicklung des digitalen Angebots im EDA resp. im konsularischen Bereich aber voran und wird mit der Inbetriebnahme der Anwendung «DigiHub» im Jahr 2027 einen wichtigen Meilenstein erreichen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass etwa im Bereich der Digitalisierung der Geschäftsabwicklung im Zivilstandswesen auch die erforderlichen Anpassungen am elektronischen Personenstandsregister Infostar, das im Zuständigkeitsbereich des Bundesamts für Justiz (BJ) liegt, rechtzeitig umgesetzt werden können sowie die betreffenden Prozesse vom eidgenössischen Amt für das Zivilstandswesen (EAZW) digitalisiert wurden und von den zuständigen kantonalen Behörden angewendet werden. Darüber wurde der Bundesrat mit Informationsnotiz vom 3. Juni 2025 ausführlich informiert.

1 MISSION ET DÉROULEMENT

1.1 Contexte

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a examiné le suivi des recommandations de son rapport d'évaluation publié en 2022 sur les services consulaires fournis par les représentations suisses à l'étranger⁵.

En 2022, le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) disposait de 94 centres et sections consulaires répartis dans des ambassades et des consulats généraux, générant 128 millions de francs de dépenses et représentant 27 % des coûts de son réseau extérieur. Le DFAE consacrait quelque 540 postes équivalents plein temps aux tâches consulaires. Ces différents indicateurs ne varient que faiblement en 2024 selon les informations fournies par le DFAE.

Le CDF a émis huit recommandations liées à la stratégie de numérisation, à l'organisation du réseau consulaire, aux services pour les Suisses de l'étranger et au personnel. Le DFAE, par l'entremise de la Direction consulaire et de la Direction des ressources, les a toutes acceptées. Les points saillants sont résumés ci-dessous :

- Le CDF a estimé que le DFAE disposait d'une stratégie de numérisation, des instruments et des indicateurs nécessaires pour gérer les services consulaires et les développer. Toutefois, il a jugé nécessaire de renforcer les efforts en matière de transformation digitale en encourageant le recours aux services numériques (par exemple, la numérisation des dossiers des Suisses de l'étranger au lieu d'une gestion sous forme papier), en favorisant l'utilisation du guichet en ligne et en associant davantage le personnel consulaire au développement de ces différents produits.
- Les consuls honoraires sont des relais importants pour les représentations suisses à l'étranger. Dans cette optique-là, le CDF est d'avis que le cahier des charges standard des consuls honoraires nécessite une adaptation en fonction de la réalité du terrain et des besoins.
- La répartition des compétences opérationnelles en cas de crise entre un centre consulaire régional et d'autres représentations suisses de l'arrondissement consulaire.
- Les centres consulaires régionaux sont considérés comme fonctionnels à condition d'avoir du personnel motivé et de développer les compétences de conduite pour les diriger.
- Au niveau du personnel, des changements impactent la carrière consulaire et créent des incertitudes, car les besoins évoluent et les exigences augmentent. De l'avis du CDF, il est important d'intégrer le personnel consulaire dans le processus de transformation et de mieux valoriser les compétences sociales et managériales lors du recrutement d'un responsable des affaires consulaires.

Le CDF n'a émis aucune recommandation en lien avec la gestion des visas. Ce domaine à risques est bien couvert par le DFAE.

Le détail des recommandations et des prises de position figure à l'Annexe 3.

Pour sa part, le DFAE a élaboré la première stratégie dédiée aux services consulaires, approuvée par le Conseil fédéral en décembre 2025. Cette stratégie associe de nombreux partenaires fédéraux, cantonaux et privés, et vise à optimiser les prestations consulaires destinées tant aux Suissesses et Suisses établis à l'étranger qu'aux voyageurs de passage. Elle fournit un cadre d'orientation clair, articulé autour de quatre priorités : la prévention, la protection et l'aide d'urgence, les services administratifs, ainsi que la gestion des demandes de visa. De plus, cette stratégie tient compte de plusieurs points soulevés par le CDF dans son évaluation, par exemple le rôle et la formation des consuls honoraires, le développement de la cyberadministration et la gestion des crises.

⁵ Evaluation des services consulaires fournis par les représentations suisses à l'étranger, PA-19404

1.2 Objectifs et questions d'audit

L'objectif de l'audit est d'apprécier la mise en œuvre des recommandations et de voir si les mesures prises ou initiées par le DFAE génèrent des changements dans la pratique.

1.3 Étendue de l'audit et principe

L'audit a été effectué par Jean-Philippe Ammann du 30 juin au 2 octobre 2025 sous la responsabilité de Laurent Crémieux. Des entretiens ont été menés avec les personnes responsables de la mise en œuvre des recommandations au sein de la Direction consulaire, de la Direction des ressources et du Centre de gestion des crises. Par ailleurs, deux centres consulaires régionaux ont également été intégrés dans les travaux. Le CDF a examiné de nombreux documents. Le présent rapport ne prend pas en compte les développements postérieurs à l'audit.

1.4 Documentation et entretiens

Les informations nécessaires ont été fournies au CDF de manière exhaustive et compétente par le DFAE. Les documents requis ont été mis à disposition de l'équipe d'audit sans restriction.

1.5 Discussion finale

Après concertation de tous les participants, il a été décidé de renoncer à une discussion finale. Le CDF remercie les personnes concernées pour le soutien apporté.

CONTRÔLE FÉDÉRAL DES FINANCES

2 RÉSULTATS DE L'AUDIT DE SUIVI

2.1 La numérisation des dossiers des Suisses de l'étranger est en marche

Recommandation 19404.001 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE de se doter d'un plan d'action pour numériser les dossiers des Suisses de l'étranger et garantir l'accessibilité aux dossiers électroniques.

Le programme GENOVA visait à introduire, avec le produit Acta Nova, une nouvelle solution standard pour la gestion électronique des affaires au sein de la Confédération et à mettre en place une exploitation centralisée. Par suite de problèmes techniques et d'infrastructure, le réseau consulaire suisse à l'étranger n'a pu bénéficier de ce produit. Suite à ces difficultés, le DFAE a développé en interne une version allégée d'Acta Nova connue sous le nom de GAIA.

Cette application a été testée lors d'une phase pilote en mai 2024 auprès de six représentations à l'étranger. À la suite d'une évaluation positive, l'application a été installée dans toutes les autres représentations par vagues successives entre septembre 2024 et août 2025. A la centrale, le personnel a le choix de travailler soit avec Acta Nova, soit avec GAIA, depuis juin 2025.

Au niveau opérationnel, la Direction consulaire a mis à disposition des représentations une documentation exhaustive pour la gestion des différents cas de figure. Par conséquent, les dossiers des Suisses de l'étranger sont numérisés au fur et à mesure. Le principe de la non rétro-numérisation s'applique à tous les dossiers, sauf quelques cas spécifiques. Des directives et des principes clairs garantissent une utilisation uniforme dans toutes les représentations à l'étranger et à la centrale.

Q APPRÉCIATION

Par rapport à la situation constatée lors de l'évaluation, les progrès réalisés sont significatifs. Le DFAE a réussi à développer en peu de temps une application reprenant l'essentiel d'Acta Nova et fonctionnant dans toutes les représentations et à la centrale. Toutes les données enregistrées dans GAIA sont synchronisées régulièrement avec la centrale (serveur Acta Nova). La numérisation des dossiers des Suisses de l'étranger est en cours avec une approche pragmatique.

La recommandation est mise en œuvre.

2.2 Le guichet en ligne en attente d'une nouvelle application en cours de développement

Recommandation 19404.002 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE d'intégrer davantage les usagers et les parties prenantes lors de la conception et du développement des offres digitales. Ceci doit se concrétiser par une plus grande utilisation du guichet en ligne et des services numériques.

Au sein du DFAE, la conception et le développement des offres digitales englobent deux dimensions, à savoir les besoins internes et les attentes des clients externes. Au niveau interne, le développement de certaines applications tient régulièrement compte des représentations à l'étranger par l'intermédiaire de projet pilote ou de sounding board (caisse de résonance). D'autres exemples sont mentionnés au chapitre 2.3.

Au niveau des clients externes, le DFAE a par exemple organisé un atelier avec des seniors pour tester les réactions, car ces derniers sont souvent plus réticents à utiliser des outils digitaux. Les résultats obtenus ont été intégrés dans le développement de l'application « Travel Admin ». Cette dernière offre un soutien

dans la préparation d'un voyage. Elle fournit également des informations et des services utiles aux personnes en déplacement, et pas uniquement en cas de crise.

Selon les statistiques obtenues, une augmentation de l'utilisation des services numériques est constatée pour les applications « Travel Admin » et « SwissInTouch ». L'application « SwissInTouch », disponible depuis novembre 2022, met à disposition de tous les Suisses de l'étranger une plateforme d'information et de communication. Elle permet de renforcer les échanges et les relations avec la Suisse officielle et la représentation consulaire. De plus, le DFAE a pour ambition de développer cette application comme une porte d'entrée pour les services consulaires destinés aux Suisses de l'étranger.

Pour le guichet en ligne, l'utilisation par un titulaire d'un dossier d'immatriculation disposant d'un identifiant est passée de 11,65 % au début janvier 2022 à 17,08 % début novembre 2023. Cet outil est utilisé mais pour un nombre restreint d'actions (arrivée, départ, changement d'adresse). Un véritable développement ne sera possible qu'avec la réalisation du projet « DigiHub », dont la mise en service est prévue pour 2027. En effet, ce projet poursuit deux objectifs principaux :

1. Développer une nouvelle application destinée à remplacer E-VERA, l'ancien système du DFAE pour le traitement numérique des affaires consulaires et des déclarations de résidence des Suisses de l'étranger, qui est en fin de vie.
2. Mettre en place un guichet en ligne moderne, convivial et performant à l'intention des Suissesses et Suisses de l'étranger.

Cette nouvelle application vise à numériser un large éventail de processus liés aux services consulaires. L'accès aux prestations devrait être simplifié et amélioré pour les citoyens suisses à l'étranger.

Q APPRÉCIATION

Le développement de l'offre digitale se poursuit au DFAE et intègre les différentes parties prenantes. Toutefois, une plus grande utilisation du guichet en ligne est rendue difficile par l'offre limitée d'actions possibles. Une amélioration de ce point ne sera possible qu'avec la mise en œuvre du projet « DigiHub » prévue pour 2027.

Le CDF reconnaît les efforts fournis par le DFAE, mais estime que pour l'instant il n'est pas possible de juger le résultat. Il convient d'attendre la mise en service de l'application « DigiHub » à l'horizon 2027 devant permettre un accroissement de l'utilisation du guichet en ligne grâce à une meilleure ergonomie et un plus large éventail des prestations offertes.

La recommandation n'est pas mise en œuvre.

2.3 Le personnel à l'étranger est mieux associé aux projets de transformation digitale

Recommandation 19404.003 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE d'associer davantage le personnel des représentations suisses à l'étranger aux projets de transformation digitale, en les faisant participer à leur conception et mise en œuvre, ainsi qu'en indiquant la plus-value et les conséquences pour leurs activités professionnelles. Ceci nécessite des actions de motivation, sensibilisation et formation.

De manière régulière, le DFAE intègre le personnel des représentations suisses à l'étranger dans les projets de transformation digitale. Sur la base d'un échantillon de trois projets, le CDF a pu s'en rendre compte. Les trois projets en question sont mentionnés ci-dessous :

- GAIA : cette application remplace Acta Nova pour la gestion des dossiers dans les représentations suisses à l'étranger (cf. chapitre 2.1). Le DFAE a tenu compte dans le développement de cette application du retour d'information par suite d'un projet pilote initial avec six représentations à l'étranger.

- DigiHub : cette application est en cours de développement et remplacera E-VERA à l'horizon 2027. Un workshop a été mis sur pied en 2024 avec des participants de huit représentations à l'étranger. Le feedback des participants a été intégré dans le développement du projet.
- Consular appointment system (KD-CAS) : application développée pour fixer les rendez-vous dans les représentations suisses à l'étranger. Un total de sept représentations a été inclus dans la phase pilote.

La nouvelle stratégie consulaire 2026- 2029 informe et sensibilise le personnel du DFAE à ce sujet.

Q APPRÉCIATION

Sur la base des projets mentionnés ci-dessus, le CDF constate que le DFAE associe dorénavant et sur une base régulière le personnel des représentations suisses à l'étranger à la transformation digitale. Les retours d'information du personnel consulaire sont pris en compte dans le développement des projets. De plus, la nouvelle stratégie consulaire devrait mieux sensibiliser le personnel et se concrétiser également par la définition d'objectifs pour chaque représentation.

La recommandation est mise en œuvre.

2.4 Les tâches des consuls honoraires sont mieux définies en fonction des besoins

Recommandation 19404.004 (Priorité 2) :

Le CDF recommande au DFAE d'élargir le cahier des charges standard des consuls honoraires afin de pouvoir l'adapter à la réalité du terrain et des besoins. Il s'agit d'intégrer des tâches de soutien, comme relais d'une représentation suisse.

La directive relative aux postes et aux représentants consulaires honoraires définit le cadre pour l'attribution de certaines compétences au consul honoraire. En complément à cette directive, un processus de définition de l'accord avec le consul honoraire est défini et a été revu en décembre 2024. Dans un premier temps, la centrale met à disposition des représentations à l'étranger un modèle d'accord pour le personnel honoraire en plusieurs langues. Ce modèle n'est pas exhaustif et sert d'exemple à la rédaction de l'accord définitif, qui doit tenir compte des nécessités effectives de la représentation supérieure ainsi que de la réalité locale. Il incombe à la représentation supérieure d'énumérer les activités par importance ou priorité. Elle doit également modifier ou compléter le modèle, selon que la tâche est confiée ou pas et en adaptant la description. Cette partie doit être validée par la Direction des ressources.

Les attributions particulières au niveau consulaire font l'objet d'un document annexe à l'accord et sont spécifiques à chaque poste, selon les besoins. Ce dernier doit être validé par la Direction consulaire avec copie à la Direction des ressources. Lors d'un changement de mandat ou en cas de prolongation, le cahier des charges doit être adapté en fonction des besoins.

La Direction consulaire a également anticipé les résultats de l'évaluation du Contrôle parlementaire de l'administration publié en novembre 2025⁶ en intégrant dans la nouvelle stratégie consulaire certaines dispositions spécifiques aux consuls honoraires.

Q APPRÉCIATION

Les compétences à la centrale sont clairement définies, le processus est à jour et reflète correctement le résultat des discussions avec la Direction des ressources. Le modèle d'accord reprend les tâches spécifiques à accomplir dans le cadre des obligations générales. En fonction des besoins, un accord séparé est établi pour les activités consulaires. Les trois exemples d'accord examinés par le CDF concrétisent cette

⁶ « Consuls honoraires, Évaluation du Contrôle parlementaire de l'administration à l'intention de la Commission de gestion du Conseil des États »

approche et répondent aux besoins de la recommandation. Par conséquent, le CDF constate que la situation a évolué dans la bonne direction.

La recommandation est mise en œuvre.

2.5 Les canaux d'information numériques sont utilisés à bon escient

Recommandation 19404.005 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE de privilégier les canaux d'information numériques comme les sites Internet, les réseaux sociaux, les applications dédiées, les formulaires de contact et toute autre technique afin de décharger les représentations suisses à l'étranger et réduire les sollicitations directes. Il s'agit de proposer des outils attractifs répondant aux attentes des usagers tout en rappelant le principe de la responsabilité individuelle.

Le DFAE a développé son offre d'information en utilisant plusieurs canaux en complément aux indications disponibles sur les sites web :

- Grâce à l'application « SwissInTouch », les Suisses de l'étranger reçoivent régulièrement des informations intéressantes pour eux, provenant du siège à Berne. Parallèlement, cette application permet également aux représentations suisses à l'étranger de traiter et de mettre à disposition des informations locales pour les concitoyens relevant de leur compétence. Le nombre d'inscrits a passé de 1200 en novembre 2022 à environ 27 000 en juin 2025. Le nombre de messages publiés a aussi augmenté.
- Projet « Ageing Abroad » : il s'agit d'informations spécifiques destinées aux Suisses de l'étranger âgés qui sont en constante augmentation (brochure, film d'information, webinaires, site web, réseaux sociaux, caisses de pension, matériel d'information à l'attention des représentations à l'étranger)
- Webinaire : moyen de communication moderne à l'attention des Suisses de l'étranger sur des questions de prévoyance, de services bancaires, de service militaire ou d'assurance maladie. Ces webinaires, organisés conjointement avec l'Organisation des Suisses de l'étranger et « Soliswiss⁷ », rencontrent beaucoup de succès.
- Organisation de campagne régulière sur le thème de la responsabilité individuelle.

Au niveau numérique, l'axe prioritaire du DFAE est le développement et la mise en service de l'application « DigiHub » prévu en 2027. Parallèlement, le développement d'autres applications est poursuivi.

Les thématiques de la cyberadministration et de la responsabilité individuelle sont reprises également dans la nouvelle stratégie consulaire 2026- 2029.

🔍 APPRÉCIATION

Le développement de différents canaux d'information est poursuivi. Ceci permet de décharger les représentations suisses à l'étranger et de réduire les sollicitations directes. De l'avis du CDF, ces différents outils sont complémentaires et attractifs. Finalement, le CDF constate que d'une part, le principe de la responsabilité individuelle est régulièrement rappelé dans les différents canaux disponibles et d'autre part, que ce principe a été repris comme fil conducteur dans la stratégie consulaire 2026- 2029.

La recommandation est mise en œuvre.

⁷ Soliswiss : coopérative qui se focalise sur les Suisses de l'étranger.

2.6 Les compétences opérationnelles des représentations en cas de crise sont mieux définies

Recommandation 19404.006 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE de répartir les compétences opérationnelles en cas de crise, entre un centre consulaire régional et les autres représentations suisses faisant partie de l'arrondissement consulaire. Le centre régional doit faire partie du dispositif de préparation de gestion de crise des autres représentations. Il convient de veiller à l'application des principes fixés lorsqu'une crise survient.

Les responsabilités sont clairement définies dans la Directive sur la gestion de la sécurité au sein du DFAE à l'étranger et dans la Directive sur la gestion des crises à l'étranger. Le chef de la représentation à l'étranger est le responsable dans les deux cas de figure.

Depuis 2023, les outils nécessaires sont mis à la disposition des représentations à l'étranger par le Centre de gestion des crises (KMZ) via la plateforme KMZdigital. Cette application optimise la coordination et la collaboration des représentations à l'étranger. Chaque représentation indique dans la plateforme les travaux effectués et le lien pour accéder aux différents documents.

L'aide-mémoire « Coopération entre les représentations suisses dans la gestion des crises » définit les principes applicables, lorsque plusieurs représentations sont impliquées. La collaboration, les processus et les responsabilités de chaque partie sont décrites dans un accord de coopération. Cet accord est également enregistré dans l'application.

Le Centre de gestion des crises effectue régulièrement des missions à l'étranger et vérifie également que les instructions soient respectées et que la documentation soit complète et disponible. Idem pour l'audit interne du DFAE lors des contrôles auprès des représentations. Il vérifie que la documentation enregistrée sur la plateforme soit complète et à jour. Le cas échéant, une recommandation figure dans le rapport d'audit.

Le CDF a obtenu un exemple de rapport de mission du KMZ à la suite d'un exercice de gestion de crise en 2023 impliquant un centre consulaire régional et d'autres représentations. Selon le rapport obtenu, il ressort que les compétences opérationnelles en cas de crise entre le centre consulaire régional et les autres représentations suisses faisant partie de l'arrondissement consulaire ont été clairement définies selon les directives en vigueur et appliquées pour la gestion du cas.

APPRÉCIATION

Les responsabilités sont clairement définies dans les directives concernées. La plateforme KMZdigital facilite le travail de toutes les représentations, garantit une uniformisation des procédures et met à disposition les outils nécessaires (modèles, différentes listes de contrôle, etc.). Elle met également à disposition des scénarios pour l'exercice de crise que les représentations à l'étranger effectuent annuellement et l'évalue automatiquement. Le cas échéant et en fonction des résultats, un coaching par la centrale est possible. Un contrôle ponctuel est assuré par l'audit interne et les missions du Centre de gestion des crises.

La recommandation est mise en œuvre.

2.7 Les compétences sociales et managériales sont au centre du processus de recrutement

Recommandation 19404.007 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE d'intégrer de manière prépondérante l'expérience, les compétences de conduite et les compétences sociales lors du recrutement d'un responsable des affaires consulaires, en particulier pour diriger un centre consulaire régional. Le DFAE doit valoriser les compétences sociales et managériales essentielles pour gérer de grandes équipes, notamment en offrant des formations appropriées.

En 2019, le DFAE a introduit un système fonctionnel au niveau consulaire en transformant l'ancienne carrière en carrière « affaire consulaires, gestion et finances ». Il a également adapté le profil recherché. Ce dernier demande dorénavant des compétences sociales et managériales plus importantes.

Face à ce défi, le DFAE a développé d'une part une offre spécifique de formation pour les positions de cadre. Le programme de développement « ONE EDA » est en effet réservé aux personnes disposant d'une première expérience de direction et présentant un potentiel de conduite. D'un point de vue organisationnel, le programme renforce la qualité de la culture de conduite et prépare l'organisation à la gestion des défis stratégiques. D'autre part, le système de base de formation de l'Office fédéral du personnel offre de multiples choix de perfectionnement et est ouvert aux employés du DFAE. Mise à part ces différentes offres de formation, il est également attendu de la part de chaque employé qu'il se prenne en charge et se prépare de manière active.

Selon la confirmation obtenue du DFAE, il existe actuellement 16 centres consulaires régionaux en activité. Dans dix cas, le responsable du centre consulaire régional est directement subordonné au Chef de mission, alors que pour les 6 autres cas le responsable est directement subordonné au responsable de la gestion de l'ambassade.

APPRÉCIATION

Les profils professionnels ont été adaptés pour tenir davantage compte des compétences sociales et managériales. Dans le cadre du processus de transfert, l'aspect des compétences figure au premier plan des critères de sélection alors que l'offre de formation est considérée comme bonne selon la compréhension du CDF. En ce qui concerne les centres consulaires régionaux, le choix du lien de subordination incombe dans tous les cas au Chef de mission. Toutefois, le CDF estime qu'un lien de subordination direct entre le responsable du centre consulaire régional et le Chef de mission serait plus approprié, car il garantit un accès direct et une meilleure gestion des ressources.

La recommandation est mise en œuvre.

2.8 Un développement de carrière revu et mieux adapté

Recommandation 19404.008 (Priorité 1) :

Le CDF recommande au DFAE d'intégrer le personnel consulaire dans le processus de transformation des parcours professionnels et de l'évolution des besoins. Il s'agit d'offrir des perspectives de développement professionnel, d'assurer une communication réciproque et de mieux informer le personnel consulaire sur les innovations.

La nouvelle stratégie consulaire fixe un cadre et permet le dialogue. Le personnel consulaire, notamment par le biais de son association professionnelle, est impliqué dans le processus de transformation des parcours professionnels.

L'évolution professionnelle au DFAE repose sur deux piliers : l'initiative personnelle et le soutien. Le DFAE met à disposition les instruments et offre les conditions nécessaires à l'évolution professionnelle de ses

employés. Ceux-ci doivent réfléchir aux prochaines étapes de leur parcours professionnel et se préparer en conséquence.

Les membres du personnel de l'ancienne carrière consulaire, soit avant le changement de 2019, bénéficient d'un accès privilégié à des formations continues individuelles débouchant sur un diplôme de niveau tertiaire. Par cette mesure, le DFAE soutient ces employés pour un éventuel passage de carrière et contribue au maintien de leur employabilité.

La réforme de 2019 introduisait une exigence de détention d'un bachelors spécifique pour évoluer dans la carrière consulaire. Cette modification a vraisemblablement entraîné un nombre élevé de démissions au sein de la carrière consulaire durant la période 2020- 2024 selon les informations obtenues. Le DFAE a modifié cette exigence de bachelors selon une communication faite en octobre 2024. Dorénavant, tout type de bachelors est accepté. Dans certains cas ce prérequis peut être remplacé par un niveau d'expérience élevé et conditionné à la réussite d'une évaluation des compétences.

APPRECIATION

L'association du personnel consulaire est impliquée et consultée régulièrement. La nouvelle politique fixe un cadre et permet un dialogue. Finalement, les mesures prises à fin 2024 renforcent la carrière consulaire et offre une opportunité nouvelle aux personnes qui ne sont pas détentrices d'un titre de formation supérieure.

La recommandation est mise en œuvre.

ANNEXE 1 – BASES LÉGALES

TEXTES LÉGISLATIFS

Loi fédérale sur les personnes et les institutions suisses à l'étranger (Loi sur les Suisses de l'étranger, LSEtr) du 26 septembre 2014, RS 195.1

Ordonnance sur les personnes et les institutions suisses à l'étranger (Ordonnance sur les Suisses de l'étranger, OSEtr) du 7 octobre 2015, RS 195.11

Ordonnance sur l'organisation du Département fédéral des affaires étrangères (Org DFAE) du 20 avril 2011, RS 172.211.1

Ordonnance du DFAE concernant l'ordonnance sur le personnel de la Confédération (O-OPers – DFAE) du 20 septembre 2002, RS 172.220.111.343.3

Ordonnance sur le système d'information E-VERA (O E-VERA) du 17 août 2016, RS 235.22

Ordonnance sur les émoluments du Département fédéral des affaires étrangères (Ordonnance sur les émoluments du DFAE, OEmol-DFAE) du 7 octobre 2015, RS 191.11

ANNEXE 2 – ABRÉVIATIONS

CDF	Contrôle fédéral des finances
DFAE	Département fédéral des affaires étrangères
E-VERA	Elektronisch vernetzte Verwaltung der Auslandschweizerinnen und-schweizer
KMZ	Krisenmanagement Zentrum / Centre de gestion des crises

ANNEXE 3 – RÉCAPITULATION DES RECOMMANDATIONS ET DES AVIS DU RAPPORT DU CDF-19404

Numéro-R	Thème	Description
19404.001	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE de se doter d'un plan d'action pour numériser les dossiers des Suisses de l'étranger et garantir l'accessibilité aux dossiers électroniques.
	Prise de position	La recommandation est acceptée. Das EDA teilt die Einschätzung der EFK, wonach der Digitalisierung auch im Bereich der Dossiers der Auslandschweizergemeinschaft eine grosse Bedeutung zukommt. Entsprechende Anstrengungen werden unter anderem im Rahmen der Arbeiten rund um die digitale Transformation im EDA unternommen. Weiter arbeitet das EDA an einer individuellen Lösung, um die elektronische Geschäftsverwaltung auf der Basis von Acta Nova künftig auch im Aussennetz effizient einsetzen zu können. Mit dem heutigen System ist dies aus Gründen, die nicht durch das EDA verschuldet sind und beeinflusst werden können, noch nicht möglich.
	Priorité	1
	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.
19404.002	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE d'intégrer davantage les usagers et les parties prenantes lors de la conception et du développement des offres digitales. Ceci doit se concrétiser par une plus grande utilisation du guichet en ligne et des services numériques.
	Prise de position	La recommandation est acceptée. Depuis le lancement du système eVERA, qui ne représentait pas en tant que tel une mesure de transformation digitale mais était nécessaire à l'époque au vu de la vétusté de l'ancien système VERA, l'intégration des utilisateurs externes (comme internes) est systématique dans les mesures de digitalisation en cours. La promotion du guichet en ligne, par exemple, a fait l'objet d'une promotion auprès des représentations en février 2022. Gemäss erster Erfahrungen und Rückmeldungen der Auslandvertretungen hat die Nutzung des Online-Schalters seither denn auch spürbar zugenommen. Das EDA wird den eingeschlagenen Weg fortsetzen. Bei der Entwicklung und Einführung neuer digitaler Angebote wird es die Nutzerinnen und Nutzer in geeigneter Form systematisch einbeziehen. Das Ziel einer breiteren Nutzung der digitalen Dienstleistungen wird dabei von Beginn an noch stärker als klar definiertes und messbares Ziel in die Projektplanung aufgenommen.
	Priorité	1
	État de la mise en œuvre	La recommandation n'est pas mise en œuvre.
19404.003	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE d'associer davantage le personnel des représentations suisses à l'étranger aux projets de transformation digitale, en les faisant participer à leur conception et mise en œuvre, ainsi qu'en indiquant la plus-value et les conséquences pour leurs activités professionnelles. Ceci nécessite des actions de motivation, sensibilisation et formation.
	Prise de position	La recommandation est acceptée (voir commentaire précédent). L'intégration des utilisateurs internes comme externes est systématique dans les mesures de digitalisation en cours. Das EDA wird daher bei

		<p>der Entwicklung und Einführung neuer digitaler Angebote auch weiterhin Vertreterinnen und Vertreter der Auslandsvertretungen in geeigneter Form systematisch einbeziehen. Zudem wird es noch vermehrt geeignete Massnahmen ergreifen, um die Mitarbeitenden frühzeitig und optimal auf die neuen Instrumente vorzubereiten und sie von deren Mehrwert für ihre Arbeit zu überzeugen. Entsprechende Schritte sollen daher künftig standardmässig bereits bei der Projektplanung berücksichtigt und festgelegt werden.</p> <p>Es wird allerdings auch künftig nicht möglich sein, bei jedem Projektschritt eine breite Konsultation des Aussennetzes durchzuführen. Der Einbezug der Anliegen des Aussennetzes ist aber auch so sichergestellt. Dies aufgrund der Tatsache, dass auch an der Zentrale und speziell in der Konsularischen Direktion (KD) zahlreiche versetzbare konsularische Mitarbeitende tätig sind, die bereits über grosse Auslandsfahrung verfügen und in der Regel nach dem Einsatz in der KD auch wieder im Ausland tätig sind.</p>
	Priorité	1
	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.
19404.004	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE d'élargir le cahier des charges standard des consuls honoraires afin de pouvoir l'adapter à la réalité du terrain et des besoins. Il s'agit d'intégrer des tâches de soutien, comme relais d'une représentation suisse.
	Prise de position	<p>La recommandation est acceptée. Das EDA teilt die Einschätzung der EFK, wonach den Honorarvertretungen eine wichtige Bedeutung zukommt, die künftig in ausgewählten Bereichen sogar noch ausgebaut werden kann. Auch teilt das EDA die Einschätzung, wonach die Grundlage der Zusammenarbeit mit den wichtigsten Kompetenzen und Aufgaben, festgehalten in einer Vereinbarung, so detailliert wie erforderlich geregelt werden soll. Dies ist bereits heute der Fall, indem es der vorgesetzten Vertretung obliegt, die von der Direktion für Ressourcen zur Verfügung gestellte Vorlage für eine Vereinbarung den effektiven Bedürfnissen der vorgesetzten Vertretung und den tatsächlichen Gegebenheiten anzupassen.</p> <p>Zu berücksichtigen ist, dass es nicht ein Standardpflichtenheft geben wird, das für alle Honorarvertretungen Geltung hat. Zu gross sind beispielsweise die lokalen Unterschiede an den Einsatzorten. Zudem müssen – abgesehen von konsularischen Schutzfällen – die meisten konsularischen Tätigkeiten auch weiterhin hoheitlich von konsularisch ausgebildetem Berufspersonal ausgeführt werden. Nach Ansicht und Überzeugung des EDA kommt daher der vorgesetzten Vertretung bei der Ausgestaltung oder Ergänzung der Pflichtenhefte sowie bei der Betreuung und Instruktion der Honorarkonsulate in ihrem Zuständigkeitsbereich auch weiterhin eine zentrale Rolle zu. Dies schliesst aber nicht aus, dass auch grundsätzliche Überlegungen zur künftigen Führung und Kompetenz der Honorarvertretungen angestellt und vertieft werden.</p> <p>Wichtig ist schliesslich der Hinweis, dass Honorarvertretungen nicht eigentliche «diplomatische» Aufgaben wahrnehmen, sondern insbesondere im Sinne von Art. 5 lit. b des Wiener Übereinkommens über konsularische Beziehungen die Entwicklung der kommerziellen sowie wirtschaftlichen, kulturellen und wissenschaftlichen Beziehungen zwischen dem Entsendestaat und dem Empfangsstaat fördern und die gegenseitigen Beziehungen pflegen.</p>
	Priorité	2
	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.

19404.005	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE de privilégier les canaux d'information numériques comme les sites Internet, les réseaux sociaux, les applications dédiées, les formulaires de contact et toute autre technique afin de décharger les représentations suisses à l'étranger et réduire les sollicitations directes. Il s'agit de proposer des outils attractifs répondant aux attentes des usagers tout en rappelant le principe de la responsabilité individuelle.
	Prise de position	<p>La recommandation est acceptée. Es ist unbestritten, dass eine umfassende und regelmässig aktualisierte Information über die konsularischen Dienstleistungen wichtig ist. Das Informationsangebot ist daher bereits heute gross. Dazu zählen u.a. auch die Reisehinweise, welche zwar nicht Teil der konsularischen Dienstleistungen sind, die aber ebenfalls regelmässig aktualisiert werden und den Schweizer Staatsangehörigen im Ausland detaillierte Informationen über die Situation in einem Land bieten. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass reine Textinformation oft ungenügend zur Kenntnis genommen wird. De plus, beaucoup d'usagers se considèrent comme un cas particulier et ne se satisfont des informations standards. Das EDA teilt daher auch die Einschätzung der EFK, dass die Information künftig noch vermehrt über verschiedene Kanäle und adressatengerecht vermittelt werden muss.</p> <p>Das EDA anerkennt weiter auch die Notwendigkeit, die Schweizerinnen und Schweizer im Ausland noch mehr für das in Art. 5 des Auslandschweizergesetzes verankerte Prinzip der Eigenverantwortung zu sensibilisieren. Die Konsularische Direktion hat sich daher 2022 zum Ziel gesetzt, eine Sensibilisierung zur Eigenverantwortung durchzuführen und eine neue App für den Austausch mit der Auslandschweizergemeinschaft herauszugeben, die Umsetzung ist auf Kurs.</p> <p>Die Helpline EDA schliesslich steht den Bürgerinnen und Bürgern schon heute rund um die Uhr für Anfragen zur Verfügung. Sie ist ressourcenmässig aber nicht so aufgestellt, um ausserhalb der Bürozeiten das gesamte konsularische Tagesgeschäft der Vertretungen übernehmen zu können. Vielmehr steht sie diesen für zeitkritische Notfälle resp. konsularische Schutzfälle zur Seite. Weiter verfügt die Helpline EDA auch nicht über die Kapazitäten, um alle Kundinnen und Kunden telefonisch durch Prozesse zu begleiten. Zielführender erscheinen reduzierte, strukturierte telefonische Sprechstunden im Aussennetz.</p>
	Priorité	1
	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.
19404.006	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE de répartir les compétences opérationnelles en cas de crise, entre un centre consulaire régional et les autres représentations suisses faisant partie de l'arrondissement consulaire. Le centre régional doit faire partie du dispositif de préparation de gestion de crise des autres représentations. Il convient de veiller à l'application des principes fixés lorsqu'une crise survient.
	Prise de position	La recommandation est acceptée. Die R-KC werden bereits heute in das Krisendispositiv sowie in Krisenübungen miteinbezogen. Bei den KMZ-Missionen mit Fokus R-KC im Jahre 2021 (Pretoria und Stockholm) konnten zum Beispiel wichtige Erfahrungswerte gesammelt werden. Das KMZ arbeitet im Rahmen seiner Kompetenzen daran, Lösungen für Kleinstvertretungen zu finden, damit diese trotz limitierter Ressourcen ein Krisendispositiv erarbeiten und umsetzen können. Il faut simplement poursuivre ce travail au niveau des représentations. Le KMZ a mis en place des templates d'accord pour ce faire à intégrer dans les dispositifs de crise.
	Priorité	1

	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.
19404.007	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE d'intégrer de manière prépondérante l'expérience, les compétences de conduite et les compétences sociales lors du recrutement d'un responsable des affaires consulaires, en particulier pour diriger un centre consulaire régional. Le DFAE doit valoriser les compétences sociales et managériales essentielles pour gérer de grandes équipes, notamment en offrant des formations appropriées.
	Prise de position	La recommandation est acceptée. Le DFAE a procédé en 2019 à l'introduction d'un système fonctionnel qui vise précisément ces buts. En premier lieu, l'ancienne carrière consulaire a été transformée en carrière « affaires consulaires, gestion et finances » (KBF). Au-delà des termes, cette évolution souligne la volonté du département de renforcer l'attention sur l'importance et la complexité croissante du rôle de conduite dans ce domaine. Lors de ce changement, les fonctions managériales ont été rassemblées dans la nouvelle carrière avec un niveau d'exigence à l'entrée élevé et les fonctions en charge des tâches consulaires ont été regroupées sous le label « personnel consulaire transférable ». Depuis lors, les profils recherchés ont été précisés dans un profil professionnel qui définit les qualités sociales et managériales recherchées. Ce profil sert désormais de référence pour le recrutement des nouveaux collaborateurs. Dans le cadre du processus de transfert, l'aspect des compétences est également au premier plan, de manière renforcée depuis l'introduction du système fonctionnel.
	Priorité	1
	État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.
19404.008	Recommandation	Le CDF recommande au DFAE d'intégrer le personnel consulaire dans le processus de transformation des parcours professionnels et de l'évolution des besoins. Il s'agit d'offrir des perspectives de développement professionnel, d'assurer une communication réciproque et de mieux informer le personnel consulaire sur les innovations.
	Prise de position	La recommandation est acceptée. Le personnel consulaire, et notamment son association professionnelle, ont été fortement impliqués dans la transformation de la carrière consulaire en carrière « affaires consulaires, gestion et finances ». Cette transformation représente cependant un défi, tant dans la perception des personnes que dans ses implications en termes de profils et parcours professionnels. L'élaboration du profil professionnel KBF (terminé) ainsi que du profil d'exigences pour le personnel consulaire transférable (en cours) ont pour but de clarifier les attentes et le rôle de ces groupes professionnels. Un programme de développement des cadres a été mis en place, d'abord de manière spécifique pour la carrière KBF, puis désormais de manière groupée avec les carrières diplomatiques et de coopération internationale. Dans les faits, il existe des perspectives de développement et une variété de parcours importantes pour ce personnel, mais elles ne sont pas toujours perçues comme telles. En effet, le passage d'une carrière prédéfinie avec des étapes liées à l'ancienneté à une carrière dans laquelle le développement et le parcours sont individualisés et dépendent de l'acquisition de compétences, représente un changement de paradigme qui désoriente certaines personnes. La direction des ressources, la direction consulaire et la DDC collaborent étroitement afin d'informer et sensibiliser le personnel à cette réalité et à ses implications. Cet effort particulier est d'autant plus nécessaire qu'une grande majorité de notre personnel dans ce domaine se trouve dans le réseau extérieur.

Priorité	1
État de la mise en œuvre	La recommandation est mise en œuvre.