



**INTERN**

**Bericht über die Prüfung der Sitzstaatabteilung und des Betriebsmanagements  
der Ständigen Mission der Schweiz bei den Vereinten Nationen und den anderen  
internationalen Organisationen in Genf  
Bern, 22. August 2018**

## **1 Gesamtbeurteilung**

**Gestützt auf die von der Internen Revision EDA (IR EDA) unter Ziffer 3 festgehaltenen Prüfziele und -schwerpunkte besteht in folgenden Bereichen ein erhöhter Handlungsbedarf (Stufe 3):<sup>1</sup>**

- **Personalbereich Sitzstaatabteilung:** Bereits im Vorfeld des Audits sind der IR EDA die zahlreichen Krankheitsabwesenheiten in zwei der drei Sektionen der Sitzstaatabteilung aufgefallen. Die Aussagen der Mitarbeitenden in den persönlichen Fragebogen sowie in den Gesprächen mit den Revisorinnen verstärkten den Eindruck, dass in diesem Bereich ein erhöhter Handlungsbedarf besteht. Während die Mitarbeitenden ihre Stelle auf der Mission und die Vielfältigkeit des Arbeitsgebiets schätzen, äusserten sich viele sehr negativ zu ihrem Arbeitsumfeld. Dieses wird als schwierig und mitunter gesundheits-schädigend wahrgenommen. Die Mitarbeitenden fühlen sich einem enormen Druck ausgesetzt, dem Anspruch des internationalen Genfs zu genügen, der beste Sitzstaat der Welt zu bleiben und den hohen Erwartungen ihrer Vorgesetzten gerecht zu werden. Diskussionen auf Augenhöhe, offene Kommunikation und Feedbacks werden mit Ausnahme von einer Sektion in der Sitzstaatabteilung nicht gelebt. Die IR EDA hat zudem Konflikte und zwischenmenschliche Spannungen festgestellt, welche die Arbeitsatmosphäre belasten und die ausserordentlich hohe Abwesenheitsquote erklären könnten. Sie empfiehlt in diesem Bereich verschiedene dringliche Massnahmen, in erster Linie die Lancierung eines professionell geführten Change Management Prozesses, um das Vertrauen der Mitarbeitenden wieder herzustellen und eine gesunde Personalkultur aufzubauen.
- **Steuerung Visadienst:** Der Visadienst der Mission Genf spielt eine wichtige Rolle für die Schweiz als Sitzstaat, einerseits beim Empfang von internationalen Organisationen und diplomatischen Missionen in der Schweiz, andererseits bei der Visavergabe an Delegierte, welche an Sitzungen und Konferenzen des internationalen Genfs teilnehmen möchten. Der Dienst befindet sich personaltechnisch seit Jahren in der Krise. Die Kunden zeigen sich sehr zufrieden über die Leistungen des Dienstes, jedoch verzeichnet dieser zahlreiche, teilweise lange Krankheitsabwesenheiten, wodurch er seit Jahren nicht in Vollbesetzung funktionieren kann. Die IR EDA führt die Probleme im Visadienst unter anderem auf eine mangelnde Strategie bzw. Stossrichtung für diese Sektion zurück. In der aktuellen Situation sind die Mitarbeitenden frustriert und erschöpft, was wiederum zu mehr Abwesenheiten und einer noch grösseren Arbeitsbelastung führt. Die IR EDA empfiehlt daher, eine klare Strategie für den Visadienst zu definieren, kommunizieren und umzusetzen.
- **Repräsentationszulage:** Das Kapitel 5 der Weisung 200-4-061 definiert die Vorgaben im Bereich Interessenwahrung für die multilateralen Missionen in Genf. Die IR EDA hat festgestellt, dass diese Vorgaben auf der Mission nicht eingehalten werden. Formell benutzt die Mission die Anhänge zum MbO-Interessenwahrung nicht. Ausserdem scheint der IR EDA der Kreis von 26 Empfängern dieser Repräsentationszulage als zu gross. Schliesslich ist die Berechnung der individuellen Beträge für die Interessenwahrung nicht nachvollziehbar und nicht mehr zeitgemäss (u.a. Abgeltungen für Garderobe und Geschenke). Die IR EDA weist die Mission an, die Ansprechberechtigungen zu prüfen, die Beträge neu zu definieren und die Einhaltung der Vorgaben künftig im Rahmen des MbO-Prozesses zu kontrollieren.

In den anderen Bereichen ergaben die Prüfungen einen sehr guten Eindruck. Der IR EDA ist insbesondere die hohe Leistungsbereitschaft und das grosse Fachwissen der Mitarbeitenden aufgefallen. Sie zeigen zudem ein starkes Interesse an den Themen der Sitzstaatspolitik und identifizieren sich sehr mit ihrer Arbeit für die Mission. So haben sie es in der Prüfperiode geschafft, trotz schwieriger Rahmenbedingungen in einem komplexen Arbeitsumfeld die Kundenbedürfnisse sehr gut zu erfüllen. Die Rückmeldungen aller im Vorfeld angefragten Stellen in Bern waren äusserst positiv. Im Visabereich gaben auch die angefragten Auslandsvertretungen der Mission ein grundsätzlich sehr erfreuliches Feedback.

Die Tatsache, dass die Mission eine multilaterale Vertretung in der Schweiz ist, stellt die Mitarbeitenden des öfteren vor eine Herausforderung. In einigen Bereichen wird die Mission wie eine Einheit an der Zentrale betrachtet, in anderen wie eine Auslandsvertretung oder wie ein Spezialfall. Nach Ansicht der IR EDA erfordert diese Situation von allen Seiten etwas mehr Aufwand, sollte aber auch in Zukunft möglichst pragmatisch gelöst werden können.

In den letzten drei Jahren musste die Mission sehr viel Zeit in die Betreuung der FIPOI investieren. Sie hatte u.a. die Aufgabe, die Umsetzung der verschiedenen Empfehlungen aus den Audit-Berichten über die FIPOI zu überwachen. Die IR EDA erhielt den Eindruck, dass sich die FIPOI nun auf gutem Weg befindet.

## 2 Übersicht über die Prüfberichtsergebnisse

Prüfberichtsergebnisse, deren Behebung bzw. Umsetzung in der Verantwortung der geprüften Organisationseinheit liegt (Fussnoten siehe letzte Seite):

Ziffer	Prüfberichtsergebnis	Typ <sup>2</sup>	Wesentlichkeit <sup>3</sup>	Stellungnahme eingefordert	Umsetzungstermin (Soll)
<b>Mission, Steuerung und IKS</b>					
4.1.1	Eine Strategie bzw. Stossrichtung für den Visadienst definieren, kommunizieren und umsetzen	△	◆◆◆		30.11.18
4.1.2	Sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden eine IKS-Basisausbildung erhalten	△	◆◆		28.02.19
4.1.3	Umgang mit DMS verbessern und geschäftsrelevante Unterlagen zeitnah hochladen	○	◆		künftig
4.1.4	Bereits bestehende Prozesse in EDAscout publizieren	△	◆		künftig
<b>Personal</b>					
4.2.1	Engager un processus de gestion du changement (Change Management) et encourager la pratique du feedback	△	◆◆◆		30.11.18
4.2.2	Rappeler au personnel certains points administratifs du travail au DFAE	○	◆◆		30.11.18
4.2.3	Procéder à la réévaluation des postes du personnel de la Division Etat hôte et de la section gestion	△	◆◆		28.02.19
4.2.4	Processus MbO: fixer des objectifs clairs et mesurables dans tous les domaines et reconsidérer la politique interne de l'évaluation finale	○	◆◆		künftig
4.2.5	Formation continue et attribution de primes: définir le cadre et les besoins et en informer le personnel	△	◆◆		künftig
4.2.6	Reconsidérer les modèles de réunions internes au sein de la Division Etat hôte	△	◆◆		künftig

Finanzen				
4.3.1	Vorgaben bei der Pauschalentschädigung für Interessenwahrung einhalten und Ausrichtung generell überdenken	○	◆◆◆	30.11.18
Visa				
4.4.1	Den Austausch zwischen den Visamitarbeitenden in Genf und auf den Auslandsvertretungen sowie die Information über das internationale Genf intensivieren und fördern	△	◆◆	künftig
Cartes de légitimation				
4.7.1	Regrouper les différents processus sous une forme accessible à tous	△	◆	künftig
Informations- und Datenschutz				
4.9.1	Sensibiliser le personnel à la protection des données et veiller à une conservation conforme des smartcards	○	◆◆	künftig
Diverses				
4.10.1	In Zusammenarbeit mit Informatik EDA: Software Anpassungen der Telefonzentrale prüfen, um Kundenfreundlichkeit und Effizienz zu verbessern	△	◆◆	künftig
4.10.2	Kunstleihgaben des Bundes: das BAK betreffend das beschädigte Bild kontaktieren	○	◆	künftig

Prüfberichtsergebnisse, deren Behebung bzw. Umsetzung in der Verantwortung der Zentrale respektive der vorgesetzten Stelle der geprüften Organisationseinheit liegt:

Ziffer	Prüfberichtsergebnis	Typ <sup>2</sup>	Wesentlichkeit <sup>3</sup>	Stellungnahme eingefordert	Umsetzungstermin (Soll)
Visa					
4.4.2	An die Konsularische Direktion: Die Auslandsvertretungen verstärkt über die Prozesse der Mission Genf informieren und sie ermutigen, die Visadossiers in Entscheidungskompetenz der Mission Genf immer in Orbis zuzuweisen	△	◆		künftig

Bei Prüfberichtsergebnissen mit Termin sind die Umsetzungsmeldungen und gegebenenfalls eingeforderte Dokumente an die IR EDA zu senden.

### 3 Prüfziele und -schwerpunkte<sup>4</sup>

Die IR EDA erarbeitet eine systematische Risikoanalyse, auf der sie das Jahresprogramm erstellt. Das vorliegende Prüf- und Beratungsmandat ist Bestandteil dieses Programms.

Basierend auf einer risikoorientierten Planung hat die IR EDA mittels Analysen, Befragungen und Stichproben beim Audit "Mission Genf UNO, Sitzstaatabteilung und Betriebsmanagement" folgende Schwerpunkte bearbeitet:

- Steuerung der Division und Angemessenheit des dokumentierten und gelebten internen Kontrollsystems (IKS)
- Einhaltung von Personalvorschriften und Angemessenheit der Personalorganisation
- Weisungsgemässe Rechnungsführung und Administration (abteilungsübergreifend)
- Leistungserbringung in den Bereichen: Schulden, Verkehrsdelikte, Visa, Immatrikulationsdienst

- Zusammenarbeit mit der FIPOI
- Zweckmässigkeit der Supportprozesse (Dokumentenverwaltung, Kunstleihgaben)

Folgende Gebiete wurden in der Sitzstaatabteilung und im Betriebsmanagement nicht geprüft:

- Diplomatische Dossiers in der Sitzstaatabteilung
- Bereich Sicherheit allgemein, inkl. Umsetzung von Sicherheitsvorschriften und Unterstützung in Krisensituationen
- Immobilienangelegenheiten und Rahmenbedingungen (Ausnahme: FIPOI)
- Support: Immobilien, Postgeschäft

Die Prüfung der Mission Genf UNO war im Jahresplan der IR EDA für September 2018 vorgesehen. Aufgrund einer kurzfristigen Planänderung (Ausfall eines anderen Mandats) und in Absprache mit der Mission Genf konnte das Mandat um drei Monate vorverschoben werden. Aus Ressourcengründen beschränkte sich die Prüfung auf die Sitzstaatabteilung und das Betriebsmanagement. Die Division Multilaterales wurde - mit Ausnahme gewisser Aspekte in den Bereichen Finanzen und Support - nicht auditiert.

Es wurde insbesondere der Zeitraum vom 1. Januar 2017 bis 31. Mai 2018 geprüft.

## 4 Prüfberichtsergebnisse im Detail

### 4.1 Mission, Steuerung und IKS

Die Ständige Mission der Schweiz bei den Vereinten Nationen und den anderen internationalen Organisationen in Genf ist die offizielle Vertretung des Sitzstaates bei den internationalen Organisationen und den Ständigen Missionen. Sie besteht aus zwei Abteilungen, die je von einem Botschafter bzw. einer Botschafterin geführt werden, sowie dem Betriebsmanagement, welches direkt dem Missionschef unterstellt ist. Der Mission angeschlossen sind ausserdem eine Verantwortliche für Medien und Öffentlichkeitsarbeit (von Information EDA) sowie ein Sonderbotschafter für das humanitäre Völkerrecht.

Die multilaterale Abteilung übernimmt alle besonderen Aufgaben der multilateralen Diplomatie ähnlich der anderen Ständigen Missionen. Dazu gehören die Vertretung der Interessen der Schweiz, Kontaktpflege, Verhandlungen, Information, Teilnahme an den Tätigkeiten der Organisationen, Schutz der internationalen Interessen usw. Die multilaterale Abteilung war nicht Teil des Prüfungsumfanges dieses Audits.

Die Sitzstaatabteilung arbeitet wie der Protokolldienst eines Aussenministeriums und verwaltet den Status der internationalen Organisationen in der Schweiz, der ständigen Missionen und Delegationen in Genf und der zugehörigen Personen. In dieser Funktion ist sie zuständig für die Ausstellung und Rücknahme der Legitimationskarte des EDA, mit der die Inhaber den ihnen zuerkannten Status bei den Schweizer Behörden geltend machen können. Nach den diplomatischen Regeln ist die Schweizer Mission die Anlaufstelle für Bundes-, Kantons- und Gemeindebehörden für alle die internationalen Organisationen in der Schweiz und die ständigen Vertretungen in Genf betreffenden Angelegenheiten, von einfachen Streitigkeiten über die Zulassung neuer Organisationen, die Veranstaltung von Konferenzen, die Bereitstellung von Sicherheitsdiensten, Probleme beim Empfang bis hin zur Unterstützung des Bundes. Sie dient auch im Sinne des Wiener Übereinkommens vom 18. April 1961 über diplomatische Beziehungen als diplomatisches Bindeglied zwischen den ständigen Vertretungen und den Schweizer Bundes-, Kantons- und Gemeindebehörden.

Die Mission arbeitet eng mit dem 1996 gemeinsam vom Bund und vom Kanton Genf gegründeten Centre d'Accueil – Genève Internationale (CAGI) zusammen, dessen Ziel es ist, die in der Region Genf arbeitenden und wohnhaften Angehörigen der internationalen Gemeinschaft zu beraten, zu informieren und zu ihrer Integration beizutragen. Die Zusammenarbeit wird von beiden Seiten als sehr gut bezeichnet.

Die Ziele der Abteilungen und Sektionen der Mission sind in einem Annex zum MbO des Missionschefs festgehalten und SMART formuliert. Das übergeordnete Ziel der Sitzstaatabteilung war es in den letzten zwei Jahren, der beste Sitzstaat der Welt zu bleiben. Dies beinhaltet unter anderem, aktiv an der neuen

Botschaft zum internationalen Genf 2020-2023 mitzuarbeiten. Dieses Ziel ist allen Mitarbeitenden der Sitzstaatabteilung bekannt und zugleich Antreiber wie auch Stressfaktor.

Aufgrund ihrer Rolle und Zuständigkeit wird das Arbeitsvolumen der Abteilung seit je her von aussen vorgegeben. Die Art und Weise, wie die Mission ihre Pflichten als Sitzstaat erfüllt, ist sozusagen die Visitenkarte für das internationale Genf und somit für die Schweiz. Mit der Botschaft zu den Massnahmen zur Stärkung der Rolle der Schweiz als Gaststaat von 2014 (für die Jahre 2016-2019) hat sich die Schweiz klar dazu bekannt, die Position der Schweiz als Gaststaat internationaler Organisationen und wichtiges Zentrum für globale Gouvernanz zu festigen und auszubauen. Dies hatte Auswirkungen auf die Arbeitslast sowie die Ressourcenallokation für die Abteilung, wobei infolge Sparmassnahmen nicht alle der gemäss Botschaft vorgesehenen zusätzlichen Ressourcen zugeteilt werden konnten.

Die von der IR EDA im Vorfeld des Audits eingeholten Feedbacks bei Stellen an der Zentrale waren sehr positiv. Es besteht ausserdem eine gewinnbringende fachliche Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Sektionen sowie den Abteilungen der Mission. Da viele aktuelle Themen abteilungsübergreifende Wichtigkeit haben ist es ein Ziel der Mission, diese Zusammenarbeit zu fördern. Eine besondere Herausforderung stellt dabei die räumliche Trennung der Abteilungen und Sektionen der Mission auf drei Etagen dar, welcher der Missionschef u.a. mit zahlreichen wöchentlichen bzw. monatlichen Treffen in unterschiedlicher Zusammensetzung begegnet.

Ein Risikobewusstsein ist auf der Mission vorhanden. Kontrollprozesse sind in den verschiedensten Bereichen definiert und werden eingehalten. Das IKS der Vertretung listet vier der wichtigsten prozessspezifischen Risiken auf. Angesichts der anhaltenden Probleme im Personalbereich, welche einen direkten Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit und den Output der Vertretung haben (vgl. 4.2), ist die IR EDA der Meinung, dass künftig auch nicht prozessspezifische Risiken, beispielsweise Personalführung, Personalausfall oder Unterbesetzung im IKS thematisiert werden müssten.

Eine weitere Herausforderung, mit der sich die Mission konfrontiert sieht, ist die Tatsache, dass sie innerhalb des EDA eine Sonderstellung einnimmt: sie funktioniert zwar in vielen Belangen wie eine multilaterale Auslandsvertretung, befindet sich aber in der Schweiz. Einige Prozesse wie bspw. Finanzen oder Personal werden daher wie in Bern abgewickelt. In anderen Bereichen gilt die Mission als Auslandsvertretung (z.B. Repräsentationszulage) oder wird als Spezialfall behandelt (z.B. Aktenablage im DMS). Diese Sonderstellung kann durchaus Vorteile haben, da die Mitarbeitenden teilweise massgeblich an der Erarbeitung der sie betreffenden Richtlinien beteiligt sind. Auf der anderen Seite entsteht beim Personal manchmal der Eindruck, zwischen Stuhl und Bank zu fallen und besonders viel Zeit und Mühe in die Suche von Lösungen investieren zu müssen.

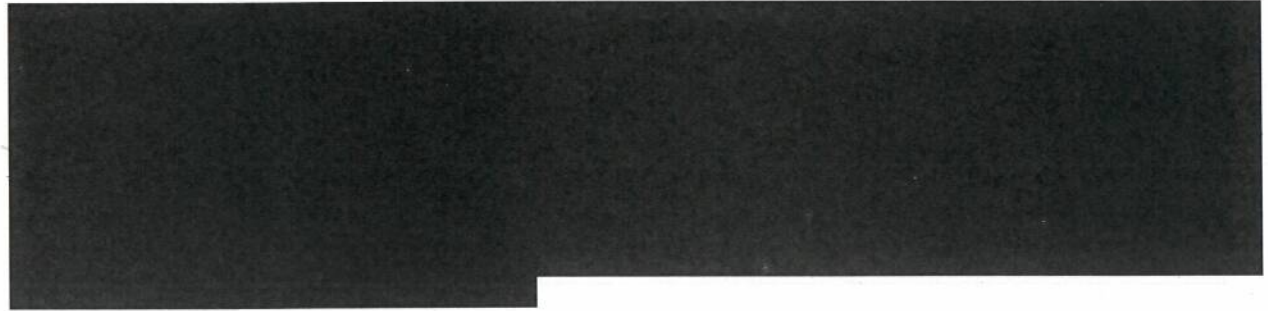
#### **4.1.1 Eine Strategie bzw. Stossrichtung für den Visadienst definieren, kommunizieren und umsetzen**

##### **Sachverhalt:**

Nach einstimmigen Aussagen von Mitarbeitenden und Vorgesetzten haben sich die Arbeitsinhalte des Visadienstes der Mission in den letzten Jahren stark verändert. Gelangten früher viele Standard- und Routineanfragen an die Mission, so sind die Anfragen heute weniger zahlreich, jedoch in ihrer Komplexität und politischen Sensibilität heikler. Dies steht im direkten Zusammenhang mit der Entwicklung des internationalen Genfs und der Politik der guten Dienste der Schweiz mit dem Ziel, Friedensprozesse zu unterstützen. In Genf finden zahlreiche Friedensgespräche und Konferenzen statt, welche in einem äusserst sensiblen Kontext durchgeführt werden. Einige Delegationen müssen aus Kriegsgebieten ausreisen, was sowohl die Reiseroute wie auch die Visavergabe erschwert. Die Daten für diese Gespräche werden teilweise sehr kurzfristig entschieden und können sich wieder ändern. Um die Qualität des Sitzstaats zu gewährleisten, muss sich der Visadienst der Mission diesen Gegebenheiten anpassen. Die Delegierten müssen anreisen können.

Die Veränderung der Aufgaben im Visadienst hat gemäss Aussagen der Verantwortlichen auch das benötigte Kompetenzprofil der Angestellten verändert. Es werden nun analytische Kompetenzen und politisches Fingerspitzengefühl benötigt, weshalb in den letzten Jahren meist Hochschulabsolventen rekrutiert worden sind. Das Anforderungsprofil für eine im Juli 2018 ausgeschriebene Stelle "Sachbearbeiter/in Visa" verlangte unter anderem folgende Kompetenzen: *Ausgezeichnete analytische und redaktionelle Fähigkeiten, rasches Verständnis von Rechtstexten, Argumentationsgeschick und strukturiertes Denken, Sinn für*

*Politik, die perfekte Beherrschung der französischen Sprache in Wort und Schrift.* Die Stelle ist jedoch immer noch in der 17. Lohnklasse eingereiht.



Die IR EDA hat vor Ort bemerkt, dass die - zumindest gefühlte - Ungleichheit im Visadienst momentan weitreichende Folgen hat. Die "effizienteren" Mitarbeiterinnen fühlen sich deshalb ungerecht behandelt.

Die zwei älteren Mitarbeiterinnen wiederum fühlen sich einem enormen Druck ausgesetzt, mehr zu leisten, und werden immer unsicherer in dem, was sie tun. Dies führt zu einer höheren Fehlerquote und einem geringeren Output.

**Beurteilung IR EDA:**

Ob die Tätigkeiten im Visadienst heutzutage effektiv einen Hochschulabschluss verlangen, kann die IR EDA nicht beurteilen. Sie vermisst in der aktuellen Situation, welche von einigen Mitarbeitenden der Mission als "Bricolage depuis des années" bezeichnet wird, eine klare Strategie und Kommunikation der Führung betreffend den Visadienst. Auch nach zahlreichen Gesprächen mit allen Mitarbeitenden des Visadienstes und der Führung der Mission hat die IR EDA keine solche Strategie erkennen können.

Braucht es deutlich andere Kompetenzen, so sollte die Stellenbeschreibung neu evaluiert werden, was in diesem Fall zu einer höheren Lohnklasse führen müsste.



**Empfehlung (gross):**

Die IR EDA empfiehlt der Mission, eine klare Strategie für den Visadienst auszuarbeiten und diese dem Personal baldmöglichst zu kommunizieren.

Per 30.11.2018 wünscht sie von der Mission informiert zu werden, ob und wie die Empfehlung umgesetzt worden ist.

**4.1.2 Sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden eine IKS-Basisausbildung erhalten**

**Sachverhalt:**

Im Ausland bildet der Aufgabenkatalog die Grundlage für die Definition der Aufgaben und Ziele der einzelnen Auslandsvertretungen. Er ist fester Bestandteil des «Management by Objectives» (MbO) zwischen Zentrale bzw. vorgesetzter Botschaft und Leitung der Auslandsvertretungen und wird mindestens jährlich überprüft und aktualisiert. Das IKS der Vertretungen basiert bzw. bezieht sich auf die Struktur des Aufgabenkatalogs in ch@world.

Da Genf auf Schweizer Boden ist hat die DR beschlossen, dass die Mission den Aufgabenkatalog nicht verwenden soll. Die Ziele der Abteilungen und Sektionen der Mission sind in einem Annex zum MbO des

Missionschefs detailliert festgehalten. Die Mission hat in der Prüfperiode zudem eine eigene IKS-Dokumentation erstellt. Diese benutzt das Formular als "Einheit in Bern" und erwähnt vier der wichtigsten prozess-spezifischen Risiken der Organisationseinheit: [REDACTED] Nicht-prozessspezifische Risiken sind keine definiert worden.

Im IKS Jahresbericht 2017 stuft sich die Vertretung in der Gesamtbeurteilung auf Stufe 2 ("standardisiert") ein. Betreffend IKS-Kenntnisse setzt Stufe 2 voraus, dass Mitarbeitende eine IKS-Basisausbildung erhalten haben oder entsprechend sensibilisiert wurden. In den persönlichen Fragebogen und in den Gesprächen vor Ort stellten die Revisorinnen fest, dass die meisten Mitarbeitenden der Sitzstaatabteilung sowie des Betriebsmanagements mit dem Begriff IKS nur wenig anfangen konnten. Ebenso war vielen Mitarbeitenden nicht bekannt, was die Hauptziele der Mission als Ganzes sind und mit welchen Aufgaben sich die Kolleginnen und Kollegen aus anderen Sektionen oder der anderen Abteilung beschäftigen.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Nach Ansicht der IR EDA könnte der Aufgabenkatalog verbunden mit dem IKS auch in Genf als sinnvolles, kontinuierliches Steuerungsinstrument benutzt werden und der Vertretungsleitung helfen, die wichtigsten Aufgaben und die missionspezifischen Risiken korrekt einzuschätzen und zu kontrollieren.

In Bezug auf das IKS empfiehlt die IR EDA der Mission, die Hauptrisiken künftig im Leitungsteam zu besprechen und dabei auch nicht-prozessspezifische Risiken wie bspw. Herausforderungen im Personalbereich zu berücksichtigen. Die Ergebnisse sollten anschliessend, zusammen mit den Hauptzielen der Vertretung, dem Personal mitgeteilt werden.

#### **Empfehlung (mittel):**

Die IR EDA empfiehlt der Mission künftig sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden eine Basisausbildung zum IKS der Vertretung erhalten, und den Einsatz des Aufgabenkatalogs mit integriertem IKS (wie er im Ausland benutzt wird) zu prüfen.

Per 28. Februar 2019 wünscht die IR EDA informiert zu werden ob und wie die Empfehlung umgesetzt wurde.

### **4.1.3 Umgang mit DMS verbessern und geschäftsrelevante Unterlagen zeitnah hochladen**

#### **Sachverhalt:**

Aus der Auswertung der Statistik Ablage DMS und aus Stichproben im DMS ist aufgefallen, dass in zwei Sektionen - Section Affaires humanitaires und Conférence du Désarmement - nur wenige Unterlagen im DMS hochgeladen sind und es u.a. auch leere Folder im DMS gibt.

Neue Mitarbeitende erhalten eine Einführung von Mitarbeitenden der Sektion Gestion im DMS und werden regelmässig aufgefordert die Unterlagen hochzuladen, auch wurde ihnen im Outlook ein vereinfachter Zugriff auf DMS eingerichtet.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Die Benutzerfreundlichkeit des DMS mag umstritten sein. Dies darf jedoch nicht als Begründung verwendet werden, geschäftsrelevante Dokumente nicht nachvollziehbar zu archivieren. Gemäss Aussage des Missionschefs wird das ch@world für den Austausch von Dokumenten rege benutzt. Die IR EDA erachtet den Einsatz des ch@world als sehr gute Lösung für den gegenseitigen Informationsaustausch, es ersetzt hingegen nicht die Aktenablage im DMS.

Die Zuständigkeiten für die Ablage im DMS sollten intern mit der Sektion Gestion geklärt und festgehalten werden, damit sämtliche Dokumente, welche Informationen enthalten, die für das Verstehen, Durchführen und Nachvollziehen eines Geschäftes bedeutsam sind, im DMS abgelegt sind.

#### **Anweisung (klein):**

Die Mission stellt sicher, dass alle geschäftsrelevanten Unterlagen im DMS hochgeladen werden.

#### 4.1.4 Bereits bestehende Prozesse in EDAscout publizieren

##### **Sachverhalt:**

Die Sitzstaatabteilung verfügt über eigene Prozesse, welche in internen Handbüchern mittels Checklisten, Flussdiagrammen und Anleitungen verfügbar sind. In EDAscout – dem Prozesstool des Departementes – sind bisher keine Prozesse abgebildet.

##### **Beurteilung IR EDA:**

Die bestehenden Unterlagen der Division sind detailliert und zweckmässig und dienen als sehr gute Arbeitshilfen für alle Mitarbeitenden. Die Prozesse

- Verkehrsdelikte
- Schuldenfälle
- Legitimationskarten
- Private Hausangestellte
- Visabläufe

sollten aus Sicht der IR EDA in EDAscout publiziert werden, damit einerseits diese Abläufe und die Aufgaben bekannt werden und andererseits die Visibilität der Mission Genf erhöht wird.

##### **Empfehlung (klein):**

Die IR EDA empfiehlt der Mission, ihre Prozesse mit Unterstützung des Geschäftsprozessmanagement EDA in EDAscout zu veröffentlichen.

## 4.2 Personnel

Dans son ensemble, la Mission suisse auprès de l'ONU emploie 68 personnes, issues des carrières transférables (11), des services généraux (47), sous mandat DDC (3) et divers (7). Ce personnel est réparti entre deux divisions, Multilatérale et Etat hôte, auxquelles vient s'ajouter une section Gestion. L'Audit interne a ciblé ses contrôles sur la Division Etat hôte et l'unité de gestion, qui occupent 33 personnes au total.

Actuellement, seul le chef de gestion est issu de la carrière transférable, les autres membres du personnel venant des services généraux. Le chef de division, en poste depuis 1988, partira à la retraite à la fin de l'année et son successeur prendra la relève dans le courant de l'automne. 26 personnes travaillent dans les 3 sections de la Division Etat hôte, à savoir :

- La Section Sécurité et Affaires générales (SAG), composée de 10 personnes, est dirigée par une cheffe de section et comprend le service des visas, lui-même dirigé par une cheffe de service ;
- La Section des Privilèges et Immunités (P&I) emploie 13 personnes et est dirigée par une cheffe de section. Au sein de la section se trouve le service de l'immatriculation, géré par une cheffe de service;
- La Section des Affaires immobilières et conditions cadres occupe 3 collaborateurs. Créée en 2014, elle est dirigée par un chef de section en poste depuis cette date.

L'examen des processus de travail et du personnel de la Division Etat hôte avait fait l'objet d'un audit en décembre 2007. Entre autres, l'audit avait relevé l'augmentation des tâches et la disponibilité sans faille nécessaire à leur bonne exécution ; il avait également noté les plaintes des collaborateurs, particulièrement de la Section P&I, concernant la surcharge chronique de travail, ayant pour conséquence des absences de longue durée dues au stress. D'autre part, une proposition avait été émise d'impliquer de manière plus intensive le chef de gestion dans les domaines administratifs.

Onze ans plus tard, force est de constater que ces thèmes sont toujours d'actualité et que la situation s'est aggravée au fil du temps. La lecture des questionnaires personnels renvoyés avant l'audit a fait état de remarques très négatives dans les domaines de la charge de travail – unanimement relevée comme trop lourde -, de la circulation d'informations, du climat de travail et de la réalisation des MbO. Sur place, les auditrices ont conduit des entretiens avec tout le personnel de la Division Etat hôte et l'unité de gestion et ont rapidement constaté un grand besoin de la part de tous de s'exprimer sur leur situation professionnelle,

ressentie comme difficile depuis plusieurs années. Globalement, le personnel interrogé a déclaré apprécier son travail, la variété des tâches ainsi que la diversité des interlocuteurs. Cela étant, il a également relevé l'augmentation des tâches, les exigences élevées de la hiérarchie ainsi que la pression constante appliquée pour le respect des délais, points particulièrement négatifs et pouvant nuire à la santé. D'autre part, quelques tensions interpersonnelles ainsi qu'une communication considérée comme mauvaise dans certains services sont vécues comme déstabilisantes et démotivantes, facteurs pouvant expliquer le taux d'absentéisme particulièrement élevé.

### **Sections Privilèges & Immunités (P&I) et Sécurité et Affaires générales (SAG)**

Les collaboratrices et collaborateurs ont formulé de nombreuses craintes quant à leur situation professionnelle, tant du point de vue du volume des tâches que des moyens mis en œuvre pour les accomplir. Si les compétences professionnelles des cheffes de section sont unanimement reconnues (« mémoires institutionnelles ») par le personnel, le style directif et péremptoire employé, ainsi que le manque de compréhension pour une situation ressentie comme difficile, contribuent au fil du temps à démotiver le personnel. L'absence de reconnaissance a également été relevée par tous, ainsi que la pression constante appliquée par les supérieures dans le but de respecter les délais. Cette situation pénible perdurant depuis de nombreux mois, sans perspective de changement, elle provoque au sein des équipes rancœurs et rumeurs, par ailleurs entretenues par de nombreuses discussions de couloirs.

S'agissant des cadres dirigeants – chef de division, cheffes de section et de service –, ils ont relevé la difficulté de composer avec du personnel à compétences variables, certains peinant à remplir leur cahier des charges et d'autres fournissant un travail de meilleure qualité. L'absentéisme croissant fait également l'objet d'inquiétudes et l'exemple de la section P&I illustre clairement la gravité du problème, avec un total des jours d'absences équivalant à 21 semaines pour la période entre janvier 2017 et mai 2018, soit plus de 5 mois durant lesquels la section n'a pas pu fonctionner en effectif complet.

Certains membres du personnel ont suivi, ou suivent toujours, des séances de coaching individuel dans le but de mieux gérer leur travail. Globalement, les cadres ont regretté le fait de ne pas pouvoir être informés de la cause des absences maladie longue durée (secret médical), et de ne pas pouvoir ainsi prendre des mesures opérationnelles. D'autre part, ils posent la question de la validité réelle de certaines absences, craignant une certaine complaisance et laisser faire dans la délivrance de certificats médicaux.

Interrogé sur la question du climat de travail, le management a mentionné quelques tentatives (pique-niques, sorties en commun), rapidement abandonnées au vu du manque d'intérêt du personnel concerné. Quant à la reconnaissance exprimée au personnel pour le travail accompli, le management est d'avis que le cadre des MbO ainsi que l'attribution de primes offrent l'occasion de la manifester mais que, en règle générale, le rythme intense de travail ne permet pas de reconnaissances orales ou autres échanges personnalisés. Cela étant, le personnel dans son ensemble a relevé avec satisfaction les mesures de cohésion et de communication mises en place par le chef de mission dès 2016 et a déclaré apprécier les rencontres ponctuelles (café-croissant mensuel, team building, etc.) ; les debriefings sont particulièrement ressentis comme positifs, ces rencontres permettant aux sections de présenter leur travail et ainsi de valoriser le travail des diverses équipes.

### **Service des visas**

L'Audit interne a constaté une situation en personnel particulièrement préoccupante au sein de cette unité. Selon la cheffe de section, le service ne travaille pas en effectif complet depuis une année, entre autres suite à l'absence d'un collaborateur durant plusieurs mois.

Le poste de chef de service, créé en 2014 dans le but de décharger la cheffe de section, a été attribué à une collaboratrice spécialisée en poste dans la section. Le service a été déplacé au 5ème étage, la cheffe de section restant au 6ème. Il apparaît que des tensions et problèmes sont rapidement apparus.

Des dissensions seraient également ressenties entre les sections P&I et SAG. Les membres du service ont également relevé la pression liée au volume de travail important, l'absence de soutien des supérieures et une communication lacunaire.

Dans le contexte des entretiens conduits sur place avec les divers responsables, les auditrices ont noté des divergences de vue importantes quant à la stratégie du

personnel employé au service des visas, la cheffe de section ne désirant pas pérenniser les postes alors que la cheffe de service serait favorable à une pondération différenciée des profils (universitaires ou pas). Au moment de l'audit, le service des visas allait être soutenu par un « Springer » pour 3 semaines. Il s'agira ensuite de décider des mesures à prendre en vue d'assurer la bonne marche du service et de trouver des solutions pour le moyen et long terme (cf. point 4.1.1).

### **Section affaires immobilières et conditions cadres**

Créée en 2014, cette section assure le suivi opérationnel de l'ensemble des questions immobilières liées à la présence en Suisse des organisations internationales, des missions permanentes et de leur personnel. Elle occupait 3 personnes au moment de l'audit, dont un poste à 50%. Ce poste, originalement prévu à 100% lors de la création de la section, a été amputé de 50% en 2015, dans le cadre des mesures d'économie de la Confédération. Les divers entretiens menés avec les membres de cette section ont fait état d'un climat de travail agréable et n'ont pas fait ressortir de problèmes particuliers, le volume de travail étant en voie de normalisation après des premières années particulièrement intenses.

### **Section Gestion**

Composée de 6 collaboratrices et collaborateurs (450%), la section est dirigée par un chef issu des rangs consulaires. Les contrôles et entretiens menés ont fait état d'un climat de travail agréable au sein de la section, les deux collaborateurs chargés de la gestion des documents assistant leurs collègues d'autres sections (visa) à l'archivage dans DMS. Diverses questions ayant été posées durant l'audit relatives au rôle du chef de gestion dans les affaires de personnel, ainsi que les limites de ses interventions, elles pourront être thématiques dans le cadre du Change management (cf. point 4.2.1).

Finalement, la question des suppléances a été thématique durant l'audit, celles du chef de division et des chefs de section n'étant pas formalisées, aucun collaborateur n'ayant apparemment le profil requis. Seules les deux cheffes de service (visa et immatriculation) ont depuis peu une suppléante officielle. Les cheffes des sections P&I et SAG ont quant à elles indiqué rester atteignables durant leurs absences et être en mesure d'intervenir si nécessaire. Si un poste de suppléant du chef de division a été créé il y a quelques années, il a été rapidement supprimé et le budget réalloué au nouveau poste de chef de la section Immobilière et conditions cadres, créé en 2014.

#### **4.2.1 Engager un processus de gestion du changement (Change Management) et encourager la pratique du feedback**

##### **Sachverhalt:**

Comme mis en avant dans la stratégie en matière de personnel du DFAE, les cadres jouent un rôle central dans la mise en œuvre des priorités en matière de politique du personnel du DFAE et créent les conditions pour que les collaborateurs assument la responsabilité des tâches qui leur incombent et encouragent leur potentiel. Tous les collaborateurs assument leur responsabilité consistant à remplir les objectifs fixés et à assurer la qualité du travail et soutiennent les changements institutionnels.

S'agissant de la Division Etat hôte, le chef occupe diverses fonctions à la Mission depuis 30 ans. Les deux cheffes des sections SAG et P&I sont en fonction depuis 18 ans et 22 ans, la cheffe du service de l'immatriculation étant quant à elle à ce poste depuis 10 ans. Certains membres du personnel y sont employés depuis plus de 20 ans, d'autres depuis quelques années seulement. Dans ce contexte, la hiérarchie marquée (1 chef de division, 3 chefs de section et 2 cheffes de service) a été relevée par de nombreux collaborateurs comme particulièrement lourde et peu propice à la fluidité des échanges. Il apparaît que le fait de travailler ensemble depuis de nombreuses années a créé certains automatismes et que des personnes sont restées bloquées dans un schéma peu favorable au développement et à la motivation. Par ailleurs, le fait de travailler en flux tendu continu ne permet pas le recul et toute proposition de changement est perçue comme une pression supplémentaire difficilement supportable. Des attitudes diverses face au travail, ainsi que l'absence de reconnaissance et le manque de perspectives ressenties par le personnel, provoquent ressentiment et fatigue au sein de certaines équipes.

Notamment, les auditrices ont relevé les problèmes suivants dans la collaboration au sein de la division :

- Quelques collaborateurs des sections SAG et P&I ont exprimé leurs craintes de parler à leurs supérieures, ne sentant pas la volonté de chercher des solutions communes ; pour certains, le ton et les arguments employés pour leur répondre sont ressentis comme déstabilisants, voire humiliants;

- Dans le cadre des entretiens, les auditrices ont noté de nombreuses déclarations contradictoires entre le personnel et les cadres, chaque groupe percevant la situation de manière divergente et ayant l'impression de ne pas être entendu ;
- Elles ont également relevé un style de conduite axé principalement sur les dossiers et les résultats, au détriment d'un accompagnement parfois souhaité et d'une écoute plus présente des besoins du personnel.

Plus généralement, le chef de mission a relevé l'absence généralisée de feedbacks au sein de la mission, ayant déclaré n'être par exemple pas au courant des commentaires positifs du personnel vis-à-vis des mesures mises en œuvre à son arrivée (réunions mensuelles informelles « café croissant », debriefings, fête de Noël à la Résidence). Il a également noté une certaine résistance au changement et au feedback dans le cadre des MbO avec ses collaborateurs, ou lors de l'introduction de retraites des cadres, certains percevant l'exercice comme inutile. Les entretiens avec le personnel ont également fait ressortir l'absence de feedback dans le contexte des MbO, les entretiens étant généralement de courte durée et n'invitant pas à des échanges fructueux (cf. point 4.2.4).

Finalement, des remarques négatives ont été émises sur la gestion des conflits, le personnel étant informé par voie détournée de certains problèmes de personnel (absences, départs, licenciements), sans savoir l'influence qu'ils pourraient avoir sur leur travail.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Au vu de la situation en personnel précaire constatée durant l'audit, des remarques et des craintes émises par les collaborateurs et des risques de santé pour le personnel (absentéisme élevé), il apparaît urgent de prendre des mesures visant à rétablir la confiance et de clarifier les besoins et attentes de chacun. Selon des études menées en la matière, l'absentéisme est lié au manque de reconnaissance, à la charge de travail, à une mauvaise ambiance de travail et au manque de soutien managérial, éléments relevés par de nombreux collaborateurs. Globalement, il revient à l'employeur de s'assurer que la santé de ses collaborateurs ne soit pas mise en péril dans le cadre professionnel. Dans le cas de la Division Etat hôte, les coûts économiques et humains élevés engendrés par ces absences nombreuses et répétées démontrent la nécessité d'agir rapidement.

De l'avis de l'Audit interne, la nécessité de créer un cadre permettant à chacun de s'exprimer sans craintes ni jugement et de clarifier les conditions d'une collaboration saine et fructueuse est impérative. La mise en place d'une culture du changement aiderait le management à introduire diverses mesures visant à faciliter la collaboration, soit :

- Un management s'adressant au « côté humain » et non seulement axé sur la gestion des dossiers et des délais ;
- Une implication de toutes les parties concernées, favorisant le changement en cascade dans l'ensemble de la division ;
- Le développement d'une base de références et la définition d'un objectif final explicite visant à atteindre la culture souhaitée ;
- Une communication explicite et appropriée des messages, grâce à des conseils réguliers, inspirants et pratiques.

Pour ce faire, l'Audit interne recommande l'intervention d'un spécialiste externe en la matière, selon des termes à définir d'entente avec la section HR-Beratung de la Direction des ressources.

S'agissant des feedbacks, ils visent à instaurer un dialogue ouvert et constructif et ne peuvent être donnés que dans un cadre de confiance et de transparence. Diverses possibilités existent, selon un processus publié sur intranet DFAE et présentant divers modèles tels que le feedback entre collègues, feedback aux supérieurs ou sur le mode de conduite du chef de mission.

Finalement, une option supplémentaire pour faciliter les feedbacks pourrait être la mise en place d'un « sounding board », groupe composé de membres choisis au sein des diverses sections et chargés de transmettre les feedbacks de ces dernières directement au chef de mission.

#### **Empfehlung (gross):**

La représentation introduit un processus de gestion du changement (Change Management) au sein de la Division Etat hôte, dans un cadre à définir avec la DR-HR Beratung. Elle met également en place une culture du feedback ouverte et inspirante.

L'Audit interne souhaite être informé d'ici au 30 novembre 2018 des mesures prises en la matière.

#### **4.2.2 Rappel au personnel certains points administratifs du travail au DFAE**

##### **Sachverhalt:**

Diverses lois et ordonnances règlent les rapports de travail au sein du DFAE, dans des domaines aussi divers que le temps de travail, les classes de traitement, la santé au travail ou les absences de courte durée.

Dans le cadre de ses contrôles et des entretiens menés avec le personnel, l'Audit interne a constaté que divers règlements n'étaient plus connus et certaines informations plus actuelles, ou alors circulaient de manière informelle. D'autre part, certaines personnes adressent leurs questions à leur supérieur direct, d'autres au chef de gestion et d'autres directement à la personne de contact au sein de la Direction des Ressources. Un certain manque de confiance dans la fiabilité des informations reçues, ainsi que des pratiques différenciées entre les services ont également été relevés.

En l'espèce, les points suivants ont été thématiques durant les entretiens :

- Classes de traitement : diverses questions ont été posées concernant les classes de traitement du personnel, particulièrement au sein des sections Sécurité & Affaires générales et Privilèges & Immunités, entre autres celle de la différence d'une classe entre les deux cheffes de service (visa et immatriculation) ainsi que, plus généralement, les différences de traitement entre le personnel de la section du protocole à Berne (18ème) et le personnel à Genève (17ème).
- Temps de travail : certains collaborateurs regrettent encore un ancien modèle de travail supprimé en 2014 et leur accordant plus de vacances ;
- Travail à temps partiel : une douzaine de collaborateurs travaillent à temps partiel, pratique apparemment abandonnée au vu des besoins de service. D'autres souhaitent réduire leur temps de travail et ne comprennent pas pourquoi cela ne leur est pas accordé ;
- Heures supplémentaires : certains collaborateurs en font spontanément, d'autres doivent demander l'autorisation ou sont réticents à en effectuer. En règle générale, le management veut les éviter, mais également éviter les retards dans l'exécution des tâches ;
- Fumer dans les bureaux : certaines personnes fument dans leur bureau, activité relevée comme gênante par les personnes sensibles à la fumée, et ce malgré les portes fermées ;
- Courtes absences en cas de rendez-vous chez le médecin ou le dentiste: au vu du nombre croissant de courtes absences, le temps nécessaire à la courte absence doit dorénavant être comptabilisé comme temps libre pour certains membres du personnel.

##### **Beurteilung IR EDA:**

Il ressort que certaines attentes du personnel ne sont plus actuelles (modèle de travail) ou ne peuvent pas être remplies (temps partiel). Des incertitudes subsistent quant aux classes de traitement et aux heures supplémentaires ; afin de garantir une information homogène au sein du personnel et de corriger certains malentendus, l'Audit interne recommande de clarifier les besoins et les attentes, en lien avec les besoins du service. Pour ce faire, la mission pourra faire appel à la Direction des ressources dans le but d'organiser une réunion visant à rappeler au personnel certains points administratifs importants.

S'agissant de la fumée dans les bureaux, selon un memento de l'OFCL de 2010, elle est bannie de tous les espaces fermés abritant le poste de travail de plusieurs personnes à partir du 1er mai 2010. En revanche, il est permis de fumer aux postes de travail individuels. Les personnes se trouvant dans d'autres pièces ne doivent toutefois pas être incommodées par la fumée qui en émane. La direction des unités administratives a la possibilité d'édicter des restrictions supplémentaires (par ex. interdiction de fumer aux postes de travail individuels ou devant l'entrée principal du bâtiment). Par ailleurs, elle est responsable lorsque des collaborateurs sont incommodés par la fumée émanant des postes individuels. Au vu de la situation constatée au sein de la Mission, le chef de mission est dès lors invité à édicter une directive interne en la matière.

Quant aux classes de traitement, la question pourra être thématique en lien avec la réévaluation prochaine des cahiers des charges de tout le personnel de la mission (cf. point 4.2.3).

Finalement, l'Audit interne conseille de rappeler à tout le personnel les prescriptions en matière de protection des données et de sécurité informatique (cf. point 4.9.1).

**Anweisung (mittel):**

La mission rappelle aux membres du personnel concerné certains termes et conditions du travail au DFAE.

**4.2.3 Procéder à la réévaluation des postes du personnel de la Division Etat hôte et de la section gestion**

**Sachverhalt:**

La question des classes de traitement a été thématifiée à diverses occasions durant l'audit, que ce soit dans le cadre de comparaisons entre les services (visa et immatriculation) ou entre les unités administratives (Division Etat hôte à Genève et Service du Protocole à Berne) ; certains collaborateurs ont relevé que la question de l'harmonisation des classes de traitement entre les services de l'immatriculation à Genève et à Berne restait posée, aucune décision n'ayant été prise à cet effet. D'autres remarques ont été entendues sur l'importance de maintenir les mêmes classes de traitement entre les sections Privilèges & Immunités et Sécurité & Affaires générales afin d'éviter des tensions.

Globalement, certains descriptifs de poste du personnel sont anciens ou ne sont plus à jour. Les classes de traitement, définies à l'engagement, sont évaluées entre la 17ème à la 26ème classe. Certains descriptifs de poste ont récemment fait l'objet d'une nouvelle évaluation (suppléante cheffe service immatriculation, chef gestion) et tous les autres devront être prochainement réévalués.

**Beurteilung IR EDA:**

Au vu des nombreuses interrogations liées aux fonctions et leurs classes de traitement, l'Audit interne recommande de procéder rapidement à la réévaluation des postes de la Division Etat hôte et section gestion. Pour ce faire, la mission est invitée à contacter la section compétente de la DR (HR-Ressourcenplanung) dans le but d'entamer la procédure.

Finalement, il conviendra de réévaluer la nécessité de soumettre le titulaire du poste à un contrôle de sécurité relatif aux personnes; selon les instructions en la matière, il appartient à la mission d'engager la procédure. Elle veillera également au renouvellement des autorisations arrivées à échéance.

**Empfehlung (mittel):**

La mission procède dans les meilleurs délais à la réévaluation des postes de la Division Etat hôte et section gestion

**4.2.4 Processus MbO: fixer des objectifs clairs et mesurables dans tous les domaines et reconsidérer la politique interne de l'évaluation finale**

**Sachverhalt:**

Par lettre-circulaire du 5 octobre 2017, la Direction des ressources a rappelé à tous les membres du personnel les termes et conditions de la conduite par objectifs (MbO), définissant les entretiens avec les collaboratrices et collaborateurs comme un élément central des relations de travail au DFAE. Entre autres, le processus MbO devrait reposer sur des évaluations réalistes, des retours valorisants et motivants ainsi que des échanges francs sur les attentes mutuelles, les supérieurs hiérarchiques endossant à ce titre une responsabilité particulière.

S'agissant de la Division Etat hôte, la question de l'appréciation des MbO a fait l'objet de diverses remarques négatives et désabusées dans les questionnaires remplis par le personnel, le fait de travailler ensemble depuis de nombreuses années, le peu de temps et d'intérêt ressenti pour l'exercice ainsi que le manque de perspectives professionnelles étant systématiquement mis en avant. Dans certains cas, le temps consacré à l'entretien a été noté comme extrêmement bref (10 à 15 mn).

La lecture des divers MbO a fait ressortir les éléments principaux suivants :

- L'accent est mis sur les objectifs liés aux tâches ou à des projets particuliers, les rubriques des compétences – personnelles, sociales et de direction – n'étant pas complétées ;
- Les objectifs sont souvent peu explicites et les critères définis pour leur évaluation mal définis.

Globalement, après tant d'années dans les mêmes positions, les cadres ont relevé n'avoir pas besoin des MbO pour faire leur travail ; quant aux collaborateurs, certains ont fait état d'une certaine lassitude face à l'exercice.

Dans le cadre des entretiens, les auditrices ont noté certaines inégalités et incertitudes – tant de la part des supérieurs que des employés - quant à l'évaluation donnée, particulièrement concernant les notes 2 et 4. Notamment, une pratique informelle visant à donner systématiquement un « 3 » serait en vigueur.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Tout en admettant que le fait de travailler ensemble depuis de nombreuses années ainsi que l'absence de perspectives professionnelles peuvent compliquer les entretiens dans le cadre du MbO, l'Audit interne est d'avis que certains aspects peuvent et doivent être améliorés afin de contribuer à une meilleure collaboration mutuelle. Les différents entretiens du cycle MbO sont à aborder comme une plateforme d'échange et gagnent à être menés de manière ouverte et ciblée. Si les objectifs professionnels, les tâches de planification ainsi que le respect des délais sont certes importants, ils ne devraient pas occulter les mesures éventuelles à prendre en matière de compétences personnelles, sociales et, le cas échéant, de direction.

S'agissant des quatre échelons d'évaluation, leur signification est rappelée dans la lettre-circulaire de la DR d'octobre 2017 et la mission aura intérêt à les appliquer de manière réaliste et à les communiquer explicitement au personnel concerné.

#### **Anweisung (mittel):**

La mission veille à une gestion conforme du cycle de conduite (MbO) et informe le personnel de manière explicite sur les échelons d'évaluation.

### **4.2.5 Formation continue et attribution de primes: définir le cadre et les besoins et en informer le personnel**

#### **Sachverhalt:**

##### **Formation continue**

Dans le cadre de sa stratégie du personnel, le DFAE favorise le perfectionnement de ses collaborateurs, aussi bien dans l'optique de la réalisation optimale des tâches que pour la préparation à un poste futur ou le maintien de leur employabilité. Notamment, les cadres créent les conditions pour que les collaborateurs assument la responsabilité des tâches qui leur incombent et encouragent leur potentiel.

En l'espèce, les informations relatives aux possibilités offertes en la matière ne sont pas apparues comme clairement communiquées, ni vraiment comprises par le personnel. Les informations concernant les possibilités de formation sont envoyées par courriel. D'une part, le personnel regrette le fait que l'argument du budget soit systématiquement évoqué pour refuser la participation à un cours et a déclaré n'être pas au courant de la gratuité des cours offerts par le DFAE, ou par l'Office du personnel. D'autre part, au sein de la section des Privilèges et Immunités, il semble qu'une ancienne règle interne impose la participation à un cours de base (accueil téléphone et guichet) avant de pouvoir prétendre à un autre. Pour cette année, il semble cependant que deux collaborateurs auront la possibilité de participer à un cours en novembre prochain.

##### **Primes**

Conformément à l'article 49 de l'ordonnance sur le personnel de la Confédération (OPers) des primes de prestations peuvent être allouées aux collaborateurs et collaboratrices pour des prestations supérieures à la moyenne et des engagements particuliers. Aucune prime de prestations ne peut être allouée aux employés dont les prestations correspondent à l'échelon d'évaluation 1 ou 2. Des primes spontanées d'une valeur maximale de 500 CHF par année peuvent également être attribuées.

La consultation des dossiers ainsi que les entretiens avec le personnel ont fait ressortir quelques questions quant à la manière d'attribuer ces primes, quelques personnes regrettant qu'elles soient attribuées en tour-nus, ou qu'une prime donnée à la fin de l'année soit l'occasion d'augmenter la charge de travail l'année suivante. Le montant de la prime attribuée est également diversement apprécié. Au sein du service des

visas, l'octroi d'une prime à tous les membres du service suite à une année considérée comme difficile a été ressentie comme injuste, certains collaborateurs se considérant comme plus méritants que d'autres.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Dans le contexte de la situation en personnel tendue régnant au sein des sections P&I et SAG, il apparaît comme particulièrement important de motiver le personnel et de lui donner des opportunités de compléter ses connaissances. L'Audit interne est d'avis qu'une information plus précise doit être transmise aux intéressés, particulièrement sur les possibilités de cours gratuits. Des options de formation interne, tel que gestion du stress ou rédaction de notes diplomatiques, pourrait être envisagée. Généralement, le thème de la formation sera à aborder dans le cadre des MbO et les besoins en la matière seront définis.

S'agissant des primes, elles ne sont pas un dû et doivent être attribuées selon des critères précis et compréhensibles pour le collaborateur concerné.

#### **Empfehlung (mittel):**

La représentation veille à une information claire concernant les possibilités de formation continue et à une attribution conforme des primes.

### **4.2.6 Reconsidérer les modèles de réunions internes au sein de la Division Etat hôte**

#### **Sachverhalt:**

En général, le personnel de la division a mentionné dans le cadre des divers entretiens n'être pas suffisamment ou mal informé sur les activités au sein de la division, ayant pour conséquence une circulation informelle et peu structurée des informations pouvant mener à des malentendus et à une démotivation du personnel.

Divers types de réunions sont organisées au sein de la Mission en général et de la Division Etat hôte en particulier, entre autres :

- Une réunion hebdomadaire le lundi réunissant le chef de mission, le chef de la Division Etat hôte, les 3 chefs de section et l'attachée de presse
- Une autre de composition identique le vendredi, mais sans le chef de mission
- Une réunion des 2 divisions, Multilatérale et Etat hôte, présidée par le chef de mission, incluant le chef de gestion et l'attachée de presse
- Une réunion mensuelle de la séance de direction, soit les 3 ambassadeurs et le chef de gestion.

Les auditrices ont participé à diverses de ces séances et ont noté la tenue et la conduite professionnelle de celles-ci.

S'agissant des réunions internes au sein de la section P&I, tout le personnel de la section se réunit une fois par mois. A cette occasion, en sus des informations générales données par la cheffe de section, chaque collaborateur est invité à présenter un dossier particulier dans son domaine. Des points sont donnés aux collaborateurs selon la pertinence de leur présentation.

Cela étant, certains commentaires entendus ainsi que des faits constatés sur place ont fait ressortir des problèmes de communication et des avis divergents sur le bien-fondé de cette réunion mensuelle, à savoir:

- Vu les rencontres thématiques fréquentes au sein du service de l'immatriculation – entre la cheffe et ses collaborateurs -, il ne serait pas nécessaire d'aller présenter des cas sur une base mensuelle ;
- Ces réunions seraient une perte de temps, au vu du volume des tâches et de la pression subie pour respecter les délais ;
- Le feedback reçu par le personnel lors de ces séances est perçu comme moralisateur et peu gratifiant, certains collaborateurs n'osant plus s'exprimer ;
- Le système des points distribués est ressenti comme scolaire et peu propice à la motivation de l'équipe. A ce sujet, la cheffe de section a relevé que ce système aurait été mis en place à la demande du personnel.

Quant aux séances réunissant tout le personnel de la division, elles ont été abandonnées il y a quelques années déjà au vu du manque d'intérêt et de participation des collaborateurs. Selon le chef de division, diverses approches ont été tentées, cependant sans succès.

Finalement, il ressort que les réunions au sein de la Section Sécurité et Affaires générales ne sont pas systématiques, la cheffe des visas faisant par exemple remarquer l'absence de réunions bilatérales entre elle-même et la cheffe de section, absence ressentie comme un manque de soutien.

#### Beurteilung IR EDA:

Les réunions sont profitables et nécessaires non seulement dans un but d'échange d'informations et de planification des tâches, mais contribuent également à la cohésion du groupe et à une diffusion uniforme des informations utiles au travail.

S'agissant de la réunion mensuelle de la section, l'Audit interne recommande de clarifier rapidement les besoins et attentes de chacun et d'introduire un modèle de réunion profitable pour tous.

Pour la section des visas, particulièrement au vu des problèmes de communication et l'isolement du service au sein de la section, des réunions systématiques et structurées doivent être rapidement introduites.

Finalement, l'Audit interne est d'avis que l'introduction d'une réunion générale de la division aurait l'avantage de structurer la communication et le traitement d'informations à caractère opérationnel en présence de l'ensemble des collaborateurs concernés. En l'espèce, il appartiendra au nouveau chef de division de trouver une formule motivante et pertinente.

#### Empfehlung (mittel):

La division est invitée à garantir la circulation de l'information interne et à mettre sur pied des réunions fructueuses.

### 4.3 Finanzen

Die effektiven Kosten des Sach- und Betriebsaufwandes betragen 2017 CHF 569'895 und 2018 (Jan – Mai) CHF 147'273. Der Betriebsleiter nimmt die Funktion als Verantwortlicher für die Finanzen wahr. Das Globalbudget wird monatlich kontrolliert und mit dem Missionschef besprochen; der Betriebsleiter und sein Stellvertreter genehmigen die Rechnungen im Kreditorenworkflow.

Die IR EDA hat in folgenden Sach- und Betriebsaufwand-Konten Stichproben durchgeführt:

	2017	2018 (Jan - Mai)
3119600010 Reisespesen:	75'431	30'874
- Airplus Rg (inkl. Versetzungsreise 2017 von CHF 12'307)	31'939	11'801
- SBB Rg (GA und Halbtax)	27'187 (11'452)	8'143 (1'700)
3119600020 Unterkunft und Verpflegung:	75'796	7'198
- Hotel Rg. in New York (Richtwert Hotel CHF 315)	31'939	2'999
3119600040 effektive Repräsentationsspesen	37'179	14'351
3119630010 pauschale Repräsentationsspesen	336'586 *	93'865 *

\* beinhalten auch die mit dem Lohn ausbezahlten effektiven Repräsentationsspesen (nicht zu verwechseln mit Konto 3119600040 effektive Repräsentationsspesen).

Die durchgeführten Stichproben bei den **Reisespesen** ergeben ein **gutes Resultat**:

- Die Hotel- und Mahlzeitenpauschalen sind eingehalten worden.
- Die relevanten Belege im Spesenprozess sind hinterlegt.
- Kontrollen durch den Betriebsleiter werden wahrgenommen und sind dokumentiert.

Eine Auswertung der „Potential Savings“ bei den Flugbuchungen zeigt ein sparsames Vorgehen der Mission: mit sehr wenigen Ausnahmen werden die kostengünstigsten Economy – Flüge – auch im Langstreckenbereich - gebucht.

#### 4.3.1 Vorgaben bei der Pauschalentschädigung für Interessenwahrung einhalten und Ausrichtung generell überdenken

##### Sachverhalt:

Im Kapitel 5 der Weisung 200-4-061 «Leistungen bei Einsätzen im Ausland» werden die Vorgaben im Bereich Interessenwahrung für die multilateralen Missionen in Genf festgehalten. Artikel 22 besagt: «Die DR setzt die Höhe des jährlichen Finkomp-Kredites für die multilateralen Missionen in Genf fest. Aus den zur Verfügung gestellten Mitteln müssen die Pauschalen und effektiven Auslagen bestritten werden.»

Die Mission Genf lässt Mitarbeitenden seit über fünf Jahren nach folgenden Kriterien eine Pauschale zukommen:

Funktion	Pauschale pro Jahr in CHF	Geschenke	Garderobe	Transport	Pauschale für Begleitperson	Anzahl	Total in CHF
Missionschef	19'000	3'500	3'500	3'000*	9'000	1	19'000
Abteilungsleiter	13'000	1'000	3'500	8'500	•	2	26'000
Sonderbotschafter	9'000	1'000	3'500	4'000	•	1	9'000
Sektionschef	6'000	2'000	1'500	2'500	•	7	42'000
Mitarbeitende der Div Multilaterale	5'000	1'000	1'500	2'500	•	13	45'000
Betriebsleiter	4'000	1'000	1'000	2'000	•	1	4'000
Mitarbeiter Gestion opérat.	1'000	•	•	1'000	•	1	1'000
<b>TOTAL</b>		<b>34'500</b>	<b>25'500</b>	<b>77'000</b>	<b>9'000</b>	<b>26</b>	<b>146'000</b>

\* Dem Missionschef wird zusätzlich ein Dienstfahrzeug mit Chauffeur zur Verfügung gestellt.

Das Total der ausbezahlten Pauschalen belief sich 2017 für 26 Mitarbeitende auf CHF 146'000 und von Januar bis Mai 2018 auf CHF 60'900.

Zusätzlich zur Pauschale können Kosten für Einladungen in Restaurants und Einladungen in die Residenz (Missionschef) effektiv abgerechnet werden. 2017 beliefen sich die effektiven Kosten auf CHF 227'765 und von Januar bis Mai 2018 auf CHF 47'316.

Art. 23 Abs. 2 hält weiter fest: *Der Chef oder die Chefin der jeweiligen Mission in Genf vereinbart mit seinen/ihren Mitarbeitenden im Rahmen des jährlichen MbO-Prozesses Ziel, Qualität, Umfang und Art der Interessenwahrungsaufgaben und der damit zusammenhängenden Einladungsverpflichtungen. Das Original des betreffenden MbO-Formulars (Anhang) ist im Personaldossier abzulegen.*

- Für die 25 Mitarbeitenden (ohne Missionschef), die eine Pauschalentschädigung für Interessenwahrung beziehen, wurde für 2017 das Formular Anhang zum MbO – Interessenwahrung nicht ausgefüllt.

Der Missionschef lädt häufig in die Residenz ein. Praktisch wöchentlich ist mindestens ein Anlass zu verzeichnen.

Die Abrechnungen (Originalbelege, Übersicht der Einladungen mit Name und Funktion der Gäste sowie der Unterschrift des MC für die Rechtmässigkeit) sind aktenkundig und konnten von der IR EDA überprüft werden. Einladungen zu Mittagessen werden ausschliesslich – mit Ausnahme des Missionschefs – in Restaurants wahrgenommen. Die Kosten pro Person belaufen sich durchschnittlich auf CHF 50.

### Beurteilung IR EDA:

Da die Anhänge zum MbO – Interessenwahrung nicht vorliegen, fehlt der IR EDA ein wesentliches Instrument zur Beurteilung der Pauschalabgeltung Interessenwahrung von CHF 146'000 jährlich. Daneben wirft aber auch der Kriterienraster grundsätzliche Fragen auf.

- **Anzahl Bezüger/innen:** 26 von insgesamt 67 Mitarbeitenden der Mission Genf erhalten eine Pauschalentschädigung für Interessenwahrung. Einladungen auswärts können auch durchgeführt und abgerechnet werden, ohne dass eine Pauschale für Interessenwahrung ausgerichtet werden muss. Aufgrund der Funktion/Stellenbeschreibung ist die Ausrichtung einer Pauschale IW nicht in jedem Fall angezeigt. Für die Mission Genf wird ein weitreichender Bezügerkreis registriert (Giesskannenprinzip). Die Anzahl der Bezüger/innen einer Pauschalentschädigung ist daher zu überdenken.
- **Geschenke:** Im Zusammenhang mit der Annahme von Geschenken bestehen für EDA Mitarbeitende rigide Vorschriften. Einerseits ist ein restriktives Vorgehen bei der Annahme von Geschenken wie bei der Überreichung von Geschenken heutzutage angezeigt und andererseits sind bei Einladungen in Restaurants Geschenke nicht Usanz. Im Gegensatz zum Missionschef sind Einladungen in privater Umgebung eher selten. Die IR EDA erachtet daher CHF 31'000 Pauschalabgeltung für 25 Mitarbeitende (ohne Missionschef) alleine für Geschenke als nicht zeitgemäss.
- **Transportpauschale:** Das Hauptquartier der UNO liegt 15 Gehminuten von der Mission entfernt. In Genf sind Jahresabonnemente für den Stadtrayon für CHF 1'100 erhältlich. Vier Mitarbeitende besitzen ein Generalabonnement mit 40% Bundesrabatt (Differenz CHF 900 zu 15%) und erhalten ebenfalls die Pauschale pro Jahr für Transport von CHF 2'500. Ein Mitarbeiter, welcher ein SBB-GA 40% Bundesrabatt 2. Klasse und eine Transportpauschale bezieht, hat einen Klassenwechsel in die 1. Klasse effektiv in Rechnung gestellt, was einer Doppelvergütung gleichkommt und zu unterlassen ist. Die Höhe der Pauschalentschädigung Transport ist zu überdenken, da der IR EDA auch keinerlei Angaben darüber gemacht werden konnte, auf welchen Berechnungen die jeweiligen Vergütungen basieren.
- **Garderobe:** Kleiderentschädigung für Zivilkleider sollte nur ausgerichtet werden, wenn diese wegen der besonderen Arbeit regelmässig stark abgenutzt oder verschmutzt werden oder besonders teure Kleider (wie Smoking, Abendkleider) für öffentliche Verpflichtungen angeschafft werden müssen. Dies auch zur Gewährleistung der Gleichbehandlung gegenüber Kolleginnen und Kollegen, die auch Kontakte zu Anspruchsgruppen haben, jedoch dafür keine Vergütung erhalten.
- **Abrechnungsprozess:** Bis anhin bewahrte die Mission die Originalbelege in einem Ordner auf. Um den Nachvollzug der Zahlung im Kreditorenworkflow (KWF) zu gewährleisten, können die Belege in Zukunft gescannt und im KWF hinterlegt werden. Zusätzliche elektronische oder schriftliche Ablagen sind unnötig und entsprechend zu vermeiden, da das SAP der Bundesverwaltung die rechtlichen Anforderungen an eine rechtskonforme Aufbewahrung erfüllt.

Die Mittel der Interessenwahrung müssen u.a. nach den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit sowie Sparsamkeit verwendet werden (W 200-4-061 Art. 13). Aus Sicht der IR EDA ist die Einhaltung dieser beiden Kriterien bei der Mission Genf nicht zu erkennen. Eine Pauschale ist immer eine Abgeltung für eine erbrachte Leistung, welche mit Zusatzkosten für die Mitarbeitenden verbunden ist und stellt eine verwaltungsökonomische Abrechnungsmethode dar. Dies im Vergleich zur Entgeltung der einzelnen effektiv entstandenen Kosten ("Zettelwirtschaft"). Die IR EDA zweifelt, ob sämtlichen Mitarbeitenden in den verschiedenen persönlich mitgeteilten Kategorien ("Geschenke", "Garderobe", Transporte") überhaupt, und falls ja in einem irgendwie einigermassen annähernden Ausmass zu den effektiven Kosten, Aufwendungen entstanden sind.

Mit dem Spesenprozess Bund hat sich ausserdem der Rückerstattungsprozess von angefallenen Spesen wesentlich vereinfacht. Es ist daher fraglich, in welchen Fällen eine Pauschalabgeltung überhaupt noch Sinn macht.

### Anweisung (gross):

Die Anzahl der Bezüger sollte überdacht und der «Anhang zum MbO – Interessenwahrung» Pauschalentschädigung für Interessenwahrung umgehend erstellt werden. Ebenso ist der IR EDA per 30.11.2018 Bericht über die getroffenen Massnahmen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit im Bereich IW - in Konsultation mit der HR-Ressourcenplanung, Auslandeleistungen - zu erstatten.

## 4.4 Visa

Die Visasektion der Schweizer Mission bei der UNO in Genf ist Teil der Sektion Sicherheit und allgemeine Angelegenheiten der Sitzstaatabteilung. Sie spielt eine wichtige Rolle beim Empfang von internationalen Organisationen und diplomatischen Missionen in der Schweiz. Insbesondere achtet sie auf die Anwendung der EDA-Richtlinien für offizielle Besuche (Weisung 762-0) und erleichtert den Delegierten (Diplomatinen/Diplomaten, Mitglieder von internationalen Organisationen und anderen Teilnehmenden von offiziellen Besuchen) den Zugang zu Konferenzen und Sitzungen des internationalen Genf. An der Redaktion der aktualisierten Weisung 762-0, welche in der zweiten Jahreshälfte 2018 publiziert werden soll, ist sie aufgrund ihres Fachwissens über die Partikularitäten des internationalen Genfs massgeblich mitbeteiligt. Die Visasektion stellt selbst keine Visa aus. Sie berät und betreut aber die Auslandsvertretungen, bei welchen die Visaanträge eingehen, und ermächtigt Visa in Kompetenz des EDA im Visasystem Orbis. Für Entscheide, bei welchen die Auslandsvertretungen eine negative Einschätzung abgeben, konsultiert die Mission zahlreiche andere Stellen der Bundesverwaltung sowie die internationalen Organisationen.

Das im Vorfeld des Audits bei zehn Auslandsvertretungen eingeholte Feedback betreffend die Arbeit der Mission war äusserst positiv. Nur eine von den zehn angefragten Vertretungen äusserte sich eher kritisch zur Zusammenarbeit. Besonders hervorgehoben wurde die grosse Flexibilität, Hilfsbereitschaft und Kundenfreundlichkeit der Mitarbeitenden der Mission. Selbst nicht in ihrer Kompetenz liegende Antworten würden informativ kompetent als Hilfe erteilt. Die Mission sei gut mit den anderen Missionen vernetzt, was bei speziellen Abklärungen sehr hilfreich sei. Eine Auslandsvertretung hatte den Eindruck, dass die Zusammenarbeit und der Informationsfluss untereinander in Genf sehr gut funktionieren. Die Mitarbeitenden könnten zu pendenten Fällen Auskunft geben und wüssten jeweils, wo die Auslandsvertretungen mit den Fällen stehen würden. Kritikpunkte zur Zusammenarbeit betrafen einzig Details in den administrativen Prozessen (Formular nicht kundenfreundlich, Kontaktaufnahme zusätzlich ausserhalb Orbis nötig) sowie der Wunsch vonseiten der Mitarbeitenden im Ausland, vertiefere Kenntnisse über die Vorrechte zu haben, um einen besseren Überblick über die Situation zu bekommen und die Entscheide der Mission besser einordnen zu können. Auch das SEM äusserte sich in der Konsultation sehr positiv zur Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Mission, sowohl was allgemeine Angelegenheiten wie auch Einzelfälle betrifft. Das SEM (Sektion Grundlagen Visa) bedauert, dass keine verlässlichen Zahlen zur Visa-Statistik der Mission Genf vorhanden sind, weil die Mission nicht alle Visagesuche, die ihr zugeteilt werden, im System Orbis entscheidet.

Die Visasektion wird von einer Dienstchefin (3. Botschaftssekretärin, allg. Dienste) geführt und beschäftigt gemäss Organigramm sechs Mitarbeitende in 490 Stellenprozenten. Ein Mitarbeiter, [REDACTED]

[REDACTED] Die häufige Anzahl der teilweise langdauernden krankheitsbedingten Abwesenheiten ist den Revisorinnen bereits in der Prüfungsvorbereitung aufgefallen. Anscheinend befindet sich der Dienst seit Jahren nicht in Vollbesetzung und immer im Notfall. Im Jahr 2017 konnten zwar zwei zusätzliche Mitarbeiterinnen angestellt werden, alle Mitarbeitenden gaben in den Gesprächen mit der IR EDA sowie im persönlichen Fragebogen jedoch an, sehr stark ausgelastet zu sein. Die IR EDA beurteilt das Engagement und die Fachkenntnis der Mitarbeitenden als hoch.

Die Herausforderungen im Personalbereich der Mission werden im Kapitel 4.2 dieses Berichts behandelt. Aufgrund einer Verzichtsplannung vor Ort konnte die IR EDA im Visabereich keine vertieften Kontrollen durchführen. Eine Stichprobenkontrolle von Visadossiers auf DMS, die Sichtung der aufgrund der Vielschichtigkeit der Materie zahlreichen im Visabereich definierten Prozesse und Fachgespräche mit Mitarbeitenden ergaben einen positiven Eindruck über die Kontroll- und Steuerprozesse im Visabereich. Ein 4-Augenprinzip wird gelebt. Zusätzlich werden Visagesuche mit negativer Einschätzung der Auslandsvertretung vor ihrer Ermächtigung durch die Mission an mehreren Stellen in der Bundesverwaltung und/oder bei den internationalen Organisationen konsultiert. [REDACTED]

#### **4.4.1 Den Austausch zwischen den Visamitarbeitenden in Genf und auf den Auslandsvertretungen sowie die Information über das internationale Genf intensivieren und fördern**

##### **Sachverhalt:**

Sowohl die auf den Auslandsvertretungen konsultierten Visamitarbeitenden wie auch die Mitarbeiterinnen des Visadienstes der Mission wünschen sich einen intensiveren Austausch zwischen Genf und dem Ausland. Wenn beide Seiten bessere Kenntnis über die Herausforderungen und die Arbeitsabläufe ihrer Kollegen und Kolleginnen hätten, würde dies das gegenseitige Verständnis erhöhen und die Zusammenarbeit vereinfachen. Die Kommunikation könnte zielgerichteter geschehen und bei der Mission würden vermutlich weniger Anfragen eingehen.

Bereits seit einigen Jahren nutzt die Mission die Gelegenheit, den Visadienst Genf anlässlich von Ausbildungen der Konsularischen Direktion konsularischen Mitarbeitenden vorzustellen und die Besonderheiten der Visumerteilung in Kompetenz des EDA (Weisung 762-0) zu erklären. Nach Aussagen von Mitarbeitenden haben in der Vergangenheit auch Dienstreisen ins Ausland stattgefunden. In den letzten Jahren sei dies jedoch nicht mehr möglich gewesen.

Aufgrund der zahlreichen Anfragen aus dem Ausland, welche die Mission teilweise an ihre Kapazitätsgrenzen bringen, hat diese ein Dokument erstellt, welches Frequently Asked Questions und ihre Antworten dazu festhält. Es ist vorgesehen, dies auf Intranet zu publizieren. Ebenso sind vor Kurzem die Web-Inhalte der Mission im Visabereich aktualisiert worden. Die Mission erhofft sich dadurch bei den Mitarbeitenden im Ausland mehr Klarheit und weniger Anfragen an die Mission.

Mehrere Auslandsvertretungen haben der IR EDA im Vorfeld des Audits mitgeteilt, das Übermittlungs-Formular der Mission für negative Einschätzungen zum Visaentscheid sei wenig benutzerfreundlich. Es benötige zuviel Zeit, das Formular auszufüllen. Ausserdem könne diese Aufgabe teilweise nicht den Lokalangestellten übertragen werden, weil es nur auf Französisch verfügbar sei. Die stellvertretende Visaleiterin hat dieses Anliegen aufgenommen und sich bereit erklärt Möglichkeiten zu prüfen, um das Formular benutzerfreundlicher zu machen, d.h. insbesondere die Anzahl der verlangten Angaben zum Visadossier zu verringern. Ebenfalls wäre es ihrer Ansicht nach durchaus möglich, das Formular auch in Englisch zur Verfügung zu stellen.

##### **Beurteilung IR EDA:**

Die IR EDA ist der Meinung, dass die Zeit, die die Mission in das Bekanntermachen ihres Aufgabengebietes steckt, sehr gut investiert ist. Sie schlägt der Mission daher vor, den Informationsaustausch mit den Auslandsvertretungen noch aktiver voranzutreiben. Sei es mit dem Empfangen von Besuchern aus dem Ausland im Visadienst in Genf, Dienstreisen oder Kurz-Stages von Mitarbeitenden der Mission auf Visadiensten im Ausland, Präsentationen bei Ausbildungen der Konsularischen Direktion (wie bisher bereits gemacht) oder allenfalls auch Teilnahme an regionalen Konsulartreffen im Ausland.

Die Ausarbeitung der EDA-internen FAQ über die Visaerteilung in Genf sowie die neuen Inhalte der Website ist fast abgeschlossen. Die IR EDA regt an, diese sobald als möglich zu finalisieren und zu publizieren.

Auch die Anpassung des Formulars für die negative Einschätzung zum Visagesuch (Préavis négatif) sowie seine Übersetzung wäre relativ leicht umzusetzen und könnte die Zusammenarbeit zwischen den Auslandsvertretungen und dem Visabüro der Mission weiter verbessern.

##### **Empfehlung (mittel):**

Die IR EDA empfiehlt der Mission, den Austausch zwischen den Visamitarbeitenden in Genf und im Ausland sowie die den Auslandsvertretungen zur Verfügung gestellten Informationen zum internationalen Genf zu fördern.

#### **4.4.2 An die Konsularische Direktion: Die Auslandsvertretungen verstärkt über die Prozesse der Mission Genf informieren und sie ermutigen, die Visadossiers in Entscheidkompetenz der Mission Genf immer in Orbis zuzuweisen**

##### **Sachverhalt:**

Das SEM (Sektion Grundlagen Visa) merkte in der Konsultation vor dem Audit an, dass keine verlässlichen Zahlen zur Visa-Statistik der Mission Genf vorhanden sind, weil die Mission nicht wie vorgesehen alle Visagesuche, die in ihrer Kompetenz liegen, im System Orbis entscheidet.

Die IR EDA hat die Frage der Visumerteilung in Orbis mit der stellvertretenden Visachefin der Mission besprochen. Das Problem sei, dass viele Auslandsvertretungen das Dossier in Orbis nicht der Mission zuteilten ("übersteuern"). Oft fehle dann die Zeit dafür, das Dossier elektronisch noch hin- und herzubewegen, und der Entscheid werde von der Mission per Email bekanntgegeben und von der Auslandsvertretung dann ausgeführt.

Die Bearbeitung im System Orbis war auch ein Kritikpunkt einer im Vorfeld angefragten Auslandsvertretung zur Zusammenarbeit mit der Mission. Die Vertretung bedauerte, dass sie jeweils zusätzlich zur Kommunikation in Orbis auch noch Emails schreiben müsse, um einen Fall voranzutreiben. Ansonsten werde er von der Mission nicht bzw. nicht zeitgerecht bearbeitet.

Gemäss Auskunft der KD wird die neue Weisung 762-0 um einiges ausführlicher und verständlicher als die bisherige, welche aus dem Jahr 2008 stammt. Sie soll in der zweiten Hälfte dieses Jahres publiziert werden.

#### **Beurteilung IR EDA:**

Nach Ansicht der IR EDA gibt es Optimierungsbedarf bei der Information des Visapersonals im Ausland über die Arbeitsweisen, den Kontext und die Weisung zur Visumerteilung betreffend das internationale Genf.

#### **Empfehlung (klein):**

Die IR EDA empfiehlt der KD, im Rahmen der Kommunikation über die neue Weisung 762-0 den Auslandsvertretungen nochmals die Prozesse bekannt zu machen und insbesondere auch darauf hinzuweisen, dass die Dossiers in Entscheidkompetenz der Mission Genf immer in Orbis übersteuert werden müssen.

## **4.5 Sektion Immobilien und Rahmenbedingungen**

Die Sektion Immobilien und Rahmenbedingungen stellt die operative Betreuung aller Immobilienfragen im Zusammenhang mit der Anwesenheit der internationalen Organisationen, der ständigen Missionen und ihres Personals in der Schweiz sicher. Sie trägt zur Schaffung der für die Entwicklung des internationalen Genf erforderlichen Bedingungen bei und achtet darauf, dass die Attraktivität und Wettbewerbsfähigkeit der Immobilienpolitik des internationalen Genf gewahrt bleibt.

Als Bindeglied zwischen der internationalen Gemeinschaft und den Gastbehörden für alle mit Immobilien und Infrastrukturen zusammenhängenden Fragen führt sie zahlreiche Gespräche und Verhandlungen mit Vertreterinnen und Vertretern der internationalen Organisationen, der ständigen Missionen, der Immobilienstiftung für die internationalen Organisationen (FIPOI), des Centre d'Accueil – Genève Internationale (CAGI) und der zuständigen Kantons- und Gemeindebehörden.

Für einen Grossteil des Immobilienparks der in der Schweiz ansässigen internationalen Organisationen stehen in den kommenden Jahren Renovationen oder Neubauten an. Die Eidgenossenschaft unterstützt die Organisationen dabei mit zinsgünstigen Krediten, die über die FIPOI ausgerichtet werden.

In der Sektion Immobilien und Rahmenbedingungen sind nebst dem Sektionschef zwei Mitarbeitende tätig, wovon ein Mitarbeiter nur zu 50% für die Sektion arbeitet (die restlichen 50% für die Presseabteilung). Seit Bestehen der Sektion fehlen ihr 50 Stellenprozent (vgl. 4.2). Hinsichtlich der zahlreichen Immobilienprojekte in den kommenden Jahren zeigte sich der Sektionschef kritisch, ob die anfallenden Aufgaben mit dem bestehenden Personal zu bewältigen sein werden.

Aus Ressourcengründen hat sich die IR EDA in dieser Sektion auf persönliche Gespräche mit den Mitarbeitenden und Fachgespräche zur Zusammenarbeit mit der FIPOI beschränkt.

Die FIPOI wurde 1964 durch den Bund und den Kanton Genf als gemeinnützige Stiftung unter privatem Recht gegründet. 2014 wurden bei der FIPOI schwere Mängel im Management und in Ausschreibungsverfahren festgestellt. Die Institution wurde daraufhin reorganisiert und die Leitung einem neuen Direktor übertragen. Die Gouvernance-Instrumente (Risikomanagement, IKS, Prozesse) wurden seither in enger Begleitung durch die Finanzdelegation des Bundes überarbeitet, stabilisiert und verbessert.

Die Sektion Immobilien und Rahmenbedingungen war in den letzten drei Jahren sehr stark mit der engen Begleitung der Reorganisation beschäftigt. Sie hatte den Auftrag, für den Bund die Umsetzung der zahlrei-

chen Empfehlungen der Audit-Berichte der EFK und des Rechnungshofs des Kantons Genf zu überwachen. Ausserdem führten anscheinend gewisse Unterbesetzungen bei der FIPOI dazu, dass sich die Mission auch um technische Fragen kümmern musste, die eigentlich nicht in ihren Aufgabenbereich fallen. Da die FIPOI jetzt organisatorisch gut aufgestellt ist, möchte sich die Mission etwas zurückziehen und sich vermehrt auf ihre anderen Aufgaben konzentrieren. Seit dem 1. Juni 2018 nimmt der Missionschef jedoch wieder für drei Jahre die Präsidentschaft des Stiftungsrats wahr (die Position ist im Turnus zwischen dem Bund und dem Kanton Genf).

Die IR EDA hat vor Ort verschiedene Gespräche mit Mitarbeitenden der Mission sowie mit dem Direktor und dem IKS-Prozessverantwortlichen der FIPOI geführt. Obwohl es teilweise widersprüchliche Aussagen zur Zusammenarbeit gab, konnte die Mission schliesslich überzeugend darlegen, dass die Rollenverteilung zwischen den zwei Akteuren in mehreren Dokumenten ausgearbeitet worden und zumindest für das EDA nun klar ist. Auf der strategischen Ebene gibt es teilweise Missverständnisse, die an unterschiedlichen Visionen zwischen Bund und Direktor der FIPOI liegen können. Auf der operationellen Ebene funktioniert die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der Sektion Immobilien und Rahmenbedingungen und ihren Ansprechpartnern bei der FIPOI gut.

## 4.6 Section Privilèges & Immunités

La section des privilèges et immunités de la mission est en charge des cas d'application du régime des privilèges et immunités des représentations permanentes et organisations internationales. Elle traite par exemple de questions concernant le statut des entités et de leurs membres, la législation sociale, le droit du travail, les litiges de travail, les demandes de levée d'immunité, la législation fiscale, les conditions d'emploi des domestiques privés des Internationaux et l'ouverture de nouvelles missions ou organisations. Son service de l'immatriculation délivre les cartes de légitimation du DFAE.

Les bases légales sont, d'une part, l'Ordonnance sur l'Etat hôte – OLEH - du 7 décembre 2007, qui définit les modalités d'exécution de la loi et précise l'étendue des privilèges et autres facilités accordées, conditions de séjour et de travail des bénéficiaires, les procédures applicables à l'acquisition d'immeubles par des bénéficiaires institutionnels et les modalités d'octroi des aides financières et autres mesures de soutien. D'autre part, les lignes directrices sur la délivrance des cartes de légitimation ainsi que l'ordonnance relative au système d'information Ordipro (O Ordipro) complètent le cadre légal des activités de la section.

Le tableau ci-dessous, établi par la section en juin 2018, démontre l'évolution au fil des années :

	Etats à GE	Missions et délégations	OI	Personnes en carte
En 2006	158	220	30	35000
En 2018	177	257	43	44000
<i>Différence</i>	19	37	13	9000

L'Audit interne a conduit divers entretiens thématiques, consulté un échantillon de dossiers (missions permanentes, organisations internationales et domestiques privés) et observé les processus en vigueur. Il a relevé le professionnalisme et les compétences du personnel, les tâches étant distribuées de manière précise entre les divers collaborateurs et les suppléances assignées, selon un document interne d'avril 2017 fixant la répartition des tâches au sein de la section. La mission a également créé divers formulaires standard (checklists) lui permettant de simplifier son travail. Globalement, la consultation des dossiers a permis de relever la bonne tenue de ceux-ci et le soin minutieux apporté au classement des documents et à la traçabilité des faits.

2 collaborateurs, directement rattachés à la cheffe de section, sont en charge des questions liées aux privilèges fiscaux et autres facilités, notification des actes judiciaires, relations avec les diverses administrations, demandes de levée d'immunité ainsi qu'aux domestiques privés.

## Ordipro

L'outil de travail de la section est le système d'information Ordipro, dont la version Ordipro New est en service depuis avril 2017. Son exploitation est réglée par l'ordonnance O Ordipro du 7 juin 2004 – actuellement en révision.

De l'avis unanime du personnel, la nouvelle version de ce programme n'est pas à la hauteur des exigences, est particulièrement lente et complique le travail des utilisateurs. Il apparaît que le personnel concerné de la mission n'a été impliqué que tardivement dans la mise sur pied de la nouvelle version, causant par la suite divers problèmes et nécessitant des adaptations du programme. Le prochain « release » est planifié pour 2019, pour autant que le budget y relatif soit approuvé (CHF 250'000).

## 4.7 Cartes de légitimation

Par le biais de son service de l'immatriculation, la section est également chargée de la délivrance et du retrait des cartes de légitimation du DFAE aux membres des représentations et des organisations avec accord de siège, ainsi qu'aux membres de leur famille et à leurs domestiques privés. Le service de l'immatriculation fonctionne comme un service cantonal du contrôle des habitants, une carte de légitimation servant de titre de séjour, attestant des privilèges et immunités dont jouit son titulaire et exemptant ce dernier de visa d'entrée en Suisse. Le service se doit dès lors de traiter rapidement toute demande de carte et garantir sa délivrance dans les meilleurs délais – fixé entre 5 et 10 jours par la section –, le titulaire ne pouvant entreprendre aucune démarche administrative sans ce titre de séjour. La section a établi des lignes directrices sur la délivrance des cartes de légitimation, entrées en vigueur le 15 janvier 2016 et publiées sur le site internet de la mission. Il existe 18 types de cartes différents, dont 5 sont traités par la Section Protocole à Berne pour les consulats, les 13 autres modèles étant délivrés par la mission aux fonctionnaires internationaux des missions permanentes et organisations internationales à Genève.

Un document interne (tableau de bord) à compléter par les collaborateurs permet à la cheffe de service de suivre l'évolution des dossiers, résultats ensuite discutés à la fin de la semaine avec la cheffe de section dans le but de vérifier que les délais sont bien respectés et, le cas échéant, redistribuer certains dossiers. Diverses réunions bilatérales entre la cheffe de service et les collaborateurs assurent le suivi des cas.



### Missions permanentes

Plus de 170 états sont représentés à Genève par environ 255 missions, représentations et délégations permanentes. Des dires des collaborateurs responsables du traitement des demandes de cartes émanant de ces institutions, les dossiers soumis ne sont que très rarement complets et de nombreux rappels, par téléphone et par courrier, sont nécessaires avant d'être en mesure de délivrer les cartes. D'autre part, les changements fréquents de personnel administratif au sein des missions compliquent parfois la procédure et les lignes directrices publiées sur le site de la mission seraient peu ou pas connues. La validité de la carte correspond à celle du passeport du titulaire. 4 états ont nouvellement ouvert une mission à Genève, soit le Malawi en 2015, Guyana en 2016 et la Gambie et Vanuatu en 2018. Comme constaté à la lecture des dossiers y relatifs, la mission garantit un soutien et un accueil personnalisés aux intéressés.

### Organisations internationales

43 institutions, organisations et organismes internationaux sont sis en Suisse et bénéficient d'un statut officiel reconnu par le gouvernement suisse. La section établit les cartes de légitimation selon la durée du contrat du titulaire, mais pour un maximum de 5 ans. Contrairement aux missions permanentes, les organisations disposent d'un service administratif relativement stable, permettant une collaboration suivie et fructueuse avec les collaborateurs responsables de la mission.

#### 4.7.1 Regrouper les différents processus sous une forme accessible à tous

##### Sachverhalt:

Afin de faciliter l'exécution des tâches et de systématiser certaines procédures, la section a rédigé au fil du temps diverses directives et règlements internes pour ses domaines de compétence.

Ces instruments sont utiles et régulièrement actualisés ; cependant, comme relevé par l'Audit interne et par certains collaborateurs, chacun dispose de sa propre version de cette documentation ; certaines informations seraient communiquées de manière informelle et pas toujours connues de tous. Si des réunions internes sur les procédures avaient autrefois lieu, ce n'est actuellement plus le cas.

S'agissant des sujets à traiter dans l'application du régime des privilèges et immunités (levée d'immunité, litiges de travail, notification), un guide avait été élaboré en 2008 mais finalement abandonné, la cheffe de section étant d'avis que le personnel responsable de ces cas depuis de nombreuses années était à même de travailler sans instructions écrites.

A la fin de l'audit, la section avait réuni la documentation relative à ses diverses procédures dans le fichier K:/ de la section.

#### **Beurteilung IR EDA:**

L'Audit interne est d'avis qu'un tri des règlements et procédures internes serait utile et permettrait de garantir une information homogène. La section aura dès lors intérêt à les regrouper, sous une forme à convenir, en version électronique ou papier, permettant d'offrir une vue d'ensemble et de garantir l'actualité des informations, tout en facilitant le travail du personnel concerné.

#### **Empfehlung (klein):**

La section regroupe ses diverses procédures sous une forme accessible à tous.

## **4.8 Employés de maison privés**

L'Ordonnance du 6 juin 2011 sur les domestiques privés (ODPr) régit les rapports de travail des domestiques privés employés au service d'un membre d'une représentation étrangère. L'ODPr a permis de poser un cadre précis sur les conditions d'engagement de cette catégorie de personnel et d'éviter ainsi les abus dans ce domaine, ce sujet sensible ayant par le passé fait l'objet d'articles dans la presse. Une diminution significative du nombre de domestiques depuis la mise en vigueur de l'ODPr a été notée, celui-ci s'élevant à 316 en 2017 alors qu'il était de 507 avant l'introduction de l'ordonnance.

Un manuel interne détaillé et complet a récemment été rédigé par le service, décrivant les nombreuses étapes de la procédure et du suivi des cas. Des dires de la collaboratrice en charge de ces dossiers, quelques employeurs sont parfois réfractaires au respect des conditions d'engagement et des explications et des rappels sont nécessaires afin de rappeler le cadre légal de ces engagements, particulièrement en ce qui concerne les assurances sociales.

Les domestiques privés se voient délivrer une carte de légitimation valable une année, renouvelable suite à un entretien personnel à la mission, qui vérifie à cette occasion le respect des conditions d'engagement.

## **4.9 Protection des données**

### **4.9.1 Sensibiliser le personnel à la protection des données et veiller à une conservation conforme des smartcards**

#### **Sachverhalt:**

#### **Protection des données**


La loi fédérale sur la protection des données constitue le cadre juridique applicable au traitement de données concernant des personnes. Les organes responsables prennent les mesures techniques et organisationnelles propres à protéger la personnalité et les droits fondamentaux des personnes dont les données sont traitées.

Dans ce contexte, le personnel de la Division Etat hôte, particulièrement au sein de la section Immatriculation et de la section des visas, traite quotidiennement un grand nombre de données personnelles.





### Smartcards

L'accès à l'infrastructure électronique du DFAE se fait par le biais d'une smartcard, qui est personnelle et non cessible à un tiers. Les directives d'utilisation de cette carte stipulent qu'elle doit être conservée en lieu sûr et ne doit pas être laissée sans surveillance. Les collaborateurs et les responsables prennent les mesures qui s'imposent, parmi lesquelles figurent la fermeture ou le verrouillage des portes et des fenêtres en cas d'absence, l'utilisation de mots de passe, le stockage sous clef des supports de données, etc.



### Beurteilung IR EDA:



### Anweisung (mittel):



## 4.10 Diverses

### 4.10.1 In Zusammenarbeit mit Informatik EDA: Software Anpassungen der Telefonzentrale prüfen, um Kundenfreundlichkeit und Effizienz zu verbessern

#### Sachverhalt:

Die Telefonistin der Mission Genf erhält durchschnittlich 100 Anrufe pro Tag, welche sie an die zuständigen Mitarbeitenden weiterleitet. Da die Büros der Mitarbeitenden der Mission auf drei Stockwerke verteilt sind, muss die Telefonistin «blind» durchstellen: sie weiss nicht, ob sich die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz befinden oder nicht. Wenn die Mitarbeitenden den Anruf nicht entgegennehmen, wird die Verbindung nach mehrmaligen Klingeln unterbrochen. Die Anrufer kennen den Grund nicht und müssen nochmals anrufen.

#### Beurteilung IR EDA:

Die IR EDA erachtet dieses System als ineffizient und wenig kundenfreundlich. Die Mission Genf sollte daher in Zusammenarbeit mit der Informatik EDA abklären, ob die Software der Telefonzentrale angepasst werden kann, damit die Anrufe an die Telefonistin zurückgehen falls der gesuchte Mitarbeiter nicht erreichbar ist oder der Anrufer dementsprechend eine Nachricht hinterlassen kann.

#### Empfehlung (mittel):

Die Mission prüft in Zusammenarbeit mit Informatik EDA Möglichkeiten, die Kundenfreundlichkeit und Effizienz der Telefonzentrale zu verbessern.

### 4.10.2 Kunstleihgaben des Bundes: das BAK betreffend das beschädigte Bild kontaktieren

#### Sachverhalt:

Zu Gunsten des Bundesamtes für Kultur (BAK) kontrolliert die IR EDA bei ihren Prüfungen im EDA-Aus-sennetz sowie auch auf den Missionen in Genf den Zustand bzw. die Hängung von Kunstgegenständen,

die im Besitz des Bundes sind. Bei einem Bild auf der Mission, dessen Versicherungswert CHF 30'000 beträgt, sind drei Dellen zu erkennen. Wie es zu dieser Beschädigung kam, konnte nicht mehr nachvollzogen werden.

**Anweisung (klein):**

Die Mission kontaktiert die Sektion Kunstsammlungen des Bundes im Bundesamt für Kultur, um den Schaden abschätzen und nach Möglichkeit beheben zu können.

## 5 Nachrevision

Auf eine Nachrevision wurde verzichtet. Die letzte konsularische Inspektion fand 2004, die letzte diplomatische Inspektion 2006 statt. 2007 fand eine Überprüfung der Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit der Personalsituation der Division Etat hôte statt, welche vom damaligen Chef Konsularische Angelegenheiten und einem Inspektor des konsularischen Inspektorats durchgeführt wurde.

## 6 Prüfungsdurchführung und Schlussbesprechung

**Prüfungsdurchführung:**

Die Prüfung wurde vom 25. Juni bis 5. Juli 2018 durchgeführt.

**Schlussbesprechung:**

Die Prüfergebnisse wurden am 05.07.2018 besprochen. Von der auditierten Organisationseinheit haben dabei der Missionschef, der Abteilungschef, zwei Sektionschefs und der Betriebsleiter teilgenommen. Von Seiten IR EDA war das Prüfteam vertreten.

Auf Fragen der Internen Revision EDA wurden die entsprechenden Auskünfte erteilt. Auf geringfügige Beanstandungen wurde anlässlich der Schlussbesprechung hingewiesen, sie werden im Prüfbericht nicht aufgenommen. Während der Prüfung fand eine laufende Beratung statt.

Die Interne Revision EDA dankt allen Mitarbeitenden für die während den Prüfungsarbeiten gewährte kompetente Unterstützung und die offenen Gespräche.

## 7 Prüfauftrag und Öffentlichkeitsgesetz

Die IR EDA ist eine unabhängige Stelle, die gestützt auf eine Risikoanalyse die Effizienz und Wirksamkeit der Steuerungs- und internen Kontrollsysteme (IKS) prüft. Der allgemeine Prüfauftrag, die Kriterien zur Risikoanalyse sowie Rechte und Pflichten der IR EDA richten sich nach der Geschäftsordnung IR EDA (Go IR EDA, Weisung EDA 312-0) und nach anerkannten Revisionsgrundsätzen. Weitere Informationen sind im Intranet abrufbar unter Prozesse/Führungs- und Steuerungsprozesse/Revision sowie unter Dienstleistungen/Führung und Organisationsentwicklung/Interne Revision.

Dieser Prüfbericht unterliegt dem Bundesgesetz über das Öffentlichkeitsprinzip der Verwaltung (BGÖ).

## **8 Berichtsempfänger**

- Staatssekretariat
- Generalsekretariat
- Abteilung Vereinte Nationen und internationale Organisationen
- Direktion für Ressourcen
- Konsularische Direktion

Die Eidgenössische Finanzkontrolle (EFK) erhält den Prüfbericht im Rahmen des entsprechenden Quartalsberichts IR EDA zuhanden des Direktors EFK.

Bern, 22. August 2018

Interne Revision EDA

Qualitätssicherung

Mandatsleitung

## Fussnoten:

### [1] Gesamtbeurteilung

Stufe 1: Gestützt auf die von der Internen Revision EDA (IR EDA) unter Ziffer 3 festgehaltenen Prüfziele und -schwerpunkte resultiert unter Vorbehalt der nachfolgenden Prüfberichtsergebnisse ein **sehr guter** Gesamteindruck.

Stufe 2: Gestützt auf die von der Internen Revision EDA (IR EDA) unter Ziffer 3 festgehaltenen Prüfziele und -schwerpunkte resultiert unter Vorbehalt der nachfolgenden Prüfberichtsergebnisse ein **guter** Gesamteindruck.

Stufe 3: Gestützt auf die von der Internen Revision EDA (IR EDA) unter Ziffer 3 festgehaltenen Prüfziele und -schwerpunkte besteht in folgenden Bereichen ein erhöhter **Handlungsbedarf**:

Stufe 4: Gestützt auf die von der Internen Revision EDA (IR EDA) unter Ziffer 3 festgehaltenen Prüfziele und -schwerpunkte ist ein korrigierendes **Eingreifen** der vorgesetzten Organisationseinheit in folgenden Bereichen angezeigt:

### [2] Typ:



Bearstandung: Die IR EDA stellt fest, dass eine rechtliche Vorgabe nicht eingehalten wurde.



Empfehlung: Die IR EDA erkennt Optimierungspotential im Internen Kontrollsystem, in den betrieblichen Prozessen und/oder in der Wirtschaftlichkeit.

### [3] Wesentlichkeit:



gross



mittel



klein

Kriterien für die Wesentlichkeit (klein, mittel oder gross) sind

- (potentieller) Finanz- oder Reputationsschaden
- Einfluss auf die Wirkung und die Nachhaltigkeit
- Eintrittswahrscheinlichkeit
- Grundsätzliche Schwäche des IKS (Internes Kontrollsystem) oder Einzelfall
- Wiederholung (bereits früher festgestellt, ev. aus Monitoring oder Nachrevision)
- Subjektive Seite eines allfälligen Fehlverhaltens (Unachtsamkeit, Fahrlässigkeit, Vorsatz)

### [4] Prüfziele und -schwerpunkte:

Die IR EDA hat ihre Prozesse zur Risikoanalyse und Erstellung des Jahresprogrammes, zur Mandatsplanung und sämtlichen nachfolgenden Prozessen bis hin zum Follow-up in EDA-Scout abgelegt.

Die IR EDA beurteilt in ihrer Analyse zur Erstellung des Jahresprogramms folgende neun Risikokriterien: Finanzvolumen, Personaletat, Korruptionsindex, Zeit seit letzter Prüfung, Resultat der letzten Prüfung, Zustand des IKS, externe und interne Ereignisse seit letzter Prüfung, Reputationsrisiko.

Mögliche thematische Schwerpunkte eines Prüf- und Beratungsmandats sind in der Geschäftsordnung der IR EDA (W 312-0) im Artikel 6 aufgeführt.