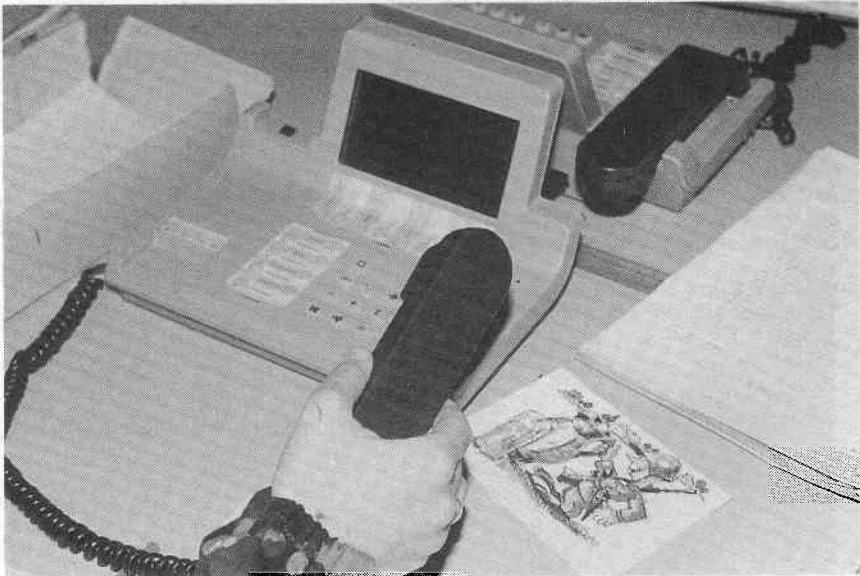


Büro Schweiz
Asth 335.1



Bureau Suisse, cp P camp 21



Bureau Suisse, vous désirez ?

Büro Schweiz, Astt 335.1

Das Büro Schweiz bzw. der Astt 335.1 hat Mitte 1995 einen grossen Innovationsschub erlebt. Das bewährte alte Auskunftssystem, basierend auf Nachschlagwerken und Listen, wurde durch zeitgemässe Informatikmittel ersetzt.

Gleichzeitig mit der Inbetriebnahme modernster Personalcomputer bezog das Büro Schweiz in Bern einen festen Standort. Die FP-Kp verlieren damit eine geschätzte und abwechslungsreiche Aufgabe.

Das neue System und die Betriebsabläufe werden in der nächsten Ausgabe der Feldpost ausführlich vorgestellt.

In diesen Heft wollen wir kurz die Vergangenheit des Büros Schweiz aufleben lassen und vor allem ein paar u.E. interessante Interviews mit Betroffenen wiedergeben.

Im Juni 1995 betrieb die P camp 21, als letzte FP-Kp, das Büro Schweiz an einem Trp-Stao in Marly FR.

Die Chefs Büro Schweiz (Oberstlt Richard Moser und Stv Major Beat Affolter) besuchten die P camp 21 bewaffnet mit Papier, Bleistift und Fotoapparat und versuchten beim Kdt und seinen AdA die Stimmung festzuhalten.

Der Truppenbesuch wurde durch eine "Kurzinspektion" mit Fachrapport durch den Feldpostdirektor, Oberst Werner Wehrli, aufgewertet.

Kurzer Rückblick: Entwicklung des BCH

Bei Truppenübungen im Jahre 1948 erprobte man erstmals die Zustellung von Telegrammen an Kommandostellen und Wehrmänner. Der Versuch verlief überzeugend, weshalb dieser neue Dienst definitiv ins Angebot der FP aufgenommen wurde.

1966 beauftragte der Generalsabschef den FP-Dienst, eine Auskunftsstelle zu schaffen, welche die telefonische Erreichbarkeit zur Truppe sicherstellen soll. Dieser Büro Schweiz genannte Teil des FP-Dienstes nahm bereits 1967 seine Tätigkeit auf. Der genaue Auftrag lautet wie folgt: Das Büro Schweiz ermöglicht unter Wahrung der Geheimhaltungsvorschriften militärischen Kommando- und Dienststellen, zivilen Dienststellen und Behörden sowie Einzelpersonen in zwingenden Fällen mit Stäben und Truppen oder einzelnen Angehörigen der Armee in Kontakt zu treten.

Bereits während einer Armeestabsübung von 1967 vermittelte das BCH innerhalb einer Woche 763 Anfragen. Damit war der Bedürfnisnachweis eindeutig erbracht. Von Anfang an hatte die Tätigkeit des Büros Schweiz einen sehr erwünschten Rückgang der arbeitsintensiven Telegrammzustellung zur Folge.

Sei Oktober 1982 verfügt das BCH über eine ständige Telefonnummer. Ein Anrufumleiter vermittelt jede über diesen Anschluss verlangte Verbindung an diejenige FP, welche gerade die Aufgabe des Büros Schweiz ausübt.

Das Büro Schweiz hat bereits 1978 über 17'000 Telefonverbindungen vermittelt. Bis heute hat sich diese Zahl mehr als verdoppelt. Um die ständig wachsende Menge der Anrufe auch künftig prompt und kundenfreundlich bewältigen zu können, werden nun moderne EDV-Kommunikationsmöglichkeiten eingesetzt.

Soviel als Rückblick. Und nun zu den Interviews und zur Fotoreportage. Interviews mit AdA P camp 21

Wir stellen die Fragen, die Antworten kamen spontan; wir geben sie im Wortlaut wieder.

Die folgenden Personen wurden befragt:

- Cap Gurtner Christian (No 1)
- Plt Bapst Pierre-Alain (No 2)
- Adj Perrenoud Maurice (No 3)
- Sgtn Pellouchoud Ariane (No 4)
- Sgtn Duc Yves (No 5)
- Sgt Robert Jacques } en commun (No 6)
- Cpl Widmer Anne }

1. Question

Comment jugez-vous les prestations du BCH?

Réponses

- No 1: Les prestations du BCH sont excellents. Elles gagneraient encore à être connues plus largement auprès du grand public et surtout des militaires en service.
- No 2: Les prestations sont indispensables. La qualité est bonne malgré une plus grande complexité voir difficulté sur le plan linguistique et sur le plan de l'organisation de l'armée. C'est un service parfois un peu lent, mais bon marché et efficace si l'on se met à la place de l'utilisateur.
- No 3: Pour moi le BS est une carte de visite. Le BS dispose de bonnes prestations; il est nécessaire pour le lien entre la troupe et le civil.
- No 4: Les prestations du BCH peuvent être comparés aux prestations du 111 avec en plus la possibilité des conversations triangulaires. L'appel est moins anonyme qu'au 111 et le BCH plus au moins la seule possibilité de renseignements pour des adresses et téléphones concernant des militaires en service.
- No 5: Personnellement je suis persuadé de l'intérêt du Bureau Suisse. C'est un lieu important entre les civils et le militaire pour des cas urgents.
- No 6: Ces prestations sont indispensables pour établir un lien entre les militaires et les personnes civiles. Mais les moyens mis à disposition jusqu'à présent ne donnaient pas satisfaction à toute la clientèle.

Exemple: on recherche un soldat, mais le solliciteur ne connaît pas l'incorporation, impossible de renseigner directement.

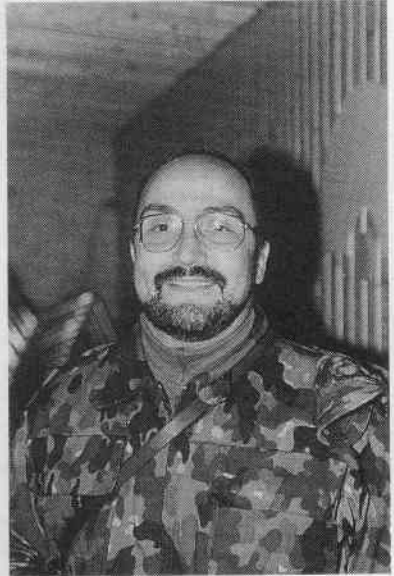


Cap Gurtner Christian
Cdt cp P camp 21

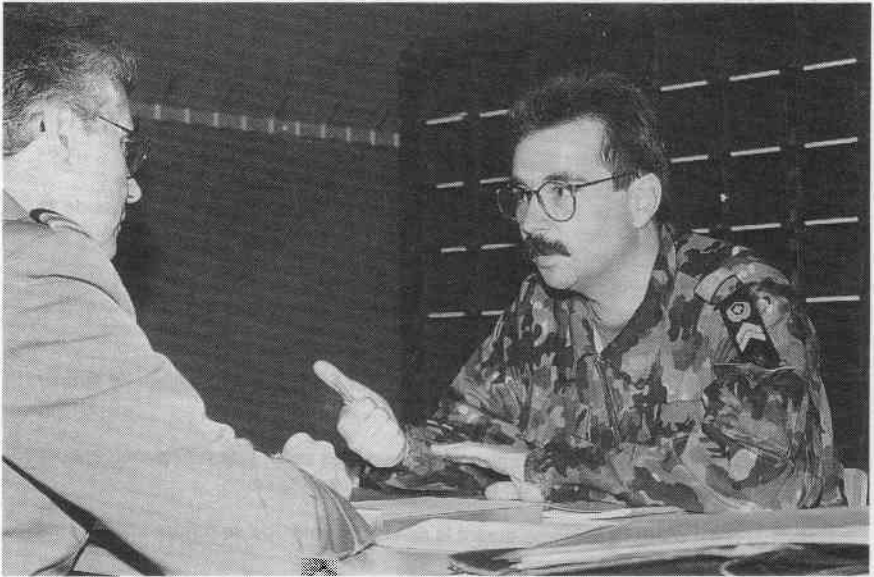
Plt Bapst
Pierre-Alain



Adj Perrenoud
Maurice



Sgtn Pellouchoud Ariane



Sgtm Duc Yves, Lt col Moser Richard, l'interviewer



Cpl Widmer Anne, sgt Robert Jacques

2. Question

L'importance de la mission pour vous?

Réponses

- No 1: La mission du BCH est capitale.
Pour ce faire, cependant, la ? doit se doter de moyens modernes et performants afin de répondre rapidement et efficacement aux attentes de sa clientèle.
- No 2: Les renseignements apportés par le BS sont très importants pour la population civile et je me sens donc particulièrement concerné par une très bonne exécution de cette mission.
- No 3: Le BS est une tâche valorisante parce que utile. J'ai le sentiment de remplir une mission utile/importante.
- No 4: La mission doit être remplie, en tant que seul service de renseignements et de liaison avec la troupe. Le BCH se doit d'être efficace.
- No 5: C'est l'occasion, même durant le service militaire, de se rendre utile à la collectivité.
- No 6: C'est de satisfaire le mieux possible le solliciteur.

3. Question

Les conséquences de la nouvelle organisation pour la cp P camp?

Réponses

- No 1: La mission du BCH bien que très importante et intéressante pour la plupart des militaires des postes de campagne était très contraignante du point de vue organisationnel. La nouvelle conception facilitera la tâche du cdt de compagnie tout en le privant de personnes compétentes. La mission sera d'autant plus aisée à remplir de par le fait que des moyens informatiques seront engagés.
- No 2: C'est un démantèlement de notre travail sur le plan technique. Peut-être c'est un pas vers une réstructuration plus importante des cp P camp. Pour nous c'est une diminution de notre raison d'être en temps que spécialiste.
- No 3: Ça signifie quand même une perte partielle de savoir. Les militaires qui assurent une rotation au BS acquièrent des connaissances techniques optimales (ils connaissent) toutes les troupes). Ils ont une vision totale de l'armée.

- No 4: La P camp sera moins proche de cette source de renseignements. Les militaires de la P camp ne pourront plus améliorer leurs connaissances à travers une période d'exploitation du BS. Les P camp seront plus disponibles pour des exercices militaires!
- No 5: Après la perte des ravitaillements de l'après-midi la P camp perd malheureusement une prestation technique de plus; de ce fait on disposera de plus de temps pour accomplir notre mission première qui consiste en la distribution du courrier et pour également effectuer de l'instruction purement militaire!!!
- No 6: Nous devenons de moins en moins techniques et de plus en plus militaires!!!
Conséquence: il y aura une baisse de l'engouement à s'engager à la Cp P camp.

4. Question

Bref jugement de l'innovation (nécessaire/faux/opportun)?

Réponses:

No 1: ---

No 2: Sur le plan de la logistique de travail, c'est une amélioration importante. Sur le plan du lieu centralisé, c'est discutable.

No 3: C'est nécessaire, pour mieux assurer les prestations du BS. Dans le cas du système actuel, nous sommes limités dans le renseignement. Les documents à disposition ne permettent pas de faire face à toutes les situations.

No 4: Le BS sera plus performant. Nous aurons la possibilité de choisir des militaires spécialisées connaissant les troupes et les langues. Gestion plus rationnelle du BCH.

No 5: C'est bien
Installation fixe
Local adapté
Instructeur qui est formé
Matériel adapté à la situation actuelle (Informatique)

No 6: Nécessaire.

5. Question

Pouvez-vous vous rappeler de mémoire d'un cas particulier?

Réponse:

No 1: Non

No 2: ---

No 3: Un cas concret intéressant... décrypter les informations qui nous sont communiquées par certains appelants.

Ex: Une personne cherche un militaire incorporé dans la troupe suivante:

PTTREG MOB 1 PC171
à traduire

BTTR EG MOB DCA

Sympathique défi pour le Bureau suisse.

No 4: Pas un cas particulier mais un cas sympathique! Le matin lors du ravitaillement des troupes, je fais la connaissance d'un Sof P camp qui nous invitera, mon chauffeur et moi-même, à prendre un café en fin de soutien. L'après-midi je suis de garde au BCH. Ce même Sof P camp téléphone au BCH pour un renseignement. Il m'apprend alors qu'à la P camp 122, il y a une charmante SFA! On en sais des choses au BCH....

No 5: ---

No 6: Jeudi 25 juin, le caporal Anne Widmer prend le 1er appel de la journée. C'est un cas difficile d'une femme en pleurs et prêt de la crise de nerf. Etant donné que c'est le 1er appel du cpl Widmer, je reprends la conversation entre Mme Ruppen de Genève. Elle m'explique que nous ne sommes pas en guerre et qu'elle n'en peut plus d'être toute seule avec quatre enfants dont le 1er n'a que 5 ans. J'entends les enfants qui pleurent et certainement celui de 5 ans qui essaie sans succès de calmer sa maman. J'ai été très sensible à cette situation car je suis moi-même père de jumeaux, et je sais que les nerfs en prennent un coup lorsqu'on passe des nuits blanches à cause des enfants.

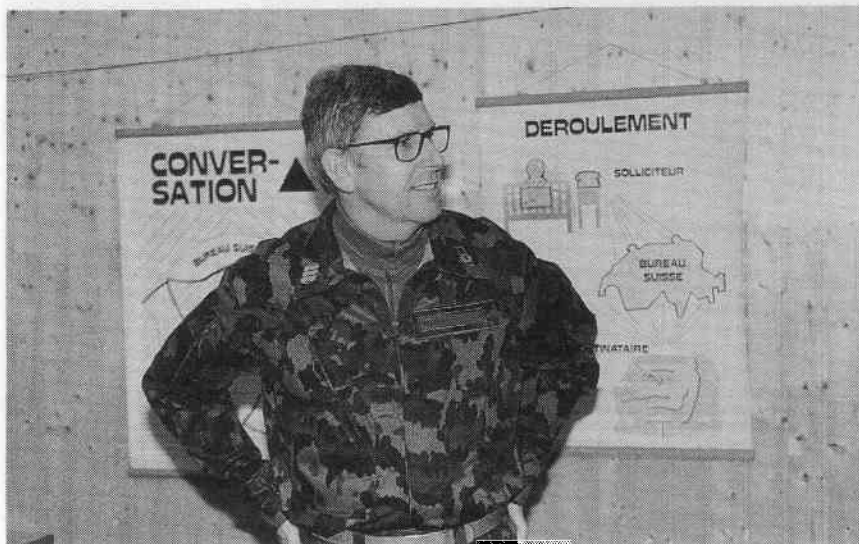
J'ai tenté le mieux possible de calmer la maman qui est près de l'hystérie, je l'informe que je vais faire tout mon possible auprès du cdt de son mari afin que son mari soit libéré sur le champ.

J'ai appelé le cdt de l'unité en service aux Grisons et celui-là me dit qu'il fait le nécessaire pour mettre en contact le sdt Ruppen avec son épouse à Genève.

Plus tard, nous avons appelé à Genève et Mme Ruppen m'a dit que son mari avait obtenu un congé, grâce à nous et nous en remerciant, car elle n'assumait plus toute seule ses 4 petits enfants, d'autant plus que toutes ses amies étaient en week-end et qu'elle n'avait pas de famille tout près.



La garde



Col Wehrli Werner, directeur P camp

Et encore quelques questions/réponses des clients

Question (6, 7, 8)

- 6) Comment avez-vous su le numéro du BCH?
- 7) L'appel était-il important/serviable?
- 8) Le service BCH est-il nécessaire?

Réponses:

Dame du Locle

- 6) No obtenu auprès d'un collègue
- 7) Appel important (professionnel)
- 8) BCH est nécessaire

Monsieur de Lausanne

- 6) 111
- 7) Appel important
- 8) Absolument nécessaire (p.ex. décès)

Gare CFF de Colomber

- 6) No connu, (Régulièrement utilisé)
- 7) Urgent (déchargement de wagons de matériel)
- 8) Important

Dame de Berne

- 6) Par le 111
- 7) Important (maladie grave dans la famille)
- 8) Absolument nécessaire

Dame de Thun

- 6) Par l'administration cantonale vaudoise
- 7) Retrouver son fils qui termine son C.R. 95.
- 8) Utile et nécessaire



Lt col Moser, chef Bureau Suisse



Sécurité

Monsieur de Lugano

- 6) 111
- 7) Urgent, raisons professionnelles
- 8) Nécessaire

Administration cantonale Frib. / Dépt. Finances

- 6) Par le Dpt militaire cantonal
- 7) Urgent
- 8) Nécessaire sous cette forme ou une autre

Un homme de Bulle

- 6) Dans ses documents militaires
- 7) Urgent, déplacement de service
- 8) Service impératif et nécessaire

Une dame de Zürich

- 6) 111
- 7) Urgent, maladie dans la famille
- 8) Très utile!

Wir danken allen Interviewpartnern, sie haben frisch und engagiert mitgemacht und so als direkt Beteiligte das treffenste Bild über das Büro Schweiz zu zeichnen vermocht.

Oberstlt Moser Richard, Text
Major Beat Affolter, Fotos