Beilage 1

From: [redacted]
Cc: _KND, Alle C KND; [redacted] ; [redacted]
Subject: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung - Kundenzufriedenheit / Nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale -Satisfaction des clients
Date: jeudi, 21 décembre 2023 10:28:13
Attachments: 2023_Umfrage_Kundenfeedback_NFB_(D).pdf
2023_Sondage_feedback_des_clients_NMG_(F).pdf

Sehr geehrte Damen und Herren
Im Rahmen des NFB erhebt der Nachrichtendienst des Bundes die Zufriedenheit seiner Kernkundinnen und -kunden mit den Produkten und Leistungen des NDB jährlich numerisch und weist sie gegenüber dem Parlament aus.

Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre wertvolle Mitarbeit und wünsche Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gesundes und erfolgreiches 2024.

Freundliche Grüsse
Christian Dussey
Direktor
Nachrichtendienst des Bundes

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre du NMG, le Service de renseignement de la Confédération réalise une enquête annuelle quant à la satisfaction de ses clients clés à l'égard des produits et prestations du SRC. Les résultats sont rapportés au Parlement.

Je vous remercie par avance de votre précieuse collaboration et vous adresse, à vous ainsi qu'à vos collaboratrices et collaborateurs, mes meilleurs vœux de santé et de succès pour 2024.

Meilleures salutations
Christian Dussey
Directeur
Service de renseignement de la Confédération

Beilage 2

Von: [redacted] **Im Auftrag von** Dussey Christian Didier NDB
Gesendet: Donnerstag, 21. Dezember 2023 10:24
An: [redacted]

Cc: [redacted]

Betreff: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung - Kundenzufriedenheit / Nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale - Satisfaction des clients

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Rahmen des NFB erhebt der Nachrichtendienst des Bundes die Zufriedenheit seiner Kernkundinnen und -kunden mit den Produkten und Leistungen des NDB jährlich numerisch und weist sie gegenüber dem Parlament aus.
Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre wertvolle Mitarbeit und wünsche Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gesundes und erfolgreiches 2024.

Freundliche Grüsse

Christian Dussey
Direktor
Nachrichtendienst des Bundes

Mesdames, Messieurs,
Dans le cadre du NMG, le Service de renseignement de la Confédération réalise une enquête annuelle quant à la satisfaction de ses clients clés à l'égard des produits et prestations du SRC. Les résultats sont rapportés au Parlement.
Je vous remercie par avance de votre précieuse collaboration et vous adresse, à vous ainsi qu'à vos collaboratrices et collaborateurs, mes meilleurs vœux de santé et de succès pour 2024.

Meilleures salutations

Christian Dussey
Directeur
Service de renseignement de la Confédération

Beilage 3

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport VBS

Nachrichtendienst des Bundes NDB
Direktor

3003 Bern NDB: [redacted]

[redacted]

Adressaten gemäss Verteiler per E-Mail

Aktenzeichen: [redacted]
Bern, 18. Dezember 2023

Neues Führungsmodell Bundesverwaltung (NFB): Einschätzung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich des Nachrichtendienstes des Bundes

Sehr geehrte Damen und Herren

Im Rahmen des NFB erhebt der Nachrichtendienst des Bundes die Zufriedenheit seiner Kernkundinnen und -kunden mit den Produkten und Leistungen des NDB jährlich numerisch und weist sie gegenüber dem Parlament aus.

Da Ihre Behörde zu diesem Kundenkreis zählt, bitte ich Sie um die entsprechende Bewertung auf einer Skala von 1 bis 4. Es ist nur die Angabe einer ganzen Zahl möglich. Dabei entsprechen die Zahlen den folgenden Bewertungen: 1 = ungenügend; 2 = genügend; 3 = gut; 4 = sehr gut.

Die Bewertungen der einzelnen Behörden werden in der Berichterstattung an das Parlament aufgelistet, die Beurteilungen durch die Kantonspolizeien und durch die Staatsanwaltschaft Basel-Stadt werden als eine Durchschnittsnote rapportiert.

Um Ihren administrativen Aufwand möglichst klein zu halten, können Sie Ihre Bewertung gerne per E-Mail an [redacted] übermitteln und dabei [redacted] in Kopie setzen [redacted]. Ich bin Ihnen verbunden, wenn Sie das Mail mit dem Betreff «NFB: Kundenzufriedenheit» versehen. Sollten Sie eine postalische Antwort bevorzugen, so senden Sie Ihr Schreiben an folgende Adresse: [redacted], Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern. Für Fragen steht Ihnen [redacted] (Tel: [redacted]) gerne zur Verfügung.

Nachrichtendienst des Bundes NDB
[redacted]
Papiermühlestrasse 20
3003 Bern
[redacted]

[redacted]

Aufgrund der vorgegebenen Termine bin ich Ihnen dankbar für eine Rückmeldung bis zum **17. Januar 2024**.

Ich danke Ihnen im Voraus für Ihre wertvolle Mitarbeit und wünsche Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein gesundes und erfolgreiches 2024.

Freundliche Grüsse

Nachrichtendienst des Bundes

Christian Dussey
Direktor

Verteiler:

[redacted]

Sasha Stauffer, Erster Staatsanwalt der Staatsanwaltschaft Basel-Stadt
Polizeikommandantinnen und Polizeikommandanten der Kantone (exkl. Basel-Stadt)

Z. K. an:

[redacted]

Leiter der Nachrichtendienste der Kantone

Beilage 4

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de la défense,
de la protection de la population et des sports DDPS
Service de renseignement de la Confédération SRC
Directeur

3003 Berne SRC: [redacted]

[redacted]

Destinataires selon la liste de distribution
par courriel

Numéro du dossier : [redacted]
Berne, le 18 décembre 2023

Nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale (NMG) :
Évaluation de la satisfaction des clients à l'égard
du Service de renseignement de la Confédération

Mesdames, Messieurs,

Dans le cadre du NMG, le Service de renseignement de la Confédération réalise une enquête annuelle quant à la satisfaction de ses clients clés à l'égard des produits et prestations du SRC. Les résultats sont rapportés au Parlement.

Votre autorité faisant partie du cercle des clients concernés, je vous prie d'évaluer votre niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 4 (nombre entier uniquement). L'échelle utilisée correspond aux évaluations suivantes : 1 = insuffisant ; 2 = suffisant ; 3 = bien ; 4 = très bien.

Les évaluations des différentes autorités seront rassemblées dans le rapport établi à l'intention du Parlement, tandis que celles des polices cantonales et du Ministère public de Bâle-Ville seront présentées sous la forme d'une note moyenne.

Afin de limiter votre charge administrative, je vous invite à envoyer votre évaluation par courriel à notre [redacted]) en mettant [redacted] en copie [redacted]. Le cas échéant, je vous saurais gré d'intituler ce courriel « NGM : satisfaction client ». Si vous optez pour la voie postale, merci de faire parvenir votre courrier à l'adresse suivante : [redacted], Service de renseignement de la Confédération, Papiermühlestrasse 20, 3003 Berne. [redacted] (tél. : [redacted]) répond volontiers à vos questions.

Service de renseignement de la Confédération SRC
[redacted]
Papiermühlestrasse 20
3003 Berne
[redacted]

[redacted]

Compte tenu des délais fixés, je vous serais reconnaissant de nous envoyer votre réponse d'ici au **17 janvier 2024**.

Je vous remercie par avance de votre précieuse collaboration et vous adresse, à vous ainsi qu'à vos collaboratrices et collaborateurs, mes meilleurs vœux de santé et de succès pour 2024.

Meilleures salutations

Service de renseignement de la Confédération

Christian Dussey
Directeur

Liste de distribution :

[redacted]

Sasha Stauffer, premier procureur du Ministère public de Bâle-Ville
Les commandantes et commandants des polices cantonales (à l'exclusion de Bâle-Ville)

Pour information :

[redacted]

Chefs des services de renseignement cantonaux

Beilage 5

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

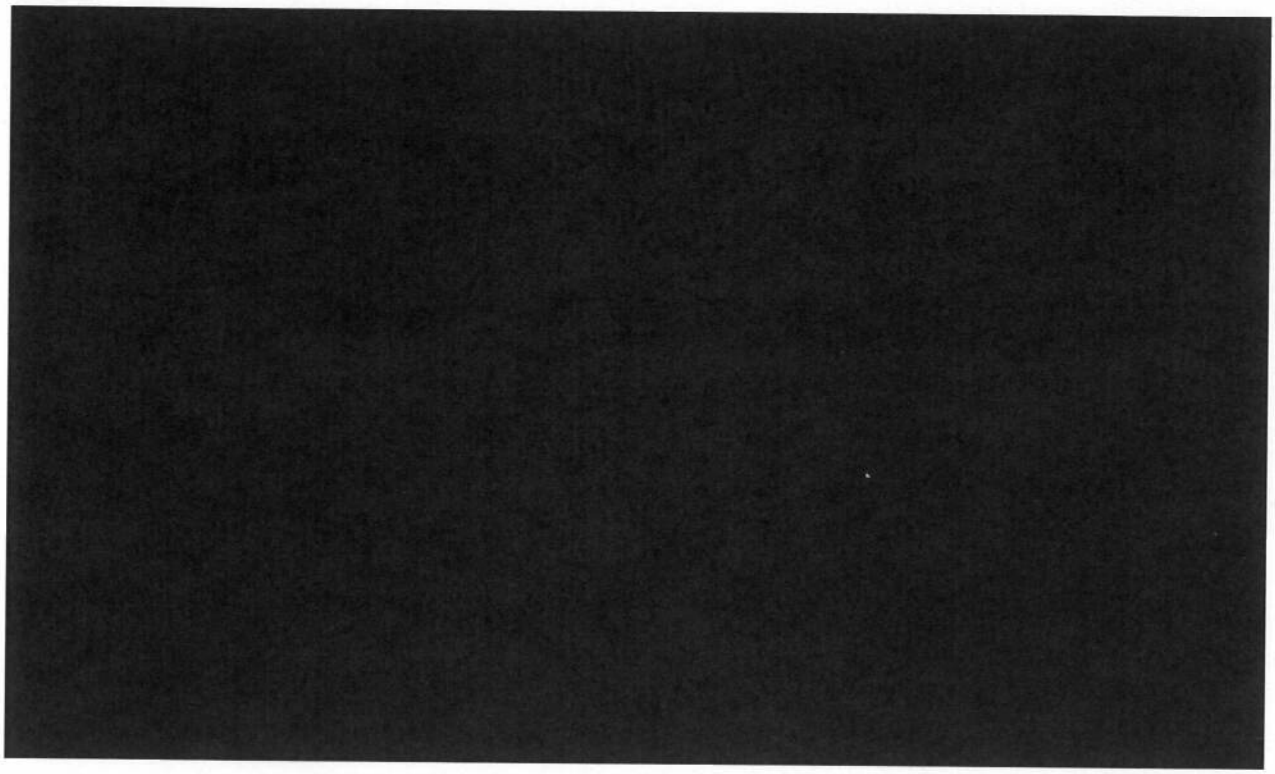
Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport VBS
Nachrichtendienst des Bundes NDB

Aktennotiz

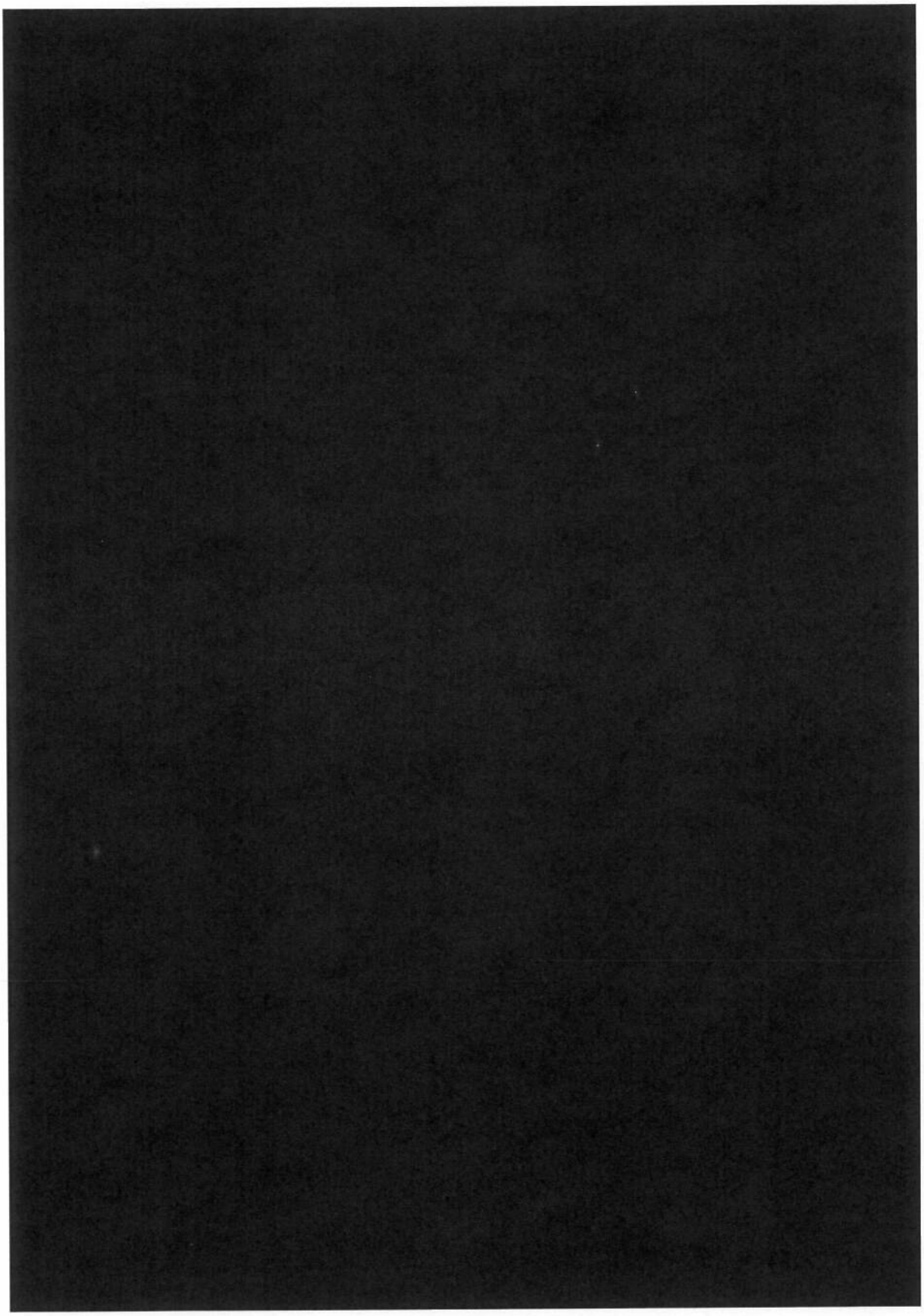
Datum:	19. Januar 2024
Von:	[redacted]
Für:	Dir NDB
Kopie an:	NDB-internen Verteiler

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen:BO034-7858

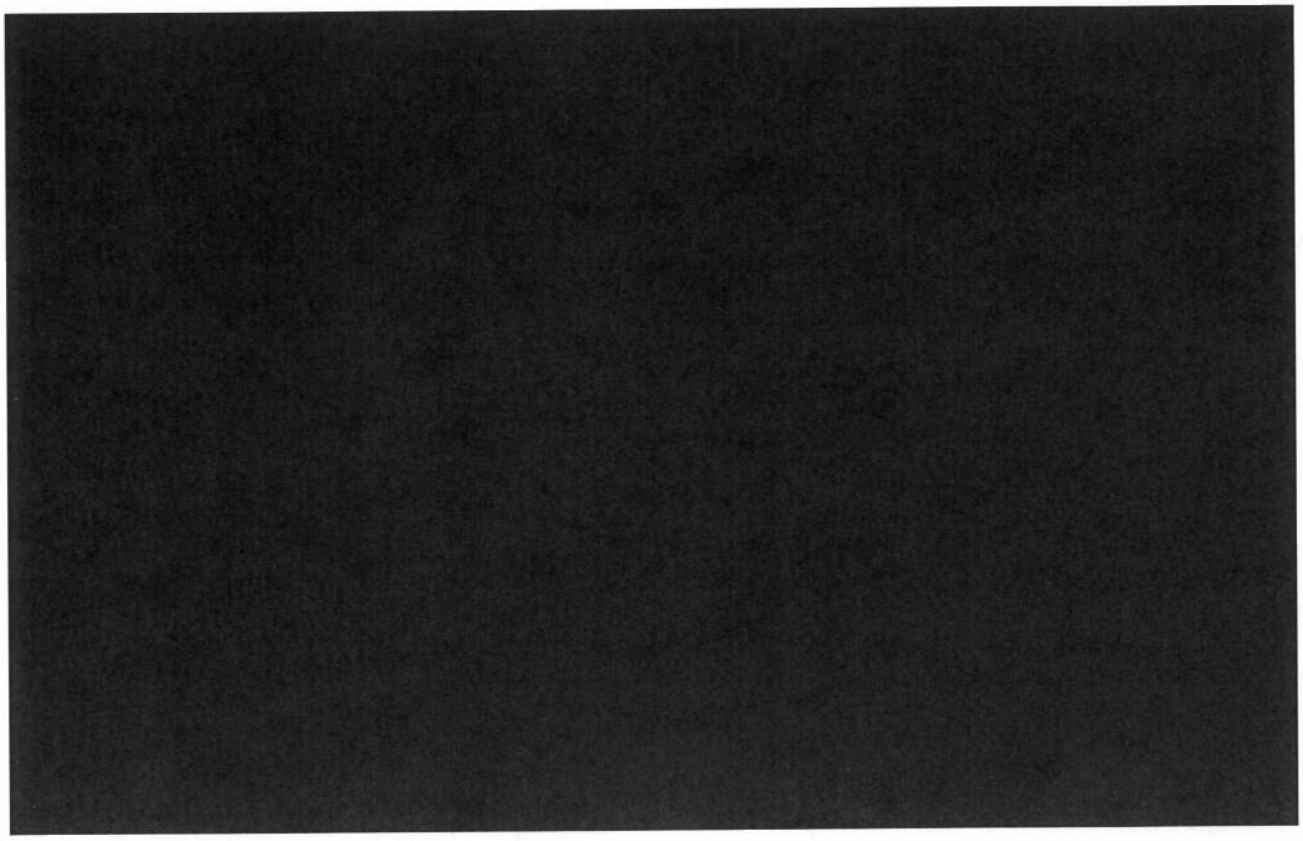
2023 Umfrage Kundenfeedback NFB: Zusammenstellung der Rückmeldungen



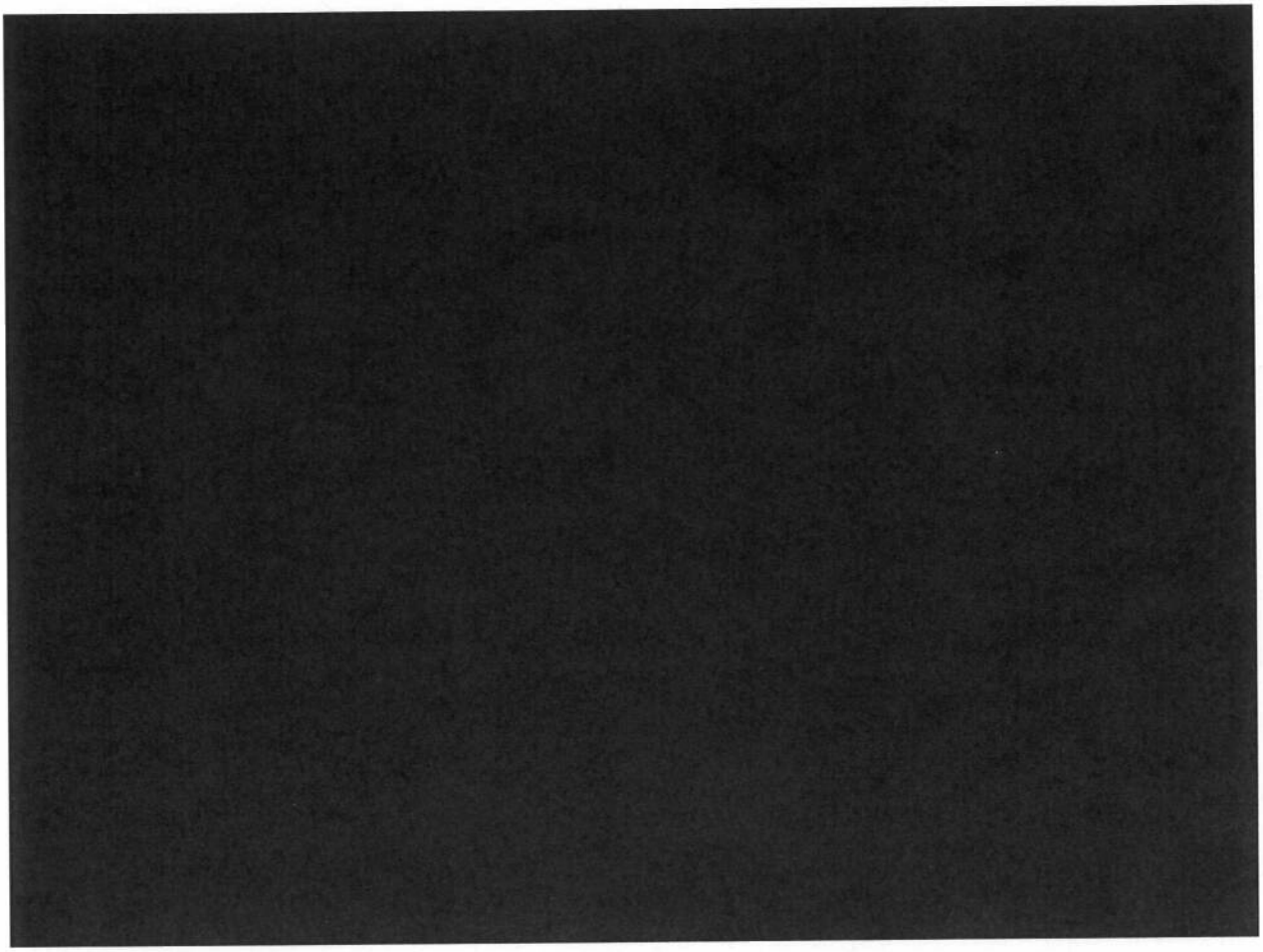
Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted] E-Mail [redacted]



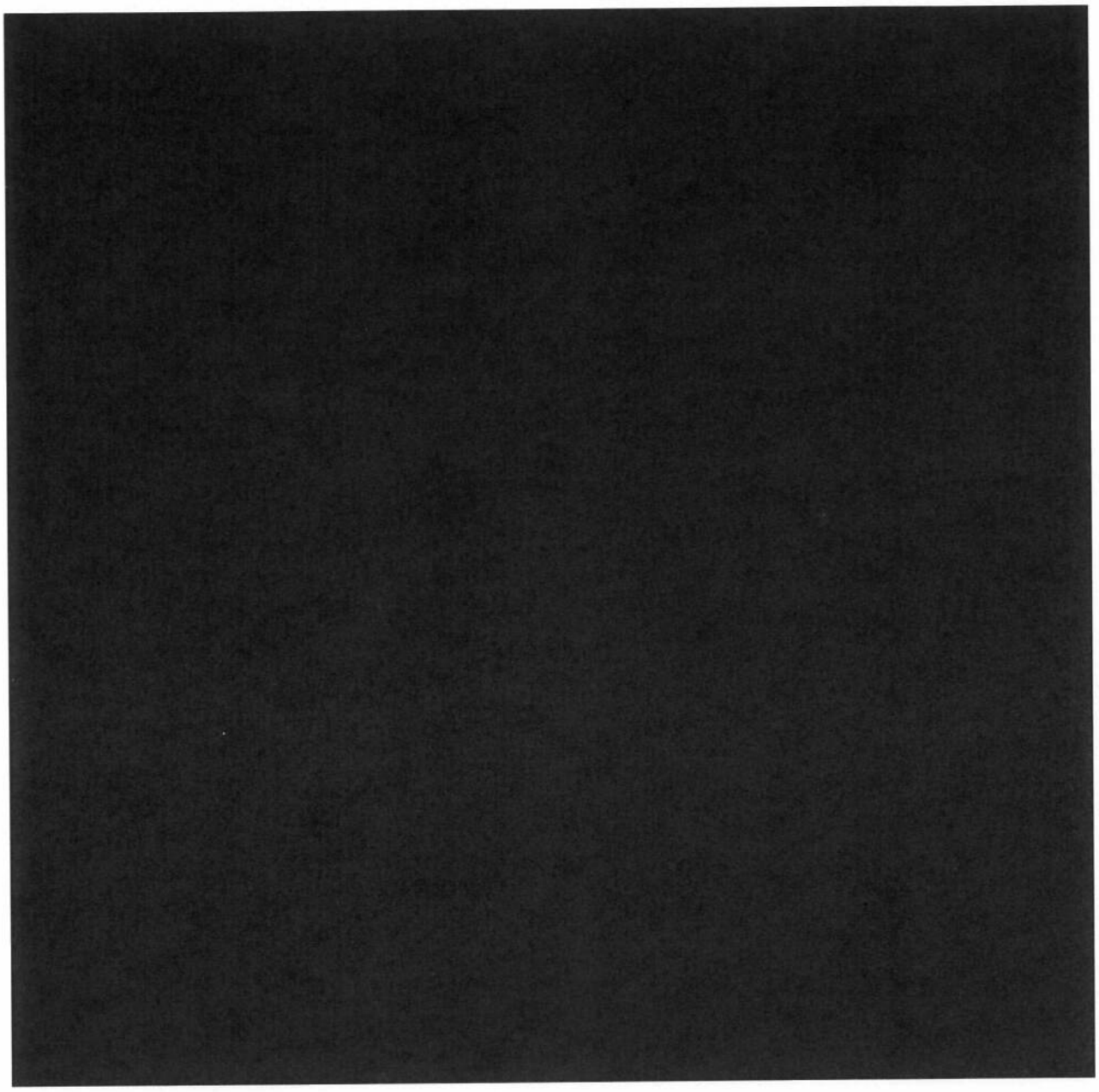
Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted] E-Mail [redacted]



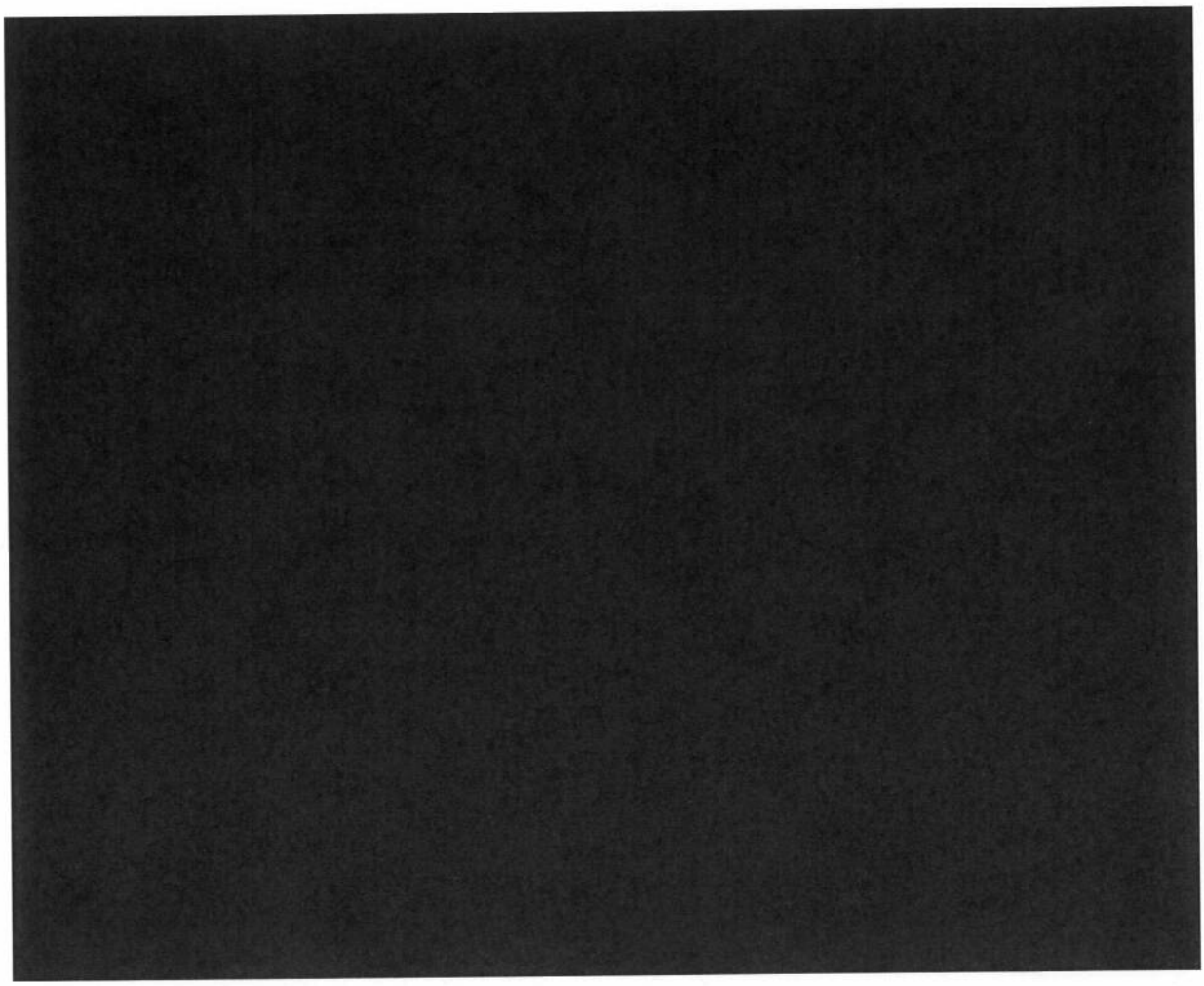
Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted], E-Mail: [redacted]



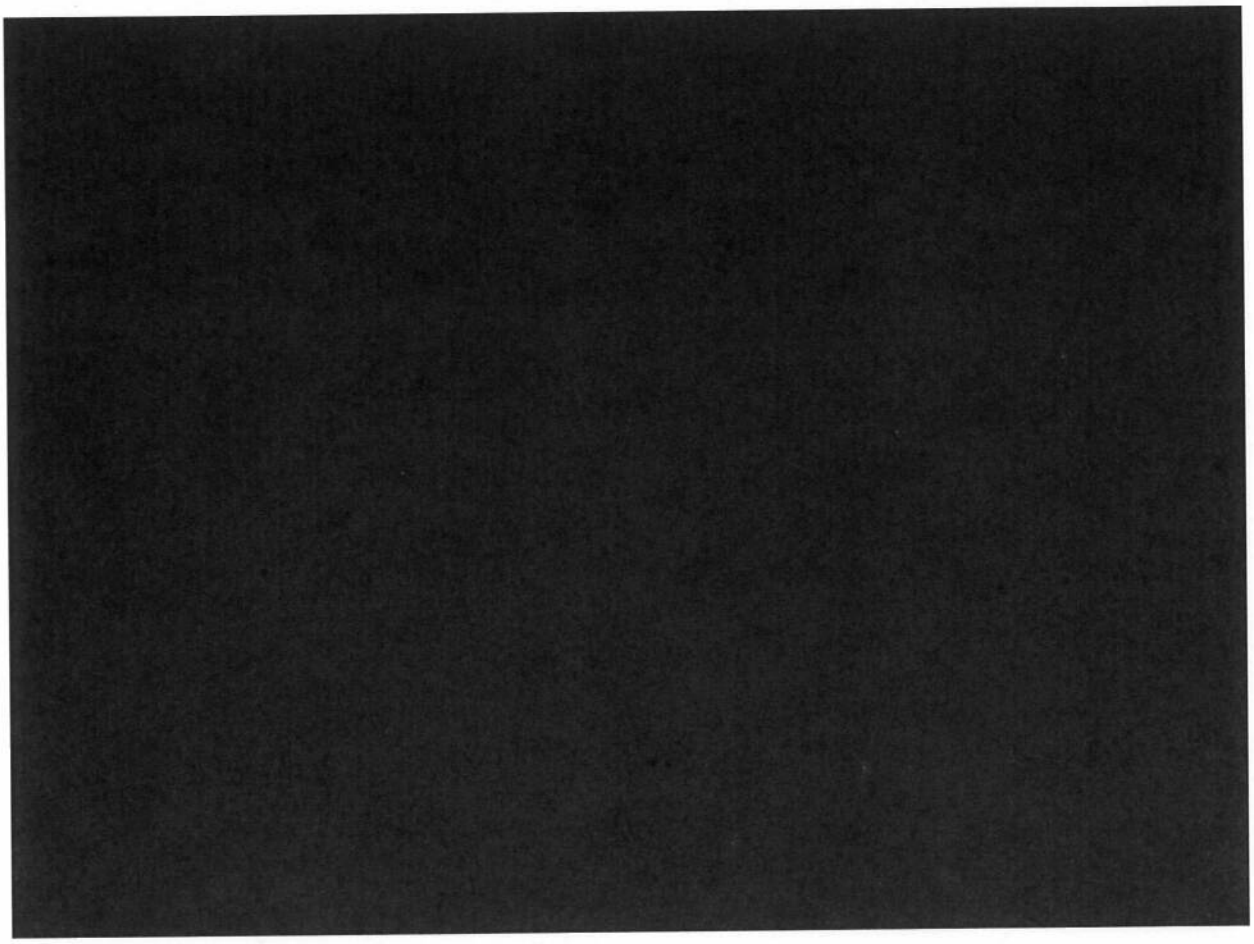
Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted], E-Mail [redacted]



Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted], E-Mail [redacted]



Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted], E-Mail: [redacted]



Nachrichtendienst des Bundes, Papiermühlestrasse 20, 3003 Bern, Tel.: [redacted], E-Mail: [redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Aargau

[redacted]

Das Schreiben Ihres Direktors vom 18. Dezember 2023 ist bei uns natürlich nicht vergessen gegangen. Wir haben aber intern umfassend über die aktuell angemessene Rückmeldung diskutiert.

Wir sind der Auffassung, dass es zurzeit kaum Sinn macht, Ihnen eine ziffernmässige Rückmeldung auf einer Skala von 1 bis 4 zu machen. Neben dem offensichtlichen Umstand, dass eine solche undifferenzierte Bewertungsskala ohnehin fragwürdig ist, mussten wir in den letzten Monaten feststellen, dass die Leistungen des NDB deutlich nachgelassen haben und dass wir mit der Zusammenarbeit nicht mehr zufrieden sind. Diese unerfreuliche und für uns neue Entwicklung führen wir auf die laufende Transformation zurück. Wir hoffen sehr, dass nach Umsetzung der Transformation – die wir noch nicht vollständig erfassen und verstehen können – sich die Zusammenarbeit mit dem NDB wieder erfreulicher gestaltet, und die Leistungserbringung wieder das in den letzten Jahren gewohnte Niveau erreicht. Wir waren ja, wie Sie sicher wissen, bis Mitte 2023 mit unserem gegenseitigen Zusammenwirken sehr zufrieden.

Wir verzichten also zurzeit explizit auf eine ziffernmässige Bewertung, in der festen Hoffnung, dass sich die Verhältnisse im laufenden Jahr wieder zum Besseren wenden.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und beste Grüsse

Michael Leupold

Kantonspolizei Aargau
Kommandant

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Appenzell Innerrhoden

[redacted]

Vielen Dank für die Gelegenheit zur Bewertung.
Der Kanton AI bewertet die Produkte und Leistungen des NDB mit 3.

Freundliche Grüsse

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Appenzell Ausserrhoden

[redacted]

Zunächst hoffe ich, dass du gut ins neue Jahr gestartet bist. Gleichzeitig wünsche ich dir alles Gute für's 2024!

Nach Rücksprache mit meinem KND kann ich unter Bezugnahme auf das Schreiben von Direktor Dussey vom 18.Dezember 2023 i.S. Kundenzufriedenheit folgende Rückmeldung geben:

Im vergangenen Jahr stand beim Nachrichtendienst des Bundes die eigene Transformation im Vordergrund. Dies hatte folglich Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit der Kantonspolizei, weshalb die Bewertung mit einer "2" ausfällt.

Dem ganzen NDB wünsche ich einen guten Abschluss der Transformationsphase und einen erfolgreichen Start in die neue Organisation.

Kollegiale Grüsse

Reto Cavelti

Appenzell Ausserrhoden
Departement Inneres und Sicherheit
Kantonspolizei
Polizeikommandant

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Bern

[redacted]

Die Kantonspolizei Bern bewertet die Zusammenarbeit – vorbehältlich der aktuellen "Transformationsphase" – mit einer 3 (= gut). Mit dieser vorliegenden Bewertung verbinden wir die Erwartung, dass sich die Zusammenarbeit in Bälde wieder auf entsprechendem Niveau etabliert. Wir erlauben uns zudem die Bemerkung, dass die Begründung "Transformation" für aktuell eingeschränkte NDB-Leistungen nur schwerlich nachvollziehbar ist.

Wir wünschen Ihnen und Ihren Mitarbeitenden einen gelungenen Jahreswechsel und einen guten Start ins neue Jahr.

Freundliche Grüsse

[redacted]

Dienstchefin Kommandogeschäfte
Kommandobereich
Kantonspolizei Bern
Kommando

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Basel-Landschaft

Sehr geehrte Damen und Herren

Die Zusammenarbeit mit dem NDB erachten wir als gut, Bewertung = 3.

Besten Dank für die Kenntnisnahme.

Freundliche Grüsse

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Staatsanwaltschaft Basel-Stadt

[redacted]

Sehr gerne nehme ich Bezug auf das Schreiben vom 18. Dezember 2023 von Herrn Direktor Dussey und teile Ihnen Ihrem Wunsch entsprechend mit, dass unsere Bewertung mit der Ziff. 3 korrespondiert.

Mir den besten Wünschen für ein erfolgreiches und friedliches Neues Jahr grüsse ich Sie aus Basel freundlich.

Sasha Stauffer

Erster Staatsanwalt
Staatsanwaltschaft des Kantons Basel-Stadt

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Fribourg

Bonjour,

Par ce mail, et selon la demande du Directeur, je vous transmets l'appréciation de la Police cantonale fribourgeoise (représentée dans ce contexte par le Commandant et le Chef du SRCant FR) quant à son niveau de satisfaction des produits et prestations du SRC :

2=suffisant

Je me tiens évidemment à votre disposition pour toute suite utile.

Bien cordialement

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Genf

[redacted]

Madame la Commandante de la Police, le Colonel Monica BONFANTI, accuse réception du courriel de Monsieur Christian Dussey reproduit ci-dessous, dont le contenu a retenu toute son attention.

La précitée tient à vous indiquer être quelque peu surprise de la forme de l'enquête annuelle de satisfaction pour le Service de renseignement de la Confédération. En effet, lorsque le SRC évalue les SRCant, une grille de critères est présentée alors qu'à l'inverse, une seule note est demandée sans autre forme. Elle ajoute qu'il pourrait être pertinent de réaliser cette évaluation sur des aspects davantage spécifiques.

Elle me prie de vous transmettre le document annexé dans lequel vous trouverez une liste de critères (non exhaustifs) afin de donner corps à cette évaluation. Comme vous le constaterez, la note finale est de 2.47.

La Commandante vous souhaite bonne réception de ce qui précède et vous prie de croire, [redacted], à l'expression de sa parfaite considération.

[redacted]

[redacted]
REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département des institutions et du numérique (DIN)
Direction de la Police
Secrétariat du Commandement

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Anhang

Nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale (NMG): Evaluation de la satisfaction des clients à l'égard du Service de renseignement de la Confédération - 2023

10.01.2024
XMO

Introduction:

Dans le cadre du NMG, le Service de renseignement de la Confédération réalise une enquête annuelle quant à la satisfaction de ses clients clés à l'égard des produits et des prestations du SRC. Les résultats sont rapportés au Parlement.

Evaluation des prestations:

1. Gestion et processus administratifs

Les processus de traitement et la gestion des mandats adressés par le SRC, respectivement de ceux adressés par le SRCant, ont gagné en clarté et en efficience depuis deux ans. Certaines contraintes de saisie de données et de rédaction de rapports ont pu être diminuées grâce à la consultation du SRCant et la prise en compte de ses observations. Une certaine souplesse proportionnée a su être considérée pour privilégier le fond plutôt que la forme.

Un équilibre a été trouvé et est maintenu dans les requêtes pressées par les contraintes opérationnelles de temps et de priorisation entre le mandataire et le prestataire. En effet, pour des raisons de monitoring quantitatif et qualitatif ayant de nombreuses conséquences sur l'ensemble de la stratégie des activités du SRCant et de sa structure, des mandats d'enquête en bonne et due forme doivent être adressés pour toute demande auprès du SRCant. Il a été compris et convenu que le SRCant pouvait agir de façon anticipée et en urgence sur simple demande du SRC suivi, par la suite, par l'envoi de la requête sous forme d'un mandat de travail.

Les prestations administratives fournies par les interlocuteurs SRC pour le SRCant ([redacted]) ne souffrent d'aucune critique. Les contacts sont bons et orientés vers les solutions.

Le processus de transmission des informations [redacted] souffre de lenteur. [redacted]

Score : 3

Supports informatiques (hardware et software)

2.1. GEVER – [redacted]

Depuis l'introduction de [redacted] et du [redacted] jusqu'à ce jour, le SRCant n'a cessé de démontrer que ces logiciels n'étaient que trop peu adaptés à sa mission de base, ceci malgré les nombreuses mises à jour qui ont ponctué leur existence. En effet, afin qu'il puisse mener à bien les enquêtes et la récolte de renseignements qui lui sont demandées en qualité de prestataire, le SRCant devrait avoir à disposition les outils permettant des recherches rigoureuses et plus étendues dans les bases de données non seulement du SRC, mais aussi dans celles des autres SRCant. Le [redacted], destiné à la saisie des données cantonales et à leur exploitation, n'a pas atteint ses objectifs au point qu'il n'est quasiment pas exploité dans l'accomplissement des prestations du SRCant.

2.2. Intranet SRCant

L'introduction d'un intranet SRCant offre une interface bienvenue pour les utilisateurs cantonaux. Appelé sûrement à se développer, il sera certainement une plus-value confirmée non seulement dans le domaine de la communication et de l'information, mais aussi dans l'usage des logiciels et des bases de données mis à disposition du SRC.

2.3. [redacted]

Le projet [redacted] est annoncé comme celui qui effacera les lacunes des moyens informatiques cités plus haut. Nous estimons qu'il est capital que les SRCant soient impliqués dans ce projet afin d'éviter les égarements du passé qui ont conduit partiellement à la situation d'aujourd'hui. Les SRCant sont à même d'identifier leurs besoins en terme d'outils de travail et de contribuer à ce que le projet [redacted] réponde aux exigences qui sont attendues de lui.

2.4. [redacted]

C'est avec satisfaction que nous faisons un bilan positif du déploiement [redacted] tant quant à la stabilité de son réseau que de son aisance d'utilisation. Nous accueillons avec contentement le développement régulier de ses capacités.

Score : 2.3

Communication

La communication entre le SRC et le SRCant a gagné en transparence. Le SPOC SRCant ainsi que les interlocuteurs SRC désignés entretiennent un flux d'échanges constant et majoritairement efficace.

3.1. [redacted] offrent des moments privilégiés entre les acteurs du renseignement où les échanges fructueux contribuent à étendre le réseau intercantonal de leur sphère de compétence. Ils proposent les possibilités de développement concret.

3.2. VTC [redacted]

La mise en place du VTC [redacted] semble être une bonne initiative. En théorie, elle permet un canal de communication [redacted] Les thèmes présentés gagneraient en pertinence en approfondissant leur contenu et en rendant plus visible le travail d'analyse réalisé par le SRC, notamment en mettant en avant l'impact et les conséquences.

Le problème des différentes langues nationales persiste et nuit conséquemment à l'objectif visé par le VTC [redacted]. Une partie significative des informations échangées n'est pas comprises de part et d'autre de la frontière linguistique. Il semble que les moyens techniques d'une traduction simultanée à l'aide d'un logiciel n'est pas possible pour l'instant. La tenue d'un procès-verbal de réunion, traduit et communiqué par la suite irait à l'encontre de l'esprit de l'interactivité voulue par le VTC [redacted].

3.3. Vidéo téléconférence

Les possibilités de communication qu'offre la vidéo téléconférence sécurisée sont de réelles plus-values en terme d'économie de temps et de moyens tout en améliorant la qualité des échanges, particulièrement au regard des autres moyens à disposition comme le téléphone ou la messagerie électronique. Elle ne se substitue toutefois pas entièrement aux contacts en présentiel qui s'imposent en certaines circonstances.

Score : 3

Juridique

Si le cadre légal régissant les activités de renseignement doit être scrupuleusement respecté, l'interprétation de ses textes devrait pouvoir dégager son esprit avec discernement et proportionnalité. Il a été constaté que sa lecture était parfois réalisée par des spécialistes du droit sans qu'ils l'inscrivent dans un contexte réel d'exécution. Ainsi, par le passé, des directives et des consignes de travail ont été communiquées au SRCant alors qu'elles s'opposaient, en partie, à la mission de base des activités de renseignement telle que pouvant être attendue par la LRens. Des incohérences ont toutefois été corrigées grâce à des échanges fructueux entre le SRCant et le service juridique du SRC. Des ajustements sont en cours pour palier à quelques difficultés lors de la vérification de la conformité légale des données transmises et enregistrées au SRC.

4.1. Détection et prévention

Les acteurs du renseignement ont pour mission légale de détecter et de prévenir suffisamment tôt les menaces pouvant mettre en péril la sûreté nationale. Le cadre légal définit, dans les grandes lignes, les possibilités qui leur sont offertes dans la réalisation de cette perspective. [redacted]

entre le SRCant et certains collaborateurs du SRC sur le paradoxe qu'il y a entre les possibilités restreintes d'investiguer sur certaines personnes ou certaines situations sur la base d'indices qui n'ont pas pu encore être vérifiés et l'obligation d'exécution de la mission de base qui leur a été confiée. En d'autres termes, il n'est que difficilement offert aux enquêteurs l'opportunité de faire appel au SRC afin de procéder à une levée de doute au sujet d'une menace potentielle. Le SRCant est dès lors contraint éthiquement de prendre sous sa responsabilité des mesures visant à pallier à cette divergence d'appréciation de la loi.
Le SRCant espère qu'il sera consulté pour l'application des changements prévus par la révision de l'Ordonnance sur le renseignement à venir.
Score : 2

5. Ressources humaines

5.1. [redacted]

Dans son domaine d'activités principales, le SRCant traite les thématiques référencées à l'article 6 de la LRens, sur mandat du SRC ou de sa propre initiative conformément aux lois. Pour ce faire, il entretient des rapports privilégiés avec les [redacted] concernés du SRC. Le SRCant a pu observer à des occurrences plus ou moins régulières que les membres des [redacted] du SRC travaillaient à flux tendu et qu'ils étaient amenés à devoir délaisser des opportunités par manque de ressource. Un certain tournus du personnel persistant au sein de ces [redacted] a pu affecter, pour certaines thématiques, le rendement et la qualité des prestations. Nous relevons toutefois un engagement constant et motivé chez ces personnes.

5.2. Unités techniques et d'appui

[redacted]

5.3. Formation

La formation des collaborateurs du SRCant se fait principalement par la transmission des compétences et le coaching des collaborateurs confirmés. Pour certains domaines spécifiques, le SRCant insiste sur les possibilités de formation que devrait offrir le SRC à l'interne et à l'externe, comme par exemple auprès de partenaires. Cette demande a été partiellement entendue car une formation [redacted] a pu être mise en place pour certains collaborateurs du SRCant. Des prestations de formation à l'étranger sont offertes par des partenaires. Il est souhaité qu'elles puissent être proposées au SRCant.
Le SRCant salue la mise en pratique de stages en immersion des nouveaux collaborateurs du SRC amenés à collaborer étroitement avec lui.
Score : 2

6. Logistique

De nombreux efforts sont consacrés à la sécurité des données et des personnes. Nous regrettons toutefois l'impossibilité annoncée par le SRC à fournir [redacted] pour le SRCant.
Le SRCant jouissant de certaines compétences techniques, la fourniture de matériel de surveillance serait une proposition de solution partielle au manque de ressource [redacted].
Score : 3

7. Stratégie et culture d'entreprise

7.1. Stratégie

Tout but et objectif d'une entreprise passe par un processus d'identification de ses besoins, lesquels sont identifiés suite à une appréciation de la situation. C'est à partir de ce premier résultat qu'une stra-

tégie peut être élaborée. Or, le SRCant ne perçoit pas toujours clairement les objectifs que le SRC vise. Des mesures et des directives sont communiquées au SRCant en guise de conduite stratégique sans qu'un but précis ne soit annoncé. Il est assurément préjudiciable de fournir des efforts sans la vision d'un but commun.

7.2. Culture

Au-delà des caractéristiques multiculturelles et linguistiques qui font la richesse de notre pays, le SRCant relève une différence notable dans la culture du travail. En effet, il a parfois le sentiment qu'une attitude particulièrement prudente occupe et régit le SRC, en opposition à une dynamique plutôt pragmatique, dont croit faire preuve le SRCant. Cela s'applique moins dans le domaine administratif, mais dans ceux juridiques et opérationnels. Si la dimension des services joue un rôle qu'il faut considérer, le SRCant s'étonne, en certaines occasions, de la lourdeur des processus de validation de décisions, même pour des cas particuliers, pratiques et apparemment simples, ce qui a pour conséquence d'agir dans l'urgence là où il aurait été préférable de prendre le temps nécessaire à la planification de l'action.

La prise de risque est indubitablement liée à la performance. Le risque s'évalue et fait partie de la prise de décision. Le SRCant a le sentiment, en certaines circonstances, que le SRC préfère l'absence totale de prise de risquè au préjudice de la performance.

Le rapprochement des acteurs du renseignement du SRC et du SRCant a pu être réalisé à profit par le biais de différentes initiatives, comme [redacted], les possibilités de stage et la participation au rapport annuel. Le sentiment de condescendance que pouvait éprouver parfois le SRCant de la part de certaines personnes du SRC s'est majoritairement dissipé. Il doit toutefois être rappelé que la réussite d'une collaboration s'appuie sur la franchise, la bienveillance et la transparence.

C'est dans cette dernière condition qu'il est indispensable que les collaborateurs du SRCant soient impliqués sans limite. Jouissant d'une certaine expérience et de certaines compétences métiers acquises tout au long de leur carrière de policier, ils apportent leur expertise dans des domaines moins maîtrisés par le personnel du SRC, au profil professionnel civil. Cela est particulièrement vérifié pour les opérations dans le terrain.

Score : 2

Total score : 17.3 / 7 = 2.47

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Glarus

3

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Graubünden

[redacted]

Die Bewertung der Kantonspolizei Graubünden ist 3=gut.

Freundliche Grüsse

Walter

Kantonspolizei Graubünden
Polizia cantunala dal Grischun
Polizia cantonale dei Grigioni

Oberst Walter Schlegel, RA lic. iur.
Kommandant

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Jura

Bonjour,
Suite à votre courriel daté du 21 décembre et à la note sur l'évaluation de la satisfaction des clients à l'égard du SRC,
je vous informe que le SRCant JU évalue le SRC à 4/très bien sur vote échelle.
Je profite encore de ce message pour vous souhaiter une bonne et heureuse année 2024.
Je reste à votre disposition pour tout complément.
Meilleures salutations.

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Luzern
[redacted]

Gerne geben wir eine Rückmeldung betreffend Kundenzufriedenheit:
Die Luzerner Polizei beurteilt den NDB mit der Note 3

Besten Dank, ein gutes neues Jahr und schöne Grüsse aus Luzern

Adi Achermann
Kommandant

KANTON LUZERN
Luzerner Polizei
Kommando

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Neuenburg

Madame, Monsieur,

Nous évaluons notre niveau de satisfaction à la note 3 , vu l'amélioration constatée et dont nous avons aussi fait part lors des échanges d'évaluation entre notre entité et le SRC.

Merci et meilleures salutations

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Nidwalden
[redacted]

Entsprechend Ihrem Mail vom 21.12.23 kann ich Ihnen eine Rückmeldung der Kantonspolizei Nidwalden wie folgt zukommen lassen:

• Beurteilung: Note 2;

• Begründung:

• Aufgrund des NDB internen Transformationsprozesses war der NDB im Jahr 2023 vermehrt mit sich selbst beschäftigt und für uns nicht wahrnehmbar;
• Es fehlte an konkreten Ausbildungsinhalten;
• Die Arbeitsplattform ist veraltet;
• Die Idee von einem '[redacted]" finden wir sehr gut; ist aber beim KND NW nicht spürbar.

Für Ihre Kenntnisnahme danke ich Ihnen im Voraus bestens und wünsche Ihnen ein erholsames Wochenende.

Ich grüsse Sie freundlich

Stephan Grieder
Fürsprecher
Kommandant
Kanton Nidwalden
Justiz- und Sicherheitsdirektion
Kantonspolizei

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Obwalden

Sehr geehrte Damen und Herren

Rückmeldung der Kantonspolizei Obwalden zu Ihrer Umfrage: 3.

Freundliche Grüsse

Stefan Küchler
Polizeikommandant
Sicherheits- und Sozialdepartement
Kantonspolizei

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei St. Gallen
[redacted]

Jetzt bin ich etwas verwirrt. Ich habe eigentlich ein Umfragebogen mit mehreren Fragen erwartet. Wenn ich das nun richtig verstehe, dann wollen Sie von mir tatsächlich nur die Mitteilung einer Benotung.

Da gebe ich dem NDB gerne eine "3" im Sinne des "gut".

Eine 4 wird es nicht, da nach meiner Einschätzung der NDB in den letzten Jahren zu sehr mit Reorganisationen im eigenen Haus beschäftigt war und den Kantonalen Nachrichtendiensten nicht die erforderliche Aufmerksamkeit schenken konnte.

Freundliche Grüsse
[redacted]
Polizeikommandant
Kanton St.Gallen
Sicherheits- und Justizdepartement
Kantonspolizei

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Schaffhausen

Hallo [redacted]

Dies ist richtig. Der Kommandant und ich sind von der Schule ausgegangen also max. 6. Die 3 entspricht unserer Vorstellung.

Freundliche Grüsse

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Solothurn

[redacted]

Unsere Bewertung i.S. Kundenzufriedenheit:
Note 2
Ich möchte Dir alles Gute für 2024 wünschen.
Mit kollegialen Grüssen

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Schwyz

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich nehme Bezug auf Ihr Schreiben vom 18.12.2023 betreffend Kundenzufriedenheit.

Der KND SZ bewertet die Zufriedenheit mit dem NDB mit einer Gesamtnote 2 (genügend).

Zur Begründung:
Einerseits ist der KND SZ mit den Produkten des NDB grundsätzlich zufrieden und würde dort die Note 3 verteilen (z.B. ELD, Lageradar, Wochenlage, usw.). Andererseits ist der KND SZ aktuell mit der Leistung des NDB unzufrieden (ungenügende Abklärungen, mangelnde Rückmeldungen, fehlende operative Unterstützung, etc.), weswegen dort nur die Note 1 verteilt werden kann.

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit, ein Feedback gegeben zu dürfen und wünschen Ihnen frohe Festtage.

Mit freundlichen Grüssen
[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Thurgau

[redacted]

In Absprache mit dem KND TG hat unser Kommandant Antwort gegeben.
Die Zusammenarbeit wird mit «sehr gut», Ziffer 4 beziffert.

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Tessin

A nome del Comandante della Polizia cantonale colonnello Matteo Cocchi,

segue la sua valutazione sul grado di soddisfazione delle prestazioni del SIC per l'anno 2023:

Valutazione 2023: 3/buono

Osservazioni:

Nel corso dell'anno trascorso, forse anche a causa della prevista trasformazione del Servizio che ha visto e vede tutt'ora numerosi collaboratori impegnati in attività di progettazione a scapito di attività operative, abbiamo notato una certa destabilizzazione e mancanza di prestazioni e supporto. Il nostro responsabile del SICant TI potrà indicarvi i dettagli del caso se richiesti.

[redacted]. Per quanto riguarda la stessa, allo scopo di migliorare ed evitare situazioni simili in futuro, siamo volentieri a disposizione per un incontro in Ticino nel quale potremo indicare i punti critici da noi riscontrati.

Siamo comunque certi che, una volta completata la trasformazione, si raggiungerà nuovamente un migliore livello di prestazioni tra il SIC e il KND TI. Questo allo scopo di garantire nuovamente una collaborazione di alto livello.

Colgo inoltre l'occasione per porgerle i cordiali saluti da parte del Comandante Matteo Cocchi.
Le auguro una buona giornata.
Cordiali saluti.

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Uri
[redacted]

Wir (KND UR) beurteilen den NDB mit der Note 3.

Freundliche Grüsse

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Waadt

Bonjour,

Conformément au courrier transmis par Monsieur Christian DUSSEY, Directeur, voici ma note d'évaluation :

2

Veuillez recevoir mes meilleures vœux de santé et bonheur pour l'année 2024.

Salutations

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Wallis
[redacted],

J'ai pris connaissance de votre demande relative à l'évaluation de la satisfaction des clients à l'égard de votre service.

La qualité de vos prestations et des produits issus du SRC est considérée par la Police cantonale valaisanne, comme bonne, soit « 3 = Bien ».

Nous vous remercions pour la qualité de vos travaux et sommes persuadés que notre collaboration fructueuse en faveur de la sécurité intérieure se poursuivra avec succès en 2024.

Avec mes respectueuses salutations.

[redacted]

[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Zug

[redacted]

Im Auftrag unseres Kdt, Thomas Armbruster, übermittle ich Ihnen die Bewertung der Zuger Polizei:
Produkte NDB: Wochenlage, ELD, Lageradar, etc. (grundsätzlich gut) = 3 (gut)
Leistungen NDB: Strategie/Ziele (nicht klar erkennbar), operative Unterstützung (minimiert), gesamtheitliche Integration KND's (sehr unterschiedlich) = 1 (ungenügend)
Gesamtnote = 2 (genügend)

Aus unserer Sicht wird der aktuellen Transformation zu viel untergeordnet, wodurch starke Einbussen der Leistungen in Kauf genommen werden.
Wir hoffen Sie verstehen unsere, leider ungenügende, Bewertung.
Für Rückfragen stehe ich zur Verfügung.
Freundliche Grüsse

[redacted]

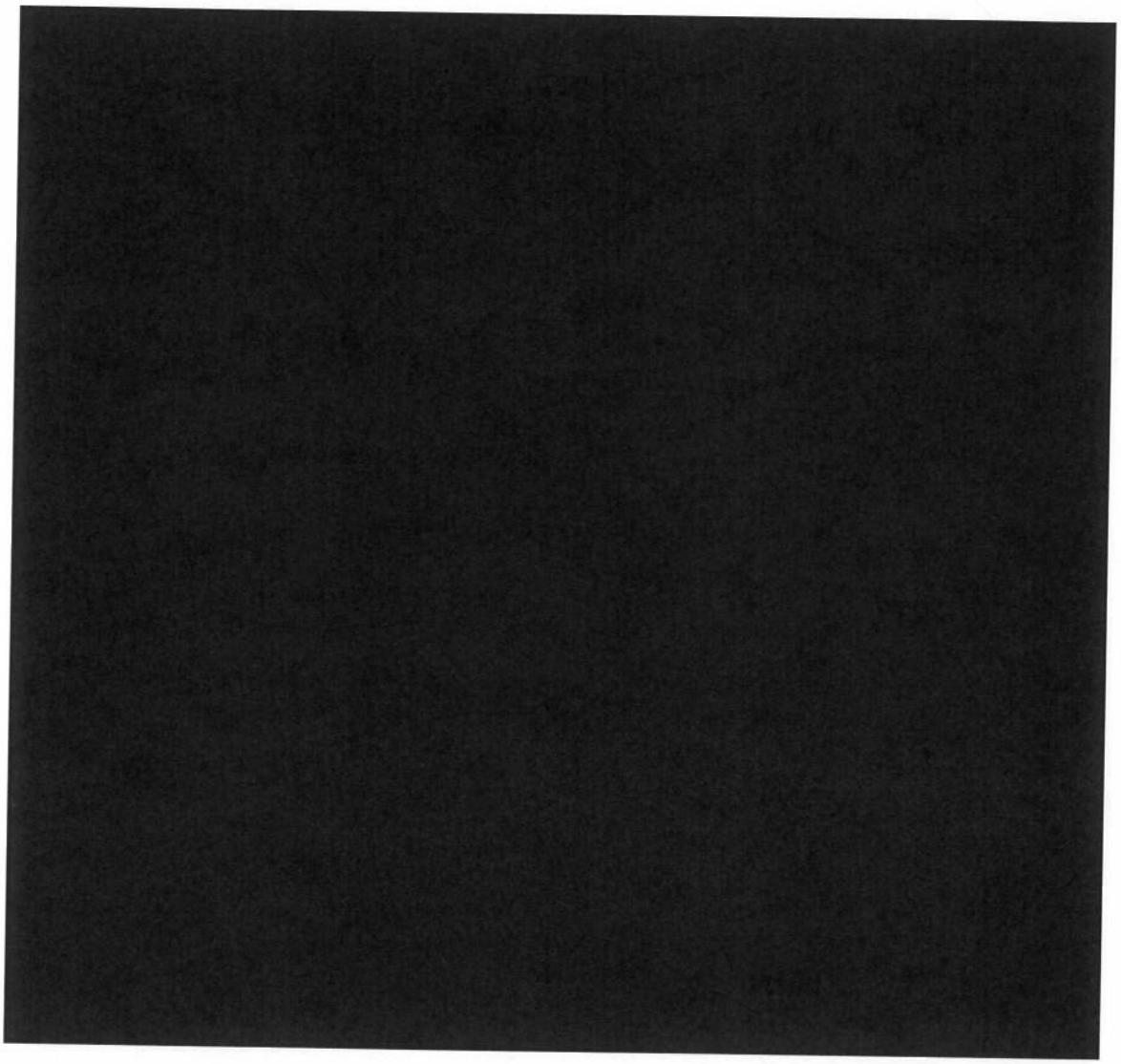
[redacted]
Referenz/Aktenzeichen: BO034-7858

Kantonspolizei Zürich
[redacted]

Wir beziehen uns auf den Brief des Direktors NDB vom 18.12.2023 betr. Einschätzung der Kundenzufriedenheit hinsichtlich des Nachrichtendienstes Bundes. Die Rücksprache mit den zahlreichen Nutzniessern der Dienstleistungen des NDB innerhalb der Kantonspolizei Zürich ergibt, dass diese als «gut» eingeschätzt werden, was nach ihrer Skala einer «3» entspricht.

Freundliche Grüsse
Marius Weyermann

Kantonspolizei Zürich
Kommandant
Oberst Marius Weyermann



Beilage 6

Von: [redacted]>
Gesendet: Dienstag, 16. Januar 2024 09:59
An: [redacted]>
Betreff: AW: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung / Kundnenzufriedenheit

Hallo [redacted]

Dies ist richtig. Der Kommandant und ich sind von der Schule ausgegangen also max. 6. Die 3 entspricht unserer Vorstellung.

Freundliche Grüsse

[redacted]

Tel.: [redacted]
Tel.: [redacted]
E-Mail: [redacted] Internet: www.shpol.ch

Von: [redacted]
Gesendet: Dienstag, 16. Januar 2024 09:24
An: [redacted]
Cc: [redacted]
Betreff: AW: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung / Kundnenzufriedenheit

[redacted]

Ich erlaube mir, hier nachzuhaken, damit ich Euren Input richtig umsetze.

Die «Schulnote» 4 nimmst Du aus einer Skala (auch der SH-Schulen) von 1-6. Sie entspräche, wenn wir sie auf unsere Skala von 1-4 umlegen einer 2,66. Da nur ganze Zahlen zugelassen sind, würden wir dies zu einer 3 runden.

Geht das für Euch i.O.? Die Alternative wäre ja dann die 2.

Besten Dank für ein kurzes Feedback.

Beste Grüsse
[redacted]

[redacted]

Eidgenössisches Departement für Verteidigung,
Bevölkerungsschutz und Sport VBS
Nachrichtendienst des Bundes NDB

Papiermühlestrasse 20; 3003 BERN
[redacted]
Mail to [redacted]
www.vbs.admin.ch

Von: [redacted]
Gesendet: Dienstag, 16. Januar 2024 07:40
An: [redacted]
Cc: [redacted]
Betreff: WG: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung / Kundnenzufriedenheit

Von: [redacted]
Gesendet: Dienstag, 16. Januar 2024 07:26
An: [redacted]
Betreff: AW: Neues Führungsmodell Bundesverwaltung / Kundnenzufriedenheit

Hallo

Wir würden die Zufriedenheit mit den Produkten und Leistungen des NDB generell mit einer "Schulnote" 4 bewerten.
Die etwas tiefere Benotung könnte auch den Umstrukturierungen innerhalb des NDB geschuldet sein, die zumindest in der Übergangszeit doch zu gewissen Unstimmigkeiten, Unklarheiten etc. geführt hat.

Freundliche Grüsse

[redacted]
8201 Schaffhausen

Tel.: [redacted]
Tel.:
E-Mail: [redacted] Internet: www.shpol.ch