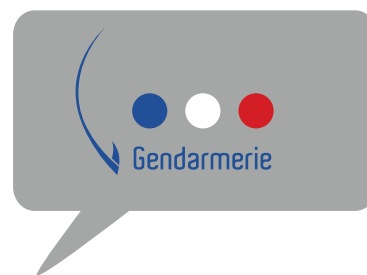


# BRIGADE numérique en 5 questions



Besoin de contacter la gendarmerie ? De réponses concernant certaines démarches administratives ou judiciaires spécifiques ? D'une information sur le recrutement ? Depuis le 27 février 2018, la brigade numérique est là pour vous répondre ! Implantée à Rennes, mais compétente pour recevoir les sollicitations de toute la France, son rôle est de favoriser, via le numérique, le contact avec la population.

## 1 Quel est l'objectif de la brigade numérique ?

C'est avant tout une nouvelle offre de services, en réponse aux besoins et aux attentes des usagers, dont les comportements ont changé dans une société où l'hyper connectivité est omniprésente (rendez-vous, relations entre individus, achats en ligne...). La gendarmerie a entrepris sa transformation numérique afin de moderniser sa relation avec les usagers, de leur rendre un meilleur service et de leur permettre d'accéder à

la sécurité en ligne. C'est ainsi qu'elle a amorcé le contact rénové avec les usagers en déployant Neogend sur tablettes et smartphones pour les unités, dispositif enrichi par la création de la brigade numérique qui s'inscrit pleinement dans la police de sécurité au quotidien.

## 2 Quelle est son ambition ?

La brigade numérique est une démarche innovante, dont l'objectif est de proposer aux usagers

un contact simplifié et rénové avec la gendarmerie nationale, en tout lieu et en tout temps, pour répondre à leurs interrogations.

Partant du constat que de plus en plus d'usagers n'ont plus le temps de se rendre dans les unités territoriales, l'ambition de la brigade numérique est de fluidifier la relation entre les usagers et les gendarmes, à partir d'objets connectés tels que des smartphones, tablettes et ordinateurs devenus d'usage courant.

En intégrant les nouvelles technologies, la gendarmerie adapte ses modes d'action pour repenser sa façon d'interagir avec la population. Les gendarmes de la brigade numérique complètent et démultiplient ainsi les capacités d'accueil des unités territoriales.

## 3 Comment fonctionne-t-elle ?

Elle fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sur toutes les questions du quotidien. Les urgences quant à elles restent de la compétence des plateformes des services idoines (17, 18, 15 et 112). Le citoyen peut ainsi, depuis l'appareil de son choix, contacter en permanence la gendarmerie. Plusieurs canaux lui sont proposés tels les réseaux sociaux ou le chat en ligne sur le site internet de l'Institution.

Un opérateur de la gendarmerie évalue la demande et propose soit une assistance en ligne, soit un rendez-vous avec un gendarme dans le lieu de son choix. En





complément, ces mêmes usagers peuvent accéder à un centre d'aide (type FAQ) qui leur permet de rechercher, en autonomie, des réponses à des questions d'ordre général.

#### **4** Combien de gendarmes sont affectés à la brigade numérique ?

Elle est composée de 20 gendarmes. Les personnels ont été sélectionnés pour leur expérience et leurs qualifications professionnelles (NTECH, correspondant sûreté, référent recrutement...), ainsi que pour leurs compétences linguistiques. La brigade numérique pourra également être renforcée par des réservistes.

#### **5** Quelle est la mission des gendarmes de la brigade numérique ?

Leur mission est d'accueillir, d'orienter, d'informer et de guider les internautes comme le font déjà les unités territoriales, mais en densifiant l'offre de contact par un accueil complémentaire et alternatif à celui déjà existant. Les personnels ont été formés à l'accueil à distance par écrans interposés. L'accent a été mis sur l'accueil des femmes

victimes de violences. Les militaires de la brigade numérique ont suivi une formation spécifique à laquelle ont participé l'association France Victimes et 3919 violences femmes info. Une formation à l'accueil des personnes handicapées mentales est également prévue courant mars 2018.

Outre ces catégories d'usagers, la brigade numérique a vocation à accueillir et à recevoir toutes les sollicitations des usagers internautes en les orientant si nécessaire vers les téléservices existants ou à venir (Opération tranquillité vacances, télépoints, préplainte en ligne, Pharos, Perceval, Thésée...) ou les sites étatiques, comme service public.fr, sur lesquels les usagers pourront obtenir des réponses précises à leurs questions.

La brigade numérique n'a pas vocation à recevoir des plaintes. Néanmoins, dans le cadre du « guichet unique », ses personnels, détenteurs d'une habilitation judiciaire, pourront d'initiative se saisir des faits constituant des infractions pénales dont ils auront connaissance et les transmettre si nécessaire.

La satisfaction des usagers étant une priorité, à la fin de chaque échange, ceux-ci pourront indiquer leur avis sur l'aide qui leur a été apportée.