

BRIGADE
numérique
Gendarmerie

police de
sécurité
du quotidien 

BRIGADE numérique L'historique du projet



Axe majeur de la « police de sécurité du quotidien », la « gendarmerie connectée » s'adapte à l'ère du numérique et révolutionne ses modes d'action.

Intégrant les nouvelles technologies, la gendarmerie a conduit une véritable réflexion sur sa façon d'interagir avec le public afin de lui apporter une offre adaptée à ses attentes. Cette transformation numérique, illustrée par les projets d'équipements connectés « Neogend », y prend toute sa part.

Enfin, la création de « brigades de contact » constitue également un moyen important de ce rapprochement avec le citoyen.

À compter du 27 février 2018, la « brigade numérique » participera pleinement à ce service renouvelé. Son ambition : simplifier encore les démarches des usagers en leur proposant un nouvel espace d'échanges.

En effet, cette brigade traitera numériquement des fonctions de contact et d'accueil du public comparables à celles réalisées dans les brigades territoriales (hors urgences). Elle pourra également renseigner et orienter les usagers vers les services ou les télé-services les mieux indiqués pour répondre à leurs sollicitations.

CHRONOLOGIE :

Début juillet 2017 : Dans le cadre de la réflexion engagée sur la « PSQ », le général d'armée Richard Lizurey, directeur général de la gendarmerie nationale, lance officiellement le projet, pour une mise en oeuvre début 2018.

4 et 5 juillet 2017 : un jury d'exception se réunit au Secrétariat d'État chargé du Numérique afin qu'ETALAB¹ sélectionne 10 défis de transformation numérique parmi les 42 projets présentés par les différentes administrations. Les 10 lauréats, parmi lesquels figure le projet de brigade numérique de la gendarmerie, recevront un financement PIA (Projet Investissement Avenir) pour accueillir en renfort deux entrepreneurs d'intérêt général durant 10 mois en 2018.

Juillet 2017 : recherche de locaux par la Sous-direction de l'immobilier et du logement (SDIL) pouvant accueillir 20 personnels et permettre un fonctionnement 24h/24, sur le modèle d'un Centre opérationnel et de renseignement de la gendarmerie (Corg).

Début août 2017 :

La ville de Rennes (35) est retenue pour accueillir la future brigade numérique ;
Elaboration d'un cahier des charges précis pour l'aménagement des locaux.

1 - Service placé auprès du Premier ministre, chargé de la transformation numérique de l'action publique.

Août 2017 à novembre 2017 :

Travaux d'aménagement des locaux ;

Location d'un logiciel sur catalogue UGAP (Union des groupements d'achats publics) ;

Élaboration de la future base de connaissances (500 questions-réponses), sur la base des questions les plus fréquemment posées aux unités de terrain dans les Hauts-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes. Les réponses ont été préparées par la Direction des opérations et de l'emploi (DOE), le Commandement des réserves de la gendarmerie (CRG) et la Direction des personnels militaires de la gendarmerie nationale (DPMGN).

Fin août 2017 : appel à volontaires pour former une équipe pluridisciplinaire afin d'armer la future unité. La demande s'oriente vers des gendarmes spécialistes, multilingues (anglais, allemand, italien ou espagnol), avec des connaissances spécifiques en recrutement, prévention en matière de stupéfiants (formateur relais anti-drogues), atteintes à l'environnement et à la santé publique, intelligence économique, violences intrafamiliales, nouvelles technologies, délinquance juvénile...

Fin septembre 2017 : les futurs « gendarmes numériques » sont sélectionnés.

24 novembre 2017 : livraison des locaux.

1^{er} janvier 2018 : affectation des 20 personnels (1 officier et 19 sous-officiers).

De janvier à mars 2018 :

Formation des personnels aux nouveaux outils et logiciels, à la doctrine et aux schémas de processus (études concrètes des différents cas de figure pouvant être rencontrés).

Formations spécialisées sur la prévention de la radicalisation, les violences sexuelles et sexistes, l'intelligence économique, le recrutement, les atteintes à l'environnement et à la santé publique et les nouvelles technologies.

Formations spécifiques au français « facile à dire et à comprendre » pour s'adresser aux personnes handicapées mentales et à l'accueil à distance par écrans interposés.

Le 8 février 2018 : lancement de la police de sécurité du quotidien par M. Gérard COLLOMB, Ministre d'État, ministre de l'Intérieur.

Le 27 février 2018 : inauguration de la brigade numérique de la gendarmerie nationale par M. Gérard COLLOMB, ministre d'État, ministre de l'Intérieur.

Prochaines étapes :

- affichage des horaires en ligne ;
- prise de rendez-vous en ligne avec un gendarme.

À noter :

l'association d'une dizaine de réservistes à toutes les étapes du projet : traductions, conception des visuels graphiques, suivi projet (assistance maîtrise d'ouvrage).

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.

BRIGADE numérique

Exemples d'utilisation



1 Boîte de chat du site gendarmerie

1

En cas d'urgence composez le 17

- 1 minute

Bonjour ! Comment pouvons-nous vous aider ?

Internaute - Moins d'une minute

Bonjour, je suis la présidente du club des aînés ruraux de LA CHARTRE-SUR-LE-LOIR. Je souhaite organiser une réunion de prévention en y associant vos services. A qui dois je m'adresser ?

GA Gendarme Arthur - 5 minutes

Oui, je comprends. Vous souhaitez que soit communiqué à vos membres des principes de précautions élémentaires pour se prémunir contre les faits de délinquance.

Internaute - 2 minutes

Oui, c'est tout à fait cela. Je voulais voir avec vous comment nous devons réagir face à des choses qui nous paraissent suspectes. A qui les communiquer, par exemple.

GA Gendarme Arthur - Moins d'une minute

Effectivement, c'est un sujet qui peut être évoqué à cette occasion. Je vous transmets l'adresse mail de la compagnie de LA FLECHE à laquelle vous pourrez écrire pour mettre en place cette réunion en lien avec notre correspondant sûreté : cgd.la-fleche@gendarmerie.interieur.gouv.fr

Internaute - 2 minutes

Merci pour ces renseignements. Cordialement.

GA Gendarme Arthur - Moins d'une minute

Cordialement.
La brigade numérique

2 Boîte de chat Facebook Messenger

2

Messenger

- 1 minute

Bonjour ! Comment pouvons-nous vous aider ?

Internaute - Moins d'une minute

Bonjour, je suis à CERTINES. Je viens de constater que le pare-chocs avant de mon véhicule a été enfoncé cette nuit.

GS Gendarme Sandrine - Moins d'une minute

Avez vous entendu ou vu quelque chose cette nuit ?

Internaute - 3 minutes

Non, absolument pas

GS Gendarme Sandrine - Moins d'une minute

Souhaitez vous porter plainte ?

Internaute - 2 minutes

Oui, car je suis assuré.

GS Gendarme Sandrine - Moins d'une minute

Les éléments que vous communiquez m'invitent à vous suggérer de rédiger une pré plainte en ligne. Je vous invite à cliquer ici sur www.pre-plainte-en-ligne.gouv.fr. Vous serez recontacté par le service de police ou de gendarmerie que vous aurez choisi.

Internaute - 2 minutes

Merci beaucoup pour votre aide.

GS Gendarme Sandrine - Moins d'une minute


Je vous en prie ! Nous sommes là à votre service.



BRIGADE numérique Gendarmerie

Une question ?
Besoin de contacter
la gendarmerie ?

**En cas d'urgence,
contactez le 17 ou 112**



La brigade numérique
répond à toutes vos sollicitations **NON-URGENTES**
sur la sécurité du quotidien.



• À compétence nationale



• Disponibles
7J/7 et 24H/24



Des gendarmes :

• Joignables
par tchat sur
gendarmerie.interieur.gouv.fr
et sur les réseaux sociaux



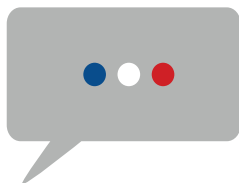
• Spécifiquement
formés à l'accueil
à distance

• Parlant plusieurs
langues



La brigade numérique : un outil de transformation numérique de la gendarmerie et de l'État,
s'inscrivant pleinement dans la police de sécurité du quotidien.

www.gendarmerie.interieur.gouv.fr



@gendarmerienationale

@gendarmerie

