

La brigade numérique, une unité à compétence nationale au service des citoyens mais complémentaire des unités de terrain : explications.



Direction générale de la gendarmerie nationale


N° 3 - 07/2018

Comment les usagers la contactent ?



La Brigade numérique traite les demandes au travers de trois canaux :

- **La discussion instantanée (tchat) :** principalement accessible en bas à droite de la page www.gendarmerie.interieur.gouv.fr (en cours de déploiement sur tous les autres sites institutionnels).

- **Les réseaux sociaux (Facebook Messenger, Twitter) :** via les messages privés des pages de la Gendarmerie nationale et des groupements volontaires. 

- **Le formulaire de contact :** accessible directement sur la page du site internet Gendarmerie nationale : <https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/Contacts/Formulaire-de-contact>.

Quelles nouveautés pour l'utilisateur ?

- **Une nouvelle offre de service,** simple et moderne, complémentaire des services traditionnels : accès par Internet, 100 % clavier (ordinateur, tablette, smartphone), direct et permanent avec un gendarme.

- **Des démarches facilitées :** accueil et échanges, accompagnement des internautes vers les télé-services existants ou vers nos partenaires institutionnels, prise en compte des signalements (hors plainte) et transmissions aux unités territoriales.

- **La FAQ :** mise en ligne en parallèle d'une foire aux questions de plus de 500 questions/réponses répondant rapidement aux questions courantes sur la sécurité du quotidien.

Qu'est-ce que cela change pour les unités territoriales ?



- **Une complémentarité avec les unités :** la Brigade numérique assure une présence permanente de la Gendarmerie dans l'espace numérique, au contact des internautes, notamment des personnes ne pouvant se déplacer dans les horaires d'ouvertures des brigades. Elle appuie ainsi le travail des unités.

- **Un partage d'information :** la Brigade numérique utilise les mêmes outils métiers. Elle est donc amenée, en fonction des dossiers traités, à partager et à transmettre les éléments recueillis aux unités territoriales pour une prise en compte appropriée au plan local.

- **Une mise à disposition de la FAQ :** une base de 500 questions/réponses est accessible directement via la page d'accueil Intranet (Outil > ajout d'un bloc > Brigade numérique - FAQ de la brigade numérique), améliorant la qualité et la rapidité des réponses qui peuvent être faites par les chargés d'accueil.

QU'EST-CE QUE LA BRIGADE NUMÉRIQUE ?

Accessible 7J/7 et 24H/24, située à Rennes et constituée de 20 gendarmes spécialement formés à l'accueil à distance, elle permet de :

- réaliser dans l'espace numérique les fonctions de contact et d'accueil du public dévolues aux seins des brigades territoriales (hors urgences). Cette unité répond ainsi à toutes les questions des usagers relatives à la sécurité du quotidien, au recrutement, à la cybercriminalité...

- recueillir des informations que les citoyens souhaitent porter à la connaissance de la gendarmerie. Les opérateurs exploitent ensuite ces renseignements et les transmettent si nécessaire aux unités territoriales et à leurs échelons hiérarchiques via les outils métiers existants (BDSP, LRPGN...). La Brigade numérique bénéficie d'une compétence nationale et peut, sous conditions, rédiger des PV ou de mails courantes (envoi par courriel à l'utilisateur) mais n'a pas vocation à prendre des plaintes.

- mettre en œuvre des services de « *prévention numérique* » afin de diffuser, sur des sites internet déterminés, des messages de prévention et de bonnes pratiques à destination des internautes.

