

DES POLYVALENTS SPÉCIALISÉS

LA BRIGADE NUMÉRIQUE,
TOUT SAUF VIRTUELLE



Les opérateurs de la brigade numérique de Rennes.

La brigade numérique :

magendarmerie.fr

Le contact avec la population est au cœur de l'action des unités de la gendarmerie nationale. Il est fondé sur le maillage territorial qui permet d'assurer une présence quotidienne au plus près des citoyens, dans un modèle d'organisation qui intègre les évolutions de leurs modes de vie.

La création de la brigade numérique (BNum) le 27 février 2018 traduit justement l'adaptation de la gendarmerie nationale à une société de plus en plus connectée et à une population qui, désormais, est omniprésente sur Internet et sur les réseaux sociaux.

Une récente étude précise que sur 65,2 millions d'habitants, la France compte 58,03 millions d'internautes, soit un taux de pénétration de 89 %. 126 000 Français ont eu accès à Internet entre janvier 2018 et janvier 2019, soit une faible augmentation de 0,2 % sur un an. Avec 39 millions de Français utilisant activement les réseaux sociaux, le taux de pénétration est de 60 %, en hausse de +5,6 % depuis avril 2019 (+2,1 millions d'utilisateurs)¹.



**SÉBASTIEN
POSSEMÉ**

Lieutenant, chef de la brigade numérique de Rennes

La brigade numérique prend ainsi

en compte l'émergence de ce nouveau territoire. Il s'agit d'une nouvelle proximité avec l'usager qui s'inscrit dans une offre de service et de sécurité enrichie qui permet aujourd'hui de prolonger et renforcer l'action des brigades territoriales. L'objectif final recherché est d'être, par le biais du numérique, encore plus proche de la population et d'occuper sans exception toutes les parcelles du territoire.

Unité nationale, la brigade numérique est installée à Rennes, dans les locaux de la caserne de la région de gendarmerie de Bretagne. Elle est exclusivement dédiée à l'accueil des internautes. Elle permet donc d'assurer un continuum physique-numérique dans le cadre du lien population-gendarmerie. Ce concept de présence et de contact numériques est complémentaire avec les capacités de contact physique et téléphonique existants par ailleurs.

Ce sont vingt militaires de la gendarmerie, détenant en majorité la qualité d'officier de police judiciaire, qui permettent le fonctionnement permanent de la plate-forme d'accueil numérique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces opérateurs ont trois

¹ Étude publiée par Hootsuite et We Are Social sur l'usage du web et des réseaux sociaux en France en 2020. (FEV. 2020)

missions principales : renseigner, prévenir et orienter les citoyens. Ils n'ont pas vocation à traiter les urgences qui restent de la compétence du 17 ou du 112.

Cette unité permet donc tout simplement à tout citoyen d'échanger en direct par tchat avec un gendarme par écrans interposés quelle que soit l'heure du jour et de la nuit depuis la France et l'étranger. Les militaires qui la composent répondent à toutes sortes de questions entrant dans le champ de la police de sécurité du quotidien. Le travail de réponse des opérateurs de la BNum est optimisé grâce à l'emploi d'un logiciel dédié, et spécifiquement utilisé pour organiser les relations avec les usagers. Il permet de faciliter le contact avec les internautes et le suivi des demandes.

Comment contacter la brigade numérique ? Le moyen le plus simple est de se rendre sur la page internet « grand public » de la gendarmerie nationale et de poser sa question dans la boîte d'échange qui s'ouvre automatiquement. Ceci est possible de son ordinateur, de sa tablette ou bien de son téléphone mobile. Sur ce dernier, l'accès à cette boîte d'échange est possible par le biais d'une bulle de tchat. Chaque internaute ou mobinaute² peut également se connecter directement au lien : contacterlagendarmerie.fr

La crise sanitaire de la COVID19 semble avoir accéléré l'accès aux services numériques et en particulier pendant la période de confinement. Ce constat est confirmé par l'augmentation très importante de l'activité de la brigade numérique durant les deux périodes de confinement. La crise sanitaire a permis et permet encore de mesurer la forte demande des usagers.

Entre les mois de mars et de mai 2020, l'activité journalière de la BNUM a été multipliée par neuf - correspondant à 1950 demandes traitées en moyenne par jour.

Le lien avec la population n'a souffert d'aucune rupture. Bien au contraire, il s'est renforcé.

En cette période où les déplacements étaient très réglementés voire interdits, la brigade numérique a joué un rôle essentiel, celui de relais. En effet, elle a permis à de plus en plus d'usagers d'échanger avec les opérateurs.

Au-delà d'avoir mis cette unité atypique sous le feu des projecteurs, la crise sanitaire a été un véritable accélérateur d'activité confirmant clairement son utilité et devenant un atout dans le maintien de la proximité et du contact avec les citoyens au travers de cette offre de service et de sécurité à distance.

2 Personne qui navigue sur Internet à partir d'un appareil mobile (téléphone, assistant personnel).



La brigade numérique à Rennes.

Le portail de signalement des violences sexuelles et sexistes (VSS)

Inauguré il y a tout juste deux ans, le 27 novembre 2018, le portail des violences sexuelles et sexistes (PVSS) a été ajouté aux autres briques fonctionnelles de la brigade numérique. National, ce portail permet à toute victime ou témoin de violences conjugales, de violences sexuelles et sexistes, après avoir renseigné son code postal, de signaler des faits. Une discussion interactive s'engage alors et permet un échange individualisé avec un opérateur qui est spécifiquement formé à ce type de signalements et à la prise en charge et l'accompagnement des victimes.

Bien que ces signalements ne représentent qu'un à deux pour cent de l'activité globale de l'unité, la plus grande attention y est apportée de par la nature et la gravité des faits.

Peu connue à ses débuts, la plate-forme est plus facilement identifiée et particulièrement sollicitée depuis la première période de confinement durant laquelle le nombre de violences conjugales a augmenté de plus de 30 %. Le volume de signalements provenant du portail VSS a en effet plus que doublé au cours de cette période particulière où la promiscuité dans les foyers n'a malheureusement rien arrangé.

Les opérateurs ont déjà répondu à plus de 4 000 sollicitations depuis la création du portail, qui ont donné lieu à la rédaction de 600 procès-verbaux.

Le portail des violences conjugales, des violences sexuelles et sexistes est amené à évoluer au cours de l'année prochaine en intégrant de nouveaux champs tels que notamment les faits de cyberharcèlement et les discriminations.

L'humain, clé de voûte de l'activité numérique :

L'opérateur BNUM permet à un usager de créer une relation individualisée avec la gendarmerie et de bénéficier d'un accompagnement personnalisé, hors de toute notion de rattachement ou d'appartenance à un territoire géographique. La brigade numérique est certes un contact à distance mais en maintenant une relation humaine avec l'utilisateur. Ce dernier veut pouvoir échanger avec une personne et non un robot. Il veut échanger avec un gendarme.

Si l'idée de chatter par écrans interposés peut paraître simple et aisée, l'exercice est en réalité bien loin d'être évident. Il devient plus complexe encore lorsqu'il s'agit d'aborder les échanges avec des victimes de violences conjugales, sexuelles ou sexistes. L'opérateur doit plus que jamais faire preuve d'humanité et d'empathie pour empêcher la personne de renoncer à sa démarche. C'est par les mots employés, par la formulation de ses phrases et la

tournure de ses questions que l'opérateur va pouvoir mettre en confiance la victime qu'il ne connaît pas et qu'il ne voit pas.

Cette pratique du tchat est particulière car elle nous interpelle toutes et tous sur l'importance d'employer des mots justes et précis.

Il est important de prendre le temps nécessaire pour échanger avec la victime, c'est essentiel. C'est ce temps qui la conduira à raconter son histoire, à mettre des mots sur les émotions et les douleurs vécues, sur les violences qu'elle subit. C'est le temps aussi pour l'opérateur de revêtir sa casquette d'enquêteur et d'analyser la situation, de qualifier pénalement les faits tout en prenant parfaitement en compte toutes ces émotions et ces ressentis. La victime doit être rassurée et informée qu'elle est désormais prise en charge et sera accompagnée dans toutes ses démarches.

À tout moment, une victime peut cesser d'échanger. A-t-elle renoncé à poursuivre sa démarche ? S'est-elle faite surprendre par son potentiel agresseur ou un tiers ? Quoiqu'il en soit, ce type de situation est aussi difficilement vécu par le militaire.

Opérateur de la brigade numérique est un métier nouveau qui requiert une expérience certaine dans le domaine de la sécurité publique générale, dans l'accueil et la prise en compte des victimes. Bien qu'il reçoive une

formation initiale et qu'il soit maintenu en compétences chaque année, l'opérateur doit détenir des talents de rédacteur et ne pas être étranger au monde du numérique.

La brigade numérique de la gendarmerie est un outil qui participe à la rénovation de la proximité avec les citoyens. Elle n'a pas vocation à remplacer l'action des brigades

territoriales mais bien de proposer une extension de service par le biais de cette relation à distance.

Répondant aujourd'hui à une véritable demande de la population, la brigade numérique fait partie de ces unités d'avenir marquant la transformation de la gendarmerie nationale.

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.

Renseigner **Accueillir** **Orienter**

À compétence nationale

- Joignables par tchat sur gendarmerie.interieur.gouv.fr et sur les réseaux sociaux
- Disponibles 7J/7 et 24H/24

Des gendarmes :

- 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.

© GENDARMERIE NATIONALE/SIRPA