

# NOTE-EXPRESS

NON PROTÉGÉ (1)

DIFFUSION RESTREINTE (1)

CONFIDENTIEL DÉFENSE (1)

ORIGINE : DIRECTION GÉNÉRALE DE LA GENDARMERIE NATIONALE

DESTINATAIRE : DIFFUSION GÉNÉRALE

N° **82496 - 24 NOV 2015**

GEND/DOE/SDSPSR/BSP

CLASS. : 98.02

OBJET : - Saisie par voie électronique des unités territoriales par les usagers.

RÉFÉRENCES : - [Loi n° 78-17](#) du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (JO du 7-1-1978, p. 227) modifiée ;  
- [Loi n° 2000-321](#) du 12 avril 2005 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration (JO n° 88 du 13-4-2000, p. 5646, texte 1) modifiée ;  
- [Ordonnance n° 2005-1516](#) du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives (JO n° 286 du 9-12-2005, p. 18986, texte 9) modifiée ;  
- Référentiel Marianne ;  
- [Instruction n° 2600/DEF/GEND/CAB](#) du 2 juin 2005 relative aux règles d'emploi de la messagerie organique de la gendarmerie (BOC n° 16 du 15-5-2009, texte 22 - CLASS. : 98.02) ;  
- [Circulaire n° 320000/GEND/MPP](#) du 20 décembre 2011 relative à l'emploi du module registre de Pulsar (n.i. BO - CLASS. : 31.39) modifiée.

PIÈCES JOINTES : - Trois annexes.

TEXTE ABROGÉ : - Note express n° 4194/GEND/OE/SDSPSR/SP du 15 janvier 2010 relative aux échanges électroniques entre la gendarmerie et les usagers ou les autres administrations (CLASS. : 98.02).

Chaque unité de gendarmerie dispose d'une boîte aux lettres d'unités (BALU) accessible sur le réseau internet permettant les échanges par voie électronique avec la population. Les adresses sont disponibles sur certains annuaires institutionnels ou peuvent être portées à la connaissance des partenaires de la gendarmerie localement.

Dans le cadre de la démarche gouvernementale relative à la saisie par voie électronique de l'administration (SVE) par les usagers, le formulaire commun « contacter une brigade de gendarmerie ou un commissariat de police » est mis en place. Disponible sur les portails d'accès du ministère de l'intérieur et de la gendarmerie, ce formulaire de contact permet à tout citoyen de saisir électroniquement une unité recevant du public sur des sujets de sécurité quotidienne non urgents.

Ce dispositif participe à l'amélioration de la proximité et de l'accessibilité des services de la gendarmerie et de la police nationales avec la population.

La présente note-express a pour objet de rappeler les principes d'emploi des BALU et les obligations afférentes au traitement des messages électroniques.

## 1. Principes d'emploi des boîtes aux lettres d'unités (BALU)

### 1.1. Les règles d'administration

L'adresse d'une unité représente une « autorité administrative » au sens de l'[ordonnance de référence](#). Le commandant d'unité <sup>(1)</sup> est l'administrateur de la BALU. Les règles d'administration sont identiques à celles de la messagerie organique décrites dans l'[instruction de référence](#).

(1) Pour une COB, l'administrateur désigné est le commandant de la communauté de brigades.

## SUITE À NOTE-EXPRESS

- 2 -

### 1.2. Les règles d'exploitation

Les règles d'exploitation relèvent du commandant d'unité ou de son délégué. Le commandant d'unité ou le sous-officier désigné sur une période doit :

- veiller la messagerie de l'unité et prendre connaissance des sollicitations ;
- s'assurer de l'orientation et du traitement des saisines des usagers dans les conditions prévues ;
- valider les projets de réponse avant transmission aux usagers.

### 1.3. Le respect de la déontologie

**Un message émanant de la gendarmerie peut être transféré et publié à l'extérieur de celle-ci. Il engage donc l'institution et peut être opposable devant une juridiction.**

Dans les échanges électroniques avec les usagers, l'observation des règles déontologiques s'impose (secret et discrétion professionnels notamment dans le traitement d'informations sensibles ou personnelles, devoir de réserve, obligation d'information).

## 2 Le processus de traitement d'un courriel reçu par une unité

Par principe, les échanges *via* la BALU ne doivent pas porter sur des sujets ou des situations qui requièrent un traitement urgent. Cette mention, présente sur le formulaire de contact, est insérée sur chaque courriel émis par la BALU.

Cependant, les courriels reçus par les unités de gendarmerie, soit à partir du formulaire de contact commun Police-Gendarmerie, soit directement à partir d'un serveur de messagerie électronique, peuvent avoir des objets très différents, certains pouvant relever d'une démarche administrative. Or, la saisine de l'administration par un particulier, pour faire exercer un droit, implique une obligation de traitement de « la demande, la déclaration, le document ou l'information sans demander à l'usager la confirmation ou la répétition de son envoi sous une autre forme » <sup>(2)</sup>.

Le processus « enregistrement, analyse, élaboration de la réponse », puis validation ou réorganisation vers le service administratif ou l'unité compétent doit donc faire l'objet d'une attention particulière pour s'assurer que le traitement du courriel respecte les obligations de traçabilité et de qualité exigées (cf. annexe I).

### 2.1. Enregistrement et conservation des courriels

#### 2.1.1. L'enregistrement des courriels

Au même titre qu'un courrier, un courriel réceptionné sur la messagerie organique fait l'objet d'un enregistrement dans la base PULSAR « registre ». Cela permet aux commandants d'unité d'orienter les sollicitations et de vérifier que les délais prescrits sont respectés.

#### 2.1.2. La conservation des courriels reçus et émis

Le commandant d'unité organise le classement et l'archivage des courriels et des pièces jointes qui appellent une décision, ou qui sont susceptibles d'engager sa responsabilité ou celle de l'Institution.

### 2.2. Réponse au courriel

#### 2.2.1. Considérations générales

Tout échange par la BALU revêt un caractère officiel. Chaque courriel reçu fait l'objet d'une réponse, précisant la suite qui va être donnée, ainsi que, par principe, le nom et l'adresse électronique du militaire qui en sera chargé <sup>(3)</sup>.

Le respect des délais de traitement est une obligation. Si l'unité est compétente pour apporter une réponse, celle-ci doit être faite dans les 5 jours ouvrés <sup>(4)</sup> suivant la réception du courriel. Dans le cas d'une réponse nécessitant plus de délais, un message d'attente est adressé à l'expéditeur afin de l'en informer.

À l'issue de l'enregistrement du courriel, une discrimination dans le traitement des courriels reçus doit être réalisée entre ceux amenant à une réponse par l'unité saisie et ceux nécessitant une réorientation.

#### 2.2.2. Cas où l'unité recevant le courriel est compétente pour traiter le courriel reçu

Le commandant d'unité ou son délégué accuse réception du courriel de l'usager. Pour ce faire, il répond par message (au nom de l'unité et non sur la messagerie interpersonnelle), en mentionnant la date de réception du courriel ainsi que les coordonnées du militaire et du service traitant.

(2) Art. 3 ordonnance n° 2014-1330 du 6 novembre 2014.

(3) Art. 21 loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

(4) Charte Marianne, engagement n° 11.

## SUITE À NOTE-EXPRESS

- 3 -

### 2.2.3. Cas où le message ne peut recevoir de réponse par l'unité destinatrice

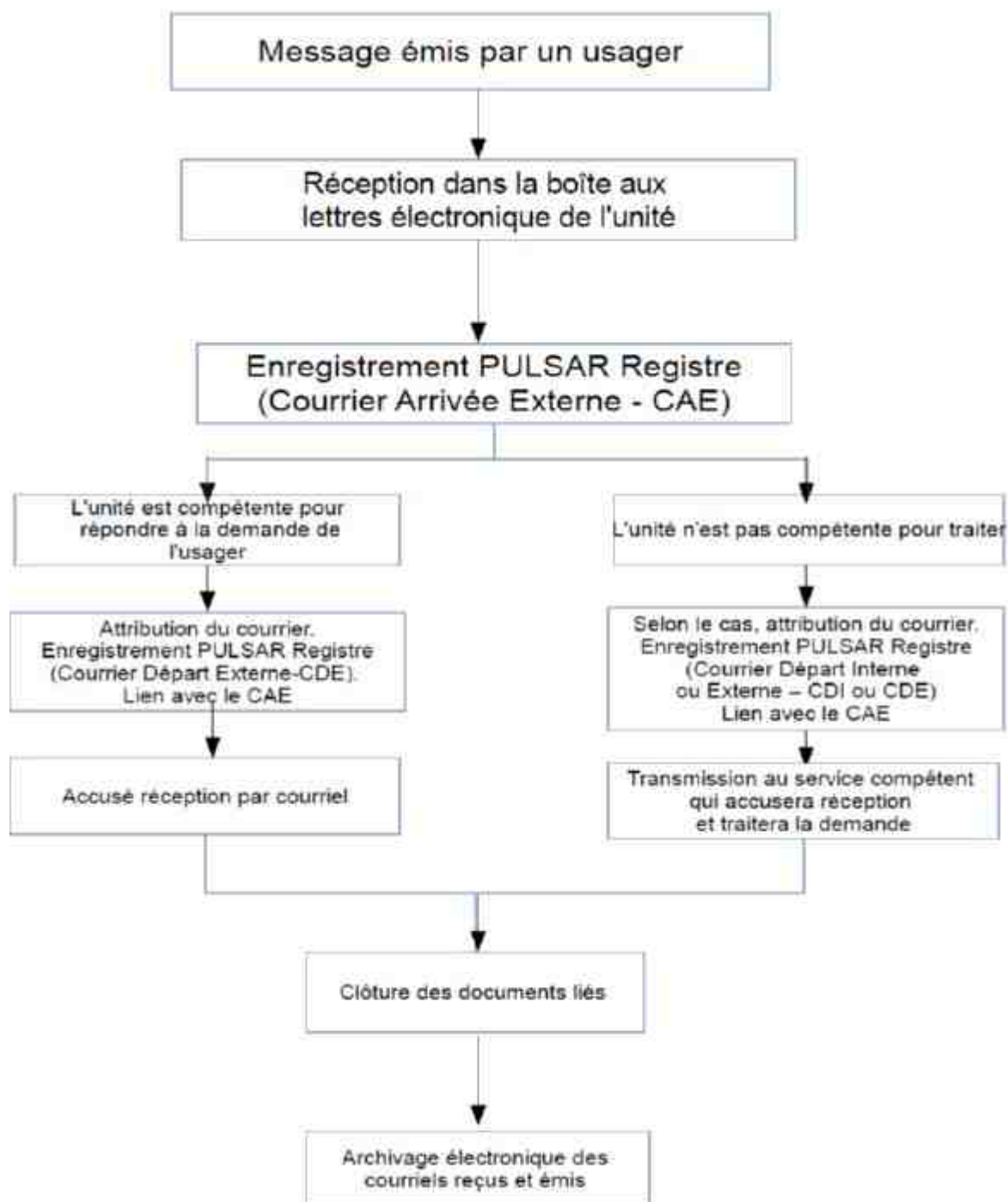
Le commandant d'unité ou son délégué réoriente vers l'unité, le service de l'administration ou la collectivité apte à traiter la demande, tant en raison de sa compétence territoriale que de sa compétence administrative. Il n'est pas envoyé d'accusé de réception à l'usager. En revanche, ce dernier est averti de la transmission réalisée, en indiquant le service saisi. Un modèle de ce type de message est joint en annexe II.

Les BALU sont un vecteur de communication complémentaire de contact et d'information. Leur usage, facilité par la mise en place du formulaire de contact, a vocation à s'étendre. Il est de la responsabilité de chaque commandant d'unité de s'assurer que le plus grand professionnalisme est apporté à la prise en compte de ce moyen d'échange avec la population.

Le bureau de la sécurité publique ([bsp.sdpsr.dggn@gendarmerie.interieur.gouv.fr](mailto:bsp.sdpsr.dggn@gendarmerie.interieur.gouv.fr)) sera saisi de toute difficulté dans la mise en œuvre de la présente note-express.

Pour le directeur général de la gendarmerie nationale  
et par délégation,  
le général de corps d'armée Michel PATTIN  
directeur des opérations et de l'emploi

## Parcours d'un message reçu dans une BALU



### **Avis automatiquement inséré dans tout courriel émis**

Ce message électronique et tous les fichiers attachés qu'il contient sont confidentiels et destinés exclusivement à l'usage de la personne à laquelle ils sont adressés. Si vous avez reçu ce message par erreur, merci de le retourner à son émetteur. La publication, l'usage, la distribution, l'impression ou la copie non autorisée de ce message et des attachements qu'il contient sont strictement interdits.

En cas d'urgence, composez le 17 ou le 112.

Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer cet e-mail qu'en cas de nécessité.

This e-mail and any files transmitted with it are confidential and intended solely for the use of the individual to whom it is addressed. If you have received this e-mail in error please send it back to the person that sent it to you. Unauthorized publication, use, dissemination, forwarding, printing or copying of this e-mail and its associated attachments is strictly prohibited.

In case of emergency, dial number 17 or 112.

To contribute to the environmental protection, please print this e-mail only if necessary.

### **Modèle de message d'attente avant de transmettre une réponse complexe**

Madame, Monsieur

Vous avez adressé un courriel à la Gendarmerie. Nous avons bien pris en compte votre demande. Elle sera traitée dans les meilleurs délais.

Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer ce courriel qu'en cas de nécessité.

### **Modèle de message d'information concernant un transfert de la demande de l'utilisateur vers un autre service ou une autre unité**

Madame, Monsieur

Vous avez adressé un courriel à la Gendarmerie. Nous ne pouvons y apporter une suite, votre demande (n'entrant pas dans notre champ de compétence, n'étant pas de notre ressort territorial...). Nous avons transféré votre demande vers (nom et adresse électronique du service compétent), plus à même de traiter votre sollicitation.

Afin de contribuer au respect de l'environnement, merci de n'imprimer ce courriel qu'en cas de nécessité.

### **Modalités d'utilisation de la messagerie organique sur Internet**

Les adresses d'unité sont utilisables exclusivement à partir des postes de travail raccordés au réseau Intranet gendarmerie en utilisant le client de messagerie « Mozilla Thunderbird », par les personnels :

- référencés dans l'annuaire de la gendarmerie ;
- dont l'adresse personnelle est activée sur Intranet et Internet (action préalable obligatoire) ;
- qui disposent d'un droit d'administration, de gestion ou de consultation de la boîte aux lettres associée à l'adresse. L'administrateur de la boîte aux lettres est en mesure d'attribuer les droits.

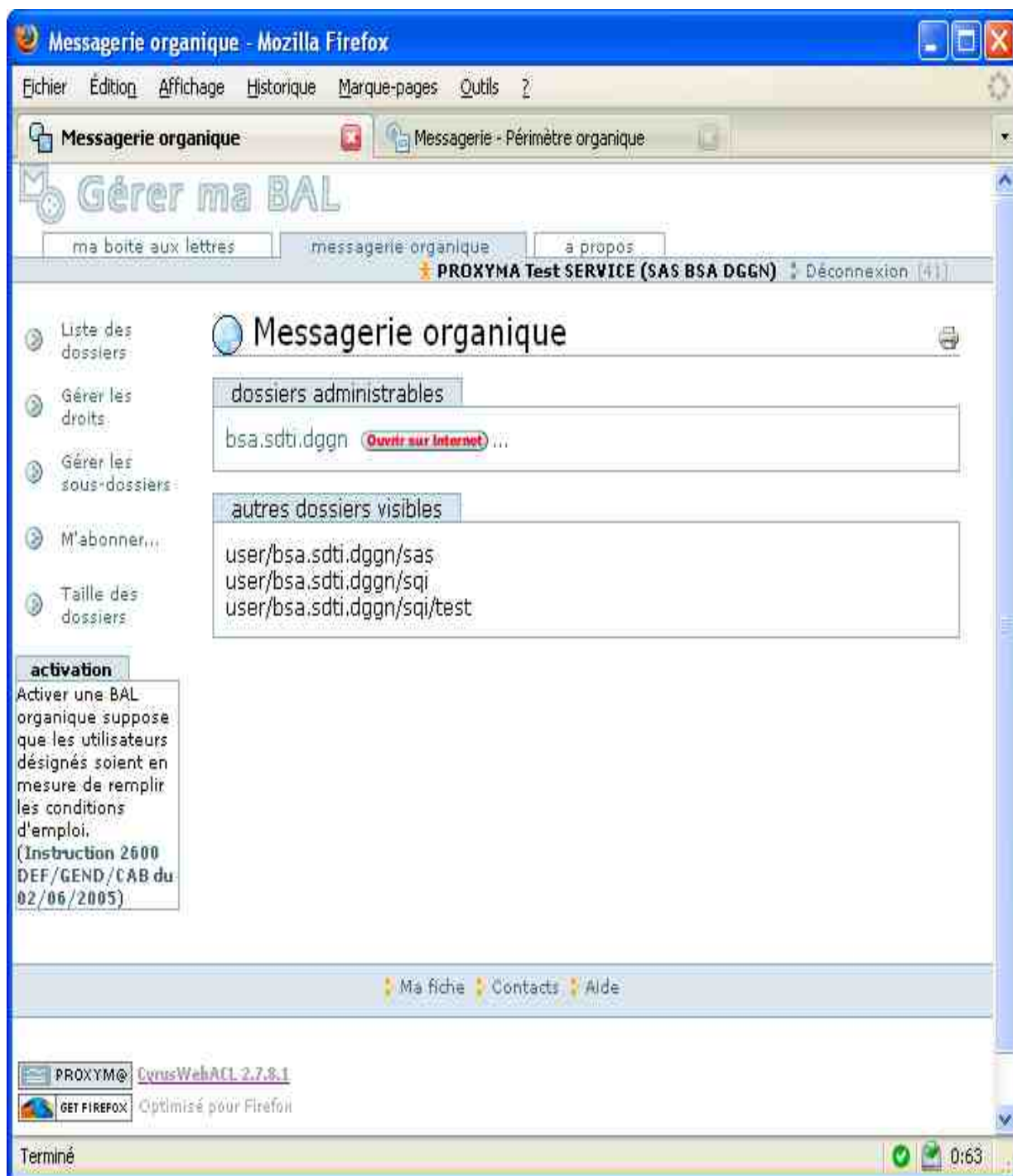
La documentation de configuration des adresses de messagerie d'unité est disponible sur Intranet à partir du portail à l'emplacement Outils - Messageries - Accueil - Accueil messageries.

Un message peut être adressé avec une adresse d'unité en utilisant les cases à cocher « Organique » ou « Spécifique » dans le client Thunderbird. Dans ce cas, il est considéré comme message officiel et doit respecter les règles de la messagerie organique (cf. [circulaire n° 17500/DEF/GEND/OE/SDOE/BCRS](#) du 2 février 2007 relative à l'usage d'Internet sur les postes de travail de la gendarmerie - CLASS : 98.02).

Les extensions Thunderbird suivantes permettant de bénéficier des cases à cocher décrites ci-dessus sont disponibles dans l'espace « Téléchargements » sur Intranet dans la rubrique Navigateurs - Thunderbird :

- l'extension MsgGendarmerieOrganique.xpi est normalement installée de manière automatique depuis le niveau central avec l'outil OCS Inventory Ng ;
- l'extension MsgGendarmerieSpecifique.xpi doit être installée localement dès qu'une adresse de messagerie d'unité spécifique (dite « grand public »), différente de l'adresse organique, est créée ;
- à la première utilisation d'une case à cocher, le système demande à l'utilisateur de saisir l'adresse correspondante.

### Modalités pratiques d'ouverture des BAL d'unités vers les réseaux extérieurs



Messagerie organique - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils ?

Messagerie organique http://annuaire.gend/ MSG 114951 GEND/SF/T1/SC/2R... http://128.162.2...OTOS/index.html

messagerie-organique grand public a propos gauthier laurent maj (sas bsa dggn) déconnexion (1/1)

## Messagerie organique

bsa.sdti.dggn : ouverture hors gendarmerie

**Étape 1 :** Choisir le (les) réseau(x) à ouvrir

Vous souhaitez échanger des courriels :

sur Internet.

**Étape 2 :** prendre connaissance des dispositions propres à cette ouverture hors Gendarmerie, et valider (cocher) chacune d'entre elles.

- L'ouverture entraîne la création du sous-dossier "**non-officiel**" dans la boîte organique **bsa.sdti.dggn**.
- Les droits du sous-dossier sont identiques à ceux de bsa.sdti.dggn; vous pourrez ensuite gérer les droits du dossier et du sous-dossier de façon différente.
- L'abonnement à ce nouveau sous-dossier est automatique pour la personne actuellement connectée, les autres personnels ayant un droit d'accès devront procéder par eux-même à l'abonnement.
- La veille du nouveau sous-dossier "non-officiel" répond aux mêmes exigences que le courrier officiel.
- Ouverte sur l'extérieur, cette boîte est susceptible de recevoir des courriers indésirables (spam).
- La réglementation impose une réponse (au minimum un accusé de prise en compte) aux usagers dans les deux jours ouvrés, et un traitement de la demande dans les deux mois suivant l'arrivée du mail.
- L'ouverture d'une adresse organique sur le réseau Internet est une **action irréversible**.
- L'adresse de l'unité est susceptible d'être publiée sur des **annuaires inter-administration**.
- Cette opération d'ouverture sur les réseaux externes à la gendarmerie doit être effectuée par le titulaire de la boîte et **non par un personnel SIC**.

**Étape 3 :**

Terminé 172.18.70.11