

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'intérieur

Arrêté du 28 DEC. 2021

relatif aux attributions et à l'organisation du centre national d'assistance aux utilisateurs de Rochefort (Charente-Maritime)

NOR : INTJ2138052A

Le ministre de l'intérieur,

Vu le code de la défense, notamment son article R. 3225-4 ;

Vu le code de la sécurité intérieure, notamment son article L. 421-2 ;

Vu l'arrêté du 16 août 2021 relatif aux attributions et à l'organisation du commandement des écoles de la gendarmerie nationale ;

Vu l'avis du comité technique de la gendarmerie nationale du 14 décembre 2021,

Arrête :

Article 1^{er}

Le centre national d'assistance aux utilisateurs est chargé d'assurer l'assistance téléphonique aux utilisateurs des différentes applications métiers et de soutien exploitées par les forces de sécurité intérieure.

A ce titre, il effectue les missions suivantes :

- l'assistance téléphonique directe, personnalisée et en temps réel aux utilisateurs ;
- le suivi et le traitement des incidents ou difficultés techniques et fonctionnelles rencontrés ou signalés sur les différentes applications ;
- la transmission aux directions de projets, d'analyses quantitatives et qualitatives des applications soutenues.

Article 2

Le centre national d'assistance aux utilisateurs est rattaché organiquement à l'école de gendarmerie de Rochefort, elle-même rattachée au commandement des écoles de la gendarmerie nationale.

Le service des technologies et des systèmes d'information de la sécurité intérieure exerce une autorité fonctionnelle sur son activité.

Article 3

Le centre national d'assistance aux utilisateurs est placé sous le commandement d'un officier supérieur de la gendarmerie.

Article 4

Pour l'exercice de ses attributions, le centre national d'assistance aux utilisateurs est constitué notamment :

- d'un département applications métiers ;
- d'un département applications de soutien.

Article 5

L'arrêté du 26 juillet 2021 relatif aux attributions et à l'organisation du centre national d'assistance aux utilisateurs de Rochefort (Charente-Maritime) est abrogé.

Article 6

Le directeur général de la gendarmerie nationale est chargé de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *bulletin officiel* du ministère de l'intérieur.

Fait le 28 DEC. 2021

Pour le ministre de l'intérieur et par délégation :

Le général d'armée,
directeur général de la gendarmerie nationale,
Christian RODRIGUEZ

