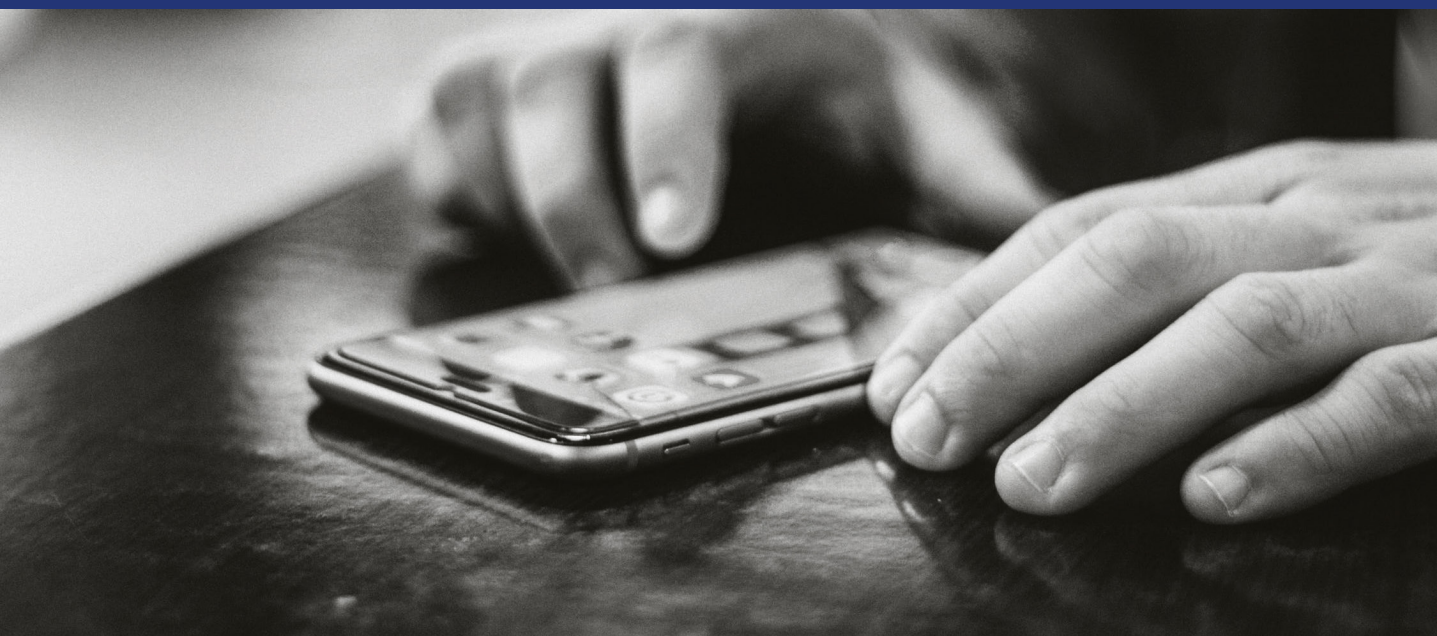




USAGES DES NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES AU SEIN DE LA POLICE NATIONALE ET DE LA GENDARMERIE NATIONALE

Un projet d'étude stratégique engagé par le ministère de l'Intérieur dont le pilote interne est l'Ecole Nationale Supérieure de la Police (ENSP). Ce projet a été réalisé en partenariat avec le CNAM, l'UTT et le Centre Michel Serres.



USAGES DES NOUVEAUX OUTILS NUMÉRIQUES AU SEIN DE LA POLICE NATIONALE ET DE LA GENDARMERIE NATIONALE

SOMMAIRE

Préface	9
Introduction	13
Encadrants et équipe en charge du projet	15
Démarche: Au plus proche du métier de Policier	17
CHAPITRE 1	
CERNER DE NOUVEAUX USAGES	18
I - Approche qualitative: connaître notre audience	23
A - Entretiens individuels à l'ENSP	24
B - Observations en DDSP et commissariats	36
II- Approche quantitative: Le questionnaire comme outil de diagnostic	45
A - Les objectifs du questionnaire	46
B - Une conception participative et itérative	47
C - La construction du questionnaire	49
D - Hypothèses	50
E - Présentation du questionnaire	51
F - Les premiers résultats du questionnaire	61
CHAPITRE 2	
INITIER ET ACCOMPAGNER LA TRANSITION NUMÉRIQUE	72
Enjeu n°1 : Améliorer la communication transverse mais aussi verticale	76
Enjeu n°2 : s'inscrire dans une démarche collaborative en plaçant l'agent au centre de cette transition	77
Limites et contraintes	78
Pyxis, scénarios d'usage fictifs	81
Conclusion	89
Rencontres	90
Remerciements	91
Index	93
Annexes	95

PRÉFACE

Cette recherche sur les usages du numériques au sein de la Police Nationale et de la Gendarmerie nationale a été financée dans le cadre du projet E-Générationnel porté par le *Conservatoire national des arts et métiers* (CNAM) et l'*Université de technologie de Troyes* (UTT) dans le cadre de l'appel à projet 2017 du *Fonds d'investissement en études stratégiques et prospectives du ministère de l'Intérieur* (FIESP), projet piloté principalement par l'*Ecole nationale supérieure de la police* (ENSP) et le *Centre des hautes études du ministère de l'Intérieur* (CHEMI). Pour répondre à la demande de manière réactive, étant donnée le temps court alloué par les commanditaires, la recherche a été confiée au *Centre Michel Serres pour l'innovation* (CMSI) de la Comue HESAM, dont le CNAM est membre. Le CMSI a mobilisé une équipe pluridisciplinaire de six étudiants de Master sous la responsabilité scientifique de Manuel Zacklad accompagné de Camille Biessy designer de services senior.

Un des objectifs du projet était de réaliser la première version d'un questionnaire sur les usages du numérique au sein de la Police et de la Gendarmerie nationale permettant d'assurer un suivi longitudinal des pratiques et d'éclairer la décision des responsables en matière d'équipement, de formation, de management et d'organisation. Les élèves de l'ENSP devaient être les premiers destinataires de ce suivi avant qu'une décision de généralisation de l'étude à l'ensemble de la Police et de la Gendarmerie nationale ne soit prise. Une fois le prototype de questionnaire livré, sa diffusion devait être assurée par des équipes de l'ENSP ou du ministère de l'Intérieur.

En pratique, la recherche a comporté trois volets : (1) une enquête qualitative constituée par des entretiens semi-directifs suivis d'observations de terrain, (2) la réalisation d'un prototype de questionnaire d'usage, incluant ceux de Néo, soumis à un échantillon de soixante-dix policiers

et gendarmes puis l'analyse de ces résultats préliminaires en attendant une généralisation à plus grande échelle de la diffusion du questionnaire et (3) un travail prospectif sur les outils et démarches permettant de faciliter la transition numérique pouvant s'appuyer, le cas échéant, sur un diagnostic local réalisé avec le questionnaire. Ces différentes étapes sont présentées dans cet ouvrage, rédigé par le groupe d'étudiants, qui n'a pas ménagé sa peine tout au long du projet pour appréhender un univers particulièrement riche et complexe.

Voici quelques faits marquants qui apparaîtront aux lecteurs. Premièrement, il semble que malgré les consignes, l'utilisation du smartphone personnel est extrêmement répandue. Des applications telles que Waze, WhatsApp, GoogleMaps, les navigateurs pour la recherche d'information ou l'utilisation du téléphone pour avoir des nouvelles de la famille sont omniprésentes. L'usage de ces applications ne relève pas du loisir. Elles apparaissent comme essentielles aux agents pour mener à bien leurs missions de renseignement et de coordination. Ceux-ci sont par ailleurs souvent parfaitement conscients des enjeux de sécurité et de traçabilité comme en témoigne l'exemple de cet équipage entendu par les étudiants qui appelle le 17 avec un smartphone privé dans une zone où la radio est défaillante pour permettre un suivi de l'opération. Même si les applications de Néo viendront progressivement se substituer à certaines applications grand public, on peut se poser la question de la pertinence qu'il y a à maintenir cette interdiction formelle de l'utilisation d'outils personnels, quand ils sont utilisés à des fins professionnelles, à l'heure où le BYOD (Bring Your Own Device) fait son entrée dans de nombreuses organisations.

Deuxièmement, Néo semble rencontrer un accueil favorable et répondre à de réelles attentes, notamment pour certaines applications particulièrement appréciées. Mais plusieurs freins restent à lever. Par exemple, si le choix d'utiliser des terminaux de qualité s'avère excellent, les abonnements chez les opérateurs en 3G ne sont pas toujours suffisants là où les smartphones personnels sont en 4G. Autre exemple, le choix d'utiliser des tablettes mutualisées pour un équipage au sein de la Police nationale semble un frein à l'utilisation, les agents craignant d'endommager l'appareil et de voir leur responsabilité engagée, même si, pour certaines applications, l'écran de la tablette est plus adapté. Par contraste, le choix fait par la Gendarmerie na-

tionale, mais aussi pour de nombreux agents de la Police nationale, de doter systématiquement les fonctionnaires d'un smartphone Néo personnel semble offrir de meilleures chances pour le succès de l'appropriation.

Troisièmement, dans le cadre de l'échantillon que nous avons étudié et donc avec la nécessité d'une confirmation sur une large population, les agents semblent dans leur majorité plutôt à l'aise avec le numérique, plutôt conscient des risques potentiels et plutôt confiants dans les bénéfices qu'ils pourraient en retirer dans leur métier pour autant que les performances techniques soient au rendez-vous et qu'il ne soit pas utilisé pour accroître des tâches de saisie d'information ni pour exercer un contrôle tatillon sur l'activité. Ce point est important. Il signifie que la transition numérique peut être un levier majeur pour mener des actions de transformation en profondeur de l'organisation et du management.

Pour conclure nous tenons à remercier très sincèrement, les étudiants du CMS dont certains n'ont pas compté leur temps, leur énergie et leur enthousiasme, et l'ensemble des personnels du Ministère de l'Intérieur pour la confiance qu'ils nous ont accordé et la qualité de leur contribution aux échanges.

Manuel Zacklad, Professeur du CNAM, Chef de projet
Camille Biessy, Designer de services, Experte

INTRODUCTION

La généralisation des nouveaux outils numériques au sein de la Police et de la Gendarmerie soulève de nombreuses questions relatives à leur impact sur l'organisation du travail et sur la fonction de cadre dirigeant. Les technologies sont en constante évolution et leur obsolescence rapide interroge quant à la pérennité des outils mis en place au sein d'un service. À ce jour, aucune mesure des usages des outils numériques par les différentes promotions d'officiers et de commissaires n'a été effectuée. Pourtant la Police et la Gendarmerie doivent s'adapter à l'accélération des usages du numérique. Les habitudes relationnelles du hors travail influencent les relations professionnelles induisant un risque de contournement des canaux officiel qui pourrait poser des problèmes organisationnels ainsi que de sécurité.

Une des hypothèses de départ était que l'écart générationnel était une des sources du problème du fait de l'écart entre les jeunes agents supposés faire partie d'une génération Y plus à l'aise avec le numérique et les anciennes générations souvent à des postes de commandement. Cependant la variable d'âge ne s'est pas révélée déterminante dans l'échantillon que nous avons étudié. Les usages professionnels informels du numérique que nous avons observé, dans les relations entre les agents comme avec le public et les partenaires, concernent potentiellement toutes les classes d'âge.

La partie quantitative de l'enquête a pris la forme d'un questionnaire d'usage, intégrant les premiers usages de Néo, destiné à un suivi longitudinal. Il a été élaboré suite à une série d'entretiens avec des élèves commissaire de l'ENSP, largement issus du concours interne, complétés par des entretiens avec des acteurs clefs du ministère de l'intérieur et des visites dans plusieurs DDSP. La Gendarmerie Nationale a rejoint un peu tardivement le projet mais compte pour la moitié des répondants. Ce questionnaire

a pour objectif d'accompagner l'avancement des connaissances sur les usages des nouveaux outils numériques et de permettre des diagnostics à la fois locaux et plus globaux. Les réponses analysées dans ce rapport n'ont pas de valeur statistique probante étant donnée la taille de l'échantillon mais donnent des indications qui permettent d'envisager une diffusion du questionnaire sur des bases statistiques plus réalistes. La dernière partie de l'étude a été consacrée à la réalisation d'ateliers prospectifs visant à accompagner différentes étapes de la transition numérique pouvant, ou non, s'appuyer sur des diagnostics locaux réalisés à l'aide du questionnaire.

ENCADRANTS ET ÉQUIPE EN CHARGE DU PROJET

Manuel ZACKLAD
Professeur du CNAM, Chef de projet

Camille BIESSY
Designer de service, Experte

Marc Lecocq
Directeur du Centre Michel Serres

Sandrine Auger
Responsable administratif et pédagogique

Julie Guillaume
Chargée de développement

Julie Mendy
Chargée des affaires administratives



Afaq AKHLAQ
Psychologie sociale
akhlaq_afaq@hotmail.fr



Diane BEAULIEU
Design
contact.dianebeaulieu@gmail.com



Bettina BOUETE
Droit, Histoire
bettina.bouete@free.fr



Elvire CAVALLINI
Sciences de l'Éducation
elvire.cavallini@hotmail.fr



Max MIETKIEWICZ
Droit des Affaires
mmietkie@gmail.com

DÉMARCHE AU PLUS PROCHE DU MÉTIER DE POLICIER

Durant toute la durée du projet, l'équipe du Centre Michel Serres a été attentive à être au plus proche du métier de policier. Entretiens individuels, observations et immersions auront ponctué et enrichi les phases d'élaboration des livrables (questionnaire) ainsi qu'à aborder la phase prospective.

Néo

Néo ou Nouvel Équipement Opérationnel est un terminal, smartphone ou tablette, déployé dans la Police nationale et la Gendarmerie nationale. Le déploiement de ce terminal s'inscrit dans le cadre d'un projet qui vise à équiper les policiers et gendarmes de smartphones et de tablettes

mobiles dotés d'une connexion sécurisée haut débit. Ce projet a pour objectif de donner plus d'autonomie à l'agent, de simplifier la rédaction des procédures pénales et de renforcer la qualité des échanges d'information.

Le projet, initié par la rencontre des élèves de l'ENSP, a été nourri par les observations et immersions au sein de *Direction départementale de sécurité publique* (DDSP) ainsi que par la rencontre avec des parties prenantes et la Gendarmerie nationale. L'équipe de recherche a ainsi pu alimenter la création du questionnaire et la partie prospective du projet. Cette phase a permis à l'équipe de recherche d'alimenter la création du questionnaire ainsi que la partie prospective du projet. Des entretiens avec des responsables de différents projets menés en parallèle tel le projet *TARGET* (axé sur la réalité augmentée) ou *iLEAnet* (projet européen ayant pour objectif de favoriser le dialogue entre praticiens et scientifiques), ont permis à l'équipe de mieux appréhender la conduite du projet et d'envisager un prolongement au questionnaire.

Nous avons réalisé des observations au sein des DDSP de Melun et Beauvais au cours desquelles nous avons pu avoir un aperçu du quotidien de l'agent au sein du commissariat. Notre immersion au sein de la DDSP d'Evry de trois jours nous a permis de mieux comprendre l'organisation des tâches de l'agent. Cette phase nous a permis de mettre en lumière certains usages alternatifs (usage du téléphone privé pour contacter la *Salle d'information et de commandement*, SIC) destinés à disparaître avec le déploiement de NEO.

L'équipe de recherche a également eu l'occasion de visiter le Salon Milipol, événement mondial de la sécurité intérieure des États. Notre parti pris était d'avoir une approche immersive et humaine. Dans ce cadre, nous avons fait de nombreux entretiens et visites dans les organismes suivants. Ces sources ont permis à l'équipe de recherche de proposer un questionnaire se voulant suffisamment général pour être diffusé à l'échelon national, ce qui est sa visée première.

Chapitre 1

Cerner les usages du numérique

La Police nationale et la Gendarmerie nationale rencontrent certaines difficultés à propos de l'usage des nouveaux outils numériques. L'affranchissement des réseaux professionnels posent des problèmes organisationnels et de sécurité. Notre équipe a cherché à connaître les agents à travers des entretiens, observations et immersions. Cette approche qualitative a été complétée par une approche quantitative via un questionnaire.

I. APPROCHE
QUALITATIVE:
CONNAÎTRE
NOTRE AUDIENCE

II. APPROCHE
QUANTITATIVE:
LE QUESTIONNAIRE
COMME OUTIL DE
DIAGNOSTIC



CALENDRIER DES VISITES

L'ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE LA POLICE (ENSP) DE SAINT-CYR AU MONT D'OR

21 entretiens individuels avec les élèves
commissaires et 7 entretiens avec l'équipe de
recherche de l'ENSP

3 DIRECTIONS DÉPARTEMENTALES DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE (DDSP)

Melun (Seine et Marne), Beauvais (Oise), Evry
(Essonne) : observations dans deux premières et
immersion dans la troisième

3 CIRCONSCRIPTIONS DE SÉCURITÉ PUBLIQUE (CSP)

Moissy- Cramayel (Seine-et-Marne), Beauvais
(Oise), Evry (Essonne) et Massy-Palaiseau
(Essonne): observations et immersion

POLICE MUNICIPALE DE BEAUVAIS

Observations

CHEMI, CENTRE DES HAUTES ÉTUDES DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

test et validation du questionnaire

SERVICE DE LA DIVISION D'APPUI TECHNIQUE (DAT)

Entretien individuel

SERVICE DES AUDITS DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Entretien individuel

SALON MILIPOL

Visite du salon et conférences



21

Entretiens
individuels avec
des élèves de
l'ENSP



9

Rencontres
avec des parties
prenantes du
projet



4

Journées
d'immersion
en DDSP et
commissariats



I. APPROCHE QUALITATIVE: CONNAÎTRE NOTRE AUDIENCE

Le projet « Usages des nouveaux outils numériques au sein de la Police Nationale » était initialement présenté par nos partenaires comme un projet « E-Générationnel ». Une différence intergénérationnelle était présentée comme un axe de recherche sur le développement des usages alternatifs qui concernerait davantage les générations récentes. Cet axe de recherche intergénérationnel nous a été présenté lors d'un entretien au sein de la Direction centrale de sécurité publique le 6 octobre 2017. L'entretien nous a permis d'avoir un premier aperçu de l'organisation de la Police nationale et de sa complexité. Le quotidien de l'agent, ses tâches et le matériel qu'il utilise ont été présentés à l'équipe. Nous souhaitons connaître l'agent, son travail, ses habitudes dans son quotidien. Durant le projet nous avons mené plusieurs entretiens auprès de professionnels de différents services qui nous ont permis de proposer des solutions pertinentes aux partenaires.

A

21 ENTRETIENS INDIVIDUELS À L'ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE LA POLICE



Mieux comprendre le public ciblé

Avoir un premier aperçu des usages
formels et informels

Confirmer ou infirmer des constats
pressentis

Faire un premier modèle de
questionnaire

ENSP

L'École nationale supérieure de la Police (ENSP) est un établissement d'enseignement supérieur français de la Police nationale qui forme les commissaires de police et les officiers de police. Elle dispose de deux sites situés à Saint-Cyr-au-Mont-d'Or, dans le Grand Lyon,

et à Cannes-Écluse en Seine-et-Marne. Établissement public à caractère administratif rattaché directement à la direction générale de la Police nationale, l'ENSP assure la formation initiale et continue des cadres de la Police nationale mais aussi de cadres supérieurs de police de pays étrangers partenaires.

Afin de réaliser un questionnaire pouvant intéresser les agents, nos partenaires nous ont permis d'organiser de nombreux entretiens avec élèves différents agents de grades et services différents. Plus particulièrement, nous avons menés 21 entretiens auprès d'élèves commissaires de l'ENSP de Saint-Cyr au Mont-d'Or. Chaque entretien mené par notre équipe a été réalisé afin de connaître le quotidien de l'agent, les outils avec lesquels il interagit quotidiennement et plus spécifiquement ses outils numériques. À travers nos entretiens nous avons cherché à comprendre l'organisation des différents services de la Police nationale et leur communication. Notre objectif était de voir si l'agent se sentait à l'aise ou non avec ses outils numériques personnels et professionnels et comment il était amené à utiliser ses outils numériques personnels (principalement son smartphone) dans son travail.

Nous nous sommes rendus à cette fin à l'ENSP de Saint-Cyr-au-Mont-d'Or, lieu de formation des élèves commissaires, les 17 et 18 octobre 2017. Le commissaire de police appartient au corps de conception et de direction et dirige un service de police ainsi que l'ensemble des personnels qui y sont affectés. Ces deux jours nous ont permis d'avoir un aperçu de la formation du commissaire qui intègre un aspect concernant la sécurité des systèmes d'informations.

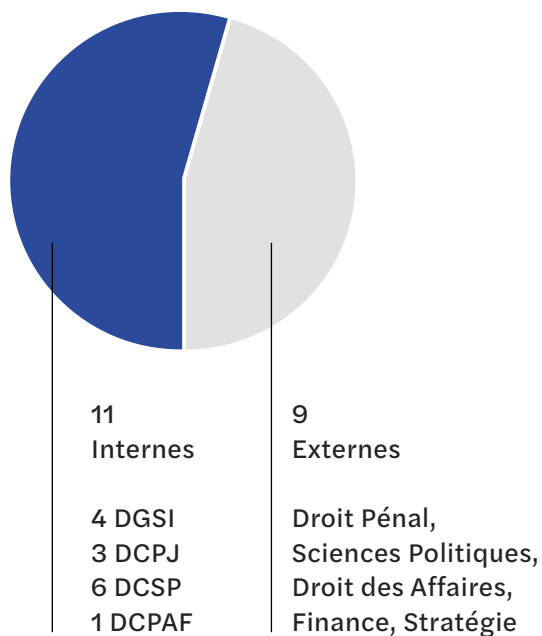


Entretiens semi-directifs

Afin de mener nos entretiens ayant pour objectif de cerner les usages professionnels et personnels des agents nous avons réalisé un guide axé sur les outils numériques professionnels et personnels que les élèves commissaires pouvaient utiliser. Des entretiens semi-directifs, entretiens autour de certains thèmes présents dans notre guide, ont ainsi été menés à l'ENSP avec pour objectif d'établir des profils types d'utilisateurs. Chaque utilisateur a fait l'objet d'un bilan de ses usages du numérique.

Échantillon

21 élèves de l'ENSP



SYNTHÈSES ANONYMES DES ENTRETIENS



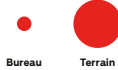
“C’est ça le slogan de la Police : démerde toi comme tu peux.”

Julie, 33 ans
Élève interne

Concours officier
Adjointe à la DRPP (3 ans)
DSPAP (3 ans)

Julie a utilisé son smartphone de manière très différente selon le service où elle était affectée. Dans son service à la DRPP, Julie était beaucoup sur le terrain : surveillance, filature, renseignement. L'utilisation du smartphone y était forte. En investigation, à la DSPAP, le constat est différent : beaucoup plus d'outils étaient mis à sa disposition. «On a tous des besoins différents selon le service dans lequel tu es.»

Appétence 2



Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
Les limites d'habilitation de consultation des fichiers	Appel à un collègue via smartphone «Tu finis toujours par contourner et appeler un collègue car au niveau des fichiers c'est toujours la débrouille.»	Efficacité Performance «On contourne pas par envie de violer les règles mais parce qu'on a envie d'être efficace et performant.»
Radio : Trop massif surtout en civil, pas intuitif, manque de matériel pour tous.	Utilisation WhatsApp	Communication générale instantanée et circulation des données en direct «Quand ça marche bien c'est génial la radio»
Manque de formation (bureautique, outils mis en place, utilisation RSN ou perquisition Google)	Bouche à oreille Mauvaise utilisation des outils Pas d'accès aux outils (habilitation)	Découragement des agents, contournement, auto-formation, perte de temps. «Il y avait des moyens technologiques qui nous étaient accessibles mais on n'avait pas idée, on n'était pas formés et personne ne l'avait fait.»
Besoin d'être toujours connectée	Utilisation de la messagerie professionnelle sur téléphone personnel	Rester en lien avec le service et la hiérarchie
Manque de formation pour apprendre à chercher les informations sur les réseaux sociaux «J'ai besoin de savoir pourquoi et comment j'utilise un outil.»	Utilisation des RSN pour investigation	Les RSN sont des «Mine d'informations» pour les enquêtes

Retours d'expérience



Les TIC facilitent beaucoup les choses:
«Je préfère faire tout par internet, j'ai tout dématérialisé (impôt, banque).»

Qu'on montre l'intérêt et comment utiliser des outils pour susciter l'envie de s'y former

«Les outils sont très utiles mais si c'est accompagné et expliqué sinon on va en perdre en partie, surtout les anciens»

Etre efficace, réactif et performant dans le travail.
Ne pas être obligé de mettre sa messagerie professionnelle sur son téléphone personnel.



Sentiment que la Police Nationale repose sur les agents pour combler les carences matérielles (outils numériques, outils manuels)

Le fait que tout passe par le numérique ce n'est pas prendre en considération une partie de la population « C'est une vraie source d'angoisse pour les personnes âgées.» ou pour ceux qui ne peuvent pas le payer.

Les téléphones professionnels Nokia pas adaptés: pas d'accès internet, mauvaise qualité photo donc utilisation de son téléphone personnel.

Point négatif des usages du téléphone personnel
«On est toujours sur notre téléphone, on ne peut pas s'empêcher même pour des choses personnelles au travail.»

La Police doit limiter l'utilisation et financer des outils. Vigilance à ne pas tout faire sur les outils numériques et garder un lien avec la population et victimes.

« J'ai besoin de savoir pourquoi et comment j'utilise un outil »

Néo : attentes et usages

Fortes attentes de NEO pour accéder plus vite et directement aux fichiers sans condamner un agent au commissariat. « j'espère qu'on aura une formation NEO pour bien l'exploiter sinon on va paraître vraiment comme des nazes »
Espoir que les recherches sont en lien avec les besoins des différents services « Ils ont la volonté de faire des logiciels adaptés à tous les services or c'est pas adapté à tous les services »

Ses interactions

Population: Regard ambivalent de la population sur la Police : un côté fantasmé (les caméras) et un regard rétrogradé de la Police dû au retard des outils numériques.

En interne: importance de faire le lien pour faire circuler l'information entre les différents services mais aussi entre le terrain et la voie publique.

→ Élaboration de «fiches entretiens» par entretiens individuels afin de faire un bilan des usages de chaque élève commissaire



“Moi j’ai pas de problème car je suis d’une génération où on vit avec l’informatique en permanence”

Charles, 24 ans Élève externe

Agrégation en droit-économie
Affaires publiques à Sciences Po

Charles passe le concours de commissaire après son stage de fin d’études à la Préfecture de Police. Durant son stage, il travaillait au cabinet du Préfet de Police où il gérait des projets autour de la sécurité et de la modernisation de certaines salles de commandement.

Appétence 3

Retours d’expérience



L'apport du numérique aujourd'hui
"Si on devait revenir 50 ans en arrière ça serait dévastateur."

L'aspect débrouillard et professionnel des agents sur un terrain malgré un manque d'outils

Le logiciel AIGLE développé par la RATP et réutilisé par la Police (logiciel qui permet, en outre, la coordination des équipes d'intervention et l'archivage de ces interventions)



Le retard informatique sur les mises à jours, les migrations informatiques et le manque d'uniformité des traitements de textes dans les services du Ministère de l'Intérieur

Le retard de communication de la Police sur des faits
"les chefs de services devraient pouvoir communiquer institutionnellement par des voix numériques sans passer par la hiérarchie"

La restriction d'internet limité et aléatoire d'Orion selon l'utilisateur

Utilisation WhatsApp : manque de traçabilité, hors procédure, risque sécurité, problème de réseau car besoin du réseau 4G

"Les procédures sont longues, chères et les technologies sont compliquées à étendre sur un service à l'échelle nationale"

Ses interactions

"Le numérique a apporté des distorsions dans la société : la manière dont les gens vont interagir et réfléchir"

Phase d'accoutumance pour la caméra piéton (allumer/éteindre, manière de parler)

Les outils numériques informels brouillent les processus de remontée d'informations "C'est plus rapide pour ceux qui sont sur le terrain mais il y a trop d'informations à traiter d'un coup pour la hiérarchie"

Néo : attentes

La phase de prise en main sera rapide car les agents sont "volontaires"

"On passe plus de temps à développer des modes d'emploi et des schémas de chaque situation envisageables (se mettre d'accord entre services car chaque service a ses habitudes de travail) qu'à développer des logiciels, déjà faits pour la plupart"

Projet pour utiliser le téléphone professionnel à des fins d'enquêtes sans passer par radio et permettant une meilleure efficacité opérationnelle mais "qui n'aura pas d'influence sur la communication de la hiérarchie"

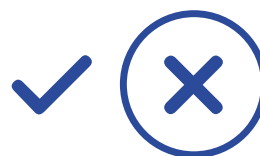
“On passe plus de temps à développer des modes d’emplois et des schémas de chaque situation envisageables qu’à développer des logiciels, déjà faits pour la plupart.”

ANALYSE DES ENTRETIENS À L'ENSP

QUELS BESOINS LATENTS
OU EXISTANTS NOS
ENTRETIENS ONT-ILS MIS
EN LUMIÈRE?

1

LES BESOINS DES AGENTS



ÊTRE EFFICACE DANS LEUR TRAVAIL

| «On va trouver le moyen d'être
| performant sans attendre qu'on nous
| donne les outils.» *Julie*

RESTER CONNECTÉ

| «Quand on est chef de service, on est
| connecté tout le temps parce qu'on
| reçoit beaucoup d'infos.» *Sylvie*

ÊTRE FORMÉ AUX NOUVEAUX OUTILS

| «La généralisation des outils dans
| la police c'est positif mais il faut un
| accompagnement et il faut poser un
| cadre d'utilisation des téléphones
| personnels.» *Sébastien*

UNE RÉGLEMENTATION DES OUTILS NUMÉRIQUES

UNE FORCE: UNE VRAIE CAPACITÉ D'ADAPTATION

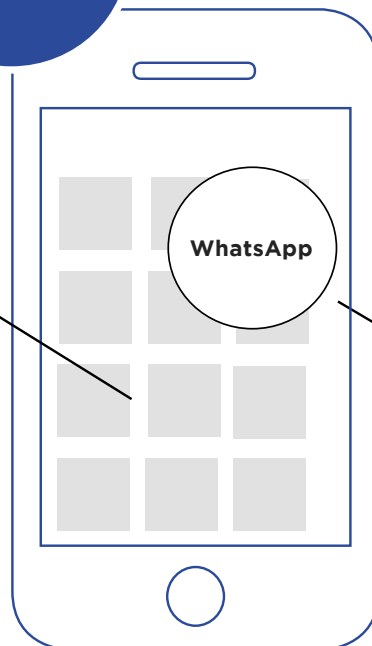


Nos entretiens nous ont permis de faire ressortir l'usage d'une application en particulier : WhatsApp. Cette application était perçue comme un outil complémentaire à la radio et était utilisée sur le terrain comme au bureau. L'application présentait un réel intérêt aux yeux des agents qui y voyaient un outil de communication instantanée et collective constituant une aide à la rédaction de procès-verbaux et à la gestion de leur service. A l'occasion de ces entretiens menés auprès des élèves commissaires, certains étaient prêts, une fois leur formation terminée, à continuer à l'utiliser dans un cadre professionnel.

«On s'adapte: telle équipe nous a parlé de telle appli: alors on essaie. Il faut absolument être réactif face au numérique.» Sylvain

SMARTPHONE
PERSONNEL

E-mail
Appareil photo
Application de géolocalisation
Recherches internet
Messagerie instantanée



Outil complémentaire à la radio
Utilisation en bureau et terrain
Communication instantanée et collective
Transfert de données
Aide à la rédaction de procès verbaux
Gestion du service

NÉO, RETOURS UTILISATEURS



| «J'ai des doutes concernant les budgets
| assignés au matériel, aux problèmes
| techniques et au besoin de renouvellement
| nécessaires fréquents.» Sylvain

UTILE: UN APPORT RÉEL SUR LE TERRAIN

| «On a besoin d'un bon réseau pour
| accéder à des données de qualité.» Hervé

Accès à la cartographie et fichiers
Rechercher des informations
Utilisation dans le calme
Cependant : problèmes techniques
Problème d'autonomie (batterie)
Ergonomie: aspect tactile
avec des gants
En action
Fragilité

ATTENTES DES AGENTS

| «Il faut que ce soit intuitif.» Sylvain

Gain de temps
Prise en main rapide
Généraliser l'accès direct aux fichiers

LES DÉRIVES IDENTIFIÉES



HORS PROCÉDURES

Confidentialité des données véhiculées

DÉPENDANCE PROFESSIONNELLE

Réception d'e-mails sur le smartphone

Connexion permanente

Saturation : la vie professionnelle s'invite dans la vie personnelle

MANQUE DE CADRE

Base de donnée intéressante mais sans cadre, il y a un risque pour les policiers

PERTURBATION DE L'ATTENTION

SÉCURITÉ DE L'INSTITUTION

Diffusion d'informations sensibles

Conclusion

Des différences dans les usages entre les agents qui ne s'expliquent pas forcément par l'angle générationnel

Suite à ces entretiens nous avons rencontré nos partenaires pour leur faire part de nos observations le 7 novembre 2017. A cette occasion nous leur avons présenté nos réflexions sur l'aspect inter-générationnel du projet qui était selon nous à nuancer au profit de l'intérêt des agents pour les nouvelles technologies, intérêt transgénérationnel selon nous. Les partenaires, le CHEMI et l'ENSP, nous ont confirmé nos observations sur ce point. Cet aspect transgénérationnel avait déjà fait l'objet d'une remontée d'information.

Notre première revue de projet nous a ainsi permis de présenter nos enseignements issus de nos entretiens menés à l'ENSP ainsi que de nos rencontres avec des parties prenantes. Nous avons à cette occasion présenté les grands axes devant selon nous sous-tendre la construction de notre questionnaire, à savoir l'environnement digital de l'agent, son usage des outils numériques dans le contexte professionnel, sa formation au numérique et son ressenti sur l'influence des outils numériques dans ses interactions avec la population. Les partenaires ont jugé ces axes de développement du questionnaire pertinents et nous ont à cette occasion fait savoir que le questionnaire concernait également la Gendarmerie nationale.

Le 31 octobre 2017 nous avons rencontré un membre de la division des audits. Selon lui également la différence d'usages des outils tenait davantage à l'intérêt que les agents y portent qu'à une différence générationnelle. Les outils métiers étant verrouillés, les agents utilisent leurs outils personnels ce qui présente des avantages qui doivent être mis en balance avec les inconvénients tenant principalement à la sécurité. Un point nous a été souligné concernant la surutilisation des outils numériques qui serait de nature à nuire à la présence policière, l'agent se devant d'être attentif, réceptif et disponible. Enfin l'utilisation d'outils numériques personnels devrait selon lui être intégrée comme une donnée dans les pratiques professionnelles.

Les personnes interviewées témoignent d'une capacité de créativité pour s'adapter et répondre à leurs besoins. Les agents sont réceptifs aux outils améliorant leur quotidien au travail. L'usage des nouveaux outils numériques est davantage une question d'intérêt que de génération.

B

OBSERVATIONS EN DDSP ET COMMISSARIATS



Avoir une vision globale du quotidien de la Police nationale et des différents services

Appréhender l'arrivée de Néo

Recueillir les ressentis des policiers au regard des outils

Confirmer/Infirmer des pressentis de la première phase

Nous avons mené nos premières observations auprès de la DDSP de Melun le 14 novembre 2017 ainsi que de la CSP de Moissy Cramayel. Ces observations avaient pour objectif de cerner le milieu dans lequel évolue l'agent, les outils numériques qu'il utilise dans son quotidien et ses interactions avec d'autres agents dans sa sphère professionnelle.

Le Centre d'information et de commandement (CIC) nous a été présenté. Celui-ci reçoit les appels 17 et 112 et déploie sur le terrain les moyens nécessaires pour venir en aide à la population. L'organisation des tâches de l'agent dans le CIC nous a alors été détaillé ainsi que la répartition des zones géographiques entre Police et Gendarmerie. Une présentation du dispositif Néo par le Bureau départemental des systèmes d'information et de télécommunication (BDSIT) nous a été faite et nous avons pu manipuler la tablette Néo ainsi que les applications qui s'y trouvaient.

Nous avons découvert le Service départemental du renseignement territorial (SDRT), la Sûreté départementale (SD) qui utilise la Plateforme nationale des interceptions judiciaires (PNIJ) ainsi que les Brigades motorisées urbaines (BMU). Les BMU nous ont présentés le dispositif de lecture automatisée de plaques d'immatriculation (LAPI mobile). Nous avons également eu un aperçu du fonctionnement des caméras piétons. Notre visite de la CSP de Moissy Cramayel nous a permis de voir l'organisation d'un commissariat et les tâches qui y sont effectuées. Nous avons ainsi pu visualiser le quotidien des agents des services présentés.

Le 22 novembre 2017, grâce aux partenaires (CHEMI et ENSP), l'équipe a pu se rendre au salon Milipol, événement mondial de la sécurité intérieure des États, et rencontrer des professionnels de ce domaine. Nous avons ainsi eu un aperçu des dernières innovations technologiques dans le domaine de la sécurité intérieure et assisté à des conférences orientées sur les thématiques des *safe & smart cities* qui interrogent la densité des données qui y circulaient. La communication était une thématique récurrente au sein de ce salon. La technicité des produits présentés nous a permis d'imaginer les futurs dispositifs de sécurité pouvant être mis en place. Notre observation de la DDSP de Melun a été complétée par une observation de la DDSP de Palaiseau le 24 novembre 2017. Des précisions nous ont été apportées et nous avons eu l'occasion de mener des entretiens de groupe au cours desquels les agents nous ont fait part de leurs réflexions sur leur travail. Des propositions ont été faites pour améliorer les dispositifs existants ainsi que ceux en cours de déploiement (NEO).

Une visite d'un Centre superviseur urbain (CSU) a été effectuée en fin de journée. Ce centre est dédié au traitement des dispositifs de vidéoprotection. Les autorités publiques sont autorisées à mettre en œuvre un système de vidéoprotection visionnant la voie publique. Ce dispositif fonctionne alors par l'intermédiaire d'un centre de supervision urbaine où travaillent des agents de la police municipale, lequel peut être raccordé aux services de police et de gendarmerie.

Ces phases d'observations ont permis à l'équipe de se préparer à l'immersion réalisée au sein de la DDSP d'Evry les 5 et 6 décembre 2017. Cette phase riche en enseignements nous a permis d'envisager la phase prospective du projet. A cette occasion nous nous sommes de nouveau rendus le 10 janvier 2018 à la DDSP d'Evry où nous avons pu nous entretenir avec un commandant de Sûreté départementale ainsi qu'avec des membres du BDSIT.

ANALYSE DES OBSERVATIONS TERRAIN

QUELS GRANDS
ENSEIGNEMENTS
EN TIRER?

UN MANQUE DE FIABILITÉ DE L'OUTIL

UNE RELATION AGENT-OUTILS NUMÉRIQUES DIFFICILE

«On a eu à gérer des situations où des agents étaient à deux doigts de sortir leur calibre pour exploser l'écran.» Commissaire

L'alimentation des données dans les logiciels utilisés par les agents prend du temps. Cette lenteur peut être due au logiciel mais aussi au réseau et lorsque le logiciel « plante » bien souvent toute la procédure se retrouve effacée. En ce sens, l'agent effectue son travail avec, en permanence, la possibilité qu'une panne ou une faille technique réduise son travail à néant. De plus, la crainte de la sanction entraîne des comportements de prudence, voire de méfiance face aux outils numériques, notamment concernant Néo.

LES DIFFICULTÉS PAR RAPPORT AUX OUTILS NUMÉRIQUES

«Il fallait 15 minutes pour ouvrir une pièce jointe.» Commissaire

Le caractère imprévisible des mises à jour logiciel ainsi que les bugs informatiques liés aux logiciels créent du stress chez les agents et constituent une gêne dans l'exécution de leurs tâches (ce qui peut également aboutir à des comportements réfractaires). En ce sens, la volonté d'améliorer les outils numériques à disposition est un besoin important exprimé par les agents. Les outils sont parfois peu adaptés aux besoins des agents. Le manque d'outils numériques, tant en termes de fonctionnalités que de moyens, s'exprime notamment lors de l'accès à l'information en raison des identifications multiples.

LA NÉCESSAIRE APPROPRIATION À L'OUTIL

DES OUTILS QUI REQUIÈRENT UN TEMPS D'ADAPTATION, UNE APPRÉHENSION PARFOIS COMPLIQUÉE DANS UN CONTEXTE D'URGENCE

La diversité du matériel à disposition crée un manque d'harmonisation et suppose un investissement personnel de l'agent afin de l'appréhender correctement. Le niveau de connaissance technologique et de compétence de l'agent est sur ce point déterminant. Les nouveaux outils déployés sont censés être relativement « intuitifs ». Cependant, l'offre de formation notamment en e-learning, dépend de la disponibilité des agents qui sont soumis à des contraintes horaires (brigades de roulement, etc.) et n'ont pas de temps ni d'espace de travail personnel dédié à une formation à distance. L'adaptation permanente à de nouveaux outils parfois peu performants peut créer un sentiment de lassitude chez l'agent. De même, le manque de communication sur la mise en place de nouveaux outils peut perturber leur mise en place.

LE RECOURS AU « SYSTÈME D »

En cas de panne informatique les agents auront tendance à s'entraider en fonction des attraits de chacun pour le numérique. Les problèmes rencontrés sont issus des problèmes techniques mais aussi du manque de connaissance des agents.

La défaillance des outils professionnels peut inciter les agents à utiliser leurs outils personnels. L'accès à certains services est bloqué en fonction d'habilitations que les agents contournent en ayant recours à leurs collègues. Les agents recourent à ces moyens pour être efficaces.

UN SUIVI COMPLEXE DES OUTILS

| «On a l'impression qu'on repart à chaque
| fois de zéro.» Chef BDSIT

Certains outils ou dispositifs sont développés par des agents en interne. Ces agents sont alors récompensés par une promotion qui les éloigne du lieu de développement et ne leur permet pas d'assurer un suivi de l'outil sur le long terme, c'est-à-dire former le personnel adéquat, assurer la maintenance de l'outil,...

Exemples d'outils créés au niveau local et aperçus par l'équipe lors de ses observations :

- outil facilitant la gestion du commissariat comme un site départemental pour le parc informatique ;
- logiciel de disponibilité des véhicules ;
- logiciel de cartographie de la délinquance.

Ce contexte ne favorise pas toujours l'innovation qui existe au sein de l'organisation police nationale et la généralisation au niveau national qui peut avoir lieu. En effet un logiciel d'analyse sérielle, ODICOP, créé par un agent au niveau local a été par la suite généralisé au niveau national. Des entretiens avec des parties prenantes nous ont permis de constater qu'un effort était effectué sur le suivi des logiciels au niveau du Service des technologies et des systèmes d'information de la Sécurité intérieure (ST(SI)²).

ENSEIGNEMENTS

USAGES DES OUTILS OFFICIELS

+

Traçabilité
Sécurisation
Légalité

-

Compatibilité
Efficacité
Chronophagie
Temps d'adaptation
Découragement
Connexion du réseau pas toujours assurée

USAGES DES OUTILS ALTERNATIFS

+

Enthousiasme
Sensation de participer à l'organisation
Créativité

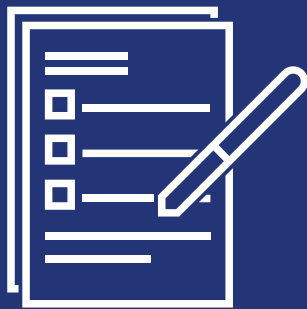
-

Manque de traçabilité
Sécurisation
Connexion du réseau pas toujours assurée

Grâce à ces entretiens et observations, nous avons pu acquérir une certaine connaissance du métier qui nous a permis de nous atteler à la construction d'un questionnaire et à amorcer la phase prospective.

II. APPROCHE QUANTITATIVE: LE QUESTIONNAIRE COMME OUTIL DE DIAGNOSTIC

La conception du questionnaire répond à une demande de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale. Cet outil de diagnostic a pour objet de comprendre les évolutions relatives à l'usage des nouveaux outils numériques. La Police nationale et Gendarmerie nationale ont un besoin structurel de s'adapter à l'évolution et notamment à l'accélération des usages numériques. L'usage d'outils numériques personnels dans le cadre professionnel nuit à la circulation de l'information et conduit à des problèmes de sécurité.



A

LES OBJECTIFS DU QUESTIONNAIRE: LE QUESTIONNAIRE COMME OUTIL PRÉCURSEUR AU CHANGEMENT



Faire un état des lieux des pratiques
actuelles et des besoins sous-jacents

Faire circuler l'information
entre le terrain et la hiérarchie

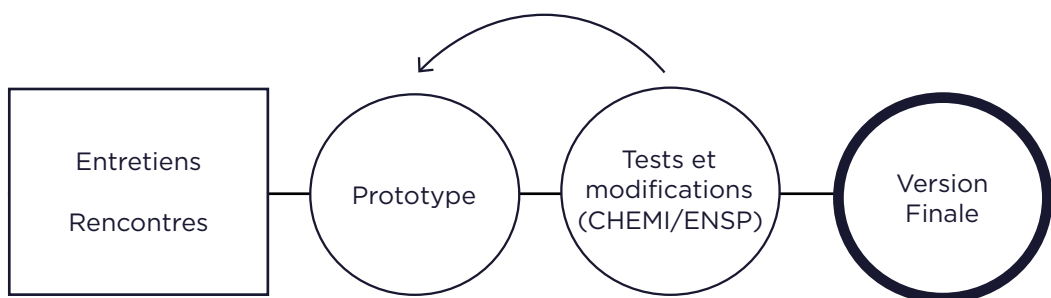
Détecter les besoins en formation relatifs
à cette transformation numérique

Anticiper les comportements futurs

Le questionnaire a plusieurs objectifs qui tendent vers un objectif commun: mieux percevoir les nouveaux usages du numérique par un état des lieux des pratiques actuelles et des besoins sous-jacents. Il facilite en outre la circulation des informations du terrain à la hiérarchie. Les réponses au questionnaire permettront sur un plus long terme de produire des données sur les évolutions constatées et ces résultats pourront alors servir de référence afin d'anticiper les comportements futurs et les besoins en formation relatifs à cette transformation numérique.

B. UNE CONCEPTION PARTICIPATIVE ET ITÉRATIVE

Nous avons élaboré ce questionnaire durant plusieurs mois, nous l'avons testé auprès des agents et modifié en prenant en compte les remarques faites. Il était important pour nous de tester ce questionnaire auprès d'un public avant de rendre une version finale.



La première rencontre avec les partenaires a eu lieu le 21 septembre 2017 et a permis de connaître la demande qui portait sur l'élaboration d'un questionnaire. Nous nous sommes ensuite rendus à Lyon à l'ENSP les 6 et 7 octobre 2017 où nous avons procédé à une série d'entretiens individuels.

Leur analyse a permis de préciser les objectifs. Lors de la première présentation, le 7 novembre 2017, nous avons rencontré les partenaires afin de confirmer les objectifs, d'affiner leur demande et de redéfinir ensemble les thèmes. Nous avons également abordé des thèmes qui n'avaient pas été initialement envisagés.



Le 20 décembre 2017, nous avons rencontré et testé une version presque aboutie du questionnaire auprès des auditeurs de la 8e promotion du CHEMI, qui nous ont donné de nombreux retours. Enfin, nous étions aussi très intéressés par les résultats et les commentaires d'agents de différents grades et de différents services pour d'ultimes retouches au questionnaire. Dans cette perspective, nous avons mis notre questionnaire en ligne sur Google Forms pour le rendre accessible à tous. Nous avons pris en considération certaines remarques et certains avis pour que le questionnaire soit le plus efficace et le plus compréhensible possible. De fait, des modifications ont été effectuées et nous ont conforté dans nos analyses des observations faites sur le terrain.

C. CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE

6
CATÉGORIES

28
QUESTIONS

10-15
MINUTES



Sources

Entretiens individuels
Revue de projet 1
Recherches terrain Retours ENSP
et CHEMI

Public concerné

Policiers et gendarmes de tous
grades

Hébergement

GoogleForm

D. HYPOTHÈSES

Le questionnaire a été élaboré en réaction à des hypothèses préalables, établies suite à notre phase d'immersion. Elles nous ont servis à l'analyse des premières réponses du questionnaire.

Hypothèse 1

Un individu qui se sent à l'aise avec ses outils numériques privés se sent aussi à l'aise avec ses outils numériques professionnels

Hypothèse 2

Les outils numériques utilisés par un individu dans sa sphère privée seront certainement ceux utilisés et de manière officieuse dans sa sphère professionnelle

Hypothèse 3

Un individu conscient des dérives du numérique à titre privé sera plus à même de percevoir les risques de sécurité que peuvent présenter le numérique dans sa sphère professionnelle

Hypothèse 4

Un agent utilisera ses outils privés s'ils sont plus efficaces que les outils à mis à disposition

Hypothèse 5

La communication en interne est un des terrains majeurs où des usages alternatifs se développent

Hypothèse 6

Les agents n'ont pas le temps de se former au e-learning au travail

Hypothèse 7

Les risques de sécurité liés à l'usage d'outils numériques sont peu connus

Hypothèse 8

Les agents craignent des impacts négatifs dans leur profession

E. PRÉSENTATION DU QUESTIONNAIRE

Questionnaire sur les usages des outils numériques des Policiers et Gendarmes

Conscientes que la mise en place de dispositifs numériques fonctionnels peuvent soutenir et faciliter l'accomplissement des tâches quotidiennes et spécifiques des agents, la Police Nationale et la Gendarmerie Nationale sont à l'initiative de ce questionnaire sur les usages des outils numériques* à destination de l'ensemble des agents. Ce questionnaire vise à déterminer les liens que les agents entretiennent avec les outils numériques en général, et à faire un état des lieux des pratiques des outils numériques au sein de la Police et de la Gendarmerie.

*Les outils numériques : Les outils numériques sont tant les terminaux (ordinateur, smartphone, tablette), que l'ensemble des ressources techniques (logiciels, applications, outils) qu'ils regroupent.

IMPORTANT : Ce questionnaire est 100% anonyme et confidentiel. Aucune de vos réponses ne pourra être utilisée en votre nom. Un grand merci par avance pour votre collaboration.

***Obligatoire**

1. Vous êtes *

Une seule réponse possible.

- Un homme
 Une femme

2. Votre âge *

3. Vous travaillez au sein de... *

Une seule réponse possible.

- La Police Nationale *Passez à la question 4.*
 La Gendarmerie Nationale *Passez à la question 8.*

A. Votre carrière au sein de la Police Nationale

4. Depuis combien de temps avez-vous intégré la Police Nationale ? *

Une seule réponse possible.

- Moins d' 1 an
 Entre 1 an et 5 ans
 Entre 5 ans et 10 ans
 Plus de 10 ans

5. Votre statut actuel *

Une seule réponse possible.

- Élève *Après avoir répondu à la dernière question de cette section, passez à la question 11.*
- En stage *Après avoir répondu à la dernière question de cette section, passez à la question 4.*
- En fonction

6. Votre direction actuelle *

Une seule réponse possible.

- Direction des ressources et des compétences de la Police Nationale
- Direction centrale du recrutement et de la formation de la police nationale
- Direction centrale de la police judiciaire
- Direction centrale de la sécurité publique
- Direction centrale de la police aux frontières
- Direction centrale des compagnies républicaines de sécurité
- Service de la protection
- Direction de la coopération internationale
- Préfecture de Police de Paris
- Aucun *Après avoir répondu à la dernière question de cette section, passez à la question 11.*

7. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette direction ?

Une seule réponse possible.

- Moins d' 1 an *Passez à la question 11.*
- Entre 1 et 5 ans *Passez à la question 11.*
- Entre 5 et 10 ans *Passez à la question 11.*
- Plus de 10 ans *Passez à la question 11.*

Passez à la question 11.

A. 1 e carrière au sein de la Gendarmerie Nationale

8. 4 puis combien de temps avez-vous intégré la Gendarmerie Nationale ? *

l *une seule réponse possible.*

- Moins d' 1 an
- Entre un 1 et 5 ans
- Entre 5 ans et 10 ans
- Plus de 10 ans

5b. Votre statut actuel *

Une seule réponse possible.

Élève *Après avoir répondu à la dernière question de cette section, passez à la question 11.*

En stage

En fonction

7b. Depuis combien de temps travaillez-vous dans votre service ? *

Une seule réponse possible.

Moins d' 1 an

Entre 1 et 5 ans

Entre 5 ans et 10 ans

Plus de 10 ans

B. Usages des outils numériques dans la sphère privée

8. À titre personnel, et au regard de vos usages au quotidien, vous diriez de vous-même que vous êtes avec les outils numériques ... *

Une seule réponse possible.

Mal à l'aise

Peu à l'aise

Plutôt à l'aise

À l'aise

Très à l'aise

Autre : _____

12. 9. À titre personnel, quels sont les outils numériques (terminaux - logiciels - applications) que vous avez utilisés au cours des sept derniers jours? *

Plusieurs réponses possibles.

Whatsapp

Appareil photo

Tablette numérique

Ordinateur personnel

GPS

Réseaux sociaux numériques (Facebook, Twitter, Instagram, par exemple)

Smartphone

Autre : _____

10. J'estime que les outils numériques personnels peuvent présenter des risques pour ma sécurité, celle de mes proches, ou ma e-réputation. *

Plusieurs réponses possibles.

- Tout à fait en désaccord
- En désaccord
- Ni en désaccord ni d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

C. Usages des outils numériques dans la sphère professionnelle

11. Disposez-vous d'une adresse mail professionnelle ? *

Une seule réponse possible.

- Oui
- Non

12. Comment vous sentez-vous face à l'utilisation des outils numériques (terminaux - logiciels - applications) mis à votre disposition au travail ? *

Une seule réponse possible.

- Mal à l'aise
- Peu à l'aise
- Plutôt à l'aise
- À l'aise
- Très à l'aise
- Autre : _____

13. Citez les 3 logiciels professionnels que vous utilisez le plus souvent dans le cadre de vos missions hors Pack Office et Cheops (séparez par une virgule " , ") *

Exemple : LRPPN, NMCI, ...

14. De manière générale, vous diriez que les outils numériques professionnels que vous avez renseignés à la question précédente *

Une seule réponse possible par ligne.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Ni en désaccord ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Sont faciles d'utilisation et d'accès	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vous aident à mieux faire votre travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne disposent pas de l'ensemble des fonctions nécessaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Vous est-il déjà arrivé d'utiliser un outil numérique privé pour répondre à un besoin professionnel? *

Une seule réponse possible.

- Jamais
- Rarement
- Occasionnellement
- La plupart du temps
- Tout le temps

16. Parmi cette liste d'outils numériques, lesquels avez-vous déjà utilisés à des fins professionnelles ? *

Plusieurs réponses possibles.

- WhatsApp
- Messenger
- Telegram
- Localisation (Google Maps, Waze, par exemple)
- Appareil photo
- Téléphone personnel
- Ordinateur portable personnel
- Aucun
- Autre : _____

17. Pourquoi avez-vous fait le choix d'utiliser un ou plusieurs de ces outils numériques ? *

Une seule réponse possible.

- Parce que je n'avais pas les droits d'accès aux outils officiels. (contraintes sécuritaires)
- Parce que je n'avais pas à disposition les outils officiels dont j'avais besoin.
- Pour compenser des outils non fournis par la Police Nationale ou la Gendarmerie.
- Autre : _____

18. Quels modes de communication privilégiez-vous dans votre service pour mener à bien vos tâches professionnelles?

Plusieurs réponses possibles.

	Téléphone professionnel	Téléphone personnel	Messagerie professionnelle	Messagerie personnelle	Messagerie instantanée ou réseau sociaux	Discussion en face à face
Avec les personnes extérieures (population, par exemple)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avec votre hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avec vos collègues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. NÉO et NÉOgend

19. Dans le cadre de vos fonctions, vous avez déjà utilisé... *

Une seule réponse possible.

- NÉO (Police) *Passez à la question 23.*
- NÉOgend *Passez à la question 25.*
- Aucun *Passez à la question 27.*

Passez à la question 27.

E. Néo, retours d'expérience (Police Nationale)

20. Évaluer les affirmations suivantes *

Une seule réponse possible par ligne.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Ni en désaccord ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Néo est facile d'utilisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Néo améliore la communication avec mes pairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Néo me permet de mieux faire mon travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Néo m'aide à gagner du temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Si vous deviez faire évoluer l'outil Néo, cela concernerait ... *

Une seule réponse possible.

- Sa facilité d'utilisation *Passez à la question 27.*
- Ses fonctionnalités *Passez à la question 27.*
- Sa solidité *Passez à la question 27.*
- Sa taille *Passez à la question 27.*
- Autre : _____ *Passez à la question 27.*

Passez à la question 27.

E. NéoGend, retours d'expérience

20. Évaluer les affirmations suivantes *

Une seule réponse possible par ligne.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Ni en désaccord ni d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
NéoGend est facile d'utilisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NéoGend améliore la communication avec mes pairs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
NéoGend me permet de mieux faire mon travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Si vous deviez faire évoluer l'outil NéoGend, cela concernerait ... *

Une seule réponse possible.

- Sa facilité d'utilisation
- Sa solidité
- Sa taille
- La pertinence de ses fonctionnalités
- Autre : _____

F. Formation

22. J'ai du temps pour me former aux outils numériques dans le cadre de mon travail. *

Une seule réponse possible.

- Tout à fait en désaccord
- En désaccord
- Ni en désaccord ni d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

23. Quels types de formations préférez-vous ? *

Une seule réponse possible.

- Stage de formation
- E-learning (auto-formation)
- Entraide entre collègues
- Autre : _____

24. J'estime que je suis suffisamment informé sur les risques de l'utilisation des outils numériques en général : *

Une seule réponse possible.

- Tout à fait en désaccord
- En désaccord
- Ni en désaccord ni d'accord
- D'accord
- Tout à fait d'accord

25. Selon vous, pour répondre aux enjeux du numérique, il faudrait à l'avenir ... *

Une seule réponse possible.

- Proposer des formations plus poussées
- Proposer des formations plus fréquentes
- Garder le format de formation actuel
- Réduire le rythme des formations
- Autre : _____

G. L'avenir du numérique

26. Selon vous, dans les dix années à venir, quel impact auront les évolutions technologiques? *

Une seule réponse possible par ligne.

	Impact très positif	Impact positif	Pas d'impact	Impact négatif	Impact très négatif
Dans votre travail en général	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans vos relations avec vos collègues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans vos relations avec votre hiérarchie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans vos relations avec la population	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dans l'organisation de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Pour vous, un bon outil de travail doit être en priorité (3 choix maximum) ... *

Plusieurs réponses possibles.

- Facile d'utilisation (intuitif)
- Collaboratif (permettant des échanges d'information)
- Multicanal (je peux y avoir accès via plusieurs outils différents : ordinateur, tablette, smartphone...)
- Robuste
- Accessible depuis chez moi
- Autre : _____

28. Décrivez en quelques mots à quoi ressemblerait l'outil numérique idéal dans le cadre de vos fonctions?

F. LES PREMIERS RÉSULTATS DU QUESTIONNAIRE

Nous avons diffusé notre prototype de questionnaire auprès de nos partenaires de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale. Nous avons eu un total de 66 réponses dont 58 sont exploitables.

Sur les huit hypothèses formulées lors de la création de notre questionnaire, sept concernaient les usages professionnels et personnels des agents, axe de notre projet. L'analyse des résultats des catégories A (usages personnels) et B (usages professionnels) du questionnaire permet de mettre en lumière ces usages et de voir si les hypothèses que nous avons formulées à l'issue de nos observations étaient correctes ou non. Nous procéderons de même concernant les trois autres catégories du questionnaire qui se fondent chacune sur une hypothèse respectivement sur les hypothèses suivantes: NEO, la formation des agents et l'avenir du numérique.

40
ANS (MOYENNE D'ÂGE)

8 ANS
(MOYENNE ANCIENNETÉ)

58
RÉPONSES

43
HOMMES

7
FEMMES

31
POLICIERS

27
GENDARMES

LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Hypothèse 1

Un individu qui se sent à l'aise avec ses outils numériques privés se sent aussi à l'aise avec ses outils numériques professionnels

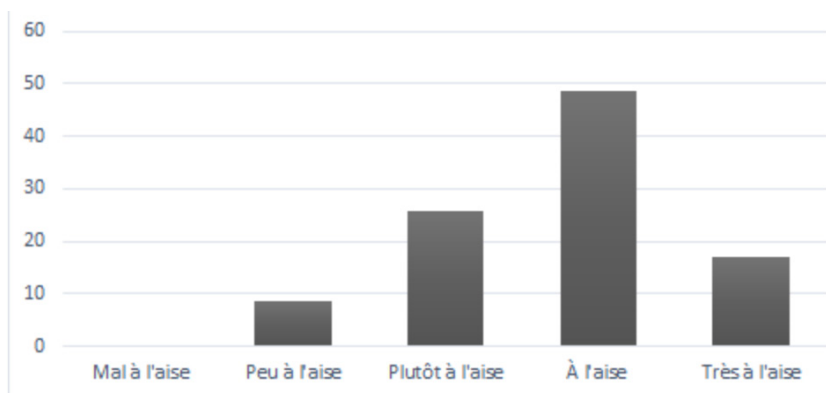
Hypothèse validée



Notre première hypothèse se fonde sur le postulat de départ selon lequel un individu se sentant à l'aise avec ses outils numériques privés se sentira aussi à l'aise avec ses outils numériques professionnels. L'analyse des résultats des questions 8 et 12 du questionnaire permet d'apporter des éléments de réponse. Nous pouvons constater que 65% des agents interrogés se déclarent être au moins à l'aise avec les outils numériques privés et professionnels, 30% se déclarant plutôt à l'aise et 5% peu à l'aise.

Analyse des résultats de la question 12

Indice de perception d'aisance vis-à-vis des outils numériques professionnels



5%

des agents interrogés
se déclarent peu à
l'aise avec les outils
numériques

LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Hypothèse 2

Les outils numériques utilisés par un individu dans sa sphère privée seront certainement ceux utilisés de manière officieuse dans sa sphère professionnelle

Hypothèse validée



La deuxième hypothèse concerne les outils utilisés par les agents. Les outils numériques utilisés par un agent dans sa sphère privée seront certainement ceux utilisés dans la sphère professionnelle. Les questions 9 et 16 sur les outils utilisés permettent d'avoir des éléments de réponse. A l'issue d'un classement des outils les plus utilisés dans sa sphère privée, on peut constater que l'agent utilise le plus souvent son smartphone et son ordinateur portable (respectivement 92% des agents indiquent ces outils). Ce classement se retrouve dans la sphère professionnelle où le smartphone est l'outil le plus utilisé (près de 80% contre 60% pour l'ordinateur portable). L'application WhatsApp est indiquée par 65% des agents dans leur sphère personnelle et par 40% dans la sphère professionnelle. Ces résultats vont dans le sens de notre deuxième hypothèse.

40%
des agents ont
indiqué utiliser
WhatsApp dans
leur sphère
professionnelle

80%
des agents
indiquent utiliser
le plus souvent
leur smartphone
dans la sphère
professionnelle

LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Un individu conscient des dérives du numérique à titre privé sera plus à même de percevoir les risques de sécurité que peuvent présenter le numérique dans sa sphère professionnelle

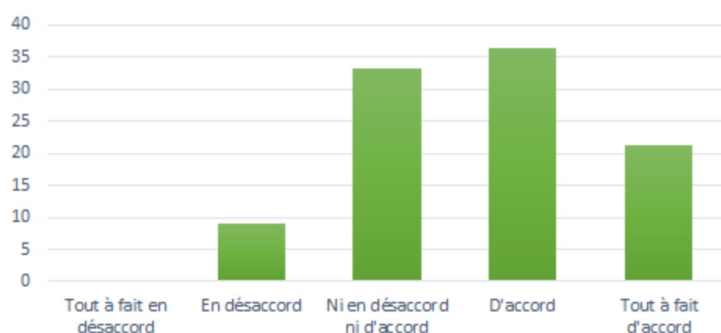
Hypothèse validée



Selon notre troisième hypothèse, un agent conscient des dérives du numérique à titre privé sera plus à même de percevoir les risques de sécurité que peuvent présenter les outils numériques en général. Les réponses aux questions 10 et 24 permettent d'apporter des éléments de réponse sur la conscience des agents face aux risques d'utilisation des outils numériques. A l'occasion de ces questions on constate que 6% des répondants sont en désaccord avec l'affirmation de la question 10 et 3% s'estiment en total désaccord. Les résultats de la question 24 montrent que 12% des agents sont en désaccord et 3% en total désaccord. Sur la première question 19% des agents ne se prononcent pas tandis que sur la deuxième 16% ne se prononcent pas. Cependant sur chacune de ces questions, près de 70% des agents sont au moins « d'accord » pour dire qu'ils sont conscients des risques liés à l'utilisation des outils numériques. On constate également que 16 agents ayant répondu « d'accord » à l'affirmation de la question 10 ont également répondu « d'accord » à la question 24. L'hypothèse tend à être confirmée mais la part des agents se déclarant en désaccord avec ces affirmations serait selon nous à prendre en considération.

J'estime que les outils numériques personnels peuvent présenter des risques pour ma sécurité, celle de mes proches, ou ma e-réputation

Indice de conscience des risques liés aux usages des outils numériques



LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Hypothèse 4

Un agent utilisera ses outils privés s'ils sont plus efficaces que les outils à mis à disposition

Hypothèse validée



Selon notre équipe, les agents ne sont pas entièrement satisfaits des outils professionnels mis à leur disposition. Les questions 13 et 14 permettent de répondre à cette quatrième hypothèse. Les résultats de la question 13 permettent d'établir un classement des trois outils les plus utilisés en Police et en Gendarmerie. LRGPN et LRPPN sont cités en premier par les agents répondants, puis PULSAR et NMCI et enfin AGHORA et GEOPOL. Les résultats de la question 14 font ressortir que plus de 60% des agents considèrent qu'ils sont au moins d'accord avec l'affirmation selon laquelle ces outils sont faciles d'utilisation et d'accès mais 25% sont en désaccord. Près de 80% des répondants sont au moins d'accord avec l'affirmation selon laquelle ces outils les aident à mieux faire leur travail. Cependant on peut remarquer que l'affirmation selon laquelle ces outils ne disposent pas de l'ensemble des fonctionnalités nécessaires est approuvée par 53% des agents, 40% ne se prononçant pas (ni en accord, ni en désaccord).

80%

des agents pensent que les outils qu'ils utilisent les aident à mieux faire leur travail

53%

des agents pensent que leurs outils ne disposent pas de l'ensemble des fonctionnalités nécessaires

LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Hypothèse 5

La communication en interne est un des terrains majeurs où des usages alternatifs se développent

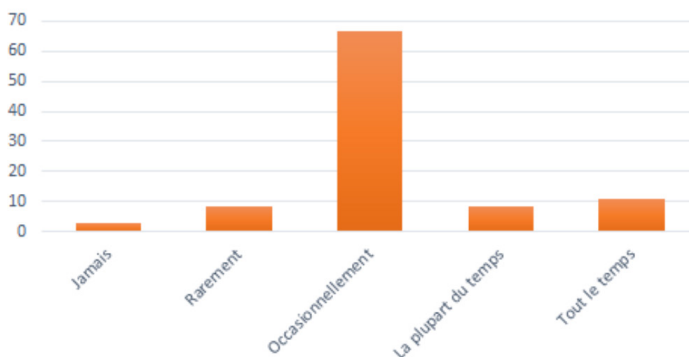
Hypothèse validée



Notre équipe avait formulé lors de la création du questionnaire une hypothèse selon laquelle l'usage d'outils alternatifs était répandu. La question 15 permet de préciser ce postulat. Les résultats obtenus permettent de constater que plus de 60% des agents déclarent utiliser occasionnellement un outil numérique personnel pour répondre à des besoins professionnels. On constate également que 20% des agents déclarent le faire tout le temps. Au total sur cet échantillon, 86% des agents déclarent utiliser au moins occasionnellement un outil personnel pour répondre à des besoins professionnels. Ces résultats nous permettent de confirmer notre cinquième postulat.

86%
des agents
interrogés déclarent
utiliser au moins
occasionnellement
un outil personnel
pour répondre
à des besoins
professionnels

Analyse des résultats de la question 15
Indice d'utilisation d'outils alternatifs



LES USAGES PERSONNELS ET PROFESSIONNELS DES AGENTS

Hypothèse 6

Les agents n'ont pas le temps de se former au e-learning au travail

Hypothèse validée



Notre sixième hypothèse consistait à considérer que les outils personnels utilisés dans la sphère professionnelle l'étaient comme un complément aux outils professionnels existant. Les réponses à la question 17 permettent de confirmer cette hypothèse. En effet 60% des agents disent avoir recours à leurs outils numériques personnels pour compenser des outils non fournis par la Police nationale ou la Gendarmerie nationale. Cette question permet de mettre en lumière une autre raison. 18% des agents déclaraient utiliser leurs outils personnels parce qu'ils n'avaient pas les droits d'accès aux outils officiels.

Selon nous, la communication en interne est un des terrains majeurs où les usages alternatifs se développent. Les réponses à la question 18 permettent d'aller dans le sens de cette septième hypothèse. En effet on constate que l'usage du téléphone personnel est plus marqué entre collègues (plus de 50% de l'échantillon) qu'avec la hiérarchie ou la population. Dans une moindre mesure, le constat est le même en matière de messagerie personnelle et de messagerie instantanée. Cependant on observe qu'il existe également des réponses (autour de 10%) faisant état de relations avec la population dans un cadre professionnel par le biais de messageries personnelles et de messageries instantanées.

60%

des agents disent avoir recours à leurs outils numériques personnels pour compenser des outils non fournis par la Police nationale ou la Gendarmerie nationale

NÉO, RETOURS D'EXPÉRIENCES

Notre équipe a eu l'opportunité d'assister au déploiement de NEO au sein de la Police nationale et de constater qu'il permettait de simplifier la procédure de passage aux fichiers des personnes contrôlées. Ce déploiement étant récent, les répondants ayant déjà utilisé l'outil NEO étaient principalement des Gendarmes. 43% des répondants avaient utilisé le terminal NEO dans la Gendarmerie contre 15% dans la Police, 42% des répondants ne l'ayant jamais utilisé.

Parmi ces agents de la Gendarmerie, 92% des répondants ayant utilisé l'outil sont au moins d'accord pour dire que celui-ci est facile d'utilisation, 88% sont au moins d'accord pour dire qu'il améliore la communication avec les pairs et 73% sont au moins d'accord pour dire qu'il permet de mieux travailler. Ces résultats se retrouvent en substance au sein de la Police. Notre hypothèse concernant la réception positive de l'outil NEO tend à être confirmée par les résultats de ce questionnaire ainsi que les observations menées sur le terrain par l'équipe.

92%

des répondants
ayant utilisé l'outil
sont au moins
d'accord pour dire
que celui-ci est
facile d'utilisation

FORMATION**Les risques de sécurité liés à l'usage d'outils numériques sont peu connus****Hypothèse partiellement validée**

Concernant la formation des agents, nous avons formulé l'hypothèse selon laquelle les agents n'avaient pas le temps de se former aux outils numériques dans le cadre de leur travail. Les formations proposées ne répondaient pas selon nous aux attentes des agents. L'affirmation de la question 22 apporte des éléments de réponse puisque seuls 24% des répondants sont d'accord pour dire qu'ils ont du temps pour se former aux outils numériques dans le cadre de leur fonction tandis que 46% sont soit en désaccord soit tout à fait en désaccord. 30% des répondants ne se prononcent pas.

La question 23 fait apparaître que les stages de formation sont souhaités par presque la moitié des agents (47%) suivi par l'entraide entre collègues (32%) et enfin en dernier par l'e-learning (20%)

Enfin, la question 25 (Selon vous, pour répondre aux enjeux du numérique, il faudrait à l'avenir ...) met en avant le fait que près de 70% des agents souhaitent des formations plus fréquentes pour répondre aux enjeux du numérique, 10% souhaitant soit des formations plus poussées soit un statu quo concernant les formations proposées.

46%

sont en désaccord pour dire qu'ils ont du temps pour se former aux outils numériques dans le cadre de leur fonction

70%

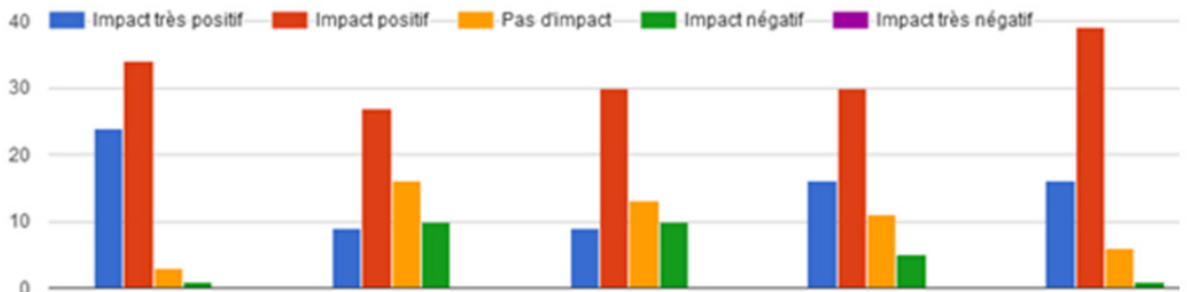
des agents souhaitent des formations plus fréquentes pour répondre aux enjeux du numérique

Hypothèse infirmée



Notre questionnaire se terminait sur une question concernant les ressentis de l'agent face au numérique (question 26). Nous avons émis l'hypothèse selon laquelle les agents craignent les impacts négatifs du numérique dans leur profession. Cependant les résultats de cette question infirment notre hypothèse puisque dans leur travail, leurs relations avec leurs collègues, hiérarchie, population ou en général dans l'organisation de la Police nationale ou de la Gendarmerie, plus de 30 agents répondants sur 58 déclarent un impact positif ou très positif du numérique. Un impact négatif demeure (environ 10 répondants) mais celui-ci est quasi absent sur les catégories concernant leur travail ou la Police nationale et la Gendarmerie nationale en général (1 répondant).

Question 26 Selon vous, dans les dix années à venir, quel impact auront les évolutions technologiques

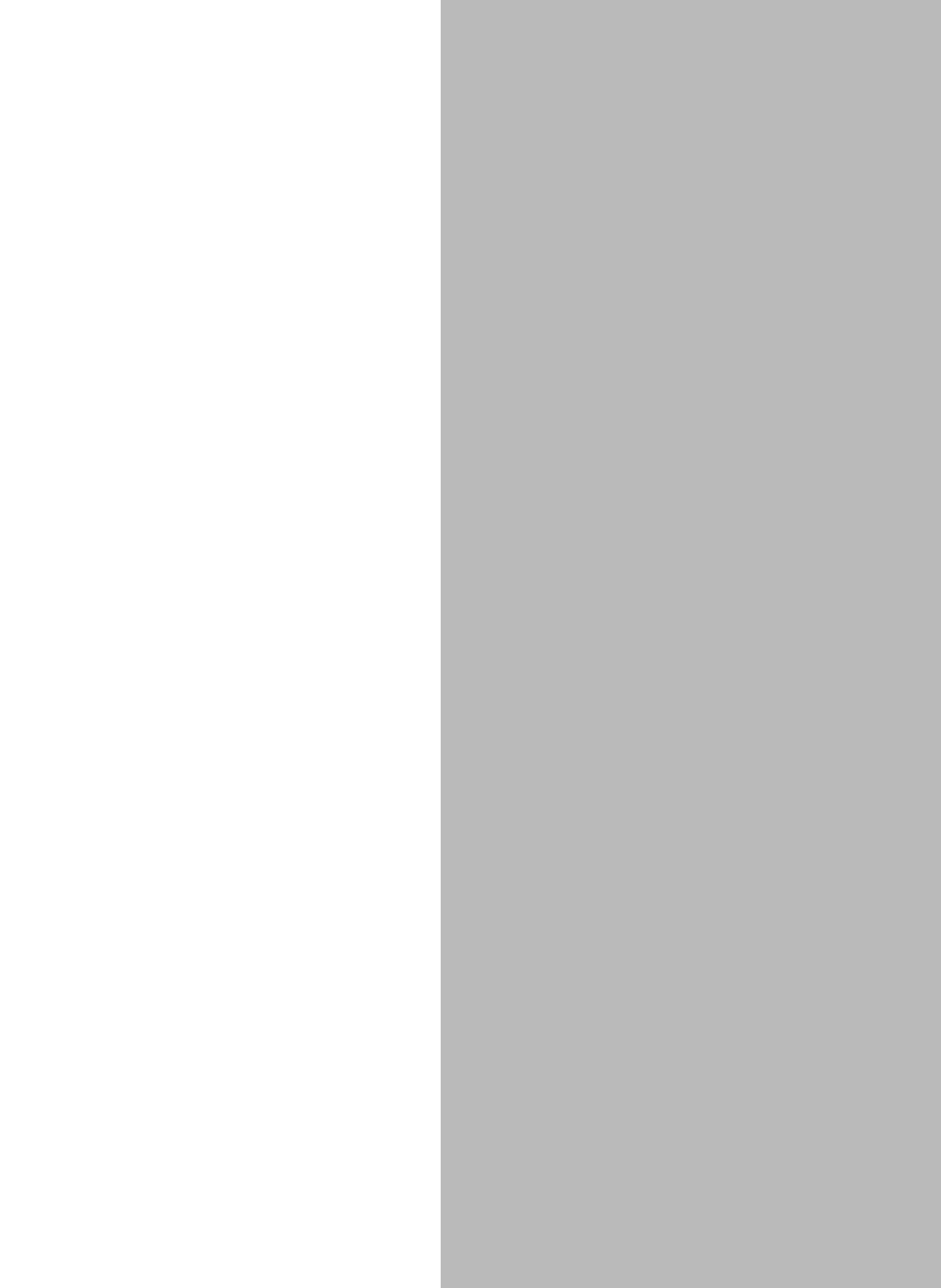


Chapitre 2

Soutenir et accompagner la transition numérique

Les résultats du questionnaire ont permis de dégager une vision globale de l'utilisation des outils numériques sur laquelle l'équipe s'est appuyée pour proposer des scénarios prospectifs. Nous avons formulé différentes idées à partir d'un travail de créativité mais aussi à partir de l'exploitation des enseignements et des données accumulées tout au long du projet. Suite à cela, nous avons décidé de nous centrer sur le lien entre les concepteurs d'outils numériques et les agents. Nous avons formalisé cette thématique par un logiciel que nous avons appelé Pyxis.







POLICE

POLICE

S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE EN PLAÇANT L'AGENT AU CENTRE DE CETTE TRANSITION

Le questionnaire permet de récolter des données au niveau national ou local. La démarche collaborative permet d'interpréter ces résultats et de proposer des pistes pour accompagner la transition numérique que connaissent la Police nationale et la Gendarmerie nationale. Cette démarche induit un changement qui a pour objectif de faire participer l'agent à l'amélioration de ses conditions de travail. Elle devrait permettre, entre autres choses, une meilleure réflexion et une meilleure participation des agents dans les projets à venir et une réponse plus adaptée à leurs besoins.

Cette démarche a également pour but de faire émerger de nouvelles idées et initiatives et d'en assurer un suivi efficace et de valoriser les agents par leur participation. Ainsi, les résultats quantitatifs seront développés par une analyse plus qualitative.

Lors de notre dernière présentation de projet, le mardi 7 février 2018, nous avons proposé une session de réflexion avec les partenaires pour se projeter dans cette démarche collaborative.

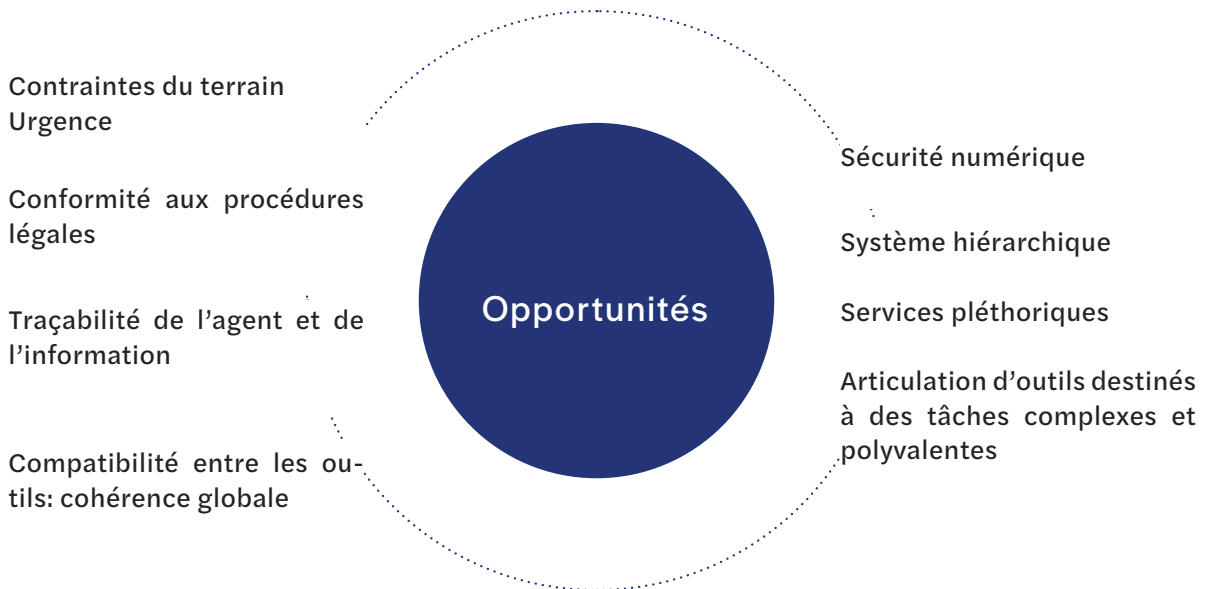
AMÉLIORER LA COMMUNICATION TRANSVERSE MAIS AUSSI VERTICALE

Ce plan d'action est matérialisé par l'outil numérique « Pyxis ». Ses fonctionnalités sont multiples puisque cet outil doit servir d'aide à l'outil, appuyer l'apprentissage, encourager une plus grande interactivité des échanges, mettre en place une dynamique de parrainage et garantir tant des retours utilisateurs qu'un suivi personnel. Ses enjeux sont doubles : améliorer la communication interne et initier une démarche collaborative en plaçant l'agent au centre de la transition numérique. L'objectif d'amélioration de la communication est articulé autour de deux dimensions : une dimension verticale et une autre horizontale. Pyxis est destiné à favoriser la communication horizontale entre agents, d'un point de vue aussi bien fonctionnel et technique qu'émotionnel. Aussi, l'application doit permettre d'appuyer la communication verticale stricto sensu du terrain vers la hiérarchie et de la hiérarchie vers le terrain.

LIMITES ET CONTRAINTES

Lors de notre travail d'enquêtes nous avons pu identifier des contraintes inhérentes à la police et la gendarmerie nationale. Nous nous sommes efforcés de proposer des idées et des pistes de réflexion toujours en accord avec celle-ci.

SOUTENIR, OUI, MAIS EN FONCTION DE QUOI?



COMMENT ET POURQUOI AMÉLIORER LA TRANSITION NUMÉRIQUE?

Insertion et
acceptation de
l'innovation

Plus d'intérêt chez les
agents

Plus de rapidité

Meilleure visibilité de
l'information

Plus d'interactivité

Adaptation
passive à une
appropriation pro-
active

Équilibre praticité/
modernité
Sécurité/efficacité

PYXIS

SCÉNARIOS D'USAGE FICTIFS

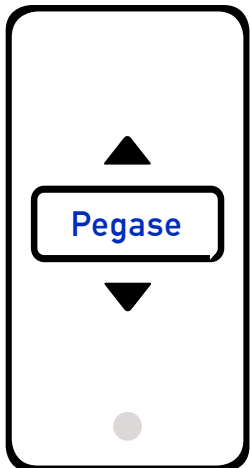


Aide à l'outil
Apprentissage
Échanges interactifs
Parrainages
Retours d'utilisateurs
Suivi personnel

1



Personne n'a le temps de me porter assistance dans l'immédiat et une majeure partie de collègues susceptibles de m'aider sont absents sur le moment.



2



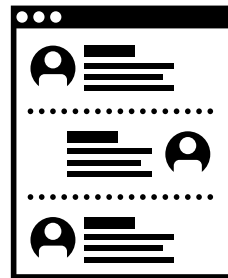
Après avoir sélectionné l'outil qui me pose problème, on me propose un panel de moyens de me venir en aide.

Choix 1

-

Le forum

Sur Pyxis existe un forum sur lequel les agents peuvent s'entraider. Alimenté en permanence, il peut facilement venir en aide à un agent en répondant à une question récurrente.



Choix 2

-

Assistant ChatBot

Un chatbot permet aux utilisateurs d'avoir une assistance en temps réel et peut aider sur les questions récurrentes



Choix 3

-

Formation en ligne

Toutes les formations en ligne sont disponibles sur la plateforme, pour un apprentissage de fond.

SCÉNARIO FICTIF

JE VIENS
D'ARRIVER AU SEIN DE LA
POLICE NATIONALE EN TANT
QU'ADJOINT DE SÉCURITÉ, ET
J'AI BESOIN D'AIDE SUR UN
OUTIL.

Nicolas, ADS de 22 ans

3

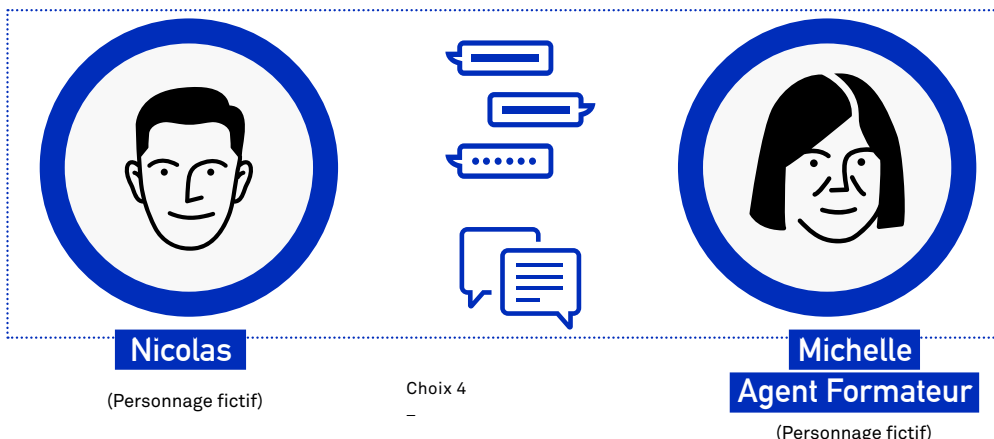


Michelle peut se déplacer physiquement pour aller l'aider et/ou le problème de Nicolas requiert une aide physique.

L'application dégage une plage horaire commune aux deux agents.

Si le délai d'attente dépasse X délai et que l'aide demandée est urgente, Nicolas a la possibilité de changer de référent.

Si le délai d'attente dépasse X délai et que l'aide demandée n'est pas urgente, Nicolas est redirigé vers la rubrique "Aide-Outil : didacticiels".



Choix 4

Mise en relation avec un Agent Formateur

Pour chaque outil existe des Agents Formateurs référents, qui ont la double casquette. Ils forment leurs collègues principalement dans leur département, en sessions organisées lorsqu'il y a de nombreuses demandes.

Avantages

Facilite l'accès à la formation personnalisée

Valorisation de la double casquette

PROPOSITION D'UN PROJET

1



Sur la plateforme, il existe une rubrique "J'AI UNE IDEE". Je propose mon idée en ligne par vidéo ou à l'écrit.

2

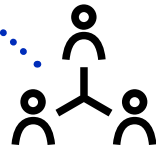


Pyxis me permet de visualiser l'avancée de mon projet



Les autres utilisateurs peuvent enrichir mon projet

Tout comme chaque utilisateur peut l'enrichir, soit directement, soit en parlant directement avec moi.



SCÉNARIO FICTIF

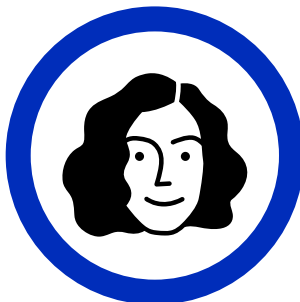
**J'AI CODÉ UN
PETIT LOGICIEL QUI
FONCTIONNE DANS MON
COMMISSARIAT, J'AIMERAIS
PROPOSER MON PROJET POUR
QU'IL S'AGRANDISSE.**

Laura, 32 ans

Je dépose mon idée sur la plateforme

Entre la proposition et la fin de session de validation, je peux modifier mon idée.

3



Laura

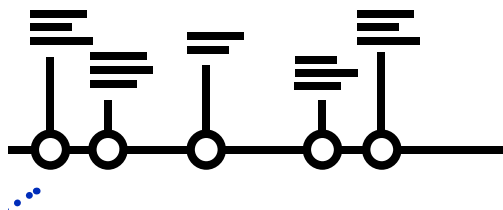
Agent Entrepreneur

(Personnage fictif)

L'application me permet de visualiser les échéances du développement de mon projet

Je peux visualiser les échéances au moyen d'une représentation graphique (timeline) qui génère automatiquement des notifications d'alerte.

Plusieurs sessions de validation par la hiérarchie sont organisées par an.



Mon idée n'est pas retenue. On me tient au courant de la raison de ce refus.

Ils me soutiennent via la plateforme
> suivi à long-terme (la hiérarchie comme un relais)
: nous restons en lien. Par exemple, je peux compter sur lui pour envoyer un appel pour des utilisateurs "test" dans le commissariat.



Mon idée est retenue: pendant un an je suis accompagnée humainement, technologiquement et financièrement dans la réalisation de cet outil. Je reste à la tête de ce projet

Avantages

Automatiquement, mon commissaire et directeur départemental sont au courant ; ils me déchargent d'une partie de mes fonctions originelles.

Inclure l'agent dans les projets de la PN

Valoriser les initiatives des agents et du directeur permettre une meilleure visualisation de l'état du terrain

1



Afin de faire des recherches concernant le besoin évoqué par mes collègues, j'ai accès aux données du questionnaire mis en ligne, grâce à mon statut. Je peux également prendre connaissance des retours utilisateurs disponibles sur ma session personnelle. Des projets relatifs à ce besoin ont peut-être déjà eu lieu, ou sont en cours. Pyxis me donne accès à tout l'historique.

SCÉNARIO FICTIF

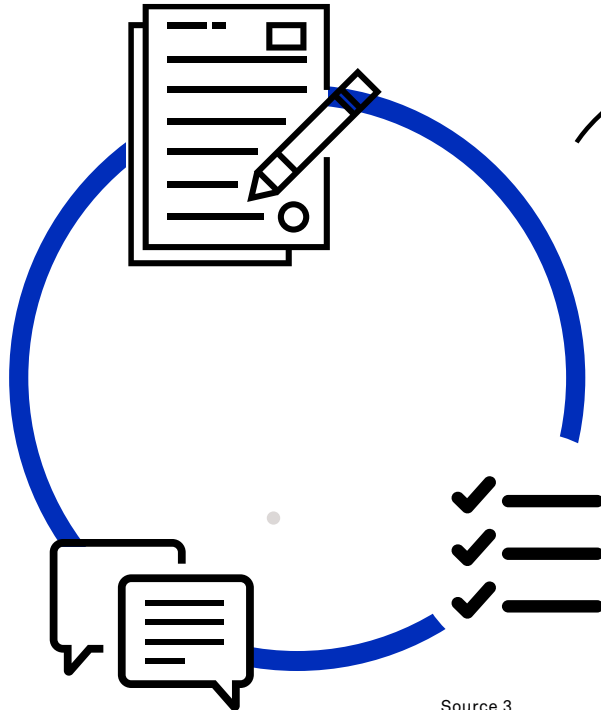
APRÈS DE NOMBREUSES REMARQUES CONCERNANT UN BESOIN DE LA PART DE MES ÉQUIPES, JE SOUHAITERAIS ME RENSEIGNER SUR CETTE PROBLÉMATIQUE.

Christophe, 50 ans

Source 1

-

Questionnaire



Source 2

-

Avis et commentaires

Christophe a accès aux avis laissés par l'ensemble des agents concernant les outils / problèmes / besoin qui peuvent être en lien

Source 3

-

Liste des projets en cours

Tous les projets passés et en cours sont consultables sur la plateforme

2

Je me rends compte qu'un projet en cours a déjà été mis en place, j'en prends connaissance : j'y participe, j'invite mes collègues à y prendre part.



Christophe
Agent Fondateur

(Personnage fictif)

Appel à projet

Sondage

Crowdsourcing

Je me rends compte que personne n'a rien initié : je propose un projet - je soutiens - les retours de mes collègues.

Avantages

Aide à l'accompagnement des projets

Valorisation des initiatives locales et personnelles

Engage une dynamique permet le soutien, la hiérarchie fait le lien

CONCLUSION

Le projet a pour objectif de favoriser la prise de décisions sur l'évolution des outils numériques. L'équipe a créé un prototype de questionnaire qui a fait l'objet d'un déploiement auprès d'un échantillon d'agents de la Police nationale et de la Gendarmerie nationale.

Notre étude nous a conduit au vu des observations réalisées avec les agents, à comprendre que ceux-ci appréciaient la démarche participative. Durant les immersions nous avons remarqué la créativité des agents dans leur travail et leur adaptation aux contraintes opérationnelles. En ce sens l'équipe rejoint le constat réalisé par le professeur en management de l'innovation du MIT Von Hippel qui considère que l'utilisateur n'est plus seulement une source d'innovation mais aussi un acteur qui y participe directement. Il semble donc important d'inclure l'agent dans le processus d'innovation.

RENCONTRES

Didier ROSSELIN

Commissaire divisionnaire Chef du département recherche, valorisation professionnelle et documentation de l'ENSP

Denis TEISSEIRE

Secrétaire général, CHEMI

Michaël FUMERY

Lieutenant-Colonel, directeur projet NéoGend et de la transition numérique gendarmerie

Patrick LACLEMENCE

Directeur scientifique du centre de recherche de l'ENSP, conseiller recherche au CHEMI

Florence MAZEYRAT

Cheffe de projet pour la DCSP, commissaire de police, cheffe de la Division d'appui technique (DAT) à la Sous-direction des ressources humaines et de la logistique (SDRHL)

Jean-Michel CONSEIL

Ancien chef du Pôle d'ingénierie des formations ENSP

Dider LAGE

Commandant divisionnaire, chef du Pôle d'ingénierie des formations ENSP

David ANDRÉ

Brigadier, formateur à la division TIC de l'ENSP

Eric GIL

Commandant de police, département recherches de l'ENSP

Marine LECHENAULT

Gestionnaire de projets de recherche, DGPN, ENSP, Centre de Recherche

Natascha GESBERT

Pôle recherche de l'ENSP

Pascal BELIN

Chef de la division des audits pour la Police nationale

REMERCIEMENTS

Nous tenons d'abord à remercier Camille BIESSY et Manuel ZACKLAD pour leur accompagnement et leurs conseils tout au long du projet. Nous avons également été sensibles à la confiance et à la bienveillance de nos partenaires Didier ROSSELIN, Michael FUMERY, Denis TESSEIRE et Patrick LACLEMENCE depuis le début du projet.

Nous tenons à souligner la qualité de l'accueil et la disponibilité des organismes qui nous ont reçus: les trois Directions départementales de la sécurité publique, celles de Beauvais (60), d'Evry (91) et de Melun (77) ainsi que les Circonscriptions de sécurité publique de Moissy-Cramayel (77) et de Massy-Palaiseau (91) et la Police municipale de Beauvais(60).

Les directeurs comme les agents ont pris le temps de partager leur quotidien et ont su nous mettre à l'aise. Nous n'oublions pas l'accueil reçu lors de notre venue à l'ENSP et les échanges privilégiés que nous avons eus avec l'équipe de recherche et les élèves commissaires.

Nous tenons à remercier chaque agent que nous avons rencontré lors de nos entretiens, observations et immersions, pour leur accueil et le temps consacré à répondre à nos questions.

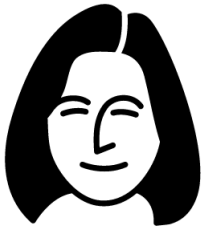
La liste des personnes rencontrées est longue mais ces interventions ont été très riches pour notre travail, qu'ils en soient tous remerciés.

Nous adressons également un remerciement spécial à l'équipe encadrante du Centre Michel Serres, Marc Le coq, Sandrine Auger, Julie Mendy et Julie Guillaume pour leur soutien et leur disponibilité sans oublier l'ambiance conviviale qu'ils font régner au Centre Michel Serres.

INDEX

AGHORA	Portail internet de la Gendarmerie
BMU	Brigades motorisées urbaines
BDSIT	Bureau Départemental des Systèmes d'Information et de Télécommunication
CHEMI	Centre des hautes études du ministère de l'intérieur
CIC	Centre d'information et de commandement
CNAM	Conservatoire national des arts et métiers
CSP	Circonscription de sécurité publique
CSU	Centre superviseur urbain
DAT	Service de la division d'appui technique
DCPJ	Direction centrale de la police judiciaire
DCSP	Direction centrale de la sécurité publique
DCPAF	Direction centrale de la police aux frontières
DDSP	Direction départementale de sécurité publique
DGSI	Direction générale de la sécurité intérieure
ENSP	École nationale supérieure de la police
GEOPOL	Logiciel de gestion des horaires, des congés et des repos
LAPI mobile	Lecture automatisée de plaques d'immatriculation
LRGPN	Logiciel de rédaction des procédures de la gendarmerie nationale
LRPPN	Logiciel de rédaction des procédures de la Police nationale
NEO	Nouvel équipement opérationnel
NMCI	Nouvelle main courante informatisée
ODICOP	Logiciel d'analyse sérielle
PNIJ	Plateforme nationale des interceptions judiciaire
PULSAR	Logiciel comptabilisant les infractions à échelle départementale de la Gendarmerie
SD	Sûreté départementale
SDRT	Service départemental du renseignement territorial
SIC	alle d'information et de commandement
ST(SI2)	Service des technologies et des systèmes d'information de la Sécurité intérieure
UTT	Université de technologie de Troyes

ANNEXES



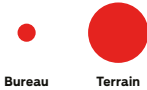
Julie, 33 ans Élève interne

Concours officier
Adjointe à la DRPP (3 ans)
DSPAP (3 ans)

" C'est ça le slogan de la Police : démerde toi comme tu peux. "

Julie a utilisé son smartphone de manière très différente selon le service où elle était affectée. Dans son service à la DRPP, Julie était beaucoup sur le terrain : surveillance, filature, renseignement. L'utilisation du smartphone y était forte. En investigation, à la DSPAP, le constat est différent : beaucoup plus d'outils étaient mis à sa disposition. " On a tous des besoins différents selon le service dans lequel tu es. "

Appétence 2



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Les limites d'habilitation de consultation des fichiers	Appel à un collègue via smartphone " Tu finis toujours par contourner et appeler un collègue car au niveau des fichiers c'est toujours la débrouille. "	Efficacité Performance " On contourne pas par envie de violer les règles mais parce qu'on a envie d'être efficace et performant. "
Radio : trop massif surtout en civil, pas intuitif, manque de matériel pour tous	Utilisation WhatsApp	Communication générale instantanée et circulation des données en direct " Quand ça marche bien c'est génial la radio. "
Manque de formation (bureautique, outils mis en place, utilisation RSN ou perquisition Google)	Bouche à oreille Mauvaise utilisation des outils Pas d'accès aux outils (habilitation)	Découragement des agents, contournement, auto-formation, perte de temps. " Il y avait des moyens technologiques qui nous étaient accessibles mais on en avait pas idée, on était pas formés et personne ne l'avait fait "
Besoin d'être toujours connectée	Utilisation de la messagerie professionnelle sur téléphone personnel	Rester en lien avec le service et la hiérarchie
Manque de formation pour apprendre à chercher les informations sur les réseaux sociaux " J'ai besoin de savoir pourquoi et comment j'utilise un outil. "	Utilisation des RSN pour investigation	Les RSN sont des " mines d'informations " pour les enquêtes

Retours d'expérience



Les TIC facilitent beaucoup les choses :
" Je préfère faire tout par internet, j'ai tout dématérialisé (impôt ,banque). "

Qu'on montre l'intérêt et comment utiliser des outils pour susciter l'envie de s'y former

" Les outils sont très utiles mais si c'est accompagné et expliqué sinon on va en perdre en partie, surtout les anciens. "

Etre efficace, réactif et performant dans le travail.
Ne pas être obligé de mettre sa messagerie professionnelle sur son téléphone personnel.



Sentiment que la Police nationale repose sur les agents pour combler les carences matérielles (outils numériques, outils manuels)

Le fait que tout passe par le numérique ce n'est pas prendre en considération une partie de la population " C'est une vraie source d'angoisse pour les personnes âgées. " ou pour ceux qui ne peuvent pas le payer.
Les téléphones professionnels Nokia pas adaptés : pas d'accès internet, mauvaise qualité photo donc utilisation de son téléphone personnel.

Point négatif des usages du téléphone personnel
" On est toujours sur notre téléphone, on ne peut pas s'empêcher même pour des choses personnelles au travail. "
La Police doit limiter l'utilisation et financer des outils.
Vigilance à ne pas tout faire sur les outils numériques et garder un lien avec la population et victimes.

" J'ai besoin de savoir pourquoi et comment j'utilise un outil. "

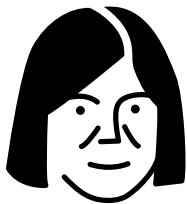
Néo : attentes et usages

Forte attente de Néo pour accéder plus vite et directement aux fichiers sans condamner un agent au commissariat. " J'espère qu'on aura une formation Néo pour bien l'exploiter sinon on va paraître vraiment comme des nazes. "
Espoir que les recherches sont en lien avec les besoins des différents services " Ils ont la volonté de faire des logiciels adaptés à tous les services or c'est pas adapté à tous les services. "

Ses interactions

Population : Regard ambivalent de la population sur la Police : un côté fantasmé (les caméras) et un regard rétrogradé de la Police dû au retard des outils numériques.

En interne : Importance de faire le lien pour faire circuler l'information entre les différents services mais aussi entre le terrain et la voie publique.

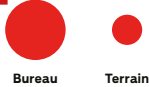


Sylvie, 40 ans Élève interne

Officier à la DSPAP (17 ans)

" L'usage des outils numériques est élémentaire pour les générations actuelles mais pas logique pour les générations nées sans numérique. "

Appétence 1



Sylvie a travaillé essentiellement à la direction de soutien aux services. En 2012/2013, des tablettes permettant de consulter et de stocker des documents en PDF ont été introduites dans son service pour réduire les versions papier.

Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
Mise en place de tablettes	Désaffection d'une partie des utilisateurs et retour à un format papier	" L'usage des outils numériques est élémentaire pour les générations actuelles mais pas logique pour les générations nées sans numérique. Certains sont sensibles à la question d'autres non. "
Communication de données	Emails ou SMS	Conscience d'envoi de fichiers dans des systèmes non-sécurisés
Besoin d'être connectée tout le temps	Utilisation de sa messagerie professionnelle sur le portable personnel	Nécessaire lors de déplacements " Quand on est chef de service [...] on reçoit beaucoup d'informations. "

Retours d'expérience



Introduction de tablettes pour stocker, avoir accès et modifier les fichiers en permanence.



Police

Le manque de volonté de vouloir maîtriser les outils numériques dans la sphère professionnelle par certains agents : " Ce n'est pas un manque de formation puisque tout le monde a une tablette ou un smartphone quelque soit son âge à la maison c'est obligé. "

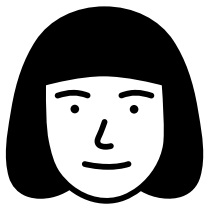
Néo : attentes et usages

Facilitation du travail et autonomisation de l'agent pour consulter les données sans faire appel à un relais.

Ses interactions

Relations conflictuelles avec du personnel plus âgé face au numérique : " Je me sens un peu coincée en travaillant avec des gens qui ont une expérience et qui n'ont pas évolué avec le numérique, il est difficile de leur faire entendre raison. "

À l'inverse, en cas de difficulté informatique ou numérique, elle ira chercher dans son équipe " Un jeune qui s'y connaît. "



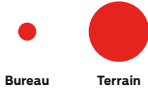
Amélie, 38 ans Élève interne

Concours Officier
DCSP (5 ans)
DGSi (7 ans)

" Même en vacances, je suivais les groupes WhatsApp. "

Au début de sa carrière à la Brigade de sûreté urbaine (BSU), elle s'occupait des enquêtes judiciaires. À la DGSi, elle s'est spécialisée dans le contre-terrorisme. Elle a essentiellement une expérience de terrain.

Appétence 2



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Besoin d'être constamment connectée	Groupe de communication instantanée Utilisation téléphone personnel et utilisation WhatsApp : " Même en vacances, je suivais les groupes WhatsApp. "	Sécurisé Réponse centralisée et instantanée Joignable 24h/24h
Visualisation du terrain d'intervention Enregistreur et besoin d'accès à internet pour des recherches Recherche d'itinéraire en voiture	GoogleEarth Téléphone Waves	Meilleure efficacité sur le terrain : " Avec Orion on est bloqué sur tout, c'est pour ça qu'on compense. "

Retours d'expérience



Police

Les outils numériques permettent un gain de temps et d'être relié non physiquement au service

La fonctionnalité de la localisation de la radio

" Les réseaux sociaux utilisés par la Police nationale c'est très bien pour la com' parce qu'on est très mauvais sur ce plan là "

L'utilisation de WhatsApp pour s'organiser dans le service



Perso

Avoir l'impression de ne pas pouvoir échapper aux réseaux sociaux et d'y être indirectement

Police

" Il y a un manque de formation pratique comme sur les outils bureautiques ou sur les réseaux sociaux, qui pourrait prévenir les usages informels. Par exemple la mise en danger de certains agents en uniforme ou diffusant des photos de scènes de crime. "

Le retard de la Police sur certains processus ou sur la radio

Dérives potentielles des outils numériques Police :
en cas de perte ou vol

L'accès facilité qui exacerbe inconsciemment l'utilisation des outils numériques personnels

Néo : attentes et usages

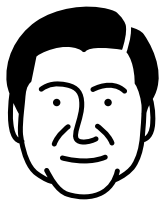
Selon Amélie, les agents sont réceptifs aux innovations numériques. Néo permettrait :
- un gain de temps ainsi qu'un " accès sécurisé aux fichiers " de partout et en permanence
- gain de sécurité
- une traçabilité, une surveillance et un contrôle du travail des agents

Ses interactions

En parlant des réseaux sociaux : " C'est censé relier et puis cela en devient tellement virtuel que l'on en oublie son voisin. "

" Le numérique ne doit pas faire oublier l'humain. "

" Il y a un manque de formation pratique comme sur les outils bureautiques ou sur les réseaux sociaux, qui pourrait prévenir les usages informels. Par exemple la mise en danger de certains agents en uniforme ou diffusant des photos de scènes de crime. "



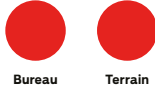
Sylvain, 32 ans Élève interne

Officier à la DGSI
DCPJ
PAF

" Le numérique ouvre un champ des possibles extraordinaire. "

Il assiste au début d'Internet et à ses répercussions sur le terrain : " Le grand tournant ça a été le début des forfaits illimités qui a permis à tous les agents d'avoir leur propre téléphone sur le terrain. " Il considère aujourd'hui qu'Internet a une place centrale dans le travail d'enquête, du 50/50 face aux fichiers Police. Le smartphone est un allié indispensable : il vient en complément voire en remplacement des moyens de transmission traditionnels.

Appétence 3



Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
Apport considérable des smartphones	Smartphone (arrivé au début des abonnements internet illimités sur smartphone)	Complément d'enquête en temps réel = plus d'efficacité sur le terrain X
Manque de discrétion de la radio	WhatsApp Téléphone	Discrétion Recréation d'un réseau téléphonique à petite échelle
Organisation du service	WhatsApp NetMeeting	Complément de la radio voiture et le téléphone
Besoin se s'orienter et de se représenter les lieux visités	Utilisation GPS et Google Earth	Recherche en temps réel Meilleure efficacité sur le terrain
Mise en place de protocoles internes (Chef encadrant)	Visioconférence : WhatsApp, FreeConferenceCall, NetMeeting	Travail à distance Dématérialisation des conférences, réunion virtuelle : gain de temps
Utilisation des différents réseaux utilisés par les " criminels "	Création d'avatar sur les réseaux sociaux (notamment Facebook) pour rechercher des informations sur les les criminels Les criminels utilisent également les outils, ex. utilisaient à la base BlackBerry puis WhatsApp, Telegram, puis en live sur les consoles de jeu (Fifa, Call of Duty) Crimes organisés, cas de blanchiment d'argent, aujourd'hui il est nécessaire de savoir comment tracer l'argent, les transactions	Accessibilité de l'information Facilité Pratique Source de preuve

Retours d'expérience



Perso

" Le numérique ouvre un champ des possibles extraordinaire. "

" Les Mooc, c'est génial. "

Police

Utilisation de la réalité augmentée dans des outils de formations testés à l'ENSP (prototype Target)



Perso

Méfiance des réseaux sociaux

Police

" La Police nationale ne nous a pas doté d'outils pour nous adapter à l'utilisation du numérique. "

Outil mail (en bureau) considéré comme " vicieux ", outil de contrôle en interne

Sylvain a fait l'expérience de logiciels créés par la hiérarchie, qui ne correspondaient pas aux attentes. " Il faut que ce soit pragmatique, il faut que ça vienne des mœurs. "

" La radio c'était peut-être bien dans les années 90 mais aujourd'hui c'est plus du tout adapté à notre travail! "

Néo : attentes et usages

" L'idéal serait une app hyper sécurisée sur le portable de tout un chacun. Ce serait moins long et plus souple. "

La dématérialisation doit être optimisée dans la police : " On est en 2017, il faut trouver des moyens de communication opérationnels. "

Attente d'applications évolutives, adaptées et adaptables

Évolution nécessaire dans la cybermenace par la création d'une cyber police, d'une police spéciale ou d'une cyber armée

" On devrait pouvoir se connecter à tout et partout " Craintes concernant les budgets assignés au matériel

Ses interactions

Utilisation des terminaux traditionnels dans le cas d'interactions avec l'extérieur / questions de sécurité

" Les services parlent pas beaucoup entre eux, ça c'est une maladie de la Police " .
Méthodes individuelles, manque de transmission



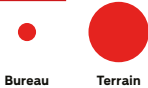
Joe, 36 ans Élève interne

Gardien de la paix
Officier DSPAP (12 ans)

" Il y a peu de risques de se faire pirater un SMS ou une discussion WhatsApp. Le risque est infime par rapport aux bénéfices. "

Joe a commencé en tant que gardien de la paix puis a passé le concours d'officier. Il a travaillé à la BAC et a dirigé des unités d'intervention.

Appétence 3



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Besoin d'être connecté en permanence avec les supérieurs hiérarchiques	Réception d'emails professionnels sur le téléphone personnel	" Votre supérieur attend que vous puissiez répondre même quand vous n'êtes pas au travail. D'une certaine manière ça pollue mon temps libre. "
Besoin d'un partage rapide des informations en groupe	Utilisation de WhatsApp : " Pas en remplacement de la radio mais en complément. "	" Film des délits, envoi de photos/films, partage d'info plus rapide et de meilleure qualité. " " Pas besoin de donner de signalement par radio et quand on déclenche l'opération chacun a vu ce que le collègue en surveillance a vu. "
Filmer	Taser équipé de caméra	Trace de l'intervention mais interrogation sur la législation en milieu clos " Est-ce que l'on me reprocherait d'avoir déclenché ma caméra dans des milieux clos? est ce que je peux m'en servir comme preuve? Sur la voie publique le problème ne se pose pas. "
Échange professionnel entre téléphones personnels	WhatsApp : " Il y a peu de risques de se faire pirater un SMS ou une discussion WhatsApp. "	" Le risque est infime par rapport aux bénéfices. "

Retours d'expérience



L'utilité et l'efficacité du smartphone dans la vie professionnelle et personnelle

Smartphone : outil multi-tâches

Police

Repérage sur Google Earth (gain de temps, de sécurité, répartition des rôles sur le terrain)

PEGAZE (depuis 2012, à Paris) : Véhicule géolocalisé en temps réel " Marche très bien dans Paris, mais certain nombre de départements ne sont pas équipés. "

Amélioration des caméras-piéton, Au début elles n'étaient pas adaptées (manque d'autonomie, de stockage, pas intuitives) et la lecture n'était pas protégée

EXAVISION : dernièrement testée et validée (lecture cryptée, bonne qualité, ergonomie, solide, bonne capacité de batterie et de film)



Perso

La dépendance professionnelle créée par le smartphone car " On a du mal à déconnecter car les mails sont consultables en temps réel. "

Radio : Déperdition de l'info et manque de discrétion

Dérives sur réseau sociaux " La plupart des policiers se mettent des barrières sur les réseaux sociaux et certains agents devraient car ils diffusent des images et des messages par méconnaissance de la loi. "

Néo : attentes et usages

" Outil technique qui aide à la décision de la police et à orientation publique "

" C'est utile, mais pas pour tout le monde, pour certaines affaires et pas pour d'autres " -

" Concernant l'application pour lire la plaque d'immatriculation, il faut avoir le bon angle et la bonne luminosité. "

Inutilisable parfois : " Le policier porte des gants. "

Ses interactions

Le principal enjeu dans une voiture de Police, c'est la communication entre les différents membres. Besoin de réglementation interne du téléphone portable lors de patrouille où " Le mec à l'arrière est tout le temps sur son tel, c'est un problème pour surveiller : il faut bien border l'utilisation. " Cela peut engendrer des problèmes d'autorité du chef du groupe.

Conscience professionnelle / soucis déontologique " Il m'arrive de prendre des photos, même en dehors de la loi, prendre un individu en photo pour la présenter à une victime, je l'envoie à un collègue pour voir s'il le connaît, et s'il la partage, moi je suis fautif malgré moi "



Olivia, 44 ans Élève interne

SDRPT (Service de protection et de surveillance du réseau ferré parisien)
DCPJ (spécialisé dans les atteintes sexuelles)
Responsable à l'état-major à la Police Judiciaire de Paris
Création de l'Unité de la Coopération et des Relations Internationales

" Nous on n'est pas la génération où on est né dedans, je pense qu'on aura toujours un recul. "

Olivia a participé à la création de l'unité de la coopération et des relations internationales. " Il y avait un embryon. " Cheffe de groupe d'investigation de la délinquance sérieuse ou de bande organisée dans le réseau ferré parisien, c'est son expérience de terrain qui lui a permis de développer des outils : " Mon passé opérationnel m'a permis de cibler les manques, et développer ça, pour l'ensemble de la Police judiciaire. "

Appétence 2



Bureau



Terrain

Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
Poste Acropol : problème d'autonomie " La batterie il fallait la recharger " et de réseau dans le métro	Communication établie par le smartphone	Communication améliorée en mission grâce au partage instantané des informations
Communication et demande de coopération internationale et /ou européenne : faire un rapport, d'échanges par FAX " Les demandes partaient dans les méandres "	Logiciel SIENA " Outil qui existait mais qui était pas exploité. " Création d'une demande type	Gain de temps et facilité Demande centralisée en un lieu " Intérêt de communiquer vite et bien. "
Nécessité de faire des prises de vue en service	Utilisation du smartphone car l'appareil photo fourni par la PJ n'était pas d'aussi bonne qualité	Meilleure qualité
Pas de matériel d'orientation (avant un plan le BITUMAR, des arrondissements de Paris, carte des réseaux ferrés, RER, Bus, Matériel fourni)	GPS du téléphone portable	Outil pratique et facile d'accès pour se repérer

Retours d'expérience



Police

Après les attentats, la Police remet la radio pour tout le monde afin d'aviser la présence des directions sur les lieux, d'être au courant des infos et de centraliser, d'organiser et hiérarchiser l'info.

Que la Police intègre la demande SIENA à leurs outils

L'amélioration de la communication et de la coopération internationale et européenne : avec son service elle " a développé une relation avec Europol, Interpol, et Schengen. "



Perso

La fiabilité de Wikipédia

" On a tendance à être tout le temps sur son téléphone "

" Nous on n'est pas la génération où on est né dedans, je pense qu'on aura toujours un recul. "

" Ma gamine de 5 ans est plus à l'aise sur mon téléphone que moi, ça va poser problème "

Police

Attitude prudente vis-à-vis des réseaux sociaux car il peut y avoir une diffusion trop rapide et non contrôlée de l'information et ainsi mettre en péril l'enquête ou l'interpellation

" Lors des attentats, j'ai un peu condamné ça, très vite des identités ont circulé, des collègues pensant bien faire, on dit " Voilà le tireur identifié " . Pour les services enquêteurs, ça pose de réels problèmes. "

" Lors des attentats, j'ai un peu condamné ça, très vite des identités ont circulé, des collègues pensant bien faire, on dit " Voilà le tireur identifié " . Pour les services enquêteurs, ça pose de réels problèmes. "



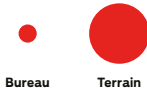
Hervé, 44 ans Élève interne

Officier à la DSPJ pendant 15 ans

" On utilise souvent notre téléphone car on a les applications qu'il faut dessus. "

Hervé a 15 ans d'expérience dans la brigade des stupéfiants (lutte contre le trafic, proxénétisme ou vol à main armée). En tant que chef de groupe opérationnel, il est très habitué au travail sur le terrain et il a perçu l'évolution des outils numériques. Il avait pour habitude de combiner les terminaux : 2 ou 3 téléphones, Néo, et la radio.

Appétence 2



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Besoin d'être plus efficace sur le terrain	Utilisation téléphone personnel : WhatsApp, GPS, SMS, conférences téléphoniques, WIFI, pour stocker	Circulation plus rapide des informations dans un groupe (photos etc)
Atteinte rapide des limites de la radio " Parfois ça passe pas ou c'est saturé. "	Utilisation du téléphone personnel " À l'aéroport, par exemple, quand je suis le chef de groupe, la radio ne passait pas à l'intérieur donc j'étais en conférence téléphonique avec l'équipe à l'intérieur et je faisais le relai avec la radio pour l'équipe extérieure. "	Gain de discrétion Plus efficace et plus pratique pour se tenir au courant et demander des informations
Retranscription du Procès-Verbal	Utilisation WhatsApp	" Vous arrivez à refaire la progression de votre journée en reprenant votre WhatsApp : on se sert des photos, de l'heure et de la date "
	" On utilise souvent notre téléphone car on a les applications qu'il faut dessus. "	
Néo est bloqué	Préférence pour utiliser son téléphone	

Retours d'expérience



Police

Apport en terme de travail de terrain : l'accès direct à l'information (consultation de fichiers sur la voie publique)

L'apport de l'utilisation de nouvelles applications par la nouvelle génération " Je sais qu'il y a des jeunes qui font tout sur WhatsApp ou le dictaphone [pour noter la plaque d'immatriculation] : c'est une nouvelle façon de faire apportée par les jeunes et puis effectivement ça fonctionne. "



Police

Absence d'un système d'écoute téléphonique en temps réel

Néo : attentes et usages

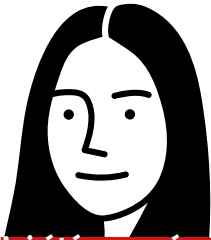
Hervé a participé au " groupe test " de NEO : sur un groupe de 9 il avait 8 téléphones et une tablette NEO. Hervé rappelle cependant que dans son service (surveillance), un téléphone ou tablette par personne n'est pas suffisant. " De toute manière il faut jongler : quand vous êtes en conférence téléphonique, vous pouvez pas pianoter l'adresse ou envoyer la photo. C'est pareil dans la voiture, il y en a un au volant et le collègue qui utilisait la tablette, envoyait des messages avec le téléphone " Les problèmes de batterie : " Il faut que ça tienne la route. "

" Quand vous êtes deux c'est intéressant d'avoir une tablette avec vous. On a vu l'intérêt : la cartographie vous la voyez mieux, c'est plus facile de passer d'un check à l'autre comme pour envoyer un WhatsApp, etc. Parce qu'avec un seul téléphone vous avez plein d'applications et faut jongler d'une application à l'autre. "

Ses interactions

L'adaptation de la nouvelle génération vis-à-vis des outils de la Police. " Les jeunes au début ils ont du mal à tout combiner. A regarder où est la balise, à passer le message à la radio, à prendre la photo, ... "

" Je sais qu'il y a des jeunes qui font tout sur WhatsApp ou le dictaphone [pour noter la plaque d'immatriculation] : c'est une nouvelle façon de faire apportée par les jeunes et puis effectivement ça fonctionne. "

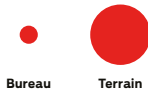


Léonie, 32 ans
Élève interne

Master 2 Droit de la santé
ENSOP
BLPF (2ans)
DCSP (3ans)

" J'ai été amenée à faire des photos constat de viol avec mon smartphone. "

Appétence 3



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Absence de GPS dans les voitures

Utilisation du Smartphone personnel

Pas toujours d'appareil photo disponible (2 pour 50 personnes)

Complément d'enquête

Retours d'expérience



Police

Néo



Police

" J'ai été amenée à faire des photos constat de viol avec mon smartphone. "

Smartphone perso : GPS, appareil photo

Exemples d'audition à l'hôpital : avec les ordinateurs portables, imprimantes de la Police ont des bugs, sont trop lourds, encombrants et souvent en panne

Réseaux sociaux et téléphone néfastes, Léonie fait parfois des " diet " numériques car ces outils lui prennent beaucoup d'énergie

Concernant les réseaux sociaux, il n'est pas interdit d'avoir de compte " Ce n'est pas très cadré ", il n'y a pas de messages officiels de la Police nationale

Néo : attentes et usages

Avec Néo, plus d'impressions nécessaire, comme PVE, signature électronique

Ses interactions

Liens avec les services territoriaux, DGPN

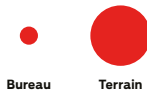


Patrick, 40 ans DGSJ Élève interne

" WhatsApp, ça a changé ma vie de chef. "

Dans le cadre de la DGSJ, il a reçu une formation concernant l'usage des outils numériques mais s'est également auto formé. En activité, il a deux téléphones portables, un professionnel et un personnel. Il avait obligation d'être joignable 24h/24 en tant que chef de section judiciaire dans le service lutte contre le terrorisme.

Appétence 2



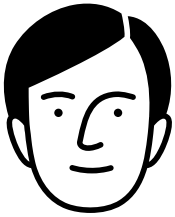
Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
GPS de service Tom-Tom – fonctionnalité restreinte	Appli Waze sur téléphone personnel pour le trafic, GPS de meilleure qualité	" Malgré les consignes qui peuvent être donné d'ordre général d'utiliser le matériel mis à disposition par l'administration on voit finalement que les gens ont plutôt tendance à basculer sur ce qu'ils utilisent déjà, sur ce qu'ils ont l'habitude d'utiliser. "
Telegram "Tout le monde ne l'utilisait pas."	WhatsApp : Partagé par tous, cryptographie efficace " Réseau qui était déjà installé chez tout le monde. "	" WhatsApp c'est génial pour l'aspect opérationnel. " " Ça permet de faire tout ce qu'on faisait avant mais en plus facile. " WhatsApp permet à chacun d'être " station directrice " " Chaque agent peut devenir un capteur et rendre compte d'une situation à l'ensemble des autres agents. "
	" WhatsApp, ça a changé ma vie de chef. "	Problématiques d'un trafic radio classique peuvent être transposées aux échanges de messagerie instantanée Meilleure coordination et suivi des équipes terrain-bureau tout en gardant le contrôle sur les demandes et activités faites par chacune
	WhatsApp utilisé " Uniquement dans un objectif opérationnel avec unediscipline radio "	" L'agent était suffisamment responsabilisé (...) Il y a une forme de rapport de confiance qui s'établit entre l'agent et le supérieur hiérarchique. "
	Passer de l'information instantanément sur le fil WhatsApp	" L'instantané c'est hyper important dans un groupe à partir du moment où c'est structuré et qu'il y a des règles. "
	WhatsApp pour mettre en place des opérations/ interventions, meilleure communication entre agents mais aussi avec la hiérarchie qui fonctionne sur WhatsApp également	" Ça me permettait de mettre en place le dispositif de la façon la plus efficace possible. En un message je mettais en place le dispositif. " // " J'avisais la hiérarchie par WhatsApp ou par SMS ou des fois, ça pouvait être une demande de la hiérarchie, je mettais temporairement sur le fil pour qu'il puisse accéder à la primo information en tant que membre du groupe. "
	Différence dans l'utilisation de WhatsApp selon les services	" c'est-à-dire priorité, reconnaissance de l'autorité hiérarchique et comment on trie ce qu'on fait passer ou pas "
	Volonté d'utiliser WhatsApp dans la suite de son travail	Dans les autres services de sécurité publique et autres, la règle d'emploi n'est pas la même. La logique d'action est trop compliquée pour être généralisable, elle demande " une vraie formation, une vraie discipline qui demande un vrai sacrifice " " Sauf s'il y a des contraintes techniques. Sauf si mon directeur départemental ou directeur central me dit que pour des raisons de confidentialité ou de je ne sais quoi on ne doit pas l'utiliser, si jamais on me laisse l'opportunité de l'utiliser je l'utiliserai. "

Retours d'expérience

Néo : attentes et usages

Neo répond à un besoin qui existe c'est à dire être capable de passer au fichier soi-même le gars qu'on est en train de contrôler. Selon Patrick avec Neo les agents vont enfin pouvoir faire leur travail alors qu'aujourd'hui ce n'est pas le cas

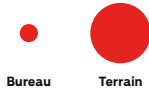


Sébastien, 32 ans Élève interne

" Le smartphone dans le cadre du travail, on ne peut pas s'en passer. C'est quasiment inévitable. "

Les principales actions de Sébastien étaient la gestion de l'organisation d'effectifs et des différents services d'ordres. Pour lui, les outils numériques sont " fondamentaux, tant dans la sphère personnelle que professionnelle. " Cependant, il achète rarement des applications et peut déconnecter pendant une semaine en vacances.

Appétence 2



Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Radio : Bon outil mais à compléter (ex : WhatsApp institutionnalisé)	Utilisation du smartphone personnel par les effectifs pour communiquer avec la hiérarchie	Soulage l'opérateur radio	X
Police GEOPOL	Emplois du temps faits par le bureau ordres et emplois car pas d'habilitation	Ça fonctionne, rien à signaler	
Pas de téléphone de service pour l'officier en permanence le week-end	Utilisation du smartphone car nécessité d'être joignable	Joignable	
Téléphones Nokia professionnels trop anciens	Utilisation du smartphone personnel pour communiquer avec la hiérarchie		

Retours d'expérience



La généralisation des outils car cela offre plein de possibilités mais si l'utilisation est raisonnée avec de la régulation

La généralisation des outils dans le cadre de la Police mais il faut un accompagnement (formation) pour s'assurer que ces outils sont bien utilisés et si il y a un cadre d'utilisation

Les expérimentations faites dans le commissariat car nécessité d'outils modernes : " Les effectifs ont perçu l'intérêt opérationnel que pouvait apporter la tablette expérimentale "

" Les brigades ne sont qu'en demande d'outils plus pratiques et modernes "

L'utilisation de WhatsApp comme outil de gestion des effectifs ou pour signaler personne disparue/à rechercher

Les outils permettent la circulation des informations rapide et de manière continue , pour " toujours être joignable. "

Main courante informatisée



L'utilisation des RSN par la Police, elle a beaucoup de progrès à faire " À chaque fois qu'on veut valoriser une action il y a toujours beaucoup de pesanteur et de retard. "

L'utilisation des RSN permet une visibilité mais il y a toujours ce filtre du procureur ou de l'autorité préfectorale " On peut difficilement communiquer en direct et je trouve ça dommage. "

Mise en garde sur WhatsApp car les infos importantes peuvent se diluer si il y a du monde dans le groupe

Qu'une demande soit traitée plusieurs fois ou non-traitée quand elle est envoyée à un groupe type WhatsApp ou email = perte de temps

Que des fonctionnaires jouent aux jeux durant service et devant la population

Néo : attentes et usages

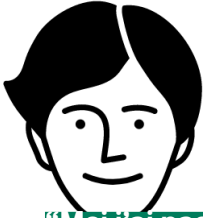
Commissariat qui a eu la tablette expérimentation mais avant le système NEO. " J'ai pensé que c'était très opérationnel ça soulage beaucoup l'opérateur radio et permet d'obtenir le résultat de fichiers de manière instantanée c'est intéressant[...] vite dégradée car pas faite pour utilisation trop intensive. "

" Appropriation très rapide de la tablette surtout que les effectifs sont assez jeunes et ouverts sur les TIC, c'était assez intuitif. "

NEO sera-t-il bien appréhendé ? " Je ne dis pas qu'il n'y aura pas de réticences mais après si quelques anciens auront du mal, ils laisseront les jeunes s'en occuper. "

Paradoxe

WhatsApp = zone grise car même si il y un intérêt professionnel c'est aussi un outil où transitent des données personnelles mais il ne l'interdit pas car " Pour l'instant il n'a pas eu de problèmes. " Il accepte l'utilisation du smartphone à des fins personnelles mais raisonnée lors du travail (limité à sms, appels) car " On ne peut pas l'interdire. " et c'est " inévitable " d'utiliser son téléphone à des fins professionnelles.



"Moi j'ai pas de problème car je suis d'une génération où on vit avec l'informatique en permanence"

Charles, 24 ans Élève externe

Agrégation en droit-économie
Master Affaires publiques à Sciences Po

Charles passe le concours de commissaire après son stage de fin d'études à la Préfecture de Police. Durant son stage, il travaillait au cabinet du Préfet de Police où il gérait des projets autour de la sécurité et de la modernisation de certaines salles de commandement.

Appétence 3

Retours d'expérience



L'apport du numérique aujourd'hui

" Si on devait revenir 50 ans en arrière ça serait dévastateur. "

L'aspect débrouillard et professionnel des agents sur un terrain malgré un manque d'outils

Le logiciel AIGLE développé par la RATP et réutilisé par la Police (logiciel qui permet, entre autres, la coordination des équipes d'intervention et l'archivage de ces interventions)



Le retard informatique sur les mises à jours, les migrations informatiques et le manque d'uniformité des traitements de textes dans les services du Ministère de l'intérieur

Le retard de communication de la Police sur des faits
" les chefs de service devraient pouvoir communiquer institutionnellement par des voies numériques sans passer par la hiérarchie "

La restriction d'internet limité et aléatoire d'Orion selon l'utilisateur

Utilisation WhatsApp : manque de traçabilité, hors procédure, risque sécurité, problème de réseau car besoin du réseau 4G

" Les procédures sont longues, chères et les technologies sont compliquées à étendre sur un service à l'échelle nationale "

Ses interactions

" Le numérique a apporté des distorsions dans la société : la manière dont les gens vont interagir et réfléchir "

Phase d'accoutumance pour la caméra piéton (allumer/éteindre, manière de parler)

Les outils numériques informels brouillent les processus de remontée d'informations " C'est plus rapide pour ceux qui sont sur le terrain mais il y a trop d'informations à traiter d'un coup pour la hiérarchie "

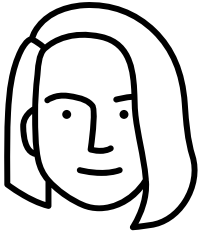
Néo : attentes

La phase de prise en main sera rapide car les agents sont " volontaires "

" On passe plus de temps à développer des modes d'emplois et des schémas de chaque situations envisageables (se mettre d'accord entre services car chaque service à ses habitudes de travail) qu'à développer des logiciels, déjà faits pour la plupart "

Projet pour utiliser le téléphone professionnel à des fins d'enquêtes sans passer par la radio et permettant une meilleure efficacité opérationnelle mais " qui n'aura pas d'influence sur la communication de la hiérarchie "

" On passe plus de temps à développer des modes d'emplois et des schémas de chaque situations envisageables qu'à développer des logiciels, déjà faits pour la plupart. "



Angela, 28 ans Élève externe

Master Finance et stratégie à Science Po

Angela a travaillé 4 ans à l'inspection générale d'une grande banque française avant de passer le concours de commissaire de Police.

Appétence 3

Retours d'expérience



L'utilisation efficace de Twitter pour récolter des informations pour sa culture générale " Pour rester au courant des dernières actualités c'est hyper rapide. "



Suppression de son compte Facebook pour des problèmes de confidentialité et de voyeurisme : activité chronophage

L'omniprésence des réseaux sociaux et des applications dans la vie quotidienne

" C'est compliqué d'avoir une conversation avec quelqu'un quand tout le monde regarde son portable. "

Néo : attentes

Favorable à l'introduction de nouveaux dispositifs dans la Police nationale car " c'est un gain de temps énorme " (consultation des fichiers, transmission des fiches d'intervention au commissariat)



David, 25 ans Élève externe

Affaires publiques à Sciences Po
Secouriste à la Croix-Rouge

David a fait un stage dans un commissariat au service de la voie publique et dans un service judiciaire. Il a également fait un stage au Ministère de la Justice au bureau de la valorisation, de l'innovation et de l'accompagnement des juridictions.

Appétence 3

Bilan des usages du numérique

Constats

Solutions apportées

Bénéfices

Partager du contenu

Dropbox

Aucune application existante pour ce faire

Lenteur de l'intranet pour rechercher la solution à un problème sur le terrain

Google

Plus rapide

Retours d'expérience



La donnée cellulaire garantit une bonne sécurisation des données

WhatsApp fait remonter les informations plus vite et supprime les intermédiaires



La multiplication des outils même si NEO est censé centraliser les communications

La combinaison de l'écran tactile et des gants

Néo : attentes

Ne pense pas que NEO change beaucoup de choses d'un point de vue hiérarchique

Craintes

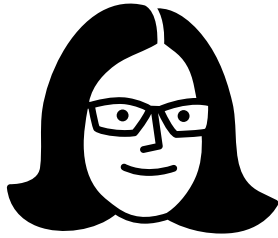
Je ne pense pas que le fonctionnaire lorsqu'il est face à une problématique, sorte sa tablette NEO "

Qualité de NEO : fragilité du produit, ergonomie, doit résister aux chocs : fixe dans le véhicule ou mobile en portatif?

Fiabilité : " Est-ce que ça capte tout le temps? Est-ce qu'il y a assez de bandes passantes? "

Besoin de précision en terme de cartographie

Relation police population : " Il ne faudrait pas que le fonctionnaire soit plus occupé à rentrer des mots de passe et à valider des trucs plutôt qu'à regarder autour de lui. "



Lara, 25 ans Élève externe

Master en affaire publique à Sciences Po Paris
Travail dans le conseil pendant 2 ans en secteur public
(ministère de l'Intérieur)
officier de réserve dans la Gendarmerie depuis 4 ans.

Utilisation intensive de twitter et slack quand elle faisait partie d'un mouvement politique. " À présent intérêt limité, sauf pour messenger, plupart des conversation aujourd'hui sur WhatsApp. "

Appétence 3

Retours d'expérience



Rapidité des outils numériques

Les groupes WhatsApp et FB fermés et secrets (elle vérifiera) seront présents dans son service parce que " Ça participe à la cohésion et vie interne du service " .

Elle ne le mettra pas en place car elle ne sera pas dedans problème de distance

Avantage radio : tout le monde à le même niveau d'informations et garantie de sécurité pour le fonctionnaire lui-même

Excel



Utilisation des RSN et des messages personnels par la Police pour la circulation des données : simplification transmission mais vrais dangers (fuites à la presse, si vol téléphone)

Pas une question de générations sur utilisation des TIC mais connaissance due à l'utilisation faite !

Généralisation des outils laisse de côté une part de la population (économique, écart générationnel)

Manque de formation de l'informatique (mais formation bureautique à ENSP sur volontariat)

WhatsApp : reste assez obscure sur le fonctionnement => qui a accès à ces infos ? est ce qu'elles disparaissent ? Qui les conserve ?

Ses interactions

Ergonomie/ canaux discussion parallèle :

" Je pense qu'il y aura toujours un usage détourné qui sera fait et il y aura des canaux de communication parallèle qui seront établis donc après ça devient compliqué de balancer des vannes sur telle appli et changer de téléphone pour balancer les infos, mais ça c'est un peu le jeu aussi. "

Néo : attentes

Si il y a un WhatsApp entièrement sécurisé néo, il serait bon de l'utiliser mais la PN a recours à des logiciels existants et gratuits, souvent moins bien. " Après si c'est pour qu'ils nous bricolent un WhatsApp qui marche pas et qui est bizarre, voilà "

Ses interactions

Procédures nécessaires et réserves sur circulation des données hors radio mais acceptation de l'utilisation de WhatsApp tant que l'information remonte.

" Le fait de diffuser des informations par des canaux officiels n'empêche pas dans tous les cas, ne serait-ce pour que ce soit propre en procédure, de faire remonter l'info "

" Ça ne me dérangerait pas d'avoir des groupes WhatsApp et Facebook tant que ça n'a pas d'impacts négatifs sur la vie du service, il ne faut pas se priver de ces outils là. "



Lucie, 28 ans Élève externe

Master en Affaires Publiques à Sciences Po Paris
Deux années de préparation au concours
Stages d'observation en Commissariat
Stage au Ministère de l'Intérieur
Équipière secouriste à la Croix-rouge - en ambulance

Équipier secouriste à la Croix-rouge, constaté que tout le monde utilisait son téléphone personnel même si un système radio était mis en place.

Ne pense pas que l'introduction de nouveaux outils numériques posera problème pour utilisation par les agents.

Appétence 3

Retours d'expérience



Constate : pas tellement d'anciennes générations à la Police qui auraient des problèmes avec les outils numériques.

" L'avantage des Iphone c'est que vous les sauvegardez et ensuite vous pouvez les remettre intégralement sur un autre téléphone. "

Attitude positive vis à vis des nouveaux outils numériques au sein de la Police nationale.

Un gain de temps " énorme " .

" Les tablettes c'est sûr que ça faciliterait beaucoup la vie pour les fichiers, fiches d'intervention qui sont j'imagine enregistrées et transmises au Commissariat, je pense que c'est intéressant. "



Formation à distance moins incitative

Ses interactions

" Le numérique a apporté des distorsions dans la société : la manière dont les gens vont interagir et réfléchir "

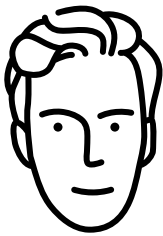
Phase d'acculturation pour la caméra piéton (allumer/éteindre, manière de parler)

Les outils numériques informels brouillent les processus de remontée d'informations " C'est plus rapide pour ceux qui sont sur le terrain mais il y a trop d'informations à traiter d'un coup pour la hiérarchie "

Néo : attentes

" Néo va être hyper utile mais si on nous soumettait des idées d'applis on pourrait dire en quoi c'est utile ou pas. "

" On passe plus de temps à développer des modes d'emplois et des schémas de chaque situations envisageables qu'à développer des logiciels, déjà faits pour la plupart. "



Romain, 25 ans Élève externe

Master 2 Droit pénal
Réserviste dans la Gendarmerie

Romain a fait deux mois de stage à la Police Judiciaire où il a pu voir le fonctionnement des outils numériques professionnels. Il a également assisté à tous les actes d'enquêtes réalisables en commissariat relevant de la Police Technique et Scientifique (autopsie, relevés d'empreintes)

Appétence 3

Retours d'expérience



La radio pour pouvoir coordonner tous les acteurs et que tous puissent entendre les missions.
Les derniers portatifs (P2G) sont plus petits et donc plus pratiques.

Aller sur internet à partir de son téléphone " C'est plus pratique."

Les groupes WhatsApp gérés et où les informations sont lisibles



" Écrire permet de la discrétion mais dans une situation d'urgence parler est plus efficace plutôt que d'avoir les mains occupées à écrire un message."

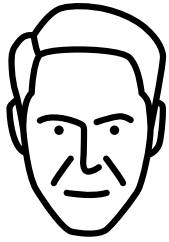
Les groupes WhatsApp avec un grand nombre de participants car le fil de discussion est pollué " C'est l'anarchie."

Ses interactions

" Le commissaire n'avait aucun problème à joindre par téléphone les personnes qu'il avait besoin de contacter - il appelait sur ton portable personnel."

Néo : attentes

Connaissance et utilité du déploiement des tablettes NEO à la Gendarmerie. " C'est bien d'avoir une tablette dans un véhicule même pour regarder tout ce qui est cartographie."



Jean, 30 ans Élève externe

Anciennement urbaniste
Officier à la DCSP pendant 2 ans

Jean a passé le concours d'officier en accéléré en commissariat. Auparavant, il a fait des études d'urbanisme. Il n'a connu que le terrain.

Appétence 2

Bilan des usages du numérique

Constats	Solutions apportées	Bénéfices
Il n'y a pas de GPS	Waze	Aucune application existante pour ce faire
" WhatsApp, on est contraint de l'utiliser au final. "	WhatsApp	" WhatsApp, comparé à Facebook, permet de ne pas être perturbé par des éléments extérieurs. " Groupe de communication jusqu'à 70 personnes Efficacité : plus rapide que d'aller vérifier les mails
Faire des transferts de smartphone à smartphone	WeTransfer	Transférer des fichiers lourds

Retours d'expérience



Police nationale

Les données cellulaires qui garantissent une bonne sécurisation des données

" La radio, on l'utilise que quand on en a besoin et permet une perfection opérationnelle grâce au protocole. "

Autres

WhatsApp fait remonter les informations plus vite et supprime les intermédiaires

Le renouvellement en matière de logiciels



Police nationale

Applications loin des standards des applications téléphone

Autres

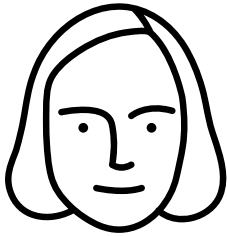
WhatsApp apparaît comme une obligation : " Comme c'est collectif, on est obligé de l'avoir mais il y a beaucoup de messages intempestifs. "

Ses interactions

" Néo a un potentiel opérationnel intéressant. "

Néo : attentes

L'importance d'un tiers dans un groupe comme la radio ou sur WhatsApp : " Le rappel à l'ordre d'un tiers permet la qualité des communications. "



Veronica, 25 ans Élève externe

Master Affaires publiques à SciencesPo Paris
Préparation concours de la police
Stages : Responsabilité Sociale des Entreprises - Mairie -
SAMU social de Paris

Réceptive à l'introduction de la tablette NEO " J'apprendrai NEO directement! ". Veronica ne perçoit pas les outils numériques comme significatifs d'une perte de méthode de terrain.

Appétence 3

Retours d'expérience



Autres

Outils numériques uniquement bénéfiques :

" Je pense que la technologie ca rapproche les gens, ça ne les rend pas moins humains. "



Police

Outils numériques néfastes lorsqu'ils sont mal utilisés

La multiplication des moyens de communication

Risque déontologique éventuel " Faire n'importe quoi avec les données. "

Ses interactions

" Le commissaire n'avait aucun problème à joindre par téléphone les personnes qu'il avait besoin de contacter - il appelait sur ton portable personnel. "