

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

**Arrêté du 2 janvier 2020 relatif aux attributions et à l'organisation  
du Centre national d'assistance aux utilisateurs de Rochefort (Charente-Maritime)**

NOR : INTJ1934887A

Le ministre de l'intérieur,  
Vu le code de la défense, notamment son article R. 3225-4;  
Vu le code de la sécurité intérieure, notamment son article L. 421-2;  
Vu l'arrêté du 2 janvier 2020 relatif aux attributions et à l'organisation du commandement du soutien opérationnel de la gendarmerie nationale du Blanc (Indre);  
Vu l'avis du comité technique de la gendarmerie nationale du 28 novembre 2019;

Arrête :

Article 1<sup>er</sup>

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

À ce titre, il effectue les missions d'assistance telles que :

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

Article 2

Le Centre national d'assistance aux utilisateurs est rattaché organiquement au commandement du soutien opérationnel de la gendarmerie nationale.

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

Article 3

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

Article 4

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

- d'un département applications métiers;
- d'un département applications de soutien;
- du service d'information aux administrés de la solde gendarmerie.

Article 5

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

Fait le 2 janvier 2020.

Pour le ministre et par délégation :  
*Le général d'armée, directeur général  
de la gendarmerie nationale,*  
C. RODRIGUEZ