



# MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER

Liberté  
Égalité  
Fraternité



## Ma Sécurité

*Une situation, une démarche*

*Depuis 2022, le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer a mis en ligne un site serviciel pour permettre aux usagers de trouver la bonne orientation à leurs problèmes de sécurité du quotidien et de réaliser directement leurs démarches en ligne lorsque cela est possible.*

### Son offre

À travers *Ma Sécurité*, les usagers sont guidés vers de nombreuses démarches totalement dématérialisées :

- les dispositifs de plainte en ligne (PEL, THESEE) ;
- la visioplainte ;
- la plateforme numérique d'accompagnement des victimes de violences sexuelles, sexistes et conjugales, et de cyberharcèlement (Pnav) qui permet d'entrer en relation avec un policier ou un gendarme spécialement formé 24h/24 et 7j/7 ;
- la prise de rendez-vous en commissariat (Police Rendez-vous) ;
- les formulaires de signalement (trafics de stupéfiants, rodéos urbains, maltraitance animale, contenus illicites ou violents, IGPN, IGGN, ...) ;
- l'inscription à l'Opération Tranquillité Vacances (OTV) ;
- ...



### Le site met également à portée de main

- Des **actualités nationales et locales**.
- Une **carte interactive** pour obtenir des informations pratiques sur un commissariat ou une gendarmerie (adresse, itinéraire, horaires d'ouverture, accessibilité, ...).
- Des **fiches pratiques** et des conseils sur des sujets variés comme la main courante, le retrait d'une plainte ou encore les arnaques en ligne.
- Un accès à tous les **numéros utiles locaux** (intervenants sociaux, associations, ...).



# MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR ET DES OUTRE-MER

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## Son cahier des charges

Ma Sécurité répond à des **standards élevés de conception** (composants DSFR, responsive et adaptative design, développements conformes à la norme RGAA, contrôle de performance pour assurer une disponibilité maximale du service, homologation SSI renforcée, référencement SEO optimisé).

Le site est **accessible en français et en anglais depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone**.

Il a été **pensé pour et avec des usagers** avec pour ambition d'être compréhensible et utilisable par tous incluant les **personnes en situation de handicap** ou avec une faible aisance numérique.

Ma Sécurité a été conçu en dispositif d'amélioration continu pour intégrer de nouvelles fonctionnalités et améliorer l'**expérience utilisateur** à l'appui d'ateliers usagers réguliers.

Le site a également été décliné en application mobile.

**Découvrez Ma Sécurité  
et facilitez vos démarches  
de sécurité en toute simplicité !**



[masecurite.interieur.gouv.fr](https://masecurite.interieur.gouv.fr)  
ou téléchargez l'application

 SERVICE MULTILINGUE



## Un accompagnement personnalisé 24h/24 et 7j/7

Ma Sécurité propose de nombreuses fonctionnalités d'accompagnement des usagers pour permettre à chacun de trouver la démarche adaptée à sa situation. Les utilisateurs peuvent accéder **en autonomie** aux contenus qu'ils recherchent grâce à une **interface de navigation** épurée ou *via* un **moteur de recherche interne performant**.

Le site propose également un **orienteur** pour être guidé vers une proposition adaptée à une **situation** et des contenus ajustés à une **localisation**. Depuis la page d'accueil, il suffit de cliquer sur « Choisir sa démarche » ou « S'informer » pour commencer le pas-à-pas.

Enfin, pour tous ceux qui souhaitent un **accompagnement personnalisé, un tchat est disponible 24h/24 et 7j/7 en 130 langues avec une prise en charge en moins de 2 minutes** par un **policier** ou un **gendarme** spécialement formé pour répondre à toutes les situations. Cette plateforme n'est pas dédiée aux appels d'urgence qui restent du ressort du 17 et du 112.

## Des chiffres clés



Prise en charge du  
tchat en moins de  
**2 minutes**



**130 langues**  
disponibles



**+ 2 millions**  
de visites au premier  
semestre 2024



**94 %** des usagers  
recommandent le site