

MÉMO OFFICIERS / SOUS-OFFICIERS**Textes de référence**

Instruction n° 5000 GEND/DSF du 10 février 2016 / Instruction n° 5100 GEND/DSF du 03 avril 2013 (modifiée le 12 novembre 2015)  
Circulaire 6800 GEND/DOE/SDOE/BER du 29 décembre 2015

**VETIGEND comment ça marche ?**

**Vous avez accès à VETIGEND (nigend + mot de passe) depuis un ordinateur connecté à internet : [www.vetigend.fr](http://www.vetigend.fr).**

- ➔ S'il s'agit de votre première connexion : vous devez récupérer votre premier mot de passe sur l'intranet Gendarmerie (VETIGEND/Connexion)
  - ➔ Si vous vous êtes déjà connecté une première fois avec votre premier mot de passe mais que vous avez perdu celui-ci : vous pouvez cliquer sur « mot de passe oublié ». Vous recevrez un mot de passe sur votre messagerie professionnelle.
- En cas de difficulté, contactez VETIGEND au 05 34 48 17 17.

Vous avez la possibilité de modifier votre mot de passe sur VETIGEND, dans la rubrique « Mon compte ».

Afin de faciliter les communications, nous vous invitons également à renseigner votre adresse mail personnelle dans la rubrique « Mon compte ».

**L'intégration en école****① Vous êtes ancien GAV ou réserviste :**

Si vous intégrez une école de gendarmerie (ESOG,...), il est rappelé que :

- ➔ Votre paquetage doit être complet et en bon état au jour de l'incorporation,
- ➔ Vous ne percevez qu'un complément d'effets à votre paquetage de GAV ou ESR.

Par conséquent, il doit être entretenu et renouvelé tout au long de votre contrat selon la procédure décrite infra.

**② Vous êtes civil ou GAV/AGIV ou ESR en provenance d'Outre-Mer :**

- ➔ Vous percevez un paquetage complet lors de votre intégration.

**③ Perception des effets en école :**

- ➔ Vous devez signaler tout problème de tailles à l'école.  
Aucun changement ne sera autorisé à l'issue de votre formation.

#### ④ Au cours de votre formation...

- ➔ Vous percevez **750 points** sur votre compte VETIGEND dès le 1<sup>er</sup> jour du 5<sup>e</sup> mois de formation initiale, ou à l'issue de la formation, pour les formations inférieures à 4 mois. Cette dotation vous permet d'acquérir entre autres les écussons et galons nécessaires à votre future affectation.
- ➔ L'école est chargée de commander une nouvelle coiffe si vous changez de subdivision d'arme lors de l'amphi d'affectation.

## Comment commander mes effets ?

### ① Lors de votre sortie d'école vous disposez d'un carnet à points

Les points vous sont attribués au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année et en fonction du type d'unité et de l'emploi occupé (*cf instruction de 2<sup>ème</sup> référence*).

### ② Commandes en campagne

**Pour renouveler ou acquérir vos effets, vous disposez de :**

- ➔ 3 campagnes par an pour la métropole, deux campagnes pour l'Outre-Mer (1<sup>re</sup> et dernière).
- ➔ 1 seule commande par campagne
- ➔ Le délai de livraison est de 8 semaines à compter de la fin de campagne.
- ➔ La commande est passée via VETIGEND sans validation hiérarchique.
- ➔ Vous disposez de cinq jours si vous souhaitez la modifier.
- ➔ Vous pouvez modifier l'adresse de livraison (voir partie suivante « Changement de l'adresse de ma commande »).

### ③ Commande exceptionnelle

**Exceptionnelle service** (sans retrait de points, commande réservée aux effets dégradés avec un lien **imputable** au service et non pendant la durée du service) :

- ➔ Transmettre l'**annexe IV** (disponible sur VETIGEND en cliquant sur commande exceptionnelle) **avec avis hiérarchique N+2** à l'adresse : [saelsi-sde-bh-di@interieur.gouv.fr](mailto:saelsi-sde-bh-di@interieur.gouv.fr).
- ➔ Attendre l'accord du SAELSI.
- ➔ Passer votre commande avec pour commentaires la référence transmise par le BH.

**Exceptionnelle CAP<sup>(1)</sup>** (avec retrait de points) :

- ➔ Concerne les effets **détériorés sans raison imputable au service et répondant au caractère d'urgence et d'imprévisibilité**. Concerne également quelques cas particuliers (prise ou perte de poids rapide, position d'inactivité, congés maternité).

**⚠ En cas de perte ou vol : transmettre dépôt de plainte ou déclaration de perte. Dans ce cas, une commande exceptionnelle CAP peut être autorisée pour remplacer une partie des effets perdus**

(1) Carnet à point

- 4 Commandes képis et accessoires** (catalogue d'effets réservé aux coiffures et accessoires de passementerie : écussons, grades,...)
  - ➔ Ce catalogue est destiné à répondre aux besoins de mutation ou de changement de grade.
  - ➔ Vous pouvez réaliser jusqu'à 2 commandes par an (même en dehors des campagnes) ;
  - ➔ Livraison sous 15 jours (30 jours si commande de coiffe).

**! Le képi n'est pas échangeable, Vous avez la possibilité de disposer de gabarits de tailles dans les régions / groupements / écoles.**

- 5 Vous êtes affectés dans une unité spécialisée**  
Affecté dans une unité spécialisée (GOS, EGM, PGHM, PSPG, GPI ...), vous pouvez bénéficier d'effets complémentaires pour l'exécution des vos missions (*cf Instruction de 2<sup>ème</sup> référence*).

**Pour faire valoir vos droits :**

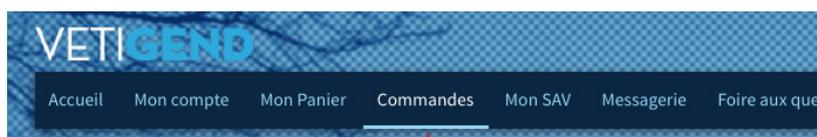
- 1 / transmettre votre ordre de mutation à l'adresse : [saelsi-sde-bh-di@interieur.gouv.fr](mailto:saelsi-sde-bh-di@interieur.gouv.fr)
- 2 / le BH vous ouvre les droits
- 3 / vous disposez de 45 jours pour commander.

**Informations complémentaires dans le [mémo SPECIALISTES](#)**

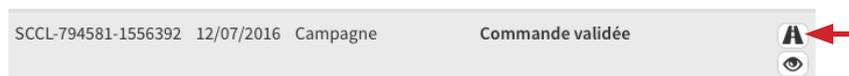
## Changement d'adresse de ma commande

Si vous quittez l'école ou votre unité et que des effets de votre commande n'ont pas encore été livrés, vous devez modifier votre adresse au plus vite sur le compte VETIGEND en suivant les étapes suivantes :

- 1 Connexion sur VETIGEND avec identifiant (NIGEND) + mot de passe**
- 2 Cliquer sur « commandes »**



- 3 Dans la liste des commandes, cliquer sur le pictogramme en forme de panneau autoroute :**



- 4 Sélectionner la nouvelle adresse de livraison**
- 5 Cliquer sur valider**

## SAV

L'échange est toujours possible si les effets ne vous conviennent pas (hors effets confectionnés sur mesure : képis...). Au-delà d'un échange annuel, selon le motif invoqué, il pourra vous être imputé un certain nombre de points.

### Procédure

- ➔ Je me **connecte** sur VETIGEND (nigend + mot de passe).
- ➔ Je clique sur mon **SAV**.
- ➔ Je choisis **le retour** souhaité.
- ➔ Je dispose de **plusieurs types de SAV** :

<b>Articles manquants</b> (lorsque l'article est sur le bon de livraison mais n'est pas dans le carton).	L'information doit être transmise dans les plus brefs délais en utilisant le module <b>Mon SAV – Article manquant</b> .	▶ vous disposez de 30 jours
<b>Demande d'échange</b>	A – la taille ne convient pas B – erreur de corps C – article reçu différent de celui commandé D – produit abîmé pendant le transport E – défaut de fabrication	▶ vous disposez de 30 jours  ▶ vous disposez de 12 mois maximum (pour défaut de fabrication)
<b>Demande de réexpédition</b>	Lorsque votre colis n'arrive pas à la bonne adresse	▶ vous disposez de 30 jours

- ➔ Je sélectionne les effets à échanger, le motif et l'adresse de livraison.
- ➔ La demande est soumise à avis hiérarchique, une fois validée je télécharge le bon colissimo depuis mon compte VETIGEND.
- ➔ Je procède au retour de mon colis.
- ➔ **À réception du colis, la société m'envoie l'effet demandé.**