



NOTE DE SERVICE N° 267-2020

OBJET : Mise en place de la visiophonie

L'accès au dispositif de visiophonie sera possible pour les personnes détenues à compter du 24 décembre 2020. Elle permettra aux personnes détenues d'être mises en relation avec leurs proches.

L'utilisation de la visiophonie s'effectuera en salle d'audience, au niveau de la zone activités du bâtiment.

FONCTIONNEMENT GENERAL

La communication en visiophonie avec les familles des personnes détenues fonctionnera sur le principe d'un appel téléphonique au même tarif de communication. Un blocage sur le compte téléphonique sera nécessaire.

La communication sera limitée entre **20 et 30 minutes**. **Le correspondant recevra un SMS contenant un code à 6 chiffres et devra se rendre sur le site internet ou sur l'application AVISIO. Il disposera de 5 min pour se connecter pour que** la communication en visiophonie puisse avoir lieu.

Le surveillant responsable de la zone activités veillera à faire respecter cette durée ainsi que le respect de l'intimité et du calme autour la salle réservée à cet effet.

Le surveillant activités se mettra en relation avec le surveillant d'étage afin que la personne détenue puisse se rendre au niveau de la zone activités à l'heure de réservation du créneau.

Les personnes détenues devront impérativement se rendre en zone activités avec leurs **identifiants et code d'accès, leur masque et leur carte de circulation**.

L'auxiliaire activités/COVID sera en charge du nettoyage de la salle de visiophonie entre chaque créneau de réservation.

Les personnes détenues devront signer la charte d'utilisation disponible en annexe, préalablement à l'accès à l'outil de communication. Un flyer recensant les modalités de connexion sera communiqué aux familles.

Version A	Date	Nom - Fonction
Rédigé	23/12/2020	Raphaëlle HAOND – Directrice adjointe
Vérifié	23/12/2020	Muriel TABEAU – Chef d'établissement
Approuvé	23/12/2020	Muriel TABEAU – Chef d'établissement
Destinataires	Direction, Officiers, Gradés, Surveillants	



MODALITES DE RESERVATION

Les personnes détenues devront réserver un créneau visiophonie **48h avant** le rendez-vous auprès du **surveillant de la zone activités**. A cette fin, ils devront se déplacer dans le bureau du surveillant activités.

Pour les créneaux du lundi et du mardi, les personnes détenues ont la possibilité de réserver jusqu'au samedi précédent.

Le surveillant de la zone activités inscrira le nom et le créneau de réservation sollicité sur un planning prévu à cet effet. Il devra remettre à la personne détenue un bon signé afin de justifier que la réservation a bien été prise en compte.

Pour le moment, à titre d'expérimentation, les personnes détenues ne pourront réserver qu'un créneau toutes les 4 semaines matin ou après-midi en fonction des horaires suivants :

Du lundi au samedi de :

8h30/9h15 - 13h45/14h30

9h30/10h15 - 14h45/15h30

10h30/11h15- 15h45/16h30

L'accès à la visiophonie ne sera pas autorisé le dimanche et les jours fériés.

En fonction du nombre de réservations pour cette première période d'essai, le nombre de créneaux de réservation par personne détenue pourrait être augmenté.

Toute difficulté dans l'application de cette note devra être signalée sans délai à l'officier et/ou aux gradés du quartier maison d'arrêt.

La Directrice,
Muriel TABEAU



Version A	Date	Nom - Fonction
Rédigé	23/12/2020	Raphaëlle HAOND – Directrice adjointe
Vérifié	23/12/2020	Muriel TABEAU – Chef d'établissement
Approuvé	23/12/2020	Muriel TABEAU – Chef d'établissement
Destinataires	Direction, Officiers, Gradés, Surveillants	



Charte d'utilisation à destination des proches des personnes détenues

Un nouveau service d'appels-visio est désormais accessible aux personnes détenues **en établissement pour peine et maisons d'arrêt aux fins de communication avec leurs proches**.

C'est un **outil complémentaire aux autres dispositifs** de maintien des liens familiaux (courrier, téléphone, visites).

La personne détenue peut demander à passer un appel-visio **à toute personne qu'elle a l'autorisation de contacter téléphoniquement**. Les conditions d'accès au service d'appels-visio sont en effet les mêmes que celles relatives à la téléphonie.

Les personnes non autorisées à être appelées par une personne détenue ne peuvent donc pas utiliser ce dispositif et ne pourront à aucun moment apparaître à l'écran, ni être entendues. Les mineurs proches de personnes détenues peuvent participer à l'échange uniquement avec l'accord des titulaires de l'autorité parentale. *Au regard de l'incompréhension et des questionnements potentiels que peuvent susciter l'utilisation d'appels-visio pour les jeunes enfants (tout particulièrement les 0 à 3 ans ou ceux n'ayant pas vu leur proche détenu depuis longtemps), il est demandé aux responsables légaux des enfants concernés par un tel échange de les préparer au mieux avant pendant et après. Les professionnels et bénévoles spécialisés dans l'accompagnement des enfants aux parloirs (se renseigner auprès du SPIP) peuvent-être sollicités afin de les conseiller au mieux dans cette démarche.*

Un pas à pas technique en annexe récapitule la procédure à suivre.

Les créneaux d'appels-visio sont **de 20 à 30 minutes**. Une durée supérieure peut être autorisée dans des conditions définies localement par le chef d'établissement.

L'accès au service appels-visio :

- **Implique une prise de rendez-vous préalable**

Les appels-visio se déroulent dans une zone spécialement équipée de la détention. Au regard du nombre limité de dispositifs et du déplacement de la personne détenue que nécessite son utilisation, une prise de rendez-vous est impérative.

C'est la personne détenue qui réserve un créneau d'appel-visio. Par conséquent, la personne détenue doit convenir avec son proche des disponibilités communes, l'informer de l'horaire finalement réservé par ses soins et s'assurer que tous deux soient connectés au moment effectif de l'appel.

- **Est payant**

Son prix s'élève à :

Type d'apport	Hors forfait	Forfait 20€	Forfait 30€	Forfait 40€	Forfait 50€	Forfait 70€	Forfait 100€
Coût à la minute	0,30€ + 0,14€ de coût de mise en relation	0,26€	0,25€	0,20€	0,27€	0,25€	0,20€

Le montant est prélevé sur le compte téléphonie de de la personne détenue. Celle-ci peut acheter des crédits téléphoniques directement sur son compte téléphonie grâce à l'argent disponible sur son compte nominatif. Le compte nominatif de la personne détenue peut être alimentée par virement bancaire. Pour tout renseignement à ce sujet, il convient de contacter le service de la régie des comptes nominatifs de l'établissement pénitentiaire.

Les communications **peuvent être écoutées et visionnées** en direct ou en différé par les personnels en charge des écoutes.

L'utilisation de ce dispositif implique une autorisation de captation d'images et de son dans les conditions prévues par la réglementation informatique et libertés (document informatif annexé).

La possibilité d'utiliser ce dispositif peut être refusée, suspendue ou retirée en cas de non-respect de ses conditions d'utilisation ou de motifs liés au maintien du bon ordre et de la sécurité ou à la prévention des infractions. Il est notamment interdit d'adopter des attitudes ou comportements indécents ou violents.

En fonction du comportement reproché, le chef d'établissement pourra décider de suspendre ou retirer plus généralement l'autorisation de téléphoner. Le numéro appelé lors de l'incident sera celui sanctionné, indépendamment de l'identité de la personne communiquant avec la personne détenue.

Cette charte doit être accessible aux proches des personnes détenues lors de l'utilisation du service, sur l'écran d'accueil du portail web et de l'application Avisio.

Règles d'utilisation du service à accepter par les proches des personnes détenues.

Avant d'accepter l'appel de votre proche, vous devez tout d'abord vous engager à respecter les règles d'utilisation du service suivantes :

- seules les personnes ayant autorisation de communiquer avec la personne détenue peuvent être présentes et échanger dans le cadre des appels- visio. Tout manquement à cette règle pourra notamment générer une suspension ou un retrait de l'accès au service de visiophonie ou plus généralement au service de téléphonie pour la personne ayant réservée le créneau et qui en est donc responsable.
- les proches mineurs de la personne détenue peuvent participer à l'échange uniquement avec l'accord des titulaires de l'autorité parentale.
- il est interdit d'adopter des attitudes ou comportements indécents ou violents.

L'acceptation des règles d'utilisation engage les proches de la personne détenue autorisés utiliser le service sur les conditions d'utilisation du dispositif.

Le flyer suivant peut être imprimé afin de communiquer les informations d'utilisation aux personnes extérieures :

Comment utiliser Avisio?

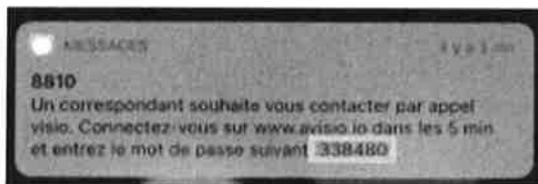
Communiquez avec vos proches en 4 étapes simples



1

Depuis un périphérique iOS: rendez-vous sur l'app store et installez l'application Avisio

Depuis un périphérique Android: rendez-vous sur le Google play store et installez l'application Avisio



2

Lorsque votre correspondant essaie de vous joindre, vous recevez un message texte (SMS) contenant un code de 6 chiffres.

Notez-le, ou copiez le dans votre presse papier.



3

Lors du premier démarrage de l'application vous devez accepter les termes d'utilisation de Avisio.

Cochez les cases et cliquez sur 'Accepter'



4

Lors des prochaines utilisations de Avisio il suffit de rentrer le code reçu dans un délai de moins de 5 minutes dans l'application et de cliquer sur "Connection".

Cliquez ensuite sur 'Accepter'. L'appel est a présente actif!

