



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

**CENTRE PÉNITENTIAIRE POITIERS-VIVONNE**

Vivonne, le 10 mars 2021

Secrétariat de Direction

N° : **308/2021/PL/BP**

## NOTE AUX FAMILLES

**OBJET : Mise en place de la visiophonie au centre pénitentiaire de Poitiers-Vivonne**

**Pièce jointe :**

- **Le savez-vous ?**
- **Fiche utilisation visiophonie personne extérieure**

A compter du 15 mars 2021, vous aurez la possibilité d'être contacté en visiophonie par votre proche incarcéré.

### **I - Les conditions d'accès au service de visiophonie**

Seules les personnes détenues disposant d'un compte téléphonique actif peuvent avoir recours à ce service. Le numéro du destinataire doit être enregistré dans la liste des numéros autorisés.

L'accès à la visiophonie n'est pas libre, votre proche incarcéré doit préalablement réserver un créneau en adressant un courrier au BLIE **7 jours au minimum avant le jour de l'appel** en respectant le planning suivant en fonction de son secteur d'hébergement

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8H30 à 9H10	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR
9H20 à 10H00	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR
10H10 à 10H50	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR
11H00 à 11H40	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR
13H45 à 14H25	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF
14H35 à 15H15	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF
15H25 à 16H05	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF	MAH MAF SMPR	CDH CDF
16H15 à 16H55	Q1 QD	MAH MAF SMPR	CDH CDF	Q1 QD	CDH CDF

Il appartient à votre proche incarcéré de vous prévenir du jour et de l'horaire réservé.

## **II - Le déroulement de l'appel visio**

Il vous appartient d'installer l'application « *Avisio* » sur votre smartphone ou de vous rendre, depuis un ordinateur à l'adresse [www.avisio.io](http://www.avisio.io) (cf. fiche d'utilisation en pièce jointe).

### **Les appels visio sont autorisés :**

- Du lundi au vendredi
- Pendant un **créneau**, pour chaque personne détenue, de **40 minutes** dont 30 minutes d'appel et 10 minutes de mise en place et connexion.
- **Le nombre d'appel est limité à 2 par semaine** sur des journées distinctes.

A l'instar des appels téléphoniques classiques, **les appels passés via la visiophonie peuvent être visionnés et écoutés à distance, en direct ou en différé.**

**Au titre du maintien de l'ordre et de la sécurité, il peut être procédé à l'interruption de l'appel vidéo, voire à la suspension de l'accès à ce service.**

La Directrice



Karine LAGIER

**Destinataires** : Direction, AA, Chef de détention/Adjoint, Officiers, Majors, 1ers surveillants, Service Parloirs, BLIE, Sté GEPSA, Association AIRE

**Affichage** : Accueil Familles



# Le Savez-Vous ?

## Passer des appels vidéo en détention

**Désormais, il est possible d'appeler vos proches en vidéo en plus des autres moyens de communication (courrier, téléphone, messagerie vocale, parloirs).**

En complément du service de téléphonie, un service d'appel vidéo est proposé pendant la crise sanitaire dans une zone spécialement équipée en détention. Une prise de rendez-vous est impérative pour accéder à ce nouveau service.

### **Pour utiliser ce service**

- Vous devez disposer d'un compte téléphonique actif.
- Le numéro de téléphone portable ou fixe de votre correspondant doit être enregistré dans la liste de numéros autorisés.
- Vous devez réserver un créneau et ce créneau doit vous être confirmé. Les modalités de réservation sont spécifiques à chaque établissement.
- Votre proche doit disposer d'un smartphone ou d'une tablette avec l'application Avisio installée, ou bien d'un ordinateur équipé d'une caméra (accès par le portail web [www.aVisio.io](http://www.aVisio.io)).

### **■ Comment réaliser un appel vidéo ?**

1. Utilisez vos identifiants habituels pour vous connecter et terminez par #. Vous pouvez sélectionner la langue dans le menu déroulant dans le coin supérieur droit de votre écran.
2. Composez le numéro de téléphone de la personne à qui vous souhaitez parler et terminez par #. Ce numéro doit être enregistré et autorisé sur votre compte téléphonique.
3. Acceptez les conditions d'utilisation du service (l'appel est enregistré et peut être contrôlé par l'administration pénitentiaire) en appuyant sur 1.
4. La personne que vous appelez va être informée par SMS ou par un appel téléphonique et doit accepter l'appel vidéo dans un délai de 5 minutes à compter de l'envoi du code d'authentification. En cas de difficulté, vous pourrez essayer de relancer un appel.
5. Patientez, votre proche va se connecter.

### **■ Quel est le coût de ce service ?**

Pendant la crise sanitaire, ce service est gratuit.

### **■ Surveillance de l'appel vidéo :**

- Votre appel vidéo est contrôlé par le surveillant présent à proximité du local.
- Votre appel vidéo peut être visionné et écouté à distance en direct, ou en différé pendant une durée de 90 jours, par l'administration.
- Le surveillant contrôle visuellement l'état du matériel après la communication.

### **■ Bon à savoir**

- Vos appels sont limités entre 20 et 30 minutes. La durée restante de votre échange est indiquée sur l'écran.
- Pour accéder à ce service, vous devez avoir signé la charte d'utilisation qui confirme que vous avez pris connaissance et que vous acceptez les conditions d'utilisation.
- Pour des raisons liées au maintien de l'ordre et de la sécurité, l'accès au service peut être interrompu en cours d'appel.
- En cas de non-respect des règles d'utilisation du service, vous pourrez faire l'objet d'une suspension de l'accès pour une durée définie.
- En cas de problème technique, veuillez directement en informer le surveillant présent.

# Utilisation de la visiophonie par les proches des personnes détenues

Le service de visiophonie permet de réaliser un appel-visio entre une personne extérieure et une personne détenue. La visiophonie permet de voir et de communiquer avec son correspondant via un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur.

## Spécifications minimum requises pour les personnes extérieures :

Un téléphone mobile sous iOS ou Android est nécessaire pour télécharger l'application et recevoir le SMS d'invitation.

Si la personne ne dispose pas d'un téléphone de type smartphone, elle a la possibilité de se rendre à l'adresse [www.avisio.io](http://www.avisio.io) et de rentrer le code lui ayant été fourni par SMS à cette adresse.

## Procédure à suivre pour utiliser la visiophonie :

Afin de recevoir des appels Visio de la part de personnes détenues, il est nécessaire de démarrer l'appel Visio depuis un smartphone Android ou Apple, ou de se rendre à l'adresse [www.avisio.io](http://www.avisio.io) via un ordinateur.

1. Télécharger l'application Avisio depuis votre smartphone
2. Entrer le code à 6 chiffres qui vous été envoyé par SMS dans l'application Avisio
3. Pour lancer l'appel, cliquer sur « Connexion »
4. Donner son accord concernant la surveillance et l'enregistrement de conversation en cliquant sur « Accepter »

## Comment utiliser Avisio?

Communiquez avec vos proches en 4 étapes simples

Le diagramme est divisé en quatre sections horizontales, chacune illustrant une étape de la procédure. À gauche de chaque section se trouve une capture d'écran de l'interface utilisateur de l'application, et à droite, une description de l'étape.

- Étape 1 :** La capture d'écran montre les boutons de téléchargement sur Google Play et l'App Store. La description indique de télécharger l'application sur un périphérique iOS ou Android.
- Étape 2 :** La capture d'écran montre un message SMS avec un code à 6 chiffres. La description indique de noter ou copier ce code.
- Étape 3 :** La capture d'écran montre l'écran de conditions d'utilisation de l'application. La description indique d'accepter les termes en cochant des cases.
- Étape 4 :** La capture d'écran montre l'écran de saisie du code et un bouton 'Connexion'. La description indique de rentrer le code reçu et de cliquer sur 'Connexion', puis d'accepter l'appel.

a

la