

## **NOTE AUX FAMILLES - N° 24**

**Objet :** Mise en service de la visiophonie en détention

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

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 des 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".*

La durée d'appels-visio est de **30 minutes maximum**.

**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.

Le directeur,  
Thierry GUILBERT



## **UTILISATION DE LA VISIOPHONIE PAR LES FAMILLES ET LES PROCHES**

La visiophonie est un nouveau dispositif visant à assurer le maintien des liens familiaux. Elle permet aux personnes détenues de communiquer par un système de caméra vidéo (son et image) avec une personne disposant d'un numéro de téléphone validé par le Chef d'établissement. Les appels en visiophonie auront lieu à partir du 31 mai 2021.

La visiophonie permet de voir et de communiquer avec son correspondant via un téléphone portable, une tablette ou un ordinateur.

### **Matériel requis :**

Un téléphone mobile sous iOS ou Android est nécessaire pour télécharger l'application AVISIO 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 à cette adresse le code lui ayant été fourni par SMS.

### **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.

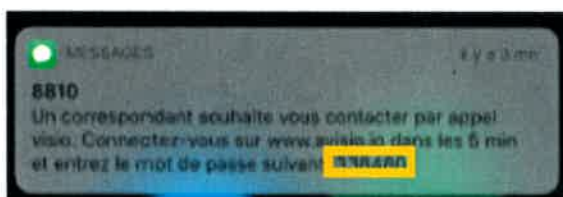
## Procédure d'utilisation de la visiophonie :



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"

Veuillez saisir le code

Code de connexion

338480

Connexion

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  
"Connexion".

Cliquez ensuite sur "Accepter".