

Direction interrégionale  
des services pénitentiaires de Lyon  
MA BONNEVILLE

Bonneville, le 24/12/2020

**NOTE D'INFORMATION A L'ATTENTION DE LA  
POPULATION PENALE ET DE LEURS PROCHES**

**OBJET : Mise en place de la visiophonie au profit des personnes détenues et de leurs proches**

P.J. Notice cabine et notice à l'attention des familles

A compter **du lundi 28 décembre 2020 après midi**, les appels en visiophonie constituent un nouveau service proposé venant compléter le dispositif déjà existant (correspondance écrite/téléphone/visites) de relations entre les personnes détenues et leurs proches.

Les plages horaires et les créneaux d'accès au service

Les plages horaires ont été définies **durant 20 minutes** avec une prise de rendez-vous préalable jusqu'à 8 jours à l'avance en remplissant le coupon de réservation disponible auprès des surveillants et à renvoyer par la personne détenue au service BGD au moins 48h avant la date souhaitée de réservation.

Au regard de l'effectif de l'établissement, un créneau peut être garanti entre **8h15 et 10h25 et entre 13h30 et 16h05** pour chaque personne détenue du quartier hommes.

A réception du coupon de réservation, il vous sera fait retour de ce coupon avec confirmation du jour et de l'heure de déroulement de la visio en fonction des disponibilités. Vous devez obligatoirement vous positionner sur 3 créneaux différents sur le coupon pour faciliter la gestion des réservations. Maximum une réservation par semaine calendaire et par coupon.

Les réservations sont possibles jusqu'à 8 jours à l'avance.

### L'accès des proches des personnes détenues au service de visiophonie

Le service de visiophonie constitue une modalité d'accès à la téléphonie et est donc soumis au régime des correspondances téléphoniques tel que défini à l'article 39 de la loi pénitentiaire, aux articles R. 57-8-21 et R. 57-8-23 du code de procédure pénale et par la circulaire DAP du 9 juin 2011 d'application des articles 39 et 40 de la loi n°2009-1439 du 24 novembre 2009 pénitentiaire, relatifs à la correspondance téléphonique et à la correspondance écrite des personnes détenues.

Pour que les proches puissent utiliser le dispositif de visiophonie, les personnes détenues doivent ainsi être préalablement autorisées à leur téléphoner.

**Ainsi, les proches des personnes détenues peuvent automatiquement bénéficier des appels – visio une fois qu'ils ont été enregistrés en tant que correspondants téléphoniques de ces dernières et sans aucune autre formalité particulière.**

### L'accès des personnes détenues au service de visiophonie

Dès lors que l'accès au téléphone est autorisé, les personnes détenues ont également accès au service de visiophonie. Avant la tenue du premier appel visio, la personne détenue doit signer une charte d'utilisation qui l'engage sur les conditions d'utilisation du dispositif. Cette charte devra obligatoirement être renvoyée au service BGD avec le premier coupon de réservation.

### Le déroulement de l'appel

La personne détenue réalise les opérations de connexion, conformément au pas-à-pas affiché dans le local.

La personne détenue et ses correspondants sont informés, par un message pré-enregistré et/ou par tout autre moyen (affichage à côté du visiophone), de la possibilité d'enregistrement et de contrôle des sons et de la captation des images.

En cas de difficulté à joindre son correspondant, la personne détenue est autorisée à utiliser le téléphone PHONio positionné à proximité, afin d'expliquer à son interlocuteur la situation (en cas de dysfonctionnement) ou de s'assurer de sa disponibilité (en cas d'impossibilité d'établir un contact, venant de l'interlocuteur).

Le surveillant effectue des rondes régulières devant la salle d'audience et peut demander à ce que la porte du local reste entre-ouverte ou procède à son ouverture de façon régulière pour contrôler l'intérieur du local durant la visiophonie.

Durant l'appel, la personne détenue ainsi que ses proches disposent d'une information quant à la durée restante de l'échange en cours. L'appel est automatiquement coupé à l'issue de la période de 20 minutes.

A l'issue de la communication, la personne détenue nettoie la cabine à l'aide de la lingette désinfectante mise à sa disposition.

### Le contrôle des communications

Les communications par visiophonie sont soumises aux mêmes règles de contrôle que les communications téléphoniques, le contrôle de la visiophonie concernant à la fois la voix et l'image.

Comme pour le régime de la téléphonie, les correspondances par visiophonie peuvent être interceptées, enregistrées, transcrites et interrompues à l'initiative des personnels, si elles comportent des propos susceptibles de compromettre la sécurité et le bon ordre de l'établissement pénitentiaire ou la commission d'infractions. En outre, la conversation peut être traduite aux fins de contrôle si elle est tenue dans une langue autre que le français.

### Le non-respect des règles d'utilisation de la visiophonie

Le chef d'établissement décide, au regard du comportement reproché lors de la conversation par appels visio, de l'opportunité de suspendre ou de retirer l'accès au service de visiophonie ou, plus généralement, de l'autorisation de téléphoner (exemple : présence d'une personne non autorisée à l'écran, exhibitionnisme de la personne détenue, tenue de propos susceptibles de porter atteinte à la sécurité et au bon ordre). A cet effet, un CRI sera rédigé constatant tout incident.

Le chef d'établissement,

**M. Piotr PSIKUS**  
Adjoint  
Chef d'établissement

## Utilisation de la visiophonie par les 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.

La personne détenue a la possibilité de passer des appels visio à ses proches par le biais d'un kiosque de visiophonie.

Les disponibilités du kiosque sont définies et gérées par le personnel de l'établissement pénitentiaire.

L'accès au kiosque doit être réservé en effectuant une demande auprès du personnel pénitentiaire de l'établissement.

Une fois qu'un créneau horaire pour accéder au kiosque est défini, la personne détenue sera accompagnée par le personnel pénitentiaire de l'établissement pour accéder à la salle dédiée.

### Les prérequis pour pouvoir passer des appels Visio sont les suivants :

- La personne détenue doit disposer d'un compte actif et alimenté (Solde ou Forfaits sauf Forfait10) sur la plateforme de téléphonie de l'établissement
- Le numéro de téléphone du contact que la personne détenue désire joindre doit être autorisé et doit être celui d'un téléphone portable.

### Mode opératoire d'utilisation des kiosques

#### Démarrer un appel visio

Le diagramme illustre les étapes pour démarrer un appel visio sur un kiosque. Il est divisé en cinq numérotés correspondant aux instructions de droite.

- 1** Cliquer sur l'icône "Appeler". L'icône est un téléphone rouge sur un fond orange avec le mot "Appeler" en dessous.
- 2** Entrez votre identifiant puis appuyez sur la touche #. Une zone de saisie est illustrée avec un clavier numérique (1-9, \*, #).
- 3** Entrez votre code PIN suivi de la touche #. Une zone de saisie est illustrée avec un clavier numérique (1-9, \*, #).
- 4** Entrez le numéro de téléphone. Une zone de saisie est illustrée avec un clavier numérique (1-9, \*, #).
- 5** Appuyez sur 1 pour accepter la supervision de l'appel. Une zone de saisie est illustrée avec un clavier numérique (1-9, \*, #) où le chiffre "1" est mis en évidence.

En bas à gauche, il y a un bouton "Avisio" avec un pictogramme d'oreille et une flèche qui pointe vers le bouton "1" de l'étape 5.

Pour accepter la supervision, appuyez sur 1

Votre correspondant dispose de 5 minutes pour rejoindre l'appel.

Merci de patienter.



## Utilisation de la visiophonie par les familles et les proches.

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 a 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 la conversation en cliquant sur « Accepter »

## Comment utiliser Avisio?

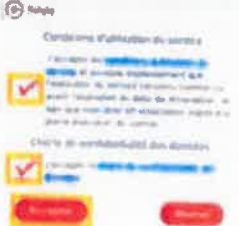
Communiquez avec vos proches en 4 étapes simples

- 


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 "Connexion"

Cliquez ensuite sur "Accepter" L'appel est à présent actif!