

# DIGICOR

Digitalisation in Corrections  
Recidivism Reduction

Appel vidéo et visite vidéo  
Description du scénario



*Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable des utilisations qui pourraient être faites des informations qui y sont contenues.*

DIGICOR Digitalisation in corrections towards reduced recidivism © 2020-2023 par le partenariat DIGICOR, financé par le projet Erasmus+ Numéro 2020-1-DE02-KA226-VET-008330 est sous licence [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



# Scénarios numériques DIGICOR

Reconnaissant la résistance marquée des services pénitentiaires européens à la modernisation technologique, les scénarios numériques cherchent à influencer directement les hauts fonctionnaires et les responsables de la gestion opérationnelle des établissements pénitentiaires en regroupant et en diffusant des pratiques innovantes et fondées sur des données probantes dans le domaine de la préparation numérique dans les prisons.

La sensibilisation de ces parties prenantes aux avantages de solutions numériques bien mises en œuvre dans le milieu carcéral, notamment en ce qui concerne la réinsertion des détenus, contribuera à renforcer l'ouverture des services pénitentiaires à la modernisation.

Scénarios à développer :

## Communication avec les détenus

- Scénario 1 : Téléphonie
- Scénario 2 : appel vidéo et visite vidéo
- Scénario 3 : Sécuriser les courriels, les messages textuels et les lettres numériques

## Éducation et apprentissage en ligne

- Scénario 4 : apprentissage en ligne et accès aux ressources en ligne

## Solutions numériques en libre-service

- Scénario 5 : mise en œuvre de solutions numériques intégrées de libre-service

## Formation et traitement à l'aide de la réalité virtuelle et augmentée

- Scénario 6 : Traitement et formation d'un détenu à l'aide de la RV
- Scénario 7 : Formation des agents à l'aide de la RV et de la RA

## Vidéoconférence avec les tribunaux

- Scénario 8 : Mise en œuvre de systèmes de vidéoconférence dans les tribunaux

## Télé médecine

- Scénario 9 : mise en œuvre de la télé médecine

## Systèmes de gestion des délinquants et des dossiers

- Scénario 10 : Mise en œuvre de systèmes de gestion des délinquants et des dossiers

## Surveillance électronique dans les prisons et les centres de probation

- Scénario 11 : Mise en œuvre d'un projet EM (RFID et GPS)
- Scénario 12 : Mise en œuvre d'un projet de SE (téléphone mobile)
- Scénario 13 : Mise en œuvre d'un système de surveillance des détenus dans un environnement correctionnel



## Prisons intelligentes et transformation numérique dans les établissements pénitentiaires

- Scénario 14 : Mise en œuvre d'une "initiative de prison intelligente".

### L'intelligence artificielle dans les services correctionnels

- Scénario 15 : Utilisation de l'IA et de la xAI dans les prisons et les centres de probation

# Formulaire de scénario numérique DIGICOR

## Scénario # : 2 Appel vidéo et visite vidéo

### Problème(s) qu'il vise à résoudre :

Au cours de la dernière décennie, les recherches ont constamment montré que les contacts réguliers des détenus avec leurs parents/amis influencent positivement leur comportement et contribuent de manière significative à la réinsertion sociale et à la réduction de la récidive.

Plusieurs études soulignent que les personnes incarcérées qui entretiennent des relations de soutien avec leur famille ou leurs amis sont plus susceptibles d'éviter de s'engager dans des activités illégales pendant qu'elles purgent leur peine, de mettre fin à leur carrière criminelle et sont donc moins susceptibles de récidiver.

### Description de la solution :

Les appels vidéo et les visites vidéo dans les prisons peuvent être résolus de plusieurs manières :

- Des appareils vidéo sur les paliers ou dans des kiosques facilement accessibles aux détenus.
- Appareils vidéo faisant partie d'une solution numérique dans les cellules, par exemple tablettes, ordinateurs portables, téléviseurs intelligents, décodeurs, etc.

### Avantages attendus :

Pour l'organisation et le personnel :

- Réduit les tensions entre les détenus et le personnel.
- Les dispositifs vidéo en cellule réduisent la nécessité pour le personnel d'accompagner et de surveiller les détenus lors d'appels vidéo en dehors de la cellule, dans les couloirs ou les cours, et réduisent la probabilité de points chauds.

- Le personnel est libéré pour effectuer des tâches plus importantes.

Pour les détenus :

- Influence positivement les comportements des détenus et contribue de manière significative à la réinsertion sociale et à la réduction de la récidive.
- Réduit les tensions et les conflits entre les détenus.
- Permet aux détenus de maintenir des relations avec leurs familles/amis
- Réduit la probabilité de s'engager dans des activités illégales pendant l'exécution de la peine.
- Réduit la récidive.
- L'installation de dispositifs vidéo dans les cellules permet aux détenus de bénéficier d'une plus grande intimité et de passer des appels vidéo à un moment qui convient au détenu et à sa famille ou à ses amis.

Preuve d'efficacité :

Des preuves empiriques montrent qu'une plus grande disponibilité de communications sécurisées a un impact positif sur la sécurité des prisons, réduisant les tensions et les conflits, le nombre de dispositifs illégaux et leurs tentatives d'entrée - générant souvent de la corruption, des dettes, de la violence et des extorsions à l'intérieur et à l'extérieur de l'environnement carcéral (Bredin, S., 2018). Plusieurs études soulignent que les personnes incarcérées qui ont des relations de soutien avec leurs familles/amis sont plus susceptibles d'éviter de s'engager dans des activités illégales pendant qu'elles purgent une peine, de mettre fin à leur carrière criminelle et sont donc moins susceptibles de récidiver (Glaze, L. & Maruschak, L., 2008 ; Shinkfield, A. & Graham, 2009 ; Duwe, 2021).

Les phases clés de la mise en œuvre :

Les phases de la mise en œuvre varient en fonction de l'ampleur du projet entrepris. La liste ci-dessous présente certaines des phases clés d'une mise en œuvre réussie.

- Des études de marché approfondies sont réalisées afin de garantir des solutions optimales.
- Il est envisagé de procéder à une validation du concept et/ou à une phase pilote afin de s'assurer que les exigences sont pleinement comprises et acceptées.
- Le financement du projet dépendra de l'option choisie, par exemple :
  - Le prestataire développera-t-il une solution de bout en bout et récupérera-t-il les coûts auprès des détenus/familles ? Notez que lorsque le prestataire est tenu de fournir une solution complète, cela peut avoir une incidence sur la durée de l'appel d'offres.
  - La juridiction fournira-t-elle une partie de la solution, par exemple l'infrastructure et l'équipement ?
- Une fois les besoins définis, une procédure d'appel d'offres complète est lancée.

- L'adhésion des cadres supérieurs, du personnel et des représentants du personnel est obtenue par le biais d'un engagement approfondi.
- Communication pour s'assurer que les avantages sont compris par la direction, le personnel et les détenus.
- Un exercice de gestion du changement est entrepris et des champions locaux du changement sont mis en place.
- Lorsque les appels vidéo sont facturés aux détenus, il convient de procéder à une analyse coûts-bénéfices afin de s'assurer que la solution choisie sera à la fois rentable et équitable pour les détenus et leurs familles en ce qui concerne le prix d'utilisation du système.
- Le projet est soigneusement planifié et géré du début à la fin.
- Des objectifs clairs et convenus sont définis afin que l'on comprenne ce que signifie la réussite.
- Des examens postérieurs au projet sont effectués.

#### Facteurs clés de succès :

Il est recommandé, avant d'entreprendre un projet de ce type, de comprendre ce qui contribue à la réussite du projet.

- Des objectifs de projet clairs et clairement articulés.
- Un plan de projet complet et détaillé.
- Définition précoce des critères de qualité des produits à livrer.
- Soutien actif de la haute direction avec une vision commune tout au long de la vie du projet.
- Un comité de projet pleinement représentatif est en place dès le début du projet.
- Une mise en œuvre du projet soigneusement planifiée.
- Exigences commerciales et techniques concises, cohérentes, complètes et non ambiguës.
- Des estimations de coûts et des calendriers de projets réalistes.
- Analyse des risques à un stade précoce et gestion continue des risques.
- Un plan de mise en œuvre de la gestion du changement des processus d'entreprise clairement défini.
- Résolution proactive des problèmes liés aux projets.
- Implication des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet.
- Définition et exécution cohérente de la gestion de projet afin de minimiser les augmentations du champ d'application.
- Un gestionnaire de projet compétent, expérimenté dans l'application des meilleures pratiques de gestion de projet.
- Mise en œuvre d'une méthodologie formelle de développement de projet.
- Une ou plusieurs équipes de mise en œuvre expérimentées.

#### Principaux facteurs de risque :

Les principaux risques à noter sont les suivants :

- Pas de preuve de concept et/ou de phase pilote pour s'assurer que les exigences sont pleinement comprises et acceptées.
- Selon l'option choisie, les besoins de financement du projet ne sont pas convenus ou compris. Le prestataire financera-t-il le projet et récupérera-t-il les coûts au fil du temps auprès des détenus/familles ou la juridiction financera-t-elle tout ou partie du projet ?
- Si les détenus et/ou leur famille/amis doivent payer pour les appels vidéo, aucune considération n'est accordée aux tarifs à appliquer, ce qui entraîne une surfacturation.
- Pas de compréhension claire des options disponibles sur le marché, ce qui peut conduire à un appel d'offres de mauvaise qualité.
- Manque d'adhésion de la part de l'encadrement supérieur, du personnel et des représentants du personnel.
- Pas de gestion du changement et/ou de champions locaux du changement.
- Les systèmes ne sont pas correctement sécurisés, ce qui entraîne des abus de la part des détenus.
- Absence de planification adéquate du projet.
- Un engagement insuffisant pour s'assurer que les avantages sont compris par la direction, le personnel et les détenus.
- Pas d'objectifs clairs et convenus pour le projet.

#### Juridictions dans lesquelles il a été mis en œuvre :

La pandémie de Covid-19 a augmenté de façon spectaculaire le besoin de visites vidéo pour les détenus, en tant que réponse clé à la pandémie et compte tenu des restrictions imposées à la liberté d'expression et à la liberté d'association. les visites en personne. Par exemple, des pays comme la Serbie, le Luxembourg, l'Irlande, l'Irlande du Nord, le Royaume-Uni, la France et l'Espagne ont tous mis en place des visites vidéo. Parmi les solutions déployées, on trouve Skype et Viber, ainsi que des solutions plus exclusives.

#### Règlements spécifiques à prendre en compte :

Celles-ci varient d'une juridiction à l'autre et il est donc recommandé d'examiner les réglementations spécifiques à votre juridiction dans le cadre de la phase de planification préalable au projet.

Par exemple, l'enregistrement des appels vidéo est-il autorisé ?

#### Période de mise en œuvre estimée :

Cela varie en fonction de l'étendue et de la complexité du projet entrepris. Il est recommandé d'élaborer un plan de projet détaillé et d'en convenir avec le prestataire de services sélectionné.

### Coût estimé

Cela variera en fonction de l'option choisie. Le prestataire financera-t-il le projet et récupérera-t-il les coûts au fil du temps auprès des détenus/familles ou la juridiction financera-t-elle le projet ou une partie de celui-ci ? Il est recommandé de procéder à des études de marché détaillées avant le lancement de l'appel d'offres afin de comprendre les solutions potentielles qui répondent le mieux aux besoins de l'administration. La procédure d'appel d'offres elle-même permettra également de garantir l'obtention de la solution la plus économique et la plus avantageuse.

### Ressources utiles :

#### Visites en violet

<https://www.purplevisits.com/news/supplying-secure-video-calls-across-the-prison-estate/>

Kolaković-Bojović

2021

[https://www.researchgate.net/publication/356436263 INFORMATION AND COMMUNICATIONS TECHNOLOGY AS A TOOL TO SUBSTITUTE IN-PERSON VISITS IN THE SERBIAN PRISON SYSTEM DURING THE COVID-19 RESTRICTIVE MEASURES/link/61b112e90c4bfb6751780af0/download](https://www.researchgate.net/publication/356436263_INFORMATION_AND_COMMUNICATIONS_TECHNOLOGY_AS_A_TOOL_TO_SUBSTITUTE_IN-PERSON_VISITS_IN_THE_SERBIAN_PRISON_SYSTEM_DURING_THE_COVID-19_RESTRICTIVE_MEASURES/link/61b112e90c4bfb6751780af0/download)

### Principaux fournisseurs :

Il existe plusieurs fournisseurs sur le marché. La liste suivante donne des exemples de certains fournisseurs de services européens. Il est recommandé aux administrations de procéder à des études de marché détaillées avant le lancement du projet afin de mieux connaître les fournisseurs du marché dans leur région.

- Telio
- Unilink
- Cisco
- Visites en violet
- Smart Corrections
- ViaPath Technologies





**DIGICOR**

Digitalisation in corrections towards  
reduced recidivism