

DIGICOR

Digitalisation in Corrections Recidivism Reduction

Téléphonie pour détenus 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 : 1 Téléphonie pour détenus

Problème(s) qu'il vise à résoudre :

Au cours de la dernière décennie, la recherche a 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 :

La téléphonie dans les prisons peut être résolue de plusieurs manières :

- Téléphones sur les paliers ou dans des kiosques facilement accessibles aux détenus.
- Téléphones dans les cellules.
- Softphones sur un appareil numérique dans les cellules ou dans les kiosques sur les paliers.
- Téléphones portables fournis à certaines catégories de détenus.

Avantages attendus :

Pour l'organisation et le personnel :

- Réduit les tensions entre les détenus et le personnel.
- Réduit la contrebande et l'utilisation de téléphones illégaux.
- Les téléphones portables réduisent la nécessité pour le personnel d'accompagner et de surveiller les détenus lorsqu'ils téléphonent à l'extérieur 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 téléphones portables permet aux détenus de mieux respecter leur vie privée et de passer des appels au moment qui leur convient, ainsi qu'à leur famille et à leurs 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 téléphones portables 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 sont facturés aux détenus, un exercice de rentabilité est entrepris pour s'assurer que la solution choisie sera à la fois rentable et équitable pour les détenus et leurs familles en termes de 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 bien 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 les appels, 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 plupart des pays d'Europe ont mis en place une solution de téléphonie pour les détenus dans leurs prisons. Au cours des dernières années, la France, le Portugal et le Royaume-Uni ont tous mis en place des téléphones dans les cellules. L'Irlande a également commencé à mettre en place des téléphones en cellule dans l'ensemble de son parc pénitentiaire. Certaines juridictions européennes mettent également en place des appels entrants et sortants pour les détenus et certaines fournissent un service de messagerie vocale pour les détenus.

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, dans certaines juridictions, les appels des détenus peuvent être enregistrés, alors que dans d'autres, ils ne peuvent pas l'être ou ne peuvent l'être que sur décision de justice.

Période de mise en œuvre estimée :

Cela variera 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 :

Bredin, S. (2018). La réforme pénitentiaire en France : plus de places de prison, moins d'incarcérations. Interview : Stéphane Bredin Directeur général de l'administration pénitentiaire, France. 3e édition, juin 2018. Pp.34-39. Disponible : <https://justice-trends.press/correctional-reform-in-france-more-prison-places-less-incarcerations/>

Mateus, R. (2021) : Défis et priorités pour le système pénitentiaire portugais... Et la transformation en cours malgré COVID-19. Magazine JUSTICE TRENDS, édition nr7, juin 2021. Disponible : <https://justice-trends.press/challenges-and-priorities-for-the-portuguese-prison-system-and-the-ongoing-transformation-despite-covid-19/>

Exemples du Royaume-Uni, de la France et du Portugal : "In-cell phones for more prisons in drive to cut crime". Disponible sur : <https://www.gov.uk/government/news/in-cell-phones-for-more-prisons-in-drive-to-cut-crime> ; "La prison de la Santé rouvre équipée brouilleurs et de telephones fixes". Disponible sur : https://www.lepoint.fr/justice/la-prison-de-la-sante-rouvre-equipee-de-brouilleurs-etde-telephones-fixes-07-01-2019-2283773_2386.php ; " Le gouvernement va installer 150 cabines téléphoniques dans les prisons ". Disponible sur : <https://tvi24.iol.pt/sociedade/ministra-da-justica/governo-vai-instalar-150-cabines-telefonicas-nas-prisoas> ; " Le gouvernement approuve une nouvelle loi pour installer des téléphones dans les cellules des prisons ". Disponible sur : <https://www.sapo.pt/noticias/atualidade/governo-aprova-decreto-sobre-instalacao-de-630797a5c9a1265914db1c0f>

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.

- Entreprises nationales de télécommunications (opérateurs historiques)
- Telio
- Unilink
- Via Path

- Securus
- Synergie



DIGICOR

Digitalisation in corrections towards
reduced recidivism