

DIGICOR

Digitalisation in Corrections
Recidivism Reduction

Mise en œuvre de solutions numériques intégrées
en libre-service

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 # : 5 Mise en œuvre de solutions numériques intégrées de libre-service

Problème(s) qu'il vise à résoudre :

La recherche a toujours montré que l'accès à des solutions numériques en libre-service peut réduire la récidive, diminuer la tension dans la prison et permettre au détenu d'accéder à des services utiles. Des exemples tels que l'éducation, le magasin de la prison, les rendez-vous médicaux en prison, les visites en prison, etc. En outre, les solutions numériques en libre-service peuvent contribuer à réduire la fracture numérique et à favoriser l'inclusion numérique.

Description de la solution :

Les solutions numériques en libre-service dans les prisons peuvent être résolues de plusieurs manières :

- Sur les paliers, dans des kiosques facilement accessibles aux détenus.
- Dans les cellules, dans le cadre d'une solution numérique, par exemple des tablettes, des ordinateurs portables, des téléviseurs intelligents, des décodeurs, etc.

Avantages attendus :

Pour l'organisation et le personnel :

- Réduit les tensions entre les détenus et le personnel.
- Lorsque des solutions numériques sont fournies dans les cellules, elles réduisent la nécessité pour le personnel d'accompagner et de surveiller les détenus à l'extérieur de la cellule.
- 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.

- Les solutions numériques en cellule permettent aux détenus d'accéder aux services numériques en privé et au moment qui leur convient.
- Réduire la fracture numérique et favoriser l'inclusion numérique.
- Permet au détenu d'acquérir des compétences précieuses qui peuvent l'aider dans sa vie à l'intérieur et à l'extérieur de la prison.

Preuve d'efficacité :

En ce qui concerne l'utilisation de la technologie par les détenus, des études indiquent que des technologies telles que les kiosques de libre-service personnel ou les solutions numériques de libre-service en cellule ont contribué à faire progresser les objectifs de réadaptation et à réduire la récidive (Kerr et al., 2018 ; McDougall et al., 2017). Comme le décrivent Kerr et Willis (2018), de nombreux systèmes pénitentiaires dans le monde (par exemple, au Canada, au Royaume-Uni, aux États-Unis, en Belgique, en Australie et aux Pays-Bas) permettent aux personnes incarcérées d'accéder à des documents éducatifs, juridiques, etc. par le biais de solutions technologiques.

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 fournisseur développera-t-il une solution de bout en bout ?
 - 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.
- 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.
- 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.

<p>Juridictions dans lesquelles il a été mis en œuvre :</p> <p>De nombreux pays ont mis en place une forme de solution numérique en libre-service pour les détenus dans leurs prisons. Au cours des dernières années, le Canada, les États-Unis, le Royaume-Uni, la Belgique, l'Australie et les Pays-Bas ont tous mis en place une forme ou une autre de solution numérique en libre-service.</p>
<p>Règlements spécifiques à prendre en compte</p> <p>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.</p>
<p>Période de mise en œuvre estimée :</p> <p>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.</p>
<p>Coût estimé</p> <p>Cela variera en fonction de l'option choisie. Il est recommandé de procéder à des études de marché détaillées avant le début de l'appel d'offres afin de comprendre les solutions potentielles qui répondent le mieux aux exigences de la juridiction. La procédure d'appel d'offres elle-même permettra également de garantir l'obtention de la solution la plus économique et la plus avantageuse.</p>
<p>Ressources utiles :</p> <p>https://coresystems.biz/what-we-do/ https://www.ebo-enterprises.com/en/our-solutions/ https://www.socrates-software.com/front-page/prisons/ https://www.viapath.com/communications/ https://www.aventiv.com/securus-technologies/ https://www.edovo.com/communication-services https://www.tylertech.com/solutions/courts-public-safety/corrections https://www.gerdes-ag.de/en/products/ https://www.unilink.com/overview/software-solutions/ https://www.tel.io/en_DE/info/products https://insidetime.org/belgian-prisoners-allowed-access-to-the-internet-in-their-cell-via-prisoncloud/#:~:text=Un%20monde%2Dpremier%20système%20appelé,premier%20et%20un%20mouvement%20radical</p>
<p>Principaux fournisseurs :</p>

Il existe plusieurs fournisseurs sur le marché. La liste suivante donne des exemples de certains d'entre eux. 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.

- Cœur de métier
- eBO
- Telio
- Gerdes
- Unilink
- Tyler
- Edovo
- Aventiv
- Socrate
- Securus
- JPay
- GTL (ViaPath)



DIGICOR

Digitalisation in corrections towards
reduced recidivism

