

# Le Savez-Vous ?

## Passer des appels vidéo en détention

**Désormais, il est possible d'appeler vos proches en vidéo en plus des autres moyens de communication (courrier, téléphone, messagerie vocale, parloirs).**

En complément du service de téléphonie, un service d'appel vidéo est proposé pendant la crise sanitaire dans une zone spécialement équipée en détention. Une prise de rendez-vous est impérative pour accéder à ce nouveau service.

### Pour utiliser ce service

- Vous devez disposer d'un compte téléphonique actif.
- Le numéro de téléphone portable ou fixe de votre correspondant doit être enregistré dans la liste de numéros autorisés.
- Vous devez réserver un créneau et ce créneau doit vous être confirmé. Les modalités de réservation sont spécifiques à chaque établissement.
- Votre proche doit disposer d'un smartphone ou d'une tablette avec l'application Avisio installée, ou bien d'un ordinateur équipé d'une caméra (accès par le portail web [www.aVisio.io](http://www.aVisio.io)).

### ■ Comment réaliser un appel vidéo ?

1. Utilisez vos identifiants habituels pour vous connecter et terminez par #. Vous pouvez sélectionner la langue dans le menu déroulant dans le coin supérieur droit de votre écran.
2. Composez le numéro de téléphone de la personne à qui vous souhaitez parler et terminez par #. Ce numéro doit être enregistré et autorisé sur votre compte téléphonie.
3. Acceptez les conditions d'utilisation du service (l'appel est enregistré et peut être contrôlé par l'administration pénitentiaire) en appuyant sur 1.
4. La personne que vous appelez va être informée par SMS ou par un appel téléphonique et doit accepter l'appel vidéo dans un délai de 5 minutes à compter de l'envoi du code d'authentification. En cas de difficulté, vous pourrez essayer de relancer un appel.
5. Patientez, votre proche va se connecter.

### ■ Quel est le coût de ce service ?

Pendant la crise sanitaire, ce service est gratuit.

### ■ Surveillance de l'appel vidéo :

- Votre appel vidéo est contrôlé par le surveillant présent à proximité du local.
- Votre appel vidéo **peut être visionné et écouté à distance en direct, ou en différé pendant une durée de 90 jours, par l'administration.**
- Le surveillant contrôle visuellement l'état du matériel après la communication.

### ■ Bon à savoir

- Vos appels sont limités entre 20 et 30 minutes. La durée restante de votre échange est indiquée sur l'écran.
- Pour accéder à ce service, vous devez avoir signé la charte d'utilisation qui confirme que vous avez pris connaissance et que vous acceptez les conditions d'utilisation.
- Pour des raisons liées au maintien de l'ordre et de la sécurité, l'accès au service peut être interrompu en cours d'appel.
- En cas de non-respect des règles d'utilisation du service, vous pourrez faire l'objet d'une suspension de l'accès pour une durée définie.
- En cas de problème technique, veuillez directement en informer le surveillant présent.