



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction de l'administration pénitentiaire

Le directeur

Paris, le 14/03/13

Le directeur

à

Pour attribution

Mesdames et Messieurs les directeurs interrégionaux des services pénitentiaires

Pour information

Monsieur le directeur de l'école nationale d'administration pénitentiaire

NOR : JUSK2305218N

Objet : Gratuité des communications téléphoniques des personnes détenues avec le Défenseur des droits - mise en service de la nouvelle ligne téléphonique « 31 41 »

Références :

- Loi organique n° 2011-33 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;
- Article D. 345-10 du code pénitentiaire ;
- Circulaire JUSK 1140028C du 9 juin 2011 relative à la correspondance téléphonique et à la correspondance écrite des personnes détenues ;
- Note DAP du 27 janvier 2014, relative aux communications téléphoniques des personnes détenues avec le Défenseur des droits.

Pièces jointes :

- Plaquette d'information « Le savez-vous ? » ;
- Plaquette-dépliant d'information sur les missions du Défenseur des droits ;
- Affiche personnalisée Défenseur des droits (gratuité ligne téléphonique et précisions sur la permanence locale).

La présente note a pour objet d'abroger la note en date du 27 janvier 2014 portant sur les communications téléphoniques des personnes détenues avec le Défenseur des droits (DDD) afin d'assurer la mise en service du « 31 41 », la nouvelle ligne téléphonique, désormais gratuite, de cette institution.

En effet, les appels téléphoniques aux services du Défenseur des droits bénéficient dorénavant d'une totale gratuité. Au-delà de l'application de cette mesure à la population extérieure, la Défenseure des droits, Madame Claire Hédon, a souhaité que cette gratuité s'applique également au service d'appel téléphonique offert aux personnes détenues afin de renforcer l'accessibilité du DDD en détention.

Cette gratuité est mise en place dans les conditions suivantes :

Le coût des appels téléphoniques jusqu'ici assumé par les personnes détenues (coût d'un appel local) est pris en charge par les services du Défenseur des droits dans le cadre d'un nouveau numéro vert : le **3141**, joignable du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

Pour le milieu fermé, la société TELIO a déjà procédé à l'enregistrement et au paramétrage automatique du numéro 3141 (appels ni enregistrables, ni écoutables) sur l'ensemble des sites pour toutes les personnes détenues. Il n'y a donc aucune opération technique particulière à réaliser au sein des établissements. Le numéro est donc réputé accessible et gratuit dès la parution de cette présente note.

Afin d'éviter toute difficulté de contact, l'accès en détention à l'ancien numéro (09 69 39 00 00) est maintenu momentanément, avant suppression définitive d'ici quelques semaines. Toutefois, afin d'éviter une éventuelle confusion et des difficultés dans l'application de la gratuité des appels, aucune mention de l'ancien numéro ne doit être faite. Seul le 3141 doit être communiqué à l'adresse de la population pénale comme numéro de référence auxquels les services du DDD sont joignables. Après cette phase transitoire, aucun appel ne doit faire l'objet d'une facturation pour la personne détenue.

Dans le but de faciliter la bonne diffusion cette information, vous trouverez jointe à cette note une nouvelle plaquette d'information « Le savez-vous ? » portant sur les lignes de téléphonie sociale. Egalement, vous trouverez annexées à la présente note les copies d'exemplaires des dépliants et des affiches transmises aux délégués locaux du Défenseur des droits afin de porter à la connaissance des personnes détenues le changement de ligne et des conditions d'accès au service téléphonique du DDD. Pour votre complète information, les affiches du DDD ont été livrées aux délégués intervenant en détention. Ils seront chargés de les installer en détention une fois le numéro 31 41 fonctionnant effectivement. Les dépliants du DDD seront livrés d'ici deux à trois semaines à tous les établissements pénitentiaires, selon le procédé habituel du DDD, qui livre les dépliants deux fois par an aux établissements pénitentiaires. Cent dépliants seront également livrés aux délégués, afin que ceux-ci puissent les fournir à l'établissement pénitentiaire en cas d'épuisement des stocks.

En sus d'une action d'affichage appropriée (note d'information à l'attention de la population pénale au sein de chaque structure), il est souhaitable que les documents réglementaires, comme internes, prennent bien en compte le changement de numéro de téléphone (livret arrivant, note interne, règlement intérieur...).

Il est également recommandé aux chefs de service de se rapprocher de leurs délégués DDD locaux afin de coordonner la mise en place des outils de communication d'ores et déjà en leur possession.

Je vous prie de bien vouloir veiller à l'application des dispositions de cette note, tant en milieu fermé qu'en milieu ouvert.

Laurent RIDEL