



SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE POUR LES PERSONNES DÉTENUES

Foire aux questions

Synergy Technology Solutions, également appelée Synergy Inmate Phone Solutions Inc. (Synergy), offre un service téléphonique aux personnes détenues dans les établissements correctionnels Central Nova, du Cap-Breton, du Nord-Est et du Sud-Ouest. Les personnes détenues peuvent faire un appel de deux façons : appel à frais virés ou appel prépayé. Pour un appel à frais virés, le récipiendaire de l'appel accepte et paie les frais. Pour un appel prépayé, la personne détenue ou le récipiendaire peut payer à l'avance les frais applicables, à un tarif réduit. La fonction d'appel prépayé de Synergy permet de faire un appel à n'importe quel type de téléphone, que ce soit un téléphone cellulaire, un téléphone Internet ou un téléphone conventionnel. Les options pour les appels prépayés incluent :

- Appels prépayés du compte téléphonique de la personne détenue
- Appels prépayés par la personne qui reçoit l'appel
- Appels prépayés par carte de crédit par la personne qui reçoit l'appel, au moment de l'appel

Certains établissements offrent aux personnes détenues l'utilisation de tablettes électroniques sans fil. L'utilisation des tablettes est facturée à l'utilisateur. Elles peuvent servir à accéder à de la musique et du divertissement, à des films, à des jeux, à des émissions de télévision ou aux nouvelles, à des services de messagerie pour communiquer avec la famille et les amis, à des sites Web de recherche juridique et de conseils spirituels, à des renseignements sur l'établissement, à des renseignements sur le compte téléphonique, à des appels téléphoniques et à des visites par vidéo (aux endroits où le service est offert).

Les appels peuvent être faits entre 7 h et 22 h 45, sept jours sur sept. Ces heures incluent l'utilisation des tablettes.

Si un récipiendaire reçoit des appels, des visites vidéo ou des messages importuns, il peut empêcher tout appel futur à partir de son téléphone ou en communiquant directement avec Synergy au numéro 1-866-516-0115.

Le système téléphonique de Synergy peut détecter les numéros de téléphone qui sont utilisés pour des conversations à trois, et empêchera tout appel à ces numéros dans le futur.

Il est possible de laisser un message vocal pour une personne détenue. Il suffit de composer le 1-866-713-4761 et de suivre les directives. Le message ne peut pas dépasser trois minutes. Toute communication par message vocale n'est pas sujette aux protections ordinaires sur les communications, et peut être écoutée par le personnel de la Division des services correctionnels. Pour utiliser cette fonction, la personne qui laisse le message doit avoir un compte avec Synergy. Sont décrites ci-après les options pour ouvrir un compte en s'adressant au service à la clientèle ou en passant par le site Web.

Les fonds peuvent être déposés dans le compte téléphonique de la personne détenue par argent comptant, carte de débit ou mandat télégraphique à toute succursale de Postes Canada, ou par carte de crédit. Veuillez noter que des frais de service sont appliqués par Synergy à tout dépôt par carte de crédit. Une fonction additionnelle des kiosques de Synergy permet aux membres de la famille et aux amis de déposer de l'argent dans un compte en fiducie au nom de la personne détenue pour ses achats à la cantine (argent comptant seulement). Les mandats télégraphiques provenant d'un bureau de Postes Canada et payés en argent comptant ou par carte de débit ou de crédit peuvent être déposés dans un compte en fiducie. Si vous utilisez un mandat télégraphique, vous devrez composer le numéro indiqué sur le reçu pour valider le récipiendaire des fonds. Vous devez connaître le numéro d'identification personnel (NIP) de la personne détenue pour déposer de l'argent dans son compte téléphonique ou son compte en fiducie.

Une nouvelle façon de déposer des fonds dans le compte en fiducie d'une personne détenue est par le site Web www.SynergyDeposits.ca. Ce site Web offre deux façons de déposer des fonds :

1. PayPal – ce service permet aux amis et à la famille de faire des achats électroniques de façon sécurisée par leur compte PayPal, leur compte bancaire ou leur carte de crédit. Les renseignements bancaires sont traités de façon sécurisée par PayPal.
2. Interac Online – ce service permet aux amis et à la famille de transférer des fonds de façon électronique et sûre directement de leur compte bancaire à Synergy, qui verse ensuite les fonds au compte en fiducie. Seul le service Interac a accès aux renseignements bancaires.

SynergyDeposits offre du soutien technique aux amis et à la famille sous la section « Aide » du site www.SynergyDeposits.ca ou par courriel à l'adresse help@synergydeposits.ca.

Les modes de paiement suivant sont acceptés :

- Paiement par carte de crédit ou argent comptant à tout kiosque de Synergy situé dans l'aire d'accueil des établissements correctionnels provinciaux ou territoriaux au Yukon, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Nouveau-Brunswick. Ces kiosques ne sont pas disponibles dans les établissements fédéraux.
- Paiement par carte de crédit ou argent comptant dans tous les établissements correctionnels pour adultes en Nouvelle-Écosse (Central Nova, Cap-Breton, Nord-Est et Sud-Ouest)
- Numéro sans frais du service à la clientèle (1-866-713-4761) – Dépôt par carte de crédit
- Site Web (www.inmatephones.ca – en anglais seulement) – Dépôt par carte de crédit
- Dépôt par mandat télégraphique payé en argent comptant ou par carte de débit ou de crédit à Postes Canada
- Site Web (www.SynergyDeposits.ca) – transfert électronique de fonds ou argent comptant

Veuillez noter que tous les appels téléphoniques, y compris les visites privées, peuvent être enregistrés et surveillés, à l'exception des communications avec un avocat, conformément à l'article 55 de la loi sur les services correctionnels (*Correctional Services Act*) et aux articles 59 et 60 du règlement sur les services correctionnels (*Correctional Services Regulations*). Les dossiers électroniques des communications téléphoniques sont conservés dans une base de données et pourraient être consultés s'il existe des motifs raisonnables de le faire. Les appels effectués par les personnes détenues à leur avocat, au Service d'aide juridique, au Bureau de l'ombudsman, à la Commission des droits de la personne, au Commissaire aux plaintes de la Nouvelle-Écosse et au directeur civil de l'équipe d'intervention en cas d'incident grave (Serious Incident Response Team) ne sont pas enregistrés.

TARIFS

Appels locaux

Frais virés – 1,85 \$ par appel

Débit / appel prépayé – 1,25 \$ par appel

Les taxes et les frais imposés par le CRTC s'appliquent aux appels à frais virés.

Les appels sont d'une durée maximale de 20 minutes.

Appels interurbains

Frais virés – Frais de connexion de 1,50 \$ + 0,30 \$ la minute

Débit / appel prépayé – Frais de connexion de 1,00 \$ + 0,10 \$ la minute

Appels internationaux (**prépayés seulement**) – Frais de connexion de 3,00 \$ + 1,00 \$ la minute (prépayés seulement)

Les taxes et les frais imposés par le CRTC s'appliquent aux appels à frais virés.

Les appels sont d'une durée maximale de 20 minutes.

Forfaits

19,95 \$ pour 15 appels (total de 15 appels en tout temps pendant une période de 30 jours)

34,95 \$ pour 30 appels (total de 30 appels en tout temps pendant une période de 30 jours)

59,95 \$ pour 60 appels (total de 60 appels en tout temps pendant une période de 30 jours)

Ces prix n'incluent pas la TVH, les frais de carte de crédit ou les frais de service à la clientèle.

Frais de forfait – 2,00 \$ plus 5 % de la valeur de l'achat

Veillez noter que les forfaits ne sont pas remboursables.

Frais

Service de messagerie – 0,50 \$ par message envoyé par des amis et des membres de la famille (les messages reçus sont gratuits)

Utilisation d'une tablette – 0,10 \$ la minute

Visite vidéo – 0,35 \$ la minute

Messagerie vocale – 1,25 \$ + TVH pour un message ne dépassant pas 3 minutes

Frais liés au coût du rapport de facturation (appliqués mensuellement pour les appels à frais virés seulement) – 0,45 \$ par appel à frais virés

Dépôt en argent comptant dans un fonds de fiducie à un kiosque – 2,00 \$ par transaction + 2 % du dépôt + TVH

Dépôt en argent comptant fait à partir d'un kiosque dans un compte de téléphone prépayé – 2,00 \$ + TVH

Transaction par carte de crédit à partir d'un kiosque dans un compte de téléphone prépayé – 2,00 \$ + 5 % du dépôt + TVH

SynergyDeposits.ca – Dépôts par les services Interac et PaySafe Cash effectués directement au compte en fiducie de la personne détenue – Les frais varient et sont indiqués avant le paiement.

Dépôt par mandat ou mandat télégraphique (Postes Canada) – 2,00 \$ par transaction + 2 % du dépôt + frais imposés par Postes Canada

Dépôt fait à l'aide d'un standardiste – 5,00 \$ + 5 % du dépôt + TVH

Dépôt fait à l'aide du service de réponse vocale interactive (IVR) – 2,00 \$ + 5 % du dépôt + TVH

Service « Collect to Mobile » de Telus ou service « Collect2Cell » – 1,50 \$ par appel accepté

Frais de traitement de remboursement – 5,00 \$

Frais de renvoi de chèque – 25,00 \$