

Lignes de conduite des AA®

**Secrétariats
téléphoniques AA**

BSG – Box 459, Grand Central Station – New York, NY 10163

Les lignes de conduite des AA sont le fruit de l'expérience de membres des AA engagés dans divers domaines de service. Elles traduisent également l'orientation donnée par les Douze Traditions et la Conférence des Services généraux (É.-U. et Canada). Conformément à notre Tradition d'autonomie, sauf sur les sujets affectant d'autres groupes ou l'ensemble du mouvement des AA, la plupart des décisions sont prises par la conscience de groupe des membres concernés. Ces Lignes de conduite ont pour objectif de vous aider à atteindre une conscience de groupe éclairée.

QU'EST-CE QU'UN SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE DES AA ?

Un secrétariat téléphonique des AA offre un accès local aux Alcooliques anonymes par l'annuaire téléphonique ou l'Internet. Le secrétariat téléphonique reçoit des appels de personnes qui cherchent de l'aide et il peut recommander ces personnes à un groupe des AA à proximité ou lui référer un contact de Douzième Étape.

RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES DESSERVIES

La plupart des secrétariats téléphoniques répondent aux besoins des groupes d'une seule localité ou d'un seul comité. Dans certains endroits, les territoires géographiques sont délimités par les districts des services généraux. Certaines régions ont créé un secrétariat téléphonique pour l'ensemble de la province ou de l'état.

LES RESPONSABLES DU SERVICE DE SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

Il y a plusieurs approches à ce sujet : un ou deux membres peuvent en être responsables ; un comité du secrétariat téléphonique peut le prendre en charge ; ce service peut-être géré par un intergroupe ou un bureau central ; ou le comité de district ou régional des services généraux peut assumer cette responsabilité.

QUI REÇOIT LES APPELS — LES MEMBRES DES AA OU LE PERSONNEL DU SECRÉTARIAT COMMERCIAL ?

Certains secrétariats téléphoniques s'en remettent exclusivement à des membres des AA. Plusieurs secrétariats téléphoniques utilisent un service commercial qui répond au téléphone et mettent le correspondant en contact avec un groupe ou un contact des AA. Si on utilise un service commercial, il est suggéré qu'une personne soit chargée des arrangements, de payer les factures, et d'assurer le contact avec le service de réponse téléphonique pour éviter de semer la confusion chez le personnel du service téléphonique.

Voici une liste des moyens utilisés pour répondre aux appels de Douzième Étape :

1. Le secrétariat commercial possède une liste des membres des AA disponibles pour les appels de Douzième Étape. Après avoir noté le prénom et le numéro de téléphone de celui qui téléphone, le service rejoint un membre des AA qui rappelle ensuite l'alcoolique qui demande de l'aide.
2. La liste de Douzième Étape est divisée en zones géographiques ou en codes postaux. Une fois l'adresse vérifiée, on rejoint un

membre des AA du voisinage. L'expérience des AA nous suggère de préparer des listes distinctes d'hommes et de femmes qui pratiquent la Douzième Étape.

3. Un grand nombre de membres des AA font ce travail sur une base de rotation. Le service commercial leur transmet les appels et ceux-ci, à leur tour, recourent aux personnes inscrites sur leur liste de bénévoles de Douzième Étape.
4. Dans certains cas, les appels sont transférés au groupe le plus près plutôt qu'à un seul membre.
5. En certains endroits, les groupes, sur une base de rotation hebdomadaire, prennent la responsabilité des appels de Douzième Étape.
6. Des secrétariats téléphoniques utilisent un dispositif de renvoi d'appels ; ils répondent à l'appel, mais le virent immédiatement au numéro d'un bénévole AA.
7. Un comité de sélection voit à ce que chaque soir, une personne différente reçoit les appels référés par le secrétariat téléphonique. Cette dernière les transfère ensuite aux bénévoles AA.

Un service de secrétariat téléphonique nous a fait part des informations suivantes, qui pourraient être utiles à ceux qui projettent d'utiliser un secrétariat commercial et veulent faire part de leurs besoins au personnel.

Lorsqu'un alcoolique demande de l'aide...

1. Répondre en disant : « Secrétariat téléphonique AA. »
2. Essayer de savoir ce que désire l'appelant.
3. Si la personne est réticente à donner son nom ou toute autre information, essayer de la relier à un membre des AA.
4. Si la personne hésite à donner son nom, ne pas insister.
5. Ne jamais discuter avec un appelant. Expliquez que vous êtes un employé du secrétariat téléphonique et que vous essaieriez de le mettre en communication avec un membre des AA.
6. Dites à l'appelant que plusieurs membres des AA assistent à des réunions pendant la soirée, et ne sont pas à la maison bien souvent avant 22 h 30 ou 23 heures, afin qu'ils ne s'attendent pas à un retour d'appel immédiat.
7. Rappelez-vous que les alcooliques et les membres de leur famille qui demandent de l'aide sont des personnes malades ; si on l'oublie, on risque d'être frustré.
8. Si on vous critique, dites à l'appelant que vous agissez selon les directives du comité du secrétariat téléphonique.

9. Les problèmes ou questions devraient être transmis à ce comité.
10. Ce comité informera le service commercial des changements des réunions, des événements spéciaux et de tout autre sujet dont les membres des AA voudraient s'informer.
11. Prenez note de chaque appel sur une feuille, en inscrivant le nom de l'appelant (si possible), l'heure, le numéro de téléphone et la raison de l'appel. Les téléphonistes notent le routage de l'appel avec le nom et numéro de téléphone du membre des AA à qui l'appel a été transféré.

LE FINANCEMENT

1. Estimez soigneusement l'argent requis et de combien on dispose.
2. Assurez-vous que les groupes financeront le projet.
3. Encouragez les groupes à s'engager à verser une somme régulière chaque mois.
4. Quand vous répartissez les coûts entre les groupes participants, ajoutez une petite somme chaque mois pour accumuler une réserve pour les urgences et l'expansion du service.

Comment payer pour un service téléphonique commercial

Quand plusieurs groupes se réunissent et décident de retenir les services d'une entreprise commerciale, l'expérience semble montrer que chaque groupe contribue selon sa propre conscience de groupe. Dans certains cas, chaque groupe paie le même montant. Dans quelques cas, le groupe paie selon sa taille. Lorsque les comités de district sont responsables du service, les groupes contribuent au comité de district qui paie les factures.

FORMATION D'UN SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

La formation d'un secrétariat téléphonique était parfois l'œuvre d'un groupe ou d'un ou deux membres qui ont ressenti le besoin d'un tel service. Constatant son efficacité et face à la croissance du Mouvement au niveau local, d'autres groupes avoisinants ont demandé à être reliés à ce service et ont participé aux dépenses.

Il arrive que les comités de district des services généraux soient responsables de l'établissement d'un secrétariat téléphonique. Si possible, avant de prendre une telle décision, la conscience de groupe de tous les groupes concernés devrait être consultée afin d'assurer le support financier et un nombre suffisant de bénévoles pour les appels de Douzième Étape.

Habituellement, les groupes savent que ce service répond à un réel besoin et ils acceptent de le soutenir. Il est important de s'assurer à l'avance que les groupes sont prêts à soutenir le service téléphonique jusqu'à ce qu'il ait pris sa vitesse de croisière et prouvé son utilité.

On n'insistera jamais assez sur l'importance de maintenir à jour une liste de travailleurs de Douzième Étape sur une base de rotation.

Quelques suggestions : Démarrage

1. Vérifiez auprès de votre région, de votre district et de votre bureau central ou intergroupe avoisinant afin d'être certain qu'il n'y a pas double emploi avec un autre service AA existant.

2. Commencez modestement et rappelez-vous le slogan « Agir aisément ». Il est plus facile d'augmenter un service que de le réduire.
3. Conformez-vous à la conscience collective des groupes. Assurez-vous de faire la différence entre des opinions individuelles et la conscience de groupe.
4. Règle générale, les services téléphoniques apparaissent sous la rubrique « Alcooliques anonymes » dans le répertoire téléphonique local.
5. Comme plusieurs personnes cherchent de l'aide sur Internet, pensez à inscrire le numéro du service téléphonique sur un site Web local et sur le site Web des AA du BSG www.aa.org (communiquiez avec le responsable des services aux groupes au groupservices@aa.org pour le formulaire d'informations sur les services téléphoniques des AA et pour d'autres informations).

Soutien des membres des AA bénévoles

1. Reconnaissez qu'il faut une personne responsable à la tête du service.
2. Les régions qui choisissent de faire appel à des bénévoles plutôt qu'à un service commercial disposent de plusieurs options : le renvoi d'appels, la messagerie vocale, un cellulaire partagé par les bénévoles, un système d'activation vocale qui offre le choix aux interlocuteurs et autres
3. Si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas utiliser un service commercial, déléguez deux membres des AA pour répondre aux appels, soit un homme et une femme ayant une durée raisonnable d'abstinence.
4. Tenez compte du nombre de membres des AA disposés à répondre aux appels de Douzième Étape.
5. On suggère que les bénévoles du travail de Douzième Étape aient au moins six mois d'abstinence et qu'ils indiquent les jours et les heures durant lesquels ils pourront répondre aux appels.
6. Assurez-vous que la liste des bénévoles AA est à jour.
7. Pensez à former vos bénévoles et à leur donner une liste de conseils suggérés et de numéros de référence.

QUELQUES EXPÉRIENCES QUI NOUS ONT ÉTÉ RAPPORTÉES

« Dans une seule réunion, nous avons demandé aux membres qui ont connu les AA par le biais du secrétariat téléphonique de lever la main, et nous en avons compté sept. Est-ce un service valable ? Nous le croyons ! »

« Nous sommes heureux de notre secrétariat téléphonique. Nous avons pratiqué la "Douzième Étape" avec les téléphonistes et ils ont été réceptifs et sympathiques. Nous nous trouvons chanceux et en éprouvons de la reconnaissance. »

« Dès le début de la formation de notre service, l'assistance à nos réunions a augmenté considérablement. Nous avons des bénévoles qui ont connu le Mouvement grâce à notre secrétariat téléphonique il y a sept ans, et qui sont toujours au poste, sur une base de rotation. »

Titre original:

A.A. Answering Services

www.aa.org