

LIGNES DE CONDUITE DES AA

SECRÉTARIATS TÉLÉPHONIQUES AA

BSG - Box 459, Grand Central Station - New York, N.Y. 10163

Les présentes lignes de conduite sont le fruit de l'expérience de membres des AA engagés dans divers domaines de services des AA. Elles traduisent également l'orientation donnée par les Douze Traditions et la Conférence des Services généraux des États-Unis et du Canada. Conformément à notre Tradition d'autonomie, sauf sur les sujets affectant d'autres groupes ou le mouvement des AA dans son ensemble, 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 *informée*

RÉGIONS GÉOGRAPHIQUES DESSERVIES

La plupart des secrétariats téléphoniques répondent aux besoins des groupes d'une seule localité ou d'un seul comité. Dans certaines régions, les territoires géographiques sont délimités par les districts des services généraux.

FORMATION D'UN SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

La formation d'un secrétariat téléphonique était parfois l'œuvre d'un groupe ou de 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 ce soient les comités de district des services généraux qui sont 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.

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 de duplication par un autre service AA.
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 de la région concernée. Assurez-vous de faire la différence entre des opinions individuelles et la conscience de groupe.

Support de membres des AA bénévoles

1. Tenez compte du nombre de membres des AA disposés à répondre aux appels de Douzième Étape.
2. Vérifiez la nécessité d'avoir une personne responsable à la tête du service.
3. Les bénévoles pour le travail de Douzième Étape devraient avoir au moins six mois d'abstinence et indiquer les jours et les heures durant lesquels ils pourront répondre aux appels.
4. Assurez-vous que la liste de bénévoles AA est à jour et efficace.
5. Si vous ne pouvez pas ou ne voulez pas utiliser un service commercial, que deux membres des AA soient désignés pour répondre aux appels, soit un homme et une femme ayant une durée raisonnable d'abstinence.
6. Plusieurs choix s'offrent aux régions qui n'emploient que des

bénévoles plutôt qu'un service commercial : transfert d'appels, messagerie vocale, téléavertisseur et répondeurs.

COMMENT FINANCER LES SECRÉTARIATS TÉLÉPHONIQUES

Quand plusieurs groupes s'unissent et décident d'engager un service téléphonique commercial, l'expérience semble indiquer que chaque groupe contribue selon sa propre conscience collective. Dans certains cas, les groupes paient tous le même montant. Quelquefois, on demande aux groupes de payer les dépenses de secrétariat téléphonique suivant la grosseur du groupe. Quand les comités des districts sont responsables de ce service, les groupes contribuent au comité de district et le comité paie les factures.

Financement

1. Évaluez soigneusement combien d'argent sera nécessaire et de combien vous disposez.
2. Assurez-vous que les groupes financeront le projet.
3. Encouragez les groupes à souscrire mensuellement un montant régulier.
4. Lors de la répartition des coûts par les groupes participants, ajoutez un léger supplément chaque mois afin de créer une réserve pour les urgences ou l'accroissement du service.

LES RESPONSABLES DU SERVICE DE SECRÉTARIAT TÉLÉPHONIQUE

On a différentes opinions sur le sujet : un ou deux membres peuvent en être responsable ; un comité du secrétariat téléphonique peut le prendre en charge ; ou le comité de district des services généraux peut assumer cette responsabilité.

Même lorsque la responsabilité de ce service incombe à deux membres ou plus, ou à un comité (quel que soit le nom qu'on lui donne), il est suggéré que le comité ou le groupe nomme une personne pour prendre les dispositions nécessaires, pour traiter par la suite avec ce même service et payer les factures. Ainsi, on évitera la confusion parmi le personnel du secrétariat.

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

Dans plusieurs cas, on utilise le service commercial, bien que certains secrétariats téléphoniques s'en remettent exclusivement à des membres des AA. 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. Plusieurs ont suggéré 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 réfère 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 référés au groupe le plus près plutôt qu'à un seul membre.

5. En certains endroits, les groupes, chacun 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 reçoive 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. 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 la nature de l'appel et le nom et numéro de téléphone du membre des AA à qui l'appel a été référé.

Tout problème ou question doit être rapportés au comité, et ce dernier informera le service commercial des changements dans les réunions, des événements spéciaux et autre information dont les membres des AA pourraient s'enquérir.

PROBLÈMES DE FINANCEMENT ET D'ADMINISTRATION

Les groupes sont généralement au courant que ce service répond à un besoin réel et ils sont prêts à le supporter. Il est important de s'assurer à l'avance de leur appui et de leur volonté de maintenir le service jusqu'à ce qu'il ait fait ses preuves et démontré son efficacité.

On ne peut trop insister sur l'importance de maintenir à jour une liste de bénévoles pour la Douzième Étape, sur une base de rotation.

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 américain
A.A. Answering Services

Dépôt légal — 4^e trimestre 1978
Bibliothèque nationale du Canada
Bibliothèque nationale du Québec

Traduction autorisée par A.A.W.S., Inc.
Tous droits réservés©