



Lignes de conduite

Comité d'aide téléphonique – Région 87 Sud-ouest du Québec

Modifiée le 28 septembre 2021

Approuvée le 12 mars 2022 par la Région 87

Entérinée le 22 mars 2022 par le CAT

TABLE DES MATIÈRES

- 1. Objectif du comité**
- 2. Quarts de travail**
- 3. Contenu des cartables**
- 4. Contenu des ordinateurs**
- 5. Description des tâches**
 - 5.1 Coordonnateur**
 - 5.2 Coordonnateur adjoint**
 - 5.3 Secrétaire**
 - 5.4 Responsable des mises à jour**
 - 5.5 Responsable des statistiques**
 - 5.6 Responsable des accompagnateurs (répondants)**
 - 5.7 Responsable de l'aide courriel**
 - 5.8 Responsable de l'Aide téléphonique au congrès de la région 87**
 - 5.9 Responsable adjoint de l'Aide téléphonique au congrès régional**
 - 5.10 Responsable de la formation et du soutien**
 - 5.11 Serviteurs de confiance**
 - 5.12 Tableau récapitulatif des postes en élections**

6. Fonctionnement du comité¹

- 6.1 Fréquence des réunions**
- 6.2 Durée des réunions**
- 6.3 Ordre du jour et procès-verbal**
- 6.4 Présidence des réunions**
- 6.5 Conscience du comité**
- 6.6 Droit de parole des serviteurs de confiance et visiteurs**
- 6.7 Quorum et majorité requise**
- 6.8 Droit d'appel**
- 6.9 En cas de démission**
- 6.10 Procédure de responsabilité**
- 6.11 Remboursement des dépenses**
- 6.12 Procédure d'élection**
- 6.13 Organigramme du comité**

9^e tradition

Comme Mouvement, les Alcooliques anonymes ne devraient jamais avoir de structure formelle, mais nous pouvons constituer des conseils ou des comités de services directement responsables envers ceux qu'ils servent.

¹ L'emploi du masculin est utilisé dans le simple but d'alléger et de faciliter la lecture du présent texte. Il n'impose aucune intention discriminatoire.

1. Objectif du comité

L'objectif du comité est d'être à l'écoute de l'alcoolique qui souffre et qui demande de l'aide. Pour ce faire, nous assurons une présence tous les jours de la semaine. Les personnes qui répondent sont des membres qui, conformément à la 5^e tradition :

- * transmettent le message des AA
- * guident ceux qui le demandent vers une réunion AA
- * répondent aux interrogations sur l'alcoolisme
- * partagent leur propre expérience, force et espoir dans le programme de rétablissement des AA

2. Quarts de travail

9 h à 13 h

13 h à 18 h

18 h à 22 h

22 h à 9 h : Boîte vocale

Chaque quart de travail peut compter jusqu'à deux (2) serviteurs de confiance.

Du lundi au vendredi, les équipes entrent à toutes les semaines au même quart avec une possibilité de 30 serviteurs de confiance. Les fins de semaine, une possibilité de 24 serviteurs de confiance se partagent en alternance, une fin de semaine sur deux, la tâche des 12 quarts ainsi attribués à chaque deux fin de semaines consécutives.

Ainsi l'équipe pourra compter jusqu'à un maximum de 54 serviteurs de confiance.

Les veilles de Noël et du jour de l'An, le bureau est ouvert durant 24 heures à la condition qu'on assure le nombre de serviteurs de confiance nécessaires.

3. Contenu des cartables

Le cartable de travail, situé sur chaque bureau, contient les items suivants :

- Les meetings par téléphone et ceux d'Ahuntsic
- Les « Nouvelles » de la Région 87, Les annonces reçues (feuilles volantes) des groupes, comités et districts
- Les numéros utiles et la liste des accompagnateurs de chaque district
- Les consignes
- Les 12 : Les 12 questions, les 12 Étapes, les 12 Traditions « Notre Méthode », extrait du 5^e chapitre du Gros Livre des Alcooliques anonymes
- Les formulaires utilisés
- Les lignes de conduite

4. Contenu des ordinateurs

- Accès internet destiné au domaine AA : les sites AA : aa87.org, aa-quebec.org, et ceux de toutes les régions.
- Les raccourcis sur le bureau de l'ordinateur : Numéros Utiles et la Liste des accompagnateurs

5. DESCRIPTION DES TÂCHES

5.1 Coordonnateur

Durée du mandat : 2 ans

Abstinence continue suggérée : 5 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante.

Il est suggéré d'avoir œuvré au sein du comité pendant une période d'au moins 3 ans et de préférence, devrait avoir complété un terme de Représentant de District à la Région (RDR)

Fonctions –

- Est membre du comité régional de la région 87 où il a un droit de vote et de parole, participe aux réunions et assemblées convoquées par la région 87 ainsi qu'aux réunions des coordonnateurs
- Prépare un rapport écrit qu'il dépose à chaque réunion régionale. Transmet un rapport verbal, lorsqu'il est invité à le faire
- Prépare le budget annuel du comité de l'aide téléphonique
- Prépare et anime, avec l'adjoint, l'assemblée des serviteurs de confiance tous les mois
- Parle de l'aide téléphonique dans les districts et lors des congrès régionaux ou locaux
- Participe aux réunions telles que « Forums territoriaux », « Rassemblement provincial », « ASTECAA »...
- Accueille et rencontre les nouveaux serviteurs de confiance
- Gère la présence des serviteurs de confiance
- Prend connaissance des commentaires rédigés par les serviteurs de confiance sur la feuille de travail et ceux déposés dans la boîte de suggestions et fait le suivi

5.2 **Coordonnateur adjoint**

Durée du mandat : 2 ans

Abstinence continue suggérée : 4 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante

Il est suggéré d'avoir œuvré au sein du comité pendant une période d'au moins 3 ans et de préférence, devrait avoir complété un terme de RDR

Fonctions –

- Appuie et assiste le coordonnateur dans ses responsabilités
- Remplace le coordonnateur quand ce dernier est dans l'incapacité d'effectuer ses tâches
- Forme les nouveaux serviteurs de confiance à l'Aide téléphonique avec les outils utilisés :
 - Téléphone
 - Ordinateurs
 - Cartable

5.3 **Secrétaire**

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 3 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante

Il est suggéré d'avoir œuvré au sein du comité pendant une période d'au moins 1 an

Fonctions –

- Prend les minutes lors des réunions et assemblées du comité
- Produit et diffuse les procès-verbaux des réunions et assemblées

5.4 Responsable des mises à jour

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année paire) et entre en fonction au début de l'année impaire suivante

Fonctions –

- Est responsable de l'entretien du cartable
- Vérifie et met à jour le contenu des cartables à l'aide des informations fournies par les employés du Bureau des Services Régionaux (BSR) concernant les changements relatifs aux groupes (changement d'adresse, de jour / d'heure, ...)

5.5 Responsable des statistiques

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année paire) et entre en fonction au début de l'année impaire suivante

Fonctions –

- Est responsable de produire chaque fin de mois le rapport informatique des statistiques.
- Remet ce rapport au coordonnateur dans les premiers jours du mois suivant
- Produit un rapport cumulatif de l'évolution mensuelle des appels reçus

5.6 Responsable des accompagnateurs

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante

Fonctions –

- Met à jour la liste des accompagnateurs dans le cartable et dans les ordinateurs
- Encadre les accompagnateurs
- Garde contact avec les accompagnateurs
- Rencontre, sur invitation des RDR des différents districts pour expliquer le rôle des accompagnateurs
- Tient compte des commentaires des serviteurs de confiance de l'Aide téléphonique

Suggéré : Connaissance de base de l'application EXCEL (Microsoft)

Les accompagnateurs

Leurs tâches en tant qu'accompagnateurs ne concernent pas le comité d'Aide téléphonique, ils sont des ressources et non des effectifs de l'Aide téléphonique

5.7 Responsable de l'aide courriel

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année paire) et entre en fonction au début de l'année impaire suivante

Fonctions –

- Recrute des serviteurs de confiance pour répondre aux courriels reçus par l'entremise du site Internet AA87
- Répond aux courriels reçus
- Compile mensuellement le nombre de courriels répondus
- Remet les statistiques des courriels au Responsable des statistiques dans les premiers jours du mois suivant

5.8 Responsable de l'Aide téléphonique au congrès de la Région 87

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante

Fonctions –

- Assiste aux réunions et participe aux activités du comité du congrès
- Recrute et forme des serviteurs de confiance pour les activités du congrès
- Voit à la logistique (matériel, salles, ...) de l'Aide téléphonique pour les activités du congrès (incluant la table d'accueil)
- Fait rapport des activités du congrès au Comité de l'Aide téléphonique
- Participe comme serviteur à l'écoute téléphonique sur une base régulière

5.9 Responsable adjoint de l'Aide téléphonique au congrès de la Région 87

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année impaire) et entre en fonction au début de l'année paire suivante

Fonctions –

- Appuie et assiste le responsable du congrès dans ses responsabilités
- Remplace le responsable de l'Aide téléphonique au congrès quand ce dernier est dans l'incapacité d'effectuer ses tâches

5.10 Responsable de la formation et du soutien

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Élection (année paire) et entre en fonction au début de l'année impaire suivante

Fonctions –

- Est responsable de la formation des serviteurs de confiance et des nouveaux serviteurs de confiance
- Dispense la formation aux serviteurs de confiance
- Met à jour les outils de formation dans un but constant d'amélioration
- S'assure des besoins de formation continue des serviteurs de confiance

5.11 Serviteurs de confiance

Durée du mandat : 2 ans (renouvelable)

Abstinence continue suggérée : 2 ans

Fonctions –

- S'identifie en lettres moulées sur les feuilles de présence et de travail
- Est ponctuel et présent lors du quart de travail auquel il est affecté
- Ne doit pas écrire dans les cartables et doit les garder en bon état
- Répond aux personnes qui appellent
- Donne les informations sur les activités AA en se servant du cartable ou de l'ordinateur
- Possède une bonne connaissance des Étapes, des Traditions et des publications AA (mode de vie)
- Note toute information jugée utile sur une feuille qu'il dépose dans la boîte de suggestions située près du 1^{er} bureau ou communique avec le coordonnateur
- Avise le coordonnateur et son collègue de quart de tout retard ou absence

Tableau récapitulatif des postes en élections -

<u>Élections années impaires entrées en fonction années paires</u>	<u>Élections années paires entrées en fonction années impaires</u>
Coordonnateur	Responsable de l'aide courriel
Coordonnateur adjoint	Responsable des mises à jour
Secrétaire	Responsable de la formation
Responsable des accompagnateurs	Responsable des statistiques
Responsable de l'Aide téléphonique au congrès et son adjoint	

6. FONCTIONNEMENT DU COMITÉ

6.1 Fréquence des réunions

Les réunions se tiennent le quatrième mardi tous les mois sauf les mois de juillet et décembre. Des réunions spéciales peuvent être convoquées par le coordonnateur selon les besoins.

6.2 Durée des réunions

La réunion commence à 19h et se termine à 20h30.

Tout sujet inscrit à l'ordre du jour et non discuté à 20h30, sera automatiquement remis à la prochaine réunion, à moins d'obtenir un vote unanime permettant de poursuivre la réunion pour une période de temps à déterminer.

6.3 Ordre du jour et procès-verbal

Le coordonnateur et son adjoint préparent l'ordre du jour de chaque réunion.

Le secrétaire rédige un procès-verbal sommaire des délibérations de la réunion en consignant les décisions qui ont été prises et en annexant les rapports déposés. L'original des procès-verbaux des réunions du comité est conservé par le secrétaire. Une copie est affichée dans le bureau.

6.4 Présidence des réunions

Le coordonnateur préside les réunions du comité. Il veille, dans le respect de chacun, à la libre opinion de tous. Il voit à respecter l'ordre du jour convenu.

Le coordonnateur doit voir à ce que chacun puisse s'exprimer librement sur chaque sujet tout en maintenant un climat d'harmonie, de calme et de sérénité.

6.5 Conscience du comité ²

Toute décision touchant le comité dans son ensemble doit être prise aux réunions du comité.

Tous les serviteurs de confiance incluant le coordonnateur et son adjoint, les responsables de module, la secrétaire et le RDR jumelé ont droit de parole, de proposition et de vote.

6.6 Droit de parole des serviteurs de confiance et visiteurs

Les visiteurs ont droit de parole au point précisé dans l'ordre du jour si le temps le permet.

6.7 Quorum et majorité requise

À l'ouverture de la réunion du comité, le quorum nécessaire à la conduite des affaires du comité est l'équivalent de la moitié des membres qui ont le droit de vote + 1.

Après la constatation du quorum, le vote sur une proposition se prend à main levée, à moins qu'un vote par scrutin secret ne soit demandé.

Pour être adoptée, la proposition doit recueillir les deux tiers (2/3) des votes exprimés par les personnes présentes ayant droit de vote.

6.8 Droit d'appel

Bien qu'une décision ait été votée aux deux tiers des votes, une opinion minoritaire, en vertu du droit d'appel traditionnel prévu dans notre 5^e concept, peut être exprimée.

Un membre, après avoir entendu l'opinion minoritaire, peut demander de reconsidérer la question, s'il souhaite changer son vote. Cette proposition, pour être recevable, doit être appuyée par au moins un membre votant.

Une proposition de reconsidération d'un vote :

- requiert une majorité simple des membres votant
- ne peut avoir lieu qu'une seule fois sur une question donnée
- entraîne une nouvelle discussion complète de la question.
- requiert un nouveau vote aux deux tiers des votes.

6.9 En cas de démission

Si un responsable élu quitte son poste avant que ne se soit écoulé 6 mois, il sera remplacé par quelqu'un qui devra obtenir un nouveau mandat. Par contre, si le démissionnaire a complété plus de 6 mois de son mandat, son remplaçant complétera le mandat par intérim lui permettant ainsi de se représenter après avoir complété l'intérim. Par contre, il faut procéder à une élection si le poste en question n'a pas d'adjoint.

² Étant donné que tous les serviteurs ont droit de vote, un serviteur peut occuper plus d'un poste de responsable (maximum 2)

6.10 Procédure de responsabilité

Un membre, quelle que soit sa tâche de fonction, qui ne respecte pas les lignes de conduite doit s'attendre à être rappelé à l'ordre. S'il ne s'amende pas, il doit s'attendre à ce que la Conscience du comité lui demande de démissionner.

6.11 Remboursement des dépenses

Toutes les dépenses encourues par les serviteurs du comité dans l'exécution d'une tâche relevant du mandat du comité seront remboursées sur présentation d'un rapport de dépenses. Ce rapport devra être approuvé par le coordonnateur avant d'être soumis à l'administration de la région 87 pour remboursement.

Taux de remboursement

Kilométrage

Le kilométrage est remboursé au même taux que la Région 87 à partir du domicile jusqu'au lieu de l'activité AA (aller-retour), en précisant la date, l'endroit et la distance parcourue. Le covoiturage et le transport en commun sont fortement encouragés.

Repas

Le coût des repas sera remboursé sur présentation d'une pièce justificative (facture). Cependant, le remboursement ne saurait dépasser les maximums définis par la Région 87.

Hébergement

Lorsque les circonstances l'exigent, les frais d'hébergement sont remboursés sur présentation de reçus, tenant compte des tarifs négociés pour l'événement. Dans le cas où aucun tarif n'a été négocié, il ne saurait dépasser les maximums définis par la Région 87.

6.12 Procédure d'élection

Cette procédure concerne les postes de coordonnateur, de coordonnateur adjoint, de secrétaire, de responsable des mises à jour, de responsable des statistiques, responsable des accompagnateurs, responsable de l'aide courriel, responsable de la formation et responsable de l'Aide téléphonique au congrès de la Région 87 et son adjoint.

L'assemblée d'élections se tient à la réunion d'octobre.

Le président d'élection doit compléter, ou avoir déjà complété, un mandat au sein du comité de direction de la Région.

Les scrutateurs (qui recueillent les bulletins de vote) ainsi que ceux qui notent les résultats doivent être des membres non éligibles et non votants.

Déroulement de l'assemblée d'élection.

Avant l'assemblée, on procède à l'inscription et à l'identification des participants comme membres votants et/ou éligibles. Des bulletins de vote sont distribués aux membres votants.

La procédure suivante doit être répétée pour chacun des postes.

Le président d'élection lit la description des tâches du poste en question afin de connaître les membres intéressés à se présenter.

Il demande à l'assemblée des propositions de candidature.

Dans le cas du coordonnateur, si aucune candidature n'est soumise, la personne sera choisie par le comité de direction de la région.

Le président d'élection invite les candidats à prendre la parole et à faire état de leurs expériences de service.

On procède à l'élection par scrutin secret. Dans tous les cas, même s'il n'y a qu'un seul candidat, celui-ci doit obtenir les deux tiers (2/3) de l'approbation de l'assemblée pour être élu. Les bulletins de vote sont remis aux scrutateurs qui les comptent.

Si aucun candidat n'est élu, il y a un autre tour jusqu'à un maximum de cinq tours. S'il n'y a toujours pas de gagnant, on procède à un tirage au sort, dans un chapeau.

Si, à tout moment durant l'élection, il ne reste que deux candidats et que l'un d'eux se désiste, il y a un dernier tour et le dernier candidat en lice doit obtenir les 2/3 des voix pour être élu.

Clôture de l'assemblée d'élection

Une fois l'élection de tous les postes terminée, le président demande une proposition de l'assemblée, secondée, pour la destruction des bulletins de vote.

6.13 Organigramme du comité



Serviteurs de confiance



Responsable des mises à jour	Responsable de l'aide courriel
Responsable des statistiques	Responsable au congrès et son adjoint
Responsable des accompagnateurs	Responsable de la formation et soutien



RDR jumelé



Coordonnateur



Coordonnateur-adjoint



Secrétaire