

La Merveilleuse Équipe de l'Aide Téléphonique

Guide de réponse aux appels de l'Aide téléphonique

1. Description et objectif du poste

**« NOTRE OBJECTIF PRINCIPAL EST DE CONTRIBUER À
TRANSMETTRE LE MESSAGE DES AA »**

L'objectif principal est de répondre aux questions des personnes qui souffrent d'alcoolisme et de leur fournir des informations sur les AA et le programme en 12 étapes dans l'objectif de les amener à participer à une réunion.

L'aide téléphonique est un outil de communication extraordinaire afin de partager avec amour tout ce que nous avons reçu et que nous continuons de recevoir grâce aux principes spirituels AA. C'est écouter avec amour et empathie.

Nos appels sont variés : Informations, Partages, Nouveau, Renouveau, etc.

Notre but est de l'amener dans une salle de réunion, là où se trouve le rétablissement.

« Ne vous adressez jamais à un alcoolique comme si vous étiez juchés au sommet d'une tour de la moralité et de la spiritualité. Contentez-vous de lui montrer les outils spirituels pour qu'il les examine. Montrez-lui combien ils vous ont aidés. Offrez-lui l'amitié et la fraternité. » — Réflexions de Bill, p. 192

2. Responsabilités

L'efficacité d'une bonne communication – écoute active

On est souvent tenté de moins écouter et de chercher des solutions aux problèmes de l'appelant. C'est une erreur à ne pas commettre. Nous sommes des nord-américains et notre culture nous demande de trouver des solutions aux problèmes d'autrui.

Dans un contexte d'aide, très souvent, le silence est plus efficace que la parole. Souvent, il suffit de garder le silence pendant environ 8 à 10 secondes pour que la personne continue de parler et trouve elle-même ses solutions. Il nous reste qu'à approuver et encourager.

Ce genre d'écoute demande beaucoup d'humilité, de lâcher prise et d'admission de notre propre impuissance face à la souffrance exprimée.

Cela demande du détachement avec compassion afin de nous protéger des effets psychologiques négatifs de certains appels. Dans ce contexte un appel ne devrait pas durer plus de 10 à 12 minutes.

Si on ne connaît pas la réponse à une demande, on prend les coordonnées et on communique avec le responsable du comité.

3. Recommandations – admissibilité

Il est recommandé d'avoir deux ans d'abstinence continue et une bonne compréhension du programme et des traditions des AA, des 12 étapes et plus spécifiquement de la 12e étape et de la structure de service des AA.

Assister à au moins une session de formation (4 heures) par an en septembre.

Participer aux réunions mensuelles du Comité (4^e mardi du mois) afin de contribuer à l'amélioration de notre approche avec l'alcoolique qui souffre encore.

Les répondants devraient avoir un parrain – marraine.

L'aide à distance utilise le site web pour répondre aux demandes, il est donc nécessaire d'avoir une connaissance pratique et la capacité d'utiliser un appareil (ordinateur, téléphone portable, tablette, etc.) et d'accéder à Internet.

Se familiariser avec les ressources disponibles sur le site web aa87.org afin de pouvoir répondre à différentes questions et d'y renvoyer les personnes intéressées, le cas échéant.

4. Comment répondre aux appels

Votre rôle en tant que répondant est d'engager une brève conversation avec eux, de répondre à leurs questions, de créer un lien avec eux, d'être empathique, de les orienter vers une réunion

Il est important de répondre rapidement à l'appel. Votre première réponse doit être accueillante et utile. Peut-être quelque chose de simple comme « Alcooliques Anonymes, votre prénom, Bonjour ou bonsoir. Comment puis-je vous aider ? »

Il est fortement suggéré de demander le prénom de l'appelant, le prendre en note et l'utiliser durant l'appel. Cette utilisation du prénom permet d'établir une relation de confiance.

Le répondant qui fait de l'aide téléphonique à distance est le seul responsable à répondre aux appels de la Région 87 pour la durée de leur quart. Donc, vous ne devriez pas rester en contact plus de 10 à 12 minutes.

La plupart du temps, en 10 à 12 minutes, on a répondu à l'appel. Il est suggéré de proposer à l'appelant de nous rappeler. Se souvenir que lorsque vous répondez à un appel, vous êtes la voix des AA ; nous sommes toujours polis et accueillants.

Être prêt à répondre

Avoir devant les yeux : Trouver une réunion sur le site aa87.org
<https://m.aa87.org/meetings/>

Liste des accompagnateurs, la feuille des appels afin d'inscrire ses appels.

Le site de La Vigne pour trouver les congrès AA <https://lavigneaa.org/congres/>

5. Différentes catégories d'appels – voir la feuille des appels fournie

5.1 Informations : Appel pour une réunion : faire la vérification sur le site aa87.org / Trouver une réunion

Si la personne utilise un téléphone cellulaire, lui parler de l'application Meeting Guide.

Voici la procédure pour à localiser une réunion près de la résidence de l'appelant.

Avec le code postal

1. La fenêtre de gauche en dessous du mot RENCONTRE, il est inscrit Chercher.
2. Cliquer sur la flèche à droite et cliquer sur Près de l'emplacement
3. Entrer le code postal de la personne et appuyer sur Enter
4. On peut limiter la distance en cliquant sur la fenêtre (2e à gauche) et cliquer sur 5, 10 ou 15 km, etc.
5. On peut aussi sélectionner les autres fenêtres : Tous les jours, À tout moment, N'importe quel type pour affiner la recherche, si nécessaire.
6. Lorsque terminé, cliquer sur Toutes les réunions pour revenir à l'écran du début.

Avec le nom de la rue

1. La fenêtre de gauche en dessous du mot RENCONTRE, il est inscrit chercher, entrer le nom de la rue dans la fenêtre Chercher et appuyer sur enter.
2. On peut aussi sélectionner les autres fenêtres : Tous les jours / À tout moment / N'importe quel type – pour affiner la recherche, si nécessaire.
3. Lorsque terminé, cliquer sur Toutes les réunions pour revenir à l'écran original.

Donner l'itinéraire de la réunion à partir du code postal

1. Cliquer sur le nom de la réunion (lettres bleues et soulignées)
2. Cliquer sur Obtenir des itinéraires. Google maps va apparaître.
3. Cliquer sur Votre position (en haut à gauche) et entrer le code postal de l'appelant.
4. Vous pourrez donner l'itinéraire soit à pied, transport ou auto.

Informations sur les événements – congrès des AA

Consulter le calendrier en ligne. <https://lavigneaa.org/congres/>

Effectuer aussi une recherche sur Google.

Si vous avez des questions d'ordres administratifs (gestion, publications) les coordonnées du BSR sont inscrites à la fin du document (Ressources).

5.2 Partages

Comme dit la promesse : Si profonde qu'ait été notre déchéance, nous verrons comment notre expérience peut profiter aux autres.

Leur parler, établir un lien avec eux. Surtout les écouter. Ils ont souvent les réponses à leurs problèmes. Leur suggérer les outils AA : réunions, le programme des 12 étapes, littérature, parrainage.

Privilégier le partage de son expérience, raconter des anecdotes de notre vie active en lien avec les commentaires de l'appelant. Nous devons s'en tenir à la pratique du programme AA : réunions, 12 étapes, parrainage, littérature.

Ne pas oublier : Ce genre d'écoute demande beaucoup d'humilité, de lâcher prise et d'admission de notre propre impuissance face à la souffrance exprimée. Cela demande du détachement avec compassion afin de nous protéger des effets psychologiques négatifs de certains appels. Dans ce contexte un appel ne devrait pas durer plus de 10 à 12 minutes.

Si quelqu'un souhaite obtenir de l'aide pour lutter contre sa dépendance à la drogue ou à une autre substance, lui suggérer de chercher de l'aide dans le cadre d'un autre programme. Voir les Ressources à la fin du document.

Si l'appel est problématique (offensant, controversé, clivant polémiques, etc.)

Mentionner simplement que ce type de remarques ne sera pas toléré. Si ce comportement persiste, mettre fin à la conversation. Noter la date et l'heure et le signaler dès que possible au responsable.

Ne pas répondre directement au commentaire hors propos ou négatifs, cela pourrait simplement encourager ce comportement. Une réponse possible pourrait être :

Notre 10^e tradition mentionne : ***Le mouvement des Alcooliques anonymes n'exprime aucune opinion sur des sujets étrangers; le nom des AA ne devrait donc jamais être mêlé à des controverses publiques.***

Demander à l'appelant s'il souhaite obtenir de l'aide pour un problème d'alcoolisme. Si les remarques polémiques persistent, mettre simplement fin à l'appel.

S'il est ivre, lui-demander de nous contacter lorsqu'il sera à jeun.

S'il n'est pas prêt à arrêter de boire, suggérez-lui le site web aa87.org avec l'onglet *Qui-suis-je*. Cette démarche pourra l'aider à se faire une idée sur son alcoolisme.

Il y aussi les habitués. S'il vous parle d'autres choses que le contexte AA, par exemple leur quotidien, leurs animaux, etc. ne pas prolonger la conversation et les inviter à nous rappeler.

Dans cette catégorie, il y aussi **les cas de maladie mentale**. Il s'agit de les écouter avec patience et mettre fin à l'appel avec gentillesse.

5.3 12 Étape – Nouveau

Le féliciter pour nous avoir appelé. Lui faire savoir que vous êtes vous-même un alcoolique et que vous avez aussi téléphoné à l'aide téléphonique.

Décrire la démarche pour faire une première réunion ; accueil à l'entrée de la réunion. Lui suggérer d'aller chercher son enveloppe lors de l'accueil du nouveau.

Partager avec lui que vous avez fait exactement la même démarche et qu'aujourd'hui vous êtes sobre. Le référer à l'onglet Qui suis-je sur la page d'accueil de aa87.org

Ne répondre qu'aux questions. Ne pas lui donner trop d'informations inutiles pour le moment ; partager plutôt notre première fois à nous dans une réunion. S'il s'avère que le nouveau est près de chez-vous, on peut recommander son meeting lui laissant savoir que vous y serez.

Lui parler de l'application Meeting guide

Lui suggérer de nous téléphoner à la suite de sa première réunion. Lui faire savoir qu'il peut appeler de 9h à 22h tous les jours.

5.4 12^e étape – renouveau

L'écouter avec compassion. Lui faire savoir que la rechute fait partie de son rétablissement et l'inviter à faire une réunion le plus vite possible.

5.5 12^e étape – référé à un accompagnateur

Les répondants ne peuvent pas toujours passer tout le temps nécessaire à écouter l'alcoolique et surtout le nouveau désorganisé qui est très souffrant et qui a besoin d'être guidé et rassuré. C'est pourquoi la fonction d'accompagnateur a été créée.

Cette fonction, créée par résolution du comité régional, est active depuis 2011

Un accompagnateur, c'est un membre AA qui est disponible dans son district pour continuer le travail amorcé à l'aide téléphonique; un genre de parrainage temporaire. Voir liste des accompagnateurs

La liste des accompagnateurs est confidentielle et est réservée pour les nouveaux seulement.

A utiliser seulement avec les nouveaux ou les nouvelles jamais les renouveaux ou renouvelles.

Cette liste est confidentielle et est assujetti à la loi 25 sur la protection des données - confidentialité. Lire les directives en haut de la page 1 – très important.

Si jamais, le nouveau est complètement désorganisé, en désarroi, vous pouvez le référer à un accompagnateur qui pourra prendre la relève.

Demander au nouveau s'il veut de l'aide supplémentaire. Dans l'affirmative, prendre son numéro et téléphoner à un membre dans la liste à un membre (les hommes avec les hommes, les femmes avec les femmes) qui pourrait le prendre en charge.

S'il n'y a pas de réponse, passer à un autre sur la liste. **Ne pas laisser de message.** On essaie de trouver un accompagnateur le plus près possible de son domicile. C'est pourquoi les accompagnateurs sont classés par District.

Après avoir parlé à un accompagnateur qui accepte, entrer l'appel dans la case : Référé à un accompagnateur.

5.6 Al-Anon – Al-Alateen - Personnes cherchant de l'aide pour quelqu'un d'autre

Personne demandant de l'aide pour un ami ou un membre de sa famille dont elle craint qu'il ait un problème. Demander à l'appelant de dire à son ami ou au membre de sa famille de nous appeler s'il souhaite obtenir de l'aide.

Si la personne ne voit pas son problème d'alcool, orienter l'appelant vers Al-Anon où il pourra recevoir de l'aide pour lui-même – Voir les Ressources à la fin du document.

5.7 Numéros utiles – liste des ressources disponibles pour aider.

Nous répondons à la demande seulement. Nous n'offrons pas ces coordonnées.

Il souhaite suivre une cure de désintoxication ou un traitement. Nous ne recommandons aucune option en particulier (c'est-à-dire que nous ne suggérons pas un centre de traitement plutôt qu'un autre), mais nous pouvons fournir les coordonnées de ces ressources.

5.8 Autres

Ce sont des personnes extérieures à AA qui demandent de l'informations de toutes sortes.

Suggestions pour mettre fin à une conversation.

Merci de votre appel. Et ensuite, en fonction de la situation :

J'espère que nous avons répondu à votre question.

J'espère que vous avez trouvé ce que vous cherchiez.

J'espère que vous apprécierez votre réunion.

N'hésitez pas à appeler notre service d'assistance téléphonique disponible de 9h à 22h, 7 jours sur 7.

6. Utilisation du téléphone personnel

Le système proposé nous assure que l'alcoolique sera directement répondu.

Votre numéro n'apparaît pas pour l'appelant. Ce qu'il apparaît, c'est le numéro local 514 376-9230. Pour les membres plus technos, ajoutez le numéro local 514 376-9230 à vos contacts et choisissez une sonnerie différente.

Quelqu'un qui compose le numéro de téléphone de l'aide téléphonique est répondu par un répondant. Ça ne sonne jamais « occupé » même si 2 appels sont logés en même temps.

Le répondant fait le 1 sur son téléphone. On répond Alcooliques anonymes, PRÉNOM, bonjour ou bonsoir. Comment puis-je vous aider ?

Nous donnons notre prénom uniquement. On ne donne jamais son numéro personnel, on va plutôt l'inviter à rappeler à la ligne d'aide en donnant les heures d'ouvertures : de 9h à 22h 7 jours sur 7.

Après 4 sonneries si personne ne répond, la messagerie vocale s'active. Il y a possibilité pour l'appelant de laisser un message sur la messagerie vocale.

Lorsqu'il y a des messages, ils arrivent sur le téléphone de la Coordination qui vous le transfère. Pour répondre au membre, ne pas oublier de composer #31# suivi du numéro. Votre numéro est alors masqué.

En dehors des heures d'écoute (ex. de 22h à 9h), c'est la messagerie vocale qui répond automatiquement.

7. Le formulaire de fin de quart

A la fin de votre quart, entrer dans aa87.org, cliquer sur Membres, ensuite cliquer sur Comités, ensuite sur Aide téléphonique.

Vous descendez jusqu'à Sous VOULEZ-VOUS AIDER, chercher la boîte Les outils des bénévoles en bas à droite.

Vous cliquez sur cette case bleue – Outils des bénévoles – et à la fin de cette Case. Vous entrez le mot de passe **EnVoi3688?** En principe, vous allez l'entrer seulement une fois.

Le formulaire à remplir est là. Remplir et cliquer sur ENVOYER. C'est tout. Je vous partage le lien direct à placer dans vos favoris ou sur la page d'accueil de votre tablette.

Pour l'ouvrir à partir de ce document, peser sur Ctrl et côté gauche de la souris en même temps pour ouvrir le lien.

<https://www.aa87.org/aide-telephonique-formulaire-de-fin-de-quart/>

Ou scanner le code QR



8. Ce que sont les AA

Ce que fait le mouvement des AA :

Les membres des AA partagent leur expérience avec tous ceux et celles qui ont besoin d'aide concernant leur problème d'alcool : ils accueillent ou parrainent personnellement l'alcoolique arrivant chez les AA, peu importe d'où il vient. Le Programme des AA offre un mode de vie à l'alcoolique, un moyen de mener une vie satisfaisante sans alcool.

Ce que ne fait pas le mouvement AA (extrait) :

Ne fait ni diagnostic ni pronostic médical ou psychologique ;

Ne procure ni services de désintoxication ou de soins infirmiers, ni hospitalisation, ni médicaments, ni traitements médicaux ou psychiatriques ;

Ne fournit aucun service d'orientation familiale ou professionnelle ;

N'accepte aucun argent pour ses services, ni de contributions venant de sources extérieures aux AA ;

Ne fournit pas de lettres de recommandation aux commissions de libération conditionnelle, aux avocats, aux représentants des tribunaux, aux agences sociales, aux employeurs et autres ;

Nous ne sommes pas un service de covoiturage ou un taxi.

Conclusion

L'objectif primordial des AA est de transmettre notre message de rétablissement à l'alcoolique qui cherche de l'aide. Peu importe la route suivie, nous allons tous dans la même direction ; le rétablissement de l'alcoolique. Ensemble, nous pouvons accomplir ce qu'aucun de nous ne peut faire seul. Nous pouvons être une source d'expérience personnelle et un support constant pour les alcooliques en rétablissement.

Ressources (Numéros Utiles)

BSR – Publications	514 374-3688	Poste 1
BSR – Administration	514 374-3688	Poste 2
Aide téléphonique	514 376-9230	1-866-544-6322
Aide téléphonique Anglais	514 350-3444	1-888-424-2975
Aide téléphonique Espagnol	438 227-2749	

Dépendances

Al-Anon / Al-Alateen	514-866-9803
Cocainomane anonyme	514-527-9999
Crystal Meth anonymes	http://cmamontreal.org/
Dépendants affectifs anonymes	514-990-4744
Dépendants affectifs sexuels anonymes	514-983-0671
Eada	514-990-0901
Émotifs anonymes	information@emotifsanonymes.org
Gamblers anonymes	514-484-6666
Nar-anon	514-725-9284
Narcotiques anonymes	514-490-0333
Outremangeurs anonymes	514-490-1939

Ressources d'Aide

Agoraphobies	514-276-3105
Gai écoute (de 8h à 15h / 7 jours par semaine)	514-866-0103
Jeunesse J'écoute	1-800-668-6868
Prévention suicide	1-866-277-3553
S.O.S. violence conjugale	514-873-9010
Suicide action	514-723-4000
Tel aide	514-935-1101
Tel jeunes	514-288-2266
Victimes d'agressions sexuelles	514-934-4504

Centres de références

Centre de référence du grand Montréal/ Québec entier	211
Maison d'hébergement / thérapie	514-527-2626