

Je suis responsable ...

Si quelqu'un, quelque part,

Tend la main en quête d'aide,



Je veux que celle des AA soit toujours là ...

Et de cela,

Je suis responsable

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Ce guide de formation s'adresse à tout membre des alcooliques anonymes qui veut servir en répondant à un autre alcoolique qui souffre encore.

La mission

La mission du comité de l'écoute téléphonique est de transmettre le message AA en dirigeant l'alcoolique souffrant vers une réunion AA; en répondant à ses interrogations et en partageant **▪nos▪** propres expériences avec l'alcool. C'est de la 12^e étape à l'état pur.

Le rôle du répondant

Le rôle du répondant est d'offrir une écoute attentive dans le respect et la dignité conforme aux principes spirituels des AA. À ce titre, la rigueur et le professionnalisme vont de mise en tout temps.

Le répondant est celui qui fait le lien entre le nouveau et les membres réguliers d'un groupe. Il comprend aussi l'importance de l'accueil du nouveau comme d'autres qui eux aussi ont besoin de partager.

Écrits de bill

◀ 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 aidé. Offrez-lui l'amitié et la fraternité. ►

(Réflexions de Bill p.192)

Ce que sont les AA

Les alcooliques anonymes sont une association de personnes qui partagent entre elles leur expérience, leur force et leur espoir dans le but de résoudre leur problème commun et d'aider d'autres alcooliques à se rétablir. Le désir d'arrêter de boire est la seule condition pour devenir membre des AA.

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

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 : 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.

La différence entre une réunion ouverte et fermée

La réunion ouverte est une assemblée de groupe qui admet tout le monde, alcoolique ou non. Les non alcooliques assistent à titre d'observateur.

La réunion fermée n'admet que les membres AA ou ceux qui ont un problème d'alcool et désirent arrêter de boire. Cela vise à permettre aux membres de discuter certains aspects de leur vie qui ne peuvent être compris que par d'autres alcooliques.

Brochures à lire et à suggérer à un nouveau ou un renouveau

- Les AA sont-ils pour moi
- Voici les AA : Une introduction au programme de rétablissement
- Un nouveau veut savoir
- Problème autre que l'alcoolisme
- Toute autre brochure que vous voulez allez chez www.aa.org

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Inscription d`horaire sur le site web

Aller sur **AAregion88.org**, à la droite il y a 3 petites barres appuyez dessus. Et descendez jusqu`à

Service d`aide téléphonique appuyer sur + et descendre jusqu`à **Disponibilité des répondants**. Vous devez entrer **le mot de passe** qui vous a été fourni.

Alors vous aurez accès aux calendriers 1^{er} et 2^e répondant, vous choisissez lequel vous convient ainsi que la date. Vous choisissez la plage d`horaire désirée. Plus bas, vous entrez votre numéro de répondant et vos coordonnées et appuyer sur Envoyer. Chaque calendrier a ses propres données à entrer. Voir Annexe1

Rapport d`écoute

Vous retournez au **Service d`aide téléphonique** et + et descendez jusqu`à **Rapport d`écoute**. Inscrire le mot de passe si nécessaire.

Vous remplissez le formulaire avec la date et l`heure d`écoute et le nombre d`appels par raisons ex : Appel de 12^e étapes pour lui-même, 3 appels. S`il n`y a eu aucun appel, on le complète également.

Il est suggéré de remplir le **Rapport d`écoute** à chaque fin de plage horaire pour ne pas l`oublier. Voir Annexe 2

Devenir un répondant

▪Avoir une abstinence d`au moins 2 ans (suggéré)

S`il y a une interrogation avec un appelant, joindre le responsable et/ou son adjoint.

Avoir à l`esprit que les résultats ne t`appartiennent pas. Tu fais uniquement ton possible.

Ne pas donner son numéro de téléphone à la personne qui demande de l`aide. Il est fortement suggéré de protéger son numéro de téléphone (#31#) si on doit le rappeler.

Respecter l`anonymat. On donne son prénom seulement. On ne donne jamais le numéro d`un autre membre.

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Il est suggéré d'aborder la personne avec

Alcooliques Anonymes

Bonjour ou bonsoir

Mon **prénom** est

Comment puis-je vous aider

Respecter les moments de silence de l'appelant

Accueillir le nouveau, la nouvelle au téléphone

Comprendre le nouveau, la nouvelle

Lorsqu'il y a un nouveau au téléphone, en ayant une attitude positive, l'on peut transmettre à cette personne qu'en faisant partie du mouvement AA, il en vient à bien se sentir dans sa peau. Revenir à AA est très difficile pour certains membres. Souvent ils ont dû plier sur leur orgueil jusqu'au plus profond de leur être avant d'appeler.

Être complètement à l'écoute

Écouter attentivement la personne. C'est le premier pas vers la création d'un lien de confiance. la personne doit sentir que nous nous intéressons réellement à elle.

Appeler la personne par son prénom

Cela personnalise davantage la discussion. La personne sent que l'on s'adresse à elle en particulier. Elle est la personne la plus importante ici et maintenant.

Démontrer de l'empathie

La seule façon de démontrer de l'empathie au téléphone est d'adopter un ton de voix calme et chaleureux.

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Partager notre expérience

Au moment opportun, la personne appréciera grandement que nous partagions notre propre expérience. Éviter les sermons. Elle se sentira comprise et acceptée sans jugement de notre part.

Donnez-lui de l'espoir

Informez la personne que l'alcoolisme est une maladie et que tout individu atteint ne peut arrêter de consommer de lui-même, malgré toute sa bonne volonté et tous ses efforts. Montrez-lui que des millions d'alcooliques dans le monde (et au Québec) peuvent vivre HEUREUX sans alcool ou autres substituts. Cela est possible. Le répondant est là pour encourager le nouveau, la nouvelle à persister une journée à la fois.

Parlez-lui du mouvement

Il ne s'agit pas ici d'entrer dans les détails. Il suffit d'expliquer le principe de partage et d'entraide entre alcooliques. Le rassurer en insistant sur le fait qu'il n'y a aucune obligation dans les AA. Chacun progresse à sa façon et à son rythme, en toute liberté.

Proposez-lui une réunion près de chez lui

Expliquez-lui comment se déroule une réunion ouverte ou fermée dans AA. On l'invite à prendre l'enveloppe du nouveau. Conseillez-lui de recueillir un ou deux numéros de téléphone lors de la réunion présentielle.

Quelques pièges à éviter

Éviter de couper la parole

Laissez la personne s'exprimer en toute liberté. Elle en a besoin! Cela nous permet aussi de mieux comprendre la personne. vous pourrez ainsi mieux la guider dans sa démarche de rétablissement.

Éviter de donner trop d'informations

Tout le monde connaît l'adage ◀trop c'est comme pas assez▶. Il s'applique parfaitement ici. Il est inutile d'inonder la personne d'informations qu'elle ne peut assimiler pour l'instant. Elle a surtout besoin d'écoute et de compréhension. Gardons ça simple.

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Tenez-vous en à l'essentiel pour l'instant

Il ne faut pas nous embourber dans l'explication des étapes, des traditions, de la méthode ou encore, de la structure du mouvement. Cela viendra en temps et lieu. Notre objectif ultime est de donner suffisamment d'espoir à la personne pour qu'elle se décide à aller à une première réunion.

Éviter de parler de spiritualité (religion)

La plupart des nouveaux ne sont pas prêts à accueillir le principe de mouvement spirituel. En parler prématurément peut créer des résistances inutiles.

Les situations délicates

Ce sont celles où l'appelant semble hors de contrôle et fermé à toute discussion, animé par des sentiments tels que la colère, le ressentiment, la peine etc. Si de telles situations se présentent, il est suggéré d'appeler le responsable et/ou son adjoint.

Voici des suggestions pour les répondants de l'écoute téléphonique.

- **Décrire l'alcoolisme comme une maladie**
- **Insister sur les nombreux meetings**
- **Encourager à visiter plusieurs groupes**
- **Expliquer la différence entre un groupe ouvert ou fermé**
- **Décrire le déroulement d'une réunion**
- **Ne pas s'inquiéter s'il ne comprend rien au début**
- **Ne pas se comparer à celui qui partage**
- **Décrire l'enveloppe du nouveau et l'expliquer ***
- **Il est conseillé de baisser le ton, être posé, le calme appelle le calme.**

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Listes téléphoniques de services autorisées à donner

Info santé **811**

Ligne d'aide de crise de suicide **988**

Info ressources **211**

Narcotiques anonymes **1-855-544-6362**

Cocainomanes anonymes **1-877-806-0581**

Al-Ânon **1-888-425-2666**

Tel-jeune **1-800-263-2266**

Écoute Entraide 1-855 appelle **1-855-365-4463**

SOS Suicides **1-866-277-3553**

Tel-aide 1-877-700-2433

Ligne Écoute entraide 7 jours sur 7 8h à minuit **1-844-294-2130 (santé mentale)**

Université de Montréal **514-251-4000 (santé mentale)**

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Partages AA radiophoniques : Un jour à la fois

Partout

Dimanche	CKVL FM	100,1	12-13H
-----------------	----------------	--------------	---------------

Montréal et les régions autour

Dimanche	CHAI FM	101,9	13H-14H
-----------------	----------------	--------------	----------------

Québec et régions

Lundi	CKIA FM	98,3	12H30-13H
--------------	----------------	-------------	------------------

Montréal et régions

Lundi	CKIA FM	88,3	12h-13h
--------------	----------------	-------------	----------------

Partout

Mercredi	CKVL FM	100,1	22H-23H
-----------------	----------------	--------------	----------------

Lac Etchemin

Jeudi	Passion FM	100,5, 21H-22H	
		103,9	21H-22H
		105,5	21H-22H

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Réunions Zoom téléphoniques 2024

Réunion **vendredi soir 19h30** 1-438-809-7799. No de salle. 418 212 1212 dièses
Sujet gros livre et vigne

Réunion **8h Am et 19 h.** 450-875-9388 ou sans frais 1-855-610-2849.
Quelques réunions ont un code contenant des lettres

Lévis **le mardi et mercredi 20 h** Le groupe dans mon salon. 1-438-809-7799.
No salle. 235 452 102. Code secret 4102296

Réunion Meeting de l'espoir **lundi soir 19h** 1-438-809-7799
No Salle. 968 293 8112. Code secret 908652. Pour les nouveaux et renouveaux

Réunion Meeting de l'espoir **mercredi soir 19h** 1-438-809-7799
No Salle 968 293 8112 Code secret 908652. Gros livre et partage

Réunion Meeting de l'espoir **jeudi midi 12h** 1-438-809-7799 Salle 968 293 8112
Code secret. 908652

Réunion AA Zoom sur notre rétablissement tous les jours 9h 12h 19h
No Salle 913 068 1969

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Partages d'une répondante et d'un répondant

Être répondant(te)

Être répondant qu'est-ce que c'est?

Au début je me posais cette question et bien d'autres; à savoir si j'avais les qualités pour faire ce type de bénévolat et comment m'y prendre?!

Deux formations sur Zoom et un tutoriel disponible sur le site web de la région 88 m'ont conforté aux niveaux psychologiques ainsi que techniques.

Depuis un an j'apprends l'empathie et je développe peu à peu une meilleure écoute.

Si tu as le goût d'aider et de développer des qualités humaines viens te joindre à nous! À bientôt!

Michele D

Les débuts de la ligne téléphonique

Bonjour à vous tous, ce court témoignage a pour but de vous parler du début de la ligne régionale téléphonique.

Le tout a débuté en 2022, on a effectué des recherches pour voir qui pouvait héberger une ligne 1-888-xxx-xxxx. Nous avons fait beaucoup de recherche avec trois compagnies et celle qui nous donnait le plus de service pour ce que nous voulions. On a retenu COGECO et le prix nous convenait.

A la téléphonie IP une autre façon de communiquer pour nous alcooliques.

Nous avons commencé avec un petit groupe de 30 personnes avec 4 plages horaires de répondants de 9 AM à 13H, 13h à 17h, 17h à 21h et la nuit de 21h à 9h AM. Beaucoup de membres ont participé le jour et j'ai fait toutes les nuits avec amour. Ça commencé à prospérer, on a fait des modifications en cours de route. A chaque appel il y avait un alcoolique qui répondait à un alcoolique. Le but était d'éliminer les boîtes vocales. Je peux confirmer que tout va très bien et on a des appels de partout au Québec.

Je me suis trouvé une personne de confiance en Serge D et Joanne son adj qui le soutient. Je suis très fier d'eux. Un gros merci à AA qui m'a permis de me reprendre en main et d'avoir pu participer à l'évolution de la ligne téléphonique régionale 1-888-857-4784.

Louis-Georges

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Annexe 1 Disponibilité des répondants

ACCUEIL 88 - AA Région 88 sud-est - X

https://aaregion88.org

ACCUEIL 88 - AA Ré... AA Québec Cégec Bookings Listing - B... Canton de circons... Most Visited Votre placement sa V... Votre placement sa V... Votre placement sa V...

Les Alcooliques Anonymes
Région 88: Sud-Est du Québec
Bienvenue

Que pouvons-nous faire pour vous?
Vous avez un problème avec l'alcool ? Il existe une solution. (ici)
OU
Communiquez avec nous !!
1-888-857-4784
Que sont les AA ?
Qu'est-ce que les Alcooliques anonymes?

Accueil
Service d'aide téléphonique
Tutoriel écoute téléphonique
Inscription du candidat répondant
Disponibilité des répondants
Rapport d'écoute
Programme des AA
Aide téléphonique

https://aaregion88.org/booking/

Bookings Ecoute Téléphonique - A - X

https://aaregion88.org/les-booking/

ACCUEIL 88 - AA Ré... AA Québec Cégec Bookings Listing - B... Canton de circons... Most Visited Votre placement sa V... Votre placement sa V... Votre placement sa V...

Les Alcooliques Anonymes
Région 88: Sud-Est du Québec
Bienvenue

Cet article est protégé par un mot de passe. Pour le lire, veuillez saisir votre mot de passe ci-dessous :

Mot de passe :

Valider

⚠️ Besoin d'aide appelez à ce numéro : 7/7 jours 24 ** 1-888-857-4784 **

Région 88: sud-est du Québec

Je suis responsable si quelqu'un tend la main en onéto

Liens AA
- Région 87
- Région 89

Trouver un item
Rechercher

Messagerie @aaregion88
Pour accéder à votre messagerie de

Bookings Ecoute Téléphonique - A - X

https://aaregion88.org/les-booking/

ACCUEIL 88 - AA Ré... AA Québec Cégec Bookings Listing - B... Canton de circons... Most Visited Votre placement sa V... Votre placement sa V... Votre placement sa V...

11 12 13 14 15 16 17
18 19 20 21 22 23 24
25 26 27 28 29

Disponible
Réservé
En attente

Plages horaires*
09:00 - 13:00
13:00 - 17:00
17:00 - 21:00
21:00 - 23:59

11 12 13 14 15 16 17
18 19 20 21 22 23 24
25 26 27 28 29

Disponible
Réservé
En attente

Plages horaires*
09:00 - 13:00
13:00 - 17:00
17:00 - 21:00
21:00 - 23:59

Bookings Ecoute Téléphonique - A - X

https://aaregion88.org/les-booking/

ACCUEIL 88 - AA Ré... AA Québec Cégec Bookings Listing - B... Canton de circons... Most Visited Votre placement sa V... Votre placement sa V... Votre placement sa V...

Nombre de répondant*:
Prénom*:
Nom*:
Adresse de messagerie*:
Téléphone pour l'écoute téléphonique*:

Nombre de répondant*:
Prénom*:
Nom*:
Adresse de messagerie*:
Téléphone pour l'écoute téléphonique*:

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Annexe 2 Rapport d'écoute

The first screenshot shows the homepage of Les Alcooliques Anonymes Région 88. The main heading asks 'Que pouvons-nous faire pour vous?' and provides the phone number 1-888-857-4784. A sidebar on the right contains a menu with items like 'Accueil', 'Service d'aide téléphonique', and 'Rapport d'écoute'.

The second screenshot shows the 'Soumettre votre rapport d'écoute téléphonique' page. It includes instructions and a form with the following fields:

- Text input: 'Remplir un rapport par période d'écoute. MERCI pour votre implication'
- Number input: 'Votre numéro de répondant *' (value: 159)
- Text input: 'Prénoms' (value: Par exemple : Jacques)
- Text input: 'Nom' (value: Par exemple: Bureau)
- Text input: 'Date *' (value: 26/02/2024)
- Dropdown menu: 'PÉRIODE D'ÉCOUTE *' (value: Cliquez ici)

The third screenshot shows the 'ET-Rapport d'écoute' form with the following sections:

- 'Appel de 12e étape pour lui-même *' (dropdown: 0)
- 'Appel de 12e étape pour un proche *' (dropdown: 0)
- 'DEMANDE DE RENSEIGNEMENT sur le mouvement AA *' (dropdown: 0)
- 'DEMANDE DE RENSEIGNEMENT (RÉUNION) *' (dropdown: 0)
- 'Appel Nouveau Membre *' (dropdown: 0)
- 'Appel Renouveau *' (dropdown: 0)
- 'Appel divers *' (dropdown: 0)
- 'Description des appels divers reçus' (text area: Indiquez la nature des appels divers reçus: erreur de numéro, sollicitation, etc.)

A blue button at the bottom says 'Envoyer votre RAPPORT d'écoute le plus tôt possible'.

Guide du répondant approuvé le 13 mars 2024

Questions à poser