

Services offerts par le BSG

Le Bureau des Services généraux (BSG) est composé de 87 employés dévoués, tous profondément engagés dans la mission des Alcooliques anonymes. Tout au long de l'année, le Bureau répond à des milliers de demandes de renseignements provenant de groupes et de membres. Ces demandes portent sur un large éventail de sujets qui sont soigneusement étudiés et auxquels les correspondants répondent en s'appuyant sur l'expérience acquise par d'autres groupes et d'autres membres. Le temps et les efforts consacrés à répondre à ces demandes sont considérables et le tout est effectué avec un dévouement exceptionnel au service du Mouvement. D'autres départements du BSG ne soutiennent pas seulement ce service, mais contribuent également à fournir un large éventail de services gérés par le Bureau. Parmi leurs nombreuses fonctions, nos départements soutiennent le Conseil des Services généraux et ses sociétés d'opérations, AAWS et AA Grapevine, qui organisent tous des réunions et des événements tout au long de l'année, tels que les fins de semaine du Conseil des Services généraux (CSG), la Conférence annuelle des Services généraux, quatre Forums territoriaux, et les réunions régulières des conseils d'administration des sociétés. Voici une vue d'ensemble de nos départements et du travail vital soutenu par les généreuses contributions de notre Mouvement.

Édition

L'objectif principal du département de l'Édition est de **maintenir et de distribuer les publications des AA afin d'aider les groupes et les membres à transmettre le message à la prochaine personne qui lutte contre l'alcoolisme**. Le département de l'Édition s'efforce de maintenir des normes élevées en matière de rédaction, de production et de distribution, tout en cherchant des moyens de réduire les commandes en souffrance et de communiquer régulièrement avec les groupes locaux, les Intergroupes, les Bureaux centraux et le Mouvement. Malgré les perturbations de la chaîne d'approvisionnement de l'industrie de l'imprimerie, nous nous engageons à explorer et à mettre en œuvre de nouveaux processus et formats afin d'atteindre nos objectifs. Dans l'ensemble, le département de l'Édition est chargé d'atteindre les objectifs fixés par le Conseil des Services généraux, AAWS et la Conférence des Services généraux en matière d'édition.

Communications

Le service des communications est devenu un département officiel du BSG en novembre 2019 — auparavant, il s'agissait d'un bureau d'affectation des membres du personnel.

Ce département est responsable du développement, de la gestion et de l'exploitation des plateformes et initiatives numériques, dans le but d'atteindre les membres et les alcooliques souffrants là où ils se trouvent, et de communiquer efficacement avec d'autres publics clés, y compris la communauté professionnelle. **Le département gère aa.org**, notre site Web officiel; **l'application Meeting Guide**; les canaux de médias sociaux, qui comprennent actuellement YouTube et LinkedIn, ainsi que la planification et la production du balado du BSG; l'analyse des plateformes numériques; **la production et la distribution du Box 4-5-9**; et la coordination de la distribution de la communication

de masse aux membres et à travers les plateformes numériques, parmi d'autres domaines de responsabilité.

Le département travaille en étroite collaboration avec le membre affecté à l'Information publique sur un large éventail d'initiatives destinées au public. En outre, le département collabore régulièrement avec d'autres départements pour soutenir des projets et des initiatives qui répondent aux besoins évolutifs du Mouvement, dans le respect des directives de la conscience du groupe et du conseil d'administration.

Services des membres du personnel

Le département a été officiellement lancé en septembre 2020, réunissant le personnel du BSG et les assistants du personnel pour former un département unifié. **Sa mission première est de fournir des services des AA au Mouvement, guidés par les Douze Étapes, les Douze Traditions et les Douze Concepts des Services mondiaux.** Le département est composé d'une directrice, d'une gestionnaire, de **11 membres du personnel (qui doivent tous être membres des AA)** et de 11 assistants. Les 12 affectations de service du département sont aidées par ses assistants. Cela comprend l'affectation du Congrès international de 2025, qui a été activée en septembre 2023. Le Congrès se tiendra à Vancouver, en Colombie-Britannique, et promet d'être un événement très spécial; le thème sera « 90 ans — Le langage du cœur ».

Le département fournit **un soutien administratif et des ressources au Conseil des Services généraux, à la Conférence des Services généraux et à AAWS.** Cela comprend le soutien aux comités d'AAWS sur l'audit interne, sur l'Édition, sur les Technologies de l'information, les communications et les services, ainsi qu'à divers comités ad hoc et internes. Le département est également une source clé d'information sur les AA, permettant la consultation d'une base de données du BSG sur l'expérience des groupes et des membres. Le département reçoit du courrier, des courriels, des télécopies et des appels téléphoniques du monde entier, et répond à la correspondance et aux appels téléphoniques des huit territoires de la structure des États-Unis/Canada.

En plus des communications quotidiennes avec le Mouvement et le public, **le personnel du département est responsable de la correspondance territoriale et de la coordination de plusieurs bulletins du BSG, dont *Partages derrière les murs*, *LIM* et *Informations sur les AA*.** Les membres du personnel sont également invités à des événements des AA partout aux États-Unis et au Canada, tels que des assemblées, des congrès, des ateliers et des journées de partage. La coordonnatrice affectée à l'International participe régulièrement à des événements dans différentes zones et régions du monde. Pendant la pandémie de COVID-19, les événements étaient virtuels, ce qui permettait une plus grande participation du personnel. Aujourd'hui, alors que de plus en plus d'événements sont passés à des formats hybrides ou en personne, les membres du personnel se déplacent à nouveau et sont enthousiastes à l'idée de participer à votre prochain événement local, s'ils y sont invités.

Services aux membres

L'unité des services aux membres **supervise et résout les problèmes des membres et des clients en ce qui concerne la gestion des commandes, les contributions et les processus d'enregistrement.** Elle gère l'entreposage, l'expédition et la livraison des publications afin de garantir le bon déroulement des opérations et le respect des délais. Elle traite les commandes provenant de différents canaux, notamment le courrier, le téléphone, la télécopie, le courrier électronique et la librairie en ligne. Elle traite quotidiennement les commandes provenant des États-Unis, du Canada et du reste du monde. L'équipe s'occupe également des factures et des devis, et fournit des informations sur les commandes de publications. En outre, **elle gère les publications distribuées gratuitement, met à jour les informations sur les groupes, gère les demandes de nouveaux groupes et sert de lien direct avec les registraires régionaux.** L'équipe des services aux membres joue un **rôle essentiel dans le traitement des contributions**, leur enregistrement aux comptes des groupes et le traitement des recherches et des demandes de renseignements relatives aux contributions des membres.

Services juridiques, Licences et Propriété intellectuelle (SLPI)

Les SLPI s'occupent des fonctions juridiques essentielles à la transmission et à la protection du message des Alcooliques anonymes et assurent la supervision directe et l'organisation de toutes les questions juridiques, y compris l'examen des contrats. Ce département a été créé dans le cadre de la restructuration du département de l'Édition, dans le but de fournir une supervision plus directe de la fonction d'octroi de licences, **y compris l'octroi de licences pour les publications des AA à d'autres structures internationales, ainsi que la traduction et la distribution des publications dans le monde entier.** La réorganisation a permis une refonte complète du processus d'octroi de licences, ce qui a impliqué le développement d'un outil de gestion automatisé en étroite collaboration avec les Services technologiques. Cela a permis de résoudre avec succès plus d'un millier de demandes en suspens liées aux licences internationales et à la distribution des publications.

Les SLPI s'occupent également **de la propriété intellectuelle et des droits d'auteur et répondent à des centaines de demandes de groupes et de membres qui souhaitent obtenir la permission de réimprimer des parties des publications des AA ou de les utiliser sur des sites Web locaux des AA.** Leur objectif premier est de s'assurer que les publications des AA sont protégées en termes de contenu et d'intégrité du message des AA. Ils sont également chargés de veiller à ce que les droits d'auteur des AA ne soient pas compromis par des activités de contrefaçon.

Département des Réunions, événements et voyages (METS)

Le département des METS s'occupe de **la planification et de la coordination logistique des événements soutenus par le BSG, tels que la Conférence annuelle des Services généraux, les fins de semaine du Conseil des Services généraux organisées trois fois par an, les Forums territoriaux trimestriels, les sept réunions annuelles du Conseil d'AAWS au BSG,** et l'assistance technique pour les réunions virtuelles entre les administrateurs et les directeurs. Leurs responsabilités comprennent la gestion des déplacements, de l'hébergement, des repas et de l'assistance technique pour les

administrateurs, les directeurs et les employés participant à ces événements.

Services technologiques

Le Département des Services technologique veille non seulement à **ce que tous les équipements nécessaires fonctionnent et soient à jour dans le monde technique d'aujourd'hui, qui évolue rapidement, mais il est également responsable de la mise en œuvre de logiciels, de processus et de solutions de gestion de projets dans l'ensemble du bureau pour tous les départements.** Il veille également à l'intégrité de nos bases de données et à la sécurité de nos réseaux.

Services linguistiques

Le Département des Services linguistiques centralise la fonction de **traduction de nos publications et de milliers de documents en plusieurs langues chaque année.** Il **coordonne également les services d'interprétation essentiels** qui permettent une interaction et une communication directes avec les autres structures des AA dans le monde. Ces services assurent une pleine participation et aident à unifier notre Mouvement à travers le monde. Il est composé de quatre employés dévoués, dont des éditeurs et des traducteurs pour le français et l'espagnol, et des pigistes employés selon les besoins.

Finances

Le Département des Finances prend grand soin de la **gestion des finances des AA, en comptabilisant soigneusement toutes les ventes de publications, en gérant et en traitant les comptes à payer, et en fournissant des rapports réguliers aux conseils du CSG et d'AAWS. Ils traitent également plus de 80 000 contributions individuelles de membres et de groupes.** Conformément à notre Septième Tradition, ils prennent grand soin de « nettoyer » chacune d'entre elles pour s'assurer qu'elles proviennent bien de membres et de groupes. **Les employés de ce département dirigent également le budget annuel et les processus de réestimation, en travaillant avec les gestionnaires de budget de l'ensemble du bureau pour garantir la prudence fiscale.**

Ressources humaines

L'objectif premier du Département des Ressources humaines est de créer un environnement de travail positif, sûr, et axé sur la reconnaissance de la contribution et de la valeur des employés. **L'équipe des RH gère tous les aspects du cycle de vie des employés, depuis le recrutement jusqu'à la cessation d'activité,** dans des domaines tels que l'apprentissage et le développement, la gestion des performances, les relations avec les employés et les pratiques en matière de bien-être. En travaillant en étroite collaboration avec la direction, les RH soutiennent le processus de rétroaction sur le recrutement tout en promouvant la communication dans l'ensemble de l'organisation en tirant parti de la technologie et en organisant des événements. L'équipe veille à ce que le BSG respecte toutes les lois pertinentes, communique les politiques de l'entreprise de manière transparente et conseille le directeur général sur les tendances de l'industrie, la rémunération et les avantages. En outre, les RH fournissent des ressources à AA Grapevine en cas de besoin.

Services de bureau

Ce département est responsable de tous les services de bureau : **services de bâtiment, téléphones, entretien, fournitures et reproduction utilisés quotidiennement**, et transport du matériel et des fournitures de bureau dans la région de New York pour les Conférences, les réunions trimestrielles et les Congrès.

Opérations

L'unité d'entrepôt **est chargée de gérer les niveaux de stock et de prévoir les besoins futurs en surveillant les taux d'épuisement et en établissant des points de commande sur la base de la distribution mensuelle**. Elle maintient des niveaux de stocks optimaux, met à jour les registres d'articles et s'occupe de la mise en place de nouveaux articles. Le stock de sécurité de chaque article est établi et contrôlé au moyen de rapports quotidiens d'alerte sur le stock de sécurité. L'unité est également chargée d'examiner les rapports de réception des marchandises, de résoudre les incohérences et d'enregistrer toutes les réceptions et tous les transferts. Elle examine les rapports d'activité de l'entrepôt sur une base mensuelle, en rapprochant les écarts significatifs.

L'unité d'inventaire **est chargée de rechercher et de négocier avec les sociétés de transport afin de garantir des prix compétitifs et de trouver de nouveaux fournisseurs**. Elle vérifie l'exactitude des factures de fret, désigne les transporteurs pour les expéditions et traite les factures des imprimeurs et des fabricants. En outre, l'unité met à jour le journal de production et examine les factures d'entrepôt, en enquêtant sur les écarts éventuels.

Archives

La mission principale des Archives du BSG des Alcooliques anonymes est de **documenter de façon permanente le travail de l'organisation, en rendant son histoire accessible aux membres des AA et aux chercheurs. Les Archives reçoivent, classent et indexent le matériel pertinent, le préservant tout en contrôlant l'accès, le tout en accord avec le but premier des AA de maintenir l'abstinence et d'aider au rétablissement**. Elles servent de ressource pour l'apprentissage et la recherche, fournissant des services d'information pour soutenir les opérations des AA et promouvoir la compréhension des origines, des buts et des programmes de l'organisation.

Poste et expédition

Cette équipe est chargée **de traiter le courrier entrant et sortant. Elle s'occupe également de l'assemblage, de l'emballage et de l'expédition de divers paquets gratuits, y compris, mais sans s'y limiter, les paquets pour la Conférence, l'Information publique et les RDR. Elle s'occupe également de la sélection et de l'expédition des publications pour les Forums territoriaux et les foires sur la santé**. Une autre responsabilité de cette équipe est d'apporter son soutien à AA Grapevine pour toutes les questions liées à leurs besoins en matière de courrier et d'expédition.

Administration

Le directeur général est un membre des AA employé par AAWS et le Bureau des Services généraux. Ce poste englobe un **large éventail de responsabilités, notamment la participation et le soutien au Conseil des Services généraux et au Conseil d'AAWS, la direction du BSG et la responsabilité de la supervision et de la gestion des opérations du BSG.**

Le directeur général siège également au conseil d'administration d'AAWS en tant que président et copréside la Conférence annuelle des Services généraux. Après une collaboration et des recherches approfondies, le directeur général a récemment réorganisé les départements et les fonctions au sein du bureau afin de répondre à son rôle exigeant et à ses diverses responsabilités. Le rôle de l'assistante exécutive a été redéfini pour assister le directeur général, et le poste de coordinateur administratif du directeur général a été créé.

L'assistante exécutive joue un rôle crucial dans la gestion du calendrier et des tâches administratives, en facilitant la communication avec le Mouvement et en contribuant aux communications entre les bureaux et à la correspondance spéciale. En tant que secrétaire du conseil d'administration d'AAWS, l'assistante exécutive gère les dossiers de la société, élabore les ordres du jour des réunions et soutient le comité de Mise en candidature. Le coordinateur administratif, en étroite collaboration avec l'assistante exécutive et le directeur général, soutient les fonctions administratives, y compris la mise à jour des répertoires confidentiels et des systèmes de classement, la tenue des dossiers de legs et la fourniture d'un soutien administratif de haut niveau axé sur les projets du Conseil des Services généraux et de l'équipe des Services généraux.

Dans l'ensemble, cette équipe accomplit des tâches cruciales **pour assurer le bon fonctionnement du BSG et fournir un soutien au CSG, à AAWS et au Mouvement.**