

Bonjour, Je m'appelle Carl et je suis alcoolique.

Récemment on m'a demandé d'expliquer le nouveau système téléphonique. Celui-ci a deux composantes, en voici la description.

Le système local :

Après avoir pris connaissance des problèmes liés à notre ligne actuelle avec CLR : coûts triplés, taux de raccrochage de plus de 50% avant d'avoir parlé à un alcoolique, manque de flexibilité, ... il est devenu crucial de trouver une autre solution. Un début de réponse nous est venu de Gatineau où un district utilise une solution simple basée sur les services de voip.ms, une plateforme de téléphonie via Internet. Voip.ms offre plusieurs fonctionnalités intéressantes dont le groupe de sonneries (Ring Group). Cela permet jusqu'à 4 personnes simultanément de recevoir un appel d'un même appelant. La première personne qui répond et fait le 1 entre en communication avec l'appelant. Le problème est que cette solution fonctionne bien pour des petites structures où il y a peu de répondants, mais pour une ville comme Québec, mettre 3 fois par jour manuellement les répondants peut être une tâche exigeante. Les quatre districts de Québec ont quand même fonctionné de cette façon pendant un temps.

Lorsque j'ai participé au comité de la ligne provinciale, j'ai pu me mettre à jour sur les problèmes rencontrés au niveau des lignes de 12^{ème} étape dans la province. J'ai réalisé que beaucoup de districts ou de régions ont de la difficulté à donner un service de 12^{ème} étape de qualité. Un simple test pratique a bien confirmé nos lacunes en tant que mouvement. Plusieurs districts utilisent un cellulaire qui est prêt de répondant en répondant, d'autres une simple

boîte vocale. Parfois il n'y a pas de réponse. Le but du projet local est de permettre aux districts de se regrouper en petits groupes pour pouvoir donner un service de qualité à bas prix. Voici comment il fonctionne :

Après s'être créé un compte voip.ms et un agenda sur le nuage, on entre les informations sur une plateforme qui s'occupe de faire le lien entre l'agenda et le compte voip.ms. L'agenda comprend les noms des répondants avec leur numéro de téléphone ainsi que la plage horaire à laquelle ils sont disponibles. Le compte voip.ms agit un peu comme un standard téléphonique qui permet de transférer les appels au bon endroit. La plateforme s'occupe à toutes les dix minutes d'aller changer les numéros des répondants dans voip.ms en fonction des noms et numéros entrés dans le calendrier.

Donc, tout ce qu'il y a à faire c'est de remplir l'agenda avec les noms des répondants et le reste se fait tout seul. Il y a un certain ajustement à faire au départ et il faut s'habituer à l'agenda. Cependant, il y a beaucoup plus d'appels répondus. Les districts de Québec affirment maintenant avoir un plus grand volume d'appels parce que les membres reprennent confiance au système téléphonique et savent qu'ils ne seront pas mis en attente. De plus, les coûts sont moindres (1,20 \$ par mois pour un numéro local + 1 cent de la minute). C'est une solution parfaite pour Alcooliques Anonymes. Je travaille actuellement à la rendre disponible dans d'autres régions du Québec. Je prévois même traduire la plateforme pour un usage à l'échelle de l'Amérique du Nord. Je me suis même fait suggérer un nom par l'auteur de l'application Meeting Guide : SwitchBoard (standard téléphonique en français).

Le système global/provincial :

Lorsque nous avons débuté notre recherche de solution par rapport à notre ligne régionale, j'ai été invité à participer à une rencontre du comité de la ligne provinciale. J'y ai appris l'existence du système voip.ms et j'ai commencé à l'expérimenter. Je me suis posé la question suivante : est-il possible de connaître l'emplacement d'où provient un appel téléphonique ? La réponse m'est venue du service à la clientèle de voip.ms, la voici : il n'est pas possible de connaître l'emplacement exact, mais il est possible de le déduire du numéro téléphonique de l'appelant auquel vous avez accès et de rediriger l'appel en conséquence. Si je vous ai perdu, voici un exemple concret :

Quand j'ai pris mon numéro de téléphone, j'habitais à Lévis. Mon numéro commence par 418-838. Ceux qui habitent Lévis reconnaissent sans doute le numéro comme provenant des environs de Lévis. Si je compose le numéro de la ligne provinciale, celle-ci est en mesure d'identifier mon numéro comme étant localisé à Lévis et son choix est de me rediriger à la ligne d'aide la plus proche.

Ce cas de figure est très simple, mais l'appliquer à l'ensemble de la province avec plusieurs milliers de combinaisons correspondant aux six premiers chiffres d'un numéro et 55 lignes d'aides différentes l'est moins. J'ai donc créé un programme qui s'occupe de faire ce travail. En voici les détails : chacune des quatre régions possède une liste de leur villes principales associées à des numéros de téléphone de ligne d'aide. Ex. : Lévis est associée au 418-835-1631, le numéro de 12^{ème} étape de cet endroit. Les régions sont libres de modifier ces listes à leur convenance pour s'assurer que le système reste à jour.

Le système possède une base de données des correspondances entre les 6 premiers chiffres du nu-

méro et la ville à laquelle ces numéros correspondent. Ex. : 418-838 = Lévis, 514-536 = Montréal, ... Tout ce qu'il reste à faire, c'est associer les villes qui correspondent à une ligne d'aide avec celles qui correspondent aux six premiers chiffres du numéro de téléphone par proximité. Ex. : 418-838 appartient à Lévis et 418-835-1631 est la ligne d'aide de Lévis. La ville la plus proche de Lévis est bien sûr Lévis. Donc si quelqu'un appelle et que son numéro commence par 418-838, il sera redirigé au 418-835-1631.

C'est la base du fonctionnement de la ligne provinciale. Vous pouvez donc constater qu'en aucun cas la ligne provinciale ne remplace les numéros locaux, ceux-ci sont même nécessaires au fonctionnement du système. Bien que la base informatique qui fait fonctionner tout ça est solide, il reste beaucoup à travailler pour que les régions s'approprient le fonctionnement de la ligne provinciale. Merci pour l'intérêt que vous portez au projet, j'espère que ça pourra aider quelqu'un.

Carl S., alcoolique

1-866-LIGNEAA



1-866-544-6322