

Ligne provincial AA

Sans frais

1-866-Ligne AA

1-866-544-6322

Guide du répondant

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

Table des matières

| | |
|--|-------|
| Introduction : | 4 |
| Voici ce que Bill a écrit : | 5 |
| La mission : | 6 |
| Le rôle du répondant : | 6 |
| Le but..... | 6 |
| Ce que sont les AA | 7 |
| Ce que fait le mouvement des AA : | 8 |
| Ce que ne fait pas le mouvement des AA : . | 10 |
| Brochures suggérer à un nouveau : | 11-12 |
| Les membres envoyés par les tribunaux et les centres de traitement : 13 | |
| Devenir un répondant : | 14 |
| Accueillir le nouveau au téléphone : | 15 |
| Quelques pièges à éviter : | 17 |
| Aide-mémoire : | 20 |
| Liste de ressources : | 22 |
| Conclusion : | 23 |

Introduction

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

Il y avait une autre personne au bout du fil qui a prêté l'oreille attentive à la détresse d'une personne. Cette dernière a été dirigée vers un groupe AA, a été délivrée de sa dépendance à l'alcool et connut un minimum de sérénité.

Ce genre d'expérience se répète régulièrement. Le serviteur au téléphone est celui qui fait le lien entre le nouveau et les membres réguliers du groupe. Il comprend aussi l'importance de l'accueil du nouveau comme de l'ancien, qui lui aussi a besoin de partager.

Lorsqu'il y a un nouveau au téléphone, en ayant une attitude positive il peut faire ressentir à cette personne qu'en faisant partie du mouvement des AAI on peut en venir à bien se sentir dans sa peau. Revenir à AA après une rechute est très difficile pour certains membres. Souvent ils ont dû piler sur leur orgueil jusqu'au plus profond de leur être avant de téléphoner. Si la rechute a été plus ou moins longue, ces personnes ont atteint un bas-fond encore plus terrible qu'avant leur adhésion au mouvement pour la première fois. Dans ce cas, le serviteur est là pour encourager le renouveau à revenir, à persister, à se reprendre en main et à reconquérir le bonheur d'autrefois, une journée à la fois.

Il y aussi les membres réguliers qui ont aussi besoin d'un mot d'encouragement même après quelques 24 heures d'AA, les

problèmes de la vie continue. Il est à même de suggérer notre mode de vie 24 heures à la fois.

Voici ce que Bill a écrit :

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**).

Lorsque vous parlez à un candidat, insistez, à volonté, sur le point de vue spirituel. Si ce futur membre est agnostique ou athée, expliquez-lui clairement qu'il n'est pas obligé de se rallier à votre conception de Dieu. Il peut choisir toute conception qui lui plaît, pour autant qu'elle ait un sens à ses yeux. L'élément principal est qu'il veuille croire en une Puissance Supérieure à lui-même et qu'il vive selon les principes spirituels. (**Alcoolique anonyme p. 112-Réflexions de Bill p.201**)

Si vous conversez avec une personne agnostique ou athée, il est préférable d'employer un langage simple pour expliquer les principes spirituels. Il est inutile d'éveiller les préjugés que votre interlocuteur peut avoir sur certains termes ou certaines doctrines théologiques.

Ne discutez pas de ces théories, quelles que soient vos convictions. (**Alcooliques Anonymes p. 115- Réflexions de Bill p.328**)

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.

Le rôle du répondant

Le rôle du bénévole écoutant est d’offrir une écoute attentive dans le respect et la dignité conformément aux principes spirituels des **AA**. À ce titre, la rigueur et le professionnalisme sont de mise en tout temps.

Le but

Le serviteur de confiance répond à la personne en détresse avec empathie, en la dirigeant vers un groupe des **AA**.

« 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 il vous ont aidés. Offrez-lui l’amitié et la fraternité. » - **Réflexions de Bill, p. 192**

**Renseignements sur les Alcooliques anonymes
À l'attention de toute nouvelle personne chez les
AA**

l'attention de quiconque réfère quelqu'un aux AA

Ces informations s'adressent tant aux personnes qui ont un problème d'alcool qu'à celles qui connaissent des gens ayant peut-être un tel problème. La plupart de ces renseignements sont présentés avec plus de détails dans les publications de AA World Services, Inc. Ce document vous renseigne sur ce que l'on peut attendre des Alcooliques anonymes en décrivant ce que les AA, ce que font les AA et ce qu'ils ne font pas.

Ce que sont les AA

Les Alcooliques anonymes sont une association internationale d'hommes et de femmes ayant déjà eu un problème d'alcool. Une association non professionnelle, autosuffisante, multiraciale, apolitique, disponible presque partout. Il n'y a aucune condition d'âge ou d'instruction. Quiconque veut régler son problème d'alcool peut en devenir membre. L'unicité de but et les problèmes autres que l'alcool L'alcoolisme et la toxicomanie sont souvent définis comme des « abus de substance » ou des « dépendances chimiques ». En conséquence, on réfère souvent les alcooliques et les non alcooliques aux AA, et on les encourage à assister aux réunions ou à devenir membres des AA. Toute personne peut assister aux réunions ouvertes des AA mais seules celles ayant un problème d'alcool peuvent assister aux réunions fermées ou devenir membres des AA

Un psychiatre réputé, qui a siégé comme administrateur non alcoolique du Conseil des Services généraux des AA, a déclaré ce qui suit :

» L'unicité de but est essentielle au traitement efficace de l'alcoolisme. Si on insiste tellement sur la question, au point d'exagérer, c'est pour vaincre le déni. Le déni associé à l'alcoolisme est rusé, déroutant et puissant, en plus d'affecter le patient, ceux qui viennent en aide et la communauté. À moins de mettre sans cesse l'alcoolisme au premier plan, d'autres sujets usurperont l'attention de tous les intéressés. »

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 programme est étudié aux réunions de groupes des AA :

- a) Réunions ouvertes avec conférencier — ouvertes aux alcooliques et non-alcooliques. (L'assistance à une réunion des AA ouverte est la meilleure manière d'apprendre ce que sont les AA, ce qu'ils font et ce qu'ils ne font pas.) Dans les réunions avec conférencier, des membres des AA racontent leur vécu, décrivent leurs expériences avec l'alcool, leur rencontre avec les AA et

les changements survenus dans leur vie grâce aux Alcooliques anonymes.

- b) Réunions ouvertes avec discussion — un membre parle brièvement de son expérience avec l'alcool, puis dirige la discussion vers le rétablissement chez les AA ou vers tout problème relié à l'alcool suggéré par quelqu'un. (Les réunions fermées sont réservées aux membres des AA ou à toute personne qui pourrait avoir un problème.)
- c) Réunions fermées avec discussion — se passent exactement comme les réunions ouvertes avec discussion, mais sont réservées aux alcooliques ou aux membres potentiels.
- d) Réunions sur les Étapes (habituellement fermées) - étude de l'une ou l'autre des Douze Étapes.
- e) Les membres AA amènent aussi des réunions dans les centres correctionnels et de traitement.
- f) On peut inviter des membres des AA à animer des réunions d'information sur les AA dans le cadre de programme tels qu'A.S.A.P. (Alcohol Safety Action Project) ou DWI (Conduite en état d'ébriété). Ces réunions d'information sur les AA ne sont pas des réunions régulières de groupes des AA.

Ce que ne fait pas le mouvement des AA :

- ⊕ Ne fournit pas la motivation de départ pour les alcooliques en rétablissement.
- ⊕ Ne sollicite pas les membres.
- ⊕ N'entreprend ni ne parraine de recherche.
- ⊕ Ne tient pas de registre de membres ou de dossiers de cas personnels.
- ⊕ Ne prend pas part aux conseils ou aux comités d'organisme sociaux.
- ⊕ N'exerce ni surveillance ni contrôle sur ses membres.
- ⊕ Ne fait ni ne diagnostique ni pronostic médical ou psychologique.
- ⊕ Ne procure ni services de désintoxication ou de soins infirmiers, ni hospitalisation, ni médicaments, ni traitements médicaux ou psychiatriques.
- ⊕ N'offre pas de services religieux, ni n'organise ou parraine de retraites.
- ⊕ N'organise pas de campagnes d'information sur l'alcool.
- ⊕ Ne procure ni hébergement, ni nourriture, ni vêtements, ni emplois, ni argent, ni aucun autre service social.
- ⊕ 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, au employeurs et autres.

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

Il est suggéré d'aborder la personne avec son Prénom.

- ⊕ Comment puis-je t'aider aujourd'hui
- ⊕ Quel est ton besoin aujourd'hui
- ⊕ Quel sont tes attentes aujourd'hui

La différence entre les réunions ouvertes et fermées

Les réunions ouvertes sont accessibles à toute personne qui s'intéresse au programme de rétablissement. Les non-alcooliques peuvent assister à titre d'observateurs. Les réunions fermées sont réservées aux membres.

Les réunions fermées sont réservées aux seuls membres des A.A, ou aux personnes ayant un problème d'alcool et (le désir d'arrêter de boire).

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

-  (FP-3) Les AA sont-ils pour vous?
-  Voici les AA
-  Un nouveau veut savoir • Les AA sont-ils pour vous?
-  Les AA sont-ils pour moi?
-  44 questions
-  Vous croyez-vous différents?
-  Problèmes autres que l'alcoolisme
-  Les jeunes et les AA
-  Les AA pour la femme
-  L'article de Jack Alexander sur les AA
-  Les membres AA face aux médicaments et à la drogue
-  Les AA dans les centres de traitements
-  Va-t-il un alcoolique dans votre vie?
-  Questions & réponses sur le parrainage
-  Le groupe des AA
-  Les douze Étapes illustrées • Les douze Traditions illustrées
-  Le mot Dieu
-  Les AA pour les alcooliques atteints de maladie mentale et ceux qui les parrainent
-  Les alcooliques LGBTQ des AA
-  Ce que AA fait et ce que AA ne fais pas
-  les AA dans les centres de détention

Pour toute autre brochure, allez au www.aa.org

S'il est de mise de faire une 12ième à domicile, le répondant doit absolument contacter le responsable qui déterminera qui l'accompagnera pour l'intervention. Il est suggéré un homme et une femme. Ne jamais intervenir seul dans une 12ième à domicile

Les membres envoyés par les tribunaux et les centres de traitement

Ces dernières années, les groupes des AA ont accueilli un flot de nouveaux membres envoyés par les tribunaux et les centres de traitement. Certains sont venus chez les AA d'eux-mêmes, d'autres ont fait l'objet d'une certaine pression. Dans notre brochure intitulée Collaboration des membres des AA, on peut lire ceci :

Nous ne pouvons exercer de discrimination à l'égard d'aucun futur membre des AA, homme ou femme, même s'il vient à nous sur ordre du tribunal, d'un employeur ou de tout autre organisme.

Bien que la force de notre Mouvement repose sur l'adhésion volontaire des membres des AA, plusieurs d'entre nous ont assisté à des réunions parce qu'ils étaient forcés, soit par quelqu'un d'autre ou par leur malaise intérieur. Le contact constant avec les AA nous a rendus conscients de la vraie nature de notre malaise. Ce qui préoccupe les AA, ce n'est pas de savoir qui nous a envoyé la personne. Ce qui nous intéresse, c'est la personne qui a un problème d'alcool... Nous ne pouvons pas prédire qui va se rétablir, pas plus que nous ne pouvons décider de la façon dont un autre alcoolique devrait chercher à se rétablir.

La preuve de présence aux réunions

Parfois, le tribunal demande la preuve de présence aux réunions des AA. Cette preuve de présence aux réunions ne fait pas partie de la procédure AA. Chaque groupe est autonome et au droit de choisir s'il signe ou non des fiches de tribunaux.

Devenir un répondant

- ➡ Avoir une sobriété d'au moins 2 ans (suggéré)

Assister aux réunions du « Comité de 12^e Étape » afin d'en savoir plus et de partager tes expériences avec les autres répondants.

Lire la documentation avant la réception des appels

Avoir en ta possession la documentation requise : Le gros livre au (**chapitre 7 Au secours des autres**) et a liste des réunions à jour (app Meeting guide)

- Avoir en ta possession le numéro de téléphone des membres que tu connais bien et qui pourraient te dépanner si tu as des questions
- Avoir à l'esprit que les résultats ne t'appartiennent pas. Tu fais uniquement ton possible
- Te préparer mentalement (avec ton Être suprême)
- Ne pas donner ton numéro de téléphone à la personne qui demande de l'aide. Il est fortement suggéré de protéger ton téléphone (*67)
- Respecter l'anonymat. Ne partage que ton prénom. On ne donne jamais le numéro d'un autre membre sans sa permission

Accueillir le nouveau au téléphone

Comprendre le nouveau

Notre mission est de donner un message d'espoir à l'alcoolique qui souffre, ici et maintenant, en notre présence.

Souvenons-nous que le nouveau qui nous écoute au bout de la ligne :

- Est inquiet sur son avenir
- Est paniqué à la simple pensée d'être privé d'alcool
- Est désemparé et désorienté
- Cherche une bouée de sauvetage pour sauver sa vie

Soyons complètement à l'écoute

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

Appelons la personne par son prénom

Cella personnalise davantage la discussion. La personne sent que l'on s'adresse à elle en particulier. Elle n'est pas un numéro parmi tant d'autres à nos yeux. Elle est la personne la plus importante, ici et maintenant.

Démontrons de l'empathie

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

Partageons notre propre expérience

Au moment opportun, la personne appréciera grandement que nous partagions notre propre expérience. Cela lui permettra de s'identifier à nous et elle aura tendance à nous faire confiance. Elle se sentira comprise et acceptée sans jugement de notre part. C'est là une pièce maîtresse de la réussite de l'entretien.

Technique de communication

En reflétant le sentiment ou l'émotion qui habite la personne au moment où elle l'exprime, favorise un rapprochement considérable entre nous et elle. Ce faisant, nous lui montrons clairement que nous comprenons très bien l'état d'âme de la personne. Cette dernière sera touchée par notre sensibilité et

notre compréhension. Nous créons ainsi un climat favorisant la confiance et le respect mutuel.

Donnons-lui de l'espoir

Informons la personne que l'alcoolisme est une maladie progressive. Malgré toute sa bonne volonté et tous ses efforts, il a peu de chance de s'en sortir seul. Montrons-lui que des millions d'alcooliques dans le monde peuvent vivre heureux sans alcool ou autres substituts. Cela est possible!

Parlons-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 d'obligatoire avec les AA. Chacun progresse à sa façon et à son rythme, en toute liberté.

Proposons-lui une réunion près de chez lui

Expliquons-lui comment se déroule une réunion des AA. On l'invite à prendre le jeton du nouveau. Suggérons-lui de recueillir un ou deux numéros de téléphone lors de la réunion en présence ou en ligne.

Quelques pièges à éviter

Évitons de couper la parole

Laissons la personne s'exprimer en toute liberté. Elle en a besoin! Cela nous permet aussi de mieux comprendre la personne. Nous pourrons aussi de mieux la guider dans sa démarche de rétablissement.

Évitons de donner trop d'informations

L'adage « trop comme pas assez » s'applique bien ici. Il est inutile d'inonder la personne d'informations qu'elle ne peut pas assimiler pour l'instant. Elle a surtout besoin d'écoute et de compréhension. Gardons ça simple!

Ne disons que ce qui est 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.

Évitons de parler de spiritualité

La plupart des nouveaux ne sont pas prêts à accueillir positivement le principe de vie spirituelle. En parler

prématulement peut créer des résistances inutiles pour le moment.

Les situations délicates

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. Après un appel difficile, **il est suggéré que le répondant appelle son parrain ou un autre membre.**

Face à de telles situations, le défi du bénévole est immense. Il ne faut pas perdre de vue notre mission tout en gérant ses propres émotions. Rappelle-toi d'où tu viens.



Aide-mémoire

Voici des suggestions pour les serviteurs de l'écoute Téléphonique :

À CONSEILLER :

- Insister sur les multiples possibilité de nombreux meetings
- Encourager le nouveau à visiter plusieurs groupes
- Décrire l'alcoolisme comme une maladie
- Encourager à visiter plusieurs groupes
- L'encourager à modifier sa pensée et sa façon d'agir, soit 24 h à la fois
- Ne pas s'inquiéter s'il ne comprend rien au début (étapes, traditions, etc.)
- Lui dire de ne pas se comparer avec celui qui partage
- Inviter le nouveau à le rencontrer
- Décrire le déroulement d'une réunion
- Ne pas se comparer à celui qui partage
- Que ce soit le parrain du groupe ou le RSG qui choisisse une personne responsable pour faire la 12^e étape si le représentant et son adjoint n'y sont pas.
- Il est conseillé de baisser le ton, être posé, le calme appelle le calme

À DÉCONSEILLER :

- Ne pas mêler le nouveau avec les dépendances
- Ne pas dire qu'un tel ou une telle est allé boire
- Ne pas proposer un nouveau pour les fonctions
- Ne pas parler en mal des membres ou de certains membres
- Ne pas expliquer les intensifs en avant
- Ne pas passer trop de temps à parler de soi

- Ne pas dire qu'il y a des gagnants et des perdants dans AA
- ... qu'il est trop tard pour appeler après avoir bu
- ... que je suis malheureux dans AA
- ... que je fais ma fonction même si cela ne me tente pas
- ... que c'est difficile
- ... que j'ai soif aujourd'hui

L'impact du non-verbal au téléphone

Le ton de voix : expression des émotions :

Un ton de voix souriant favorise une relation interpersonnelle basée sur la confiance mutuelle qui influencera la tournure des évènements.

La pensée empathique

Il est cependant essentiel que cette effort d'empathie soit honnête et sincère.

Il est suggéré d'aborder la personne avec ...

- + Comment puis-je t'aider aujourd'hui?
- + Quel est ton besoin aujourd'hui?
- + Quelles sont tes attentes aujourd'hui?

Listes de ressources

Tout appel provenant d'un professionnel par exemple : avocat, médecin, journaliste, etc. Prendre l'information de l'appelant et le soumettre à l'information publique.

- **Info-Santé** *811
 - Option #1 santé générale
 - Option #2 Services psychosociaux
- **Info-ressource** *211
- **Narcotiques anonymes** 1-855-544-6362
- **Cocaïnomanes anonymes** 1-877-806-0581
- **Al-Anon** 1-888-425-2666
- **Tel-jeune** 1-800-263-2266
- **Écoute entraide (santé mental)** 1-844-294-2130
- **Université de Montréal (santé mentale).....** 514-251-4000
- **SOS suicides.....** 1-866-appel ou 1-866-277-3553
- **Tel-aide.....** 514-935-1101
- **Réunion téléphonique AA (8h à 19h)** 450-875-9388

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 être une source d'expérience personnelle et un support constant pour les alcooliques en rétablissement.



liste de réunion de votre district • liste de réunion des districts avoisinants • liste de réunion région 90 • sélection de certains dépliants pour le nouveau • Information sur l'application MEETING GUIDE • liste des RSG de votre secteur, prénom seulement (si accepté par les RSG) • page centrale de La Vigne le plus récent possible pour les numéros de téléphone AA du Québec.

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ

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.

DÉCLARATION D'UNITÉ

Parce que nous sommes responsables
De l'avenir des AA, nous devons :

placer notre bien-être commun en premier lieu et préserver l'unité de l'associations des AA, car de cette unité dépendent nos vies et celles des membres à venir