

La Ligne téléphonique provinciale

1-866





L'OBJECTIF DU PROJET

- Mettre en place une ligne téléphonique 1-866 pour répondre aux demandes d'aide et d'information pour les membres AA des 4 régions du Québec et répondre aux personnes avec des problèmes de consommation d'alcool qui demandent de l'aide.

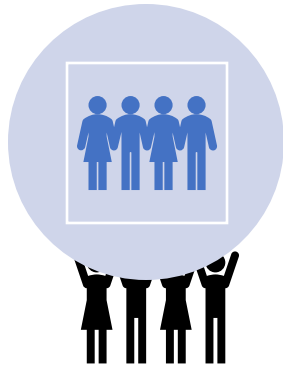
La démarche



On parle d'un tel projet au Québec depuis plus de 20 ans.



Un sondage sur la situation de nos centres d'appel a été mené auprès des 4 régions du Québec.



Un comité de travail composé de représentants des 4 régions du Québec a été formé.



Une présentation de l'état d'avancement du projet a été faite au Comité Inter régional du 27 mai 2022.

LA SITUATION

- LES DEMANDES

- Demandes d'informations sur l'horaire des réunions (+ ou - 50 % des demandes);
- Demandes provenant de personnes au prise avec un problème d'alcool (nouveaux, renouveaux);
- Références vers d'autres programmes de Douze Étapes (Al-Anon, NA, CA, OA, ...)
- Demandes faites par téléphone et par courriel.

LES SERVICES D'AIDE TÉLÉPHONIQUE PAR RÉGION EN 2018

	Districts	Groupes inscrits	Numéros 1-800	Numéros réguliers
Région 87	25	522	3	6
Région 88	17	159	6	26
Région 89	21	347	1	6
Région 90	24	382	5	17
Total	87	1410	15	55

LA SITUATION (SUITE)

- Il y a plusieurs types d'organisation de l'aide téléphonique dans les 4 régions:

- Un district avec un cellulaire qui se passe d'un bénévole à un autre selon un calendrier;
- Plusieurs districts sont regroupés et assument un service téléphonique avec ou sans centre d'appel;
- Mandat donné à une firme externe pour répondre et référer au besoin à un bénévole disponible;
- Centres d'appel régionaux dont les bénévoles répondent à toutes les demandes, soit par téléphones, par courriels, par boîtes vocales.

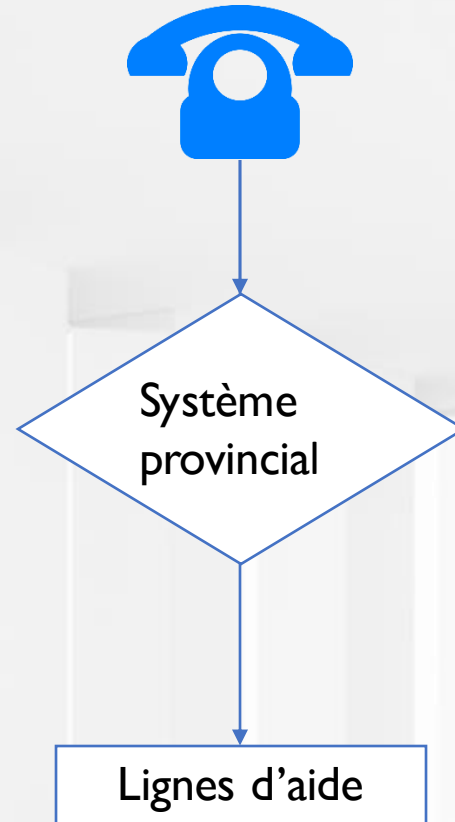
Les problèmes rencontrés

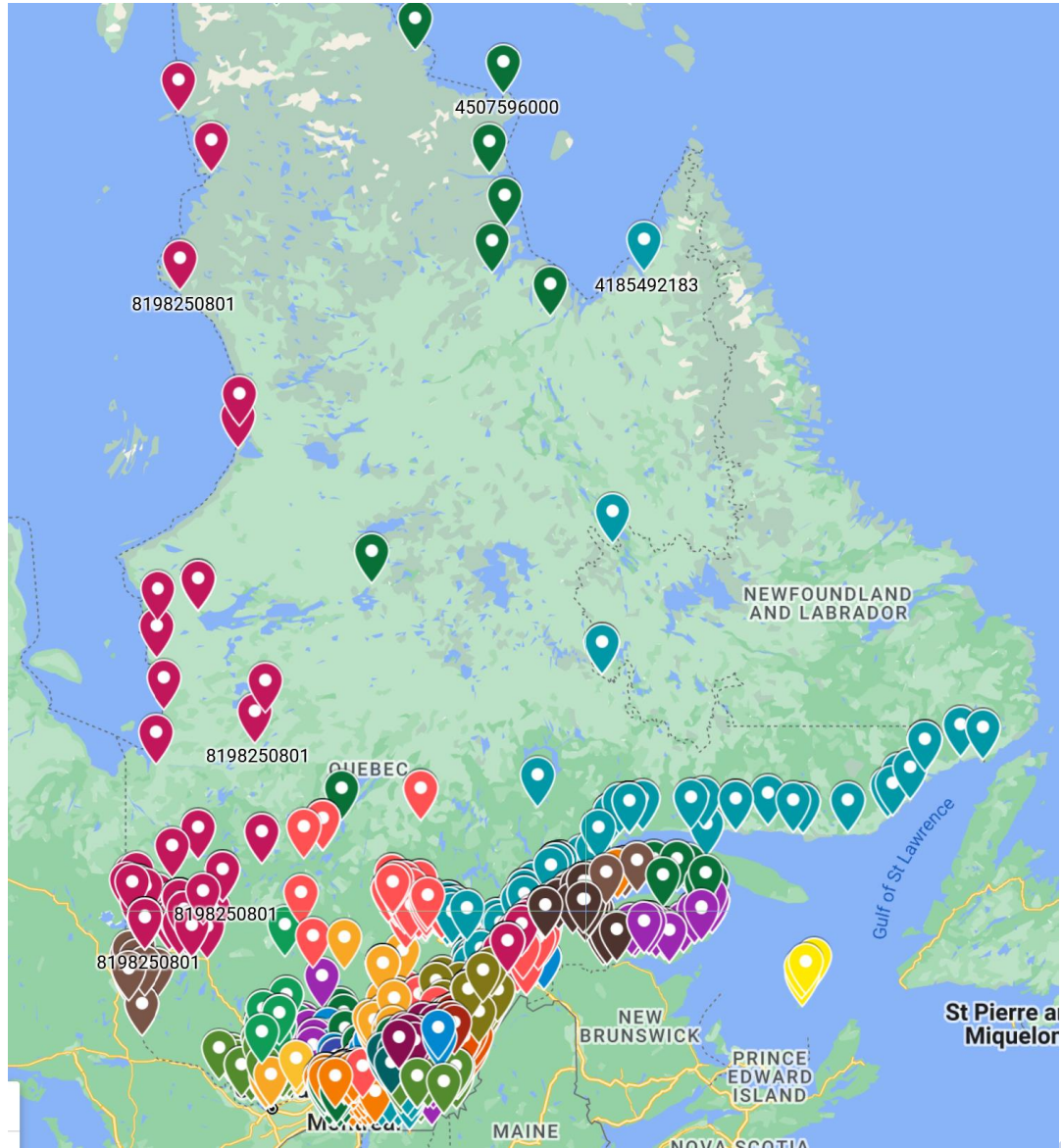
- Difficulté de recruter des bénévoles pour assurer la continuité du service d'aide téléphonique;
- Besoin d'un nombre important de répondants nécessaire au Québec pour répondre aux demandes d'information et d'aide;
- Les multiples portes d'accès aux services d'aide téléphonique des 4 régions rendent pratiquement impossible une publicité à l'échelle provinciale;
- Importance du nombre d'appels qui se soldent par des demandes d'informations diverses par des membres (réunions, congrès,...).

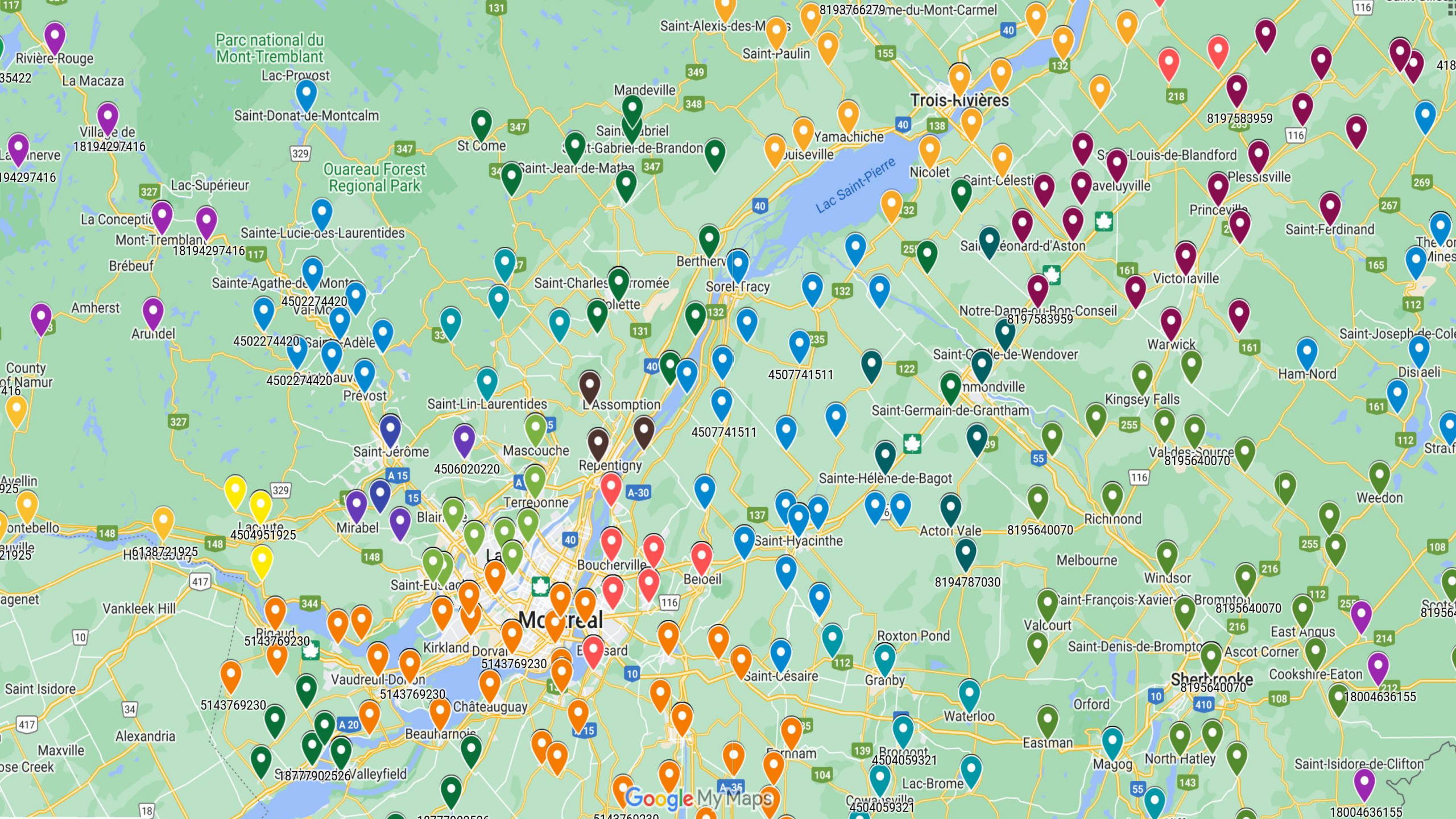
LA SOLUTION CHOISIE PERMET :

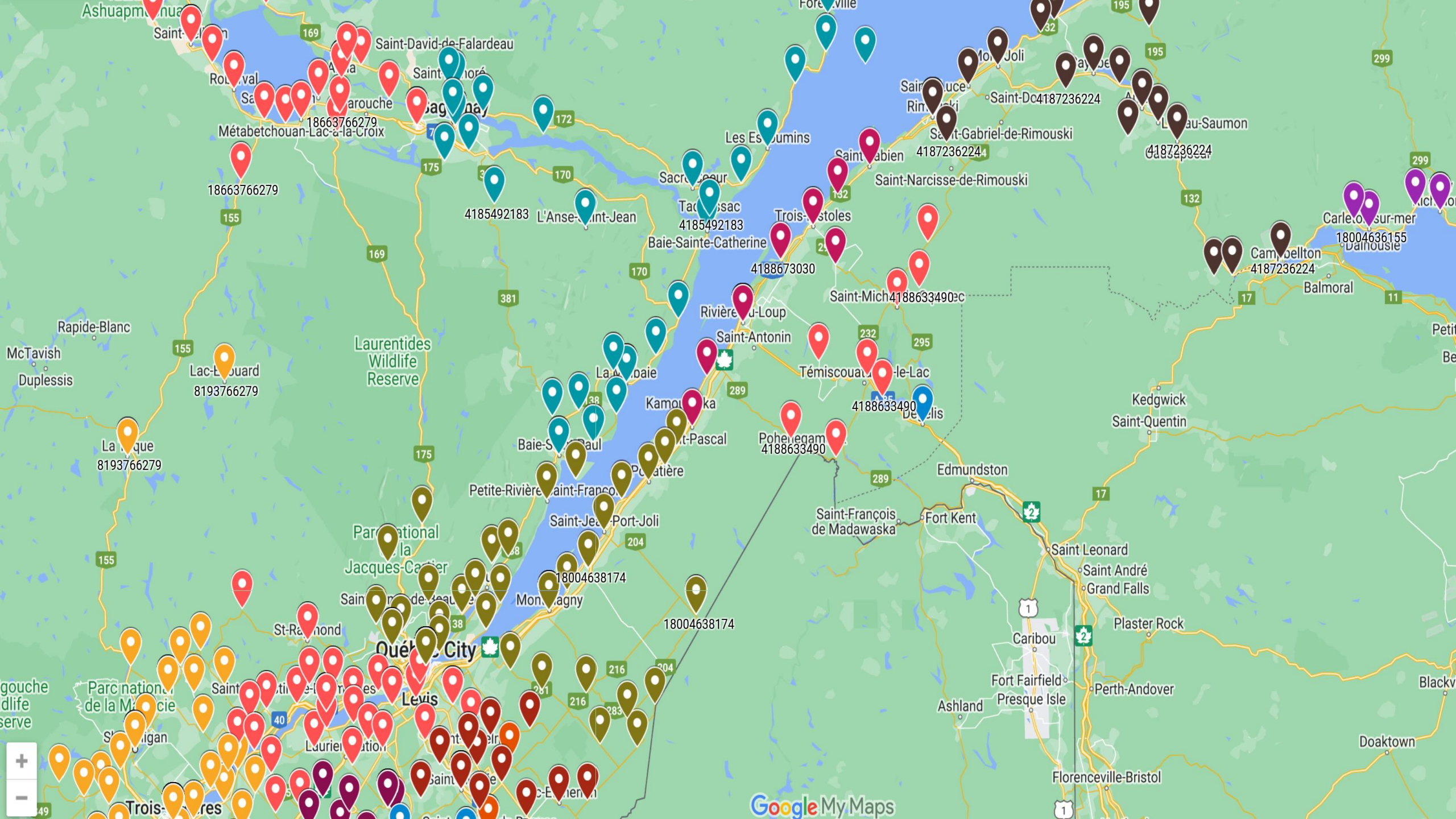
- Une ligne 1-866 unique pour les 4 régions du Québec;
- Un fournisseur unique qui offre le routage et le transfert vers les centres d'appels existants partout au Québec vers des répondants proches de l'appelant;
- Une technologie performante;
- Une solution ne nécessitant aucun changement de la part des centres d'appels existants;
- Une technologie nécessitant peu de gestion;
- Coûts faibles.

STRUCTURE DU SYSTÈME





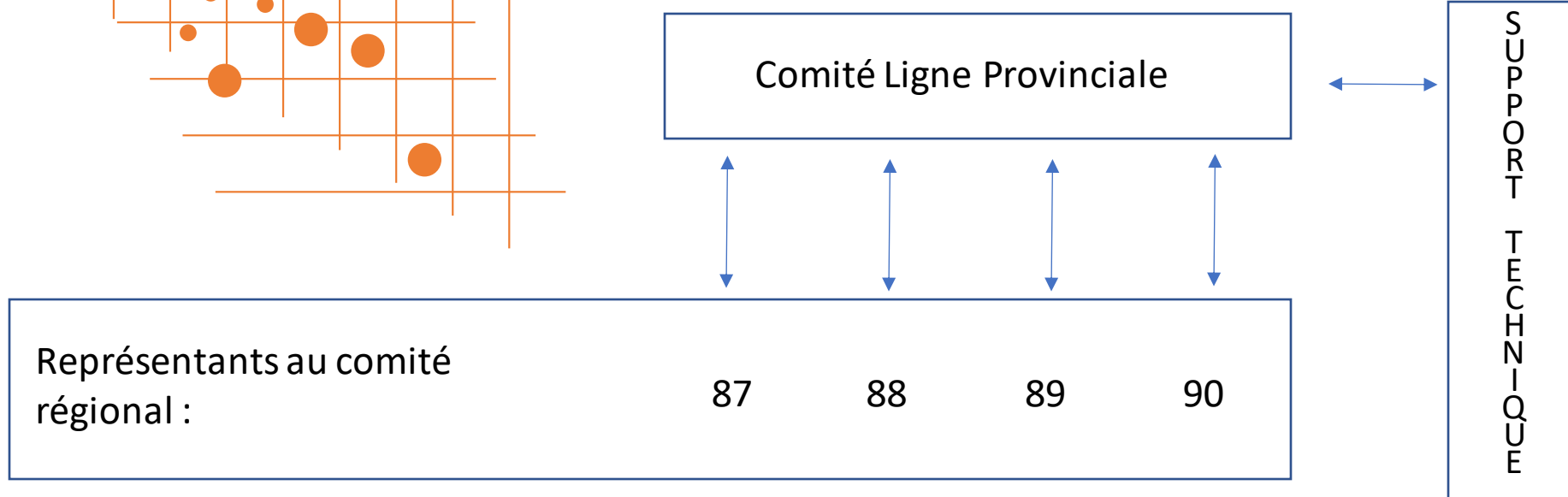




Résultats du
test (du 1^{er}
décembre
2022 au 17
mai 2023):

- **Dans 92 % des cas le système reconnaît l'origine du numéro si l'appelant n'est pas masqué. Ce chiffre passe à 85 % si on inclut les numéros cachés.**
- Nombre total d'appels : 353
- Nombre total d'appels avec des numéros différents (les numéros inconnus comptent pour des numéros distincts) : 236
- Nombre de numéros cachés : 17
- Nombre de numéros différents connus : 188
- Nombre de numéros différents inconnus : 16
- Nombre de numéros différents provenant de l'extérieur du Québec : 15

STRUCTURE DE SERVICE SUGGÉRÉE



LIGNE TÉLÉPHONIQUE PROVINCIALE

1(866)LIGNEAA

Notre but premier
est de demeurer
abstinent et d'aider
d'autre alcooliques à
le devenir

Copyright ©
THE AA GRAPEVIGNE INC. REPRODUIT AVEC
PERMISSION

1-866-544-6322
SANS FRAIS



1-866 Ligne AA

Ligne provinciale AA sans frais
1-866-544-6322



Guide du répondant

Ce guide de formation s'adresse à tous les membres des Alcooliques anonymes qui veulent servir en répondant à un autre alcoolique qui souffre encore.

Si tu désires t'impliquer et que tu n'as pas utilisé le code QR

Remplis ce formulaire et remets-le
au RSG afin qu'il le fasse suivre au
district. On te donnera ensuite toute
la documentation nécessaire pour
répondre aux appels.

MERCI !

Prénom et première lettre du nom de famille	
Téléphone (Numéro où tu prendras les appels)	
Courriel	
District	Région



**Pour
t'impliquer
à l'écoute
téléphonique
des Alcooliques
Anonymes.**

Numérise ce code QR ou remplis
la section à remettre au RSG au
verso de ce dépliant.