



### La transmission du message en première ligne

**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 de responsabilité, Toronto 1965*

Ce guide est destiné à aider le permanent dans son service. Il est suggéré au nouveau permanent d'en prendre connaissance et d'en discuter avec le correspondant, voire un parrain de service.

La permanence de jour consiste à accueillir tous les appels de la ligne nationale 09 69 39 40 20 sur un lieu de permanence en province ou à la permanence de l'intergroupe Paris-Banlieue de 9 heures à 21 heures. Elle est tenue de préférence à plusieurs, mais elle peut néanmoins être tenue seul.

Le permanent doit s'attendre à écouter des personnes en difficulté, parfois alcoolisées, des membres de l'entourage (ami, famille ...).

Il est nécessaire que le permanent ait acquis une certaine sobriété émotionnelle (deux ans d'abstinence est souhaitable) et soit proposé par son comité régional ou de groupe.

En tout état de cause, le correspondant et les amis ayant déjà tenus des permanences seront d'excellents parrains de service.

Etablie par le comité permanences & internet, cette chemise de jour est basée sur l'expérience et s'enrichira grâce à chacun d'entre vous. N'hésitez pas à adresser vos suggestions à votre correspondant régional, il nous les transmettra.

Bonne permanence téléphonique !



APPEL NON SURTAXE

**Contactez le comité national permanences & internet :** via le correspondant régional ou via le bureau des services généraux

## C'EST EN DONNANT QUE L'ON RECOIT

Notre douzième étape – la transmission du message – constitue le service de base que rend l'association des AA : c'est là notre objectif premier et notre principale raison d'être.

Il y a donc plus, chez les AA, qu'un ensemble de principes : il s'agit d'une association d'alcooliques engagés dans l'action. Nous devons transmettre le message si nous ne voulons pas dépérir nous-mêmes ni laisser mourir ceux qui n'ont pas connu la vérité.

Manuel du service chez les AA, préface de Bill W, reproduit avec la permission de AA World Services, Inc.

## La permanence téléphonique, un seul objectif : aller en réunion.

### EN DECROCHANT

Mettons-nous à la place d'une personne qui pour la première fois va demander de l'aide. Après avoir hésité, elle compose le numéro de la permanence. C'est un soulagement d'entendre qu'elle est bien chez les AA et qu'elle parle à un alcoolique qui pourra la comprendre.

Pour mettre toutes les chances du côté de la personne, remplaçons-le paralysant « allo » par une phrase qui le mettra en confiance. Dans un local AA réservé à la permanence, le permanent annoncera sans hésiter « Permanence des Alcooliques anonymes ».

Lorsque la permanence est réalisée à domicile, il pourra se présenter de manière différente, ne sachant pas à l'avance si on l'appelle dans le cadre de la permanence ou non. Dans ce dernier cas, un « Allo ! J'écoute... » ou « Allo, *Untel* écoute... » courtois, anonyme ou non, peut suffire.

Il est fortement suggéré d'éviter le « jargon » AA qui peut faire peur et le tutoiement.

### ECOUTER D'ABORD

Celui qui appelle peut ne pas avoir d'idée précise de ce qu'il cherche ; souvent, il sait seulement qu'il est en difficulté et que AA existe. Le premier appel est difficile, qu'il émane d'un alcoolique ou d'un proche, et notre interlocuteur peut mettre un certain temps à s'exprimer. Nous essayons de faire preuve d'une grande capacité d'écoute sans jamais paraître lassés.

Toutefois, nous ne laissons pas les appels se prolonger indéfiniment. Il est important que la ligne téléphonique de la permanence ne soit pas « bloquée » : d'autres appels attendent peut-être.

### QUI NOUS APPELLE ?

Le permanent reçoit principalement deux types d'appels :

- Des questions d'ordre pratique : renseignements relatifs aux horaires et lieux de réunions, demandes d'organisation d'une information publique, etc.
- Des « appels à l'aide » : il peut s'agir d'un premier contact avec le mouvement ou de l'appel d'un ami connaissant les AA, abstinent ou non, cherchant réconfort ou souhaitant simplement s'exprimer...

Pour décider de la suite à donner à l'entretien, nous essayons de savoir ce qui motive l'appel et d'où il émane.

- Problème d'alcool pour la personne qui appelle ?
- Problème d'alcool d'un tiers (appel de l'entourage) ?
- Contact précédent avec AA ?

Quand l'entretien s'achève, nous ne craignons pas d'employer une formule aimable : « Merci de votre appel » ; « Bon courage » ; « A votre service... ».

### DOUZIEME ETAPE

Nous expliquons à notre correspondant que nous sommes des hommes et des femmes qui s'entraident dans le but de résoudre leur problème d'alcool. Le rétablissement de l'alcoolique implique la pratique de notre programme et la participation aux réunions d'un groupe Alcooliques anonymes.

Une condition préalable à la poursuite de la démarche de douzième étape est que ce soit la personne concernée par le problème d'alcool qui manifeste elle-même le désir d'être aidée. L'expérience démontre que les démarches initiées

par des tiers sont vouées à l'échec à plus ou moins long terme.

Nous lui proposons donc de rencontrer des amis abstinents qui pourront lui faire connaître le mouvement AA et lui faciliter l'accès à une réunion.

Si elle accepte cette proposition, nous prenons note de ses coordonnées afin de pouvoir mener à terme ce « travail de douzième étape », son prénom et le numéro de téléphone permettant de la rappeler (et peut-être les circonstances de l'appel). Nous lui promettons le respect de son anonymat.

Ces informations seront transmises au plus vite au correspondant de notre région. C'est lui qui sera chargé de transmettre ces contacts de douzième étape.

Nous savons tous que la personne qui a exprimé le désir d'arrêter de boire peut changer d'avis et nous devons donc agir le plus vite possible.

Le but final de notre message est que tout « alcoolique qui souffre encore » soit accueilli le plus rapidement possible dans une réunion AA.

### ■ RECONFORT

Bon nombre d'appels émanent d'amis AA qui cherchent un peu de réconfort. Leur répondre est aussi le rôle de la permanence, mais nous insistons toujours sur l'importance de la participation aux réunions.

Il est bon de rappeler à l'ami AA en difficulté qui nous appelle, que des amis de son groupe d'attache lui ont très probablement confié leurs numéros de téléphone et qu'il ne doit pas hésiter à les appeler.

Nous essayons de ne pas éterniser la conversation en expliquant que la ligne téléphonique doit être à la disposition de tous : un programme n'est jamais terminé, mais une conversation ne peut être interminable. Nous n'essayons pas de « faire AA » par téléphone.

Nous gardons confidentiel tout ce que nous avons appris.

### ■ PARENTS ET PROCHES

Les parents et les proches de personnes qui boivent téléphonent fréquemment aux AA. Nous leur expliquons que nous ne pouvons pas aider la famille, mais seulement la personne qui a un

problème d'alcool, dès l'instant où elle fait appel à nous.

Nous communiquons les coordonnées de l'associations des Groupes familiaux Al-Anon / Alateen qui viennent en aide aux proches des alcooliques.

### ■ RENSEIGNEMENTS ET INFORMATIONS

La permanence facilite la circulation de l'information à l'intérieur du mouvement (site internet où l'on trouve notamment les adresses de groupes, heures de réunion, calendrier des services, ...). Nous répondons sans réserve à ces questions.

Pour les demandes d'information ou de documentation (centre d'alcoologie, écoles, entreprises, presse, médecins, étudiants, réunions d'information publique...), nous notons de la façon la plus complète possible les coordonnées de notre correspondant et nous les transmettons au bureau des services généraux qui assurera le suivi.

### ■ MEDECINS, CLINIQUES, HOPITAUX

Lorsqu'il nous est demandé un avis sur les médecins ou sur les institutions qui s'occupent des alcooliques, nous expliquons que AA ne donne pas de tels avis, mais que des réunions d'Alcooliques anonymes se tiennent dans certains hôpitaux et cliniques.

Si nous disposons des coordonnées de ces réunions, nous pouvons les communiquer. Si nous ne les avons pas, nous proposons à notre correspondant de nous rappeler en nous laissant le temps de nous renseigner, ou nous le rappelons nous-mêmes quand nous avons l'information.

### ■ AUTRES REGIONS, AUTRES PAYS, AUTRES DEPENDANCES

L'appel que nous recevons peut concerner un autre pays ou une autre dépendance. Dans ce cas, nous fournissons les coordonnées de la permanence qui convient. S'il s'agit d'un pays étranger, nous suggérons de faire appel au bureau des services généraux (BSG) pendant ses heures d'ouverture.

D'une façon générale, nous essayons, dans la mesure de nos moyens, de faciliter l'accès aux réunions AA

## APPELS DIFFICILES

Certains correspondants abordent des problèmes étrangers à l'alcoolisme ; d'autres peuvent chercher à nous faire prendre position sur des sujets qui ne concernent pas notre association. Nous n'entamons pas de tels dialogues. Nous ramenons rapidement la conversation sur notre choix de vivre sans alcool.

Le dialogue peut s'avérer impossible avec quelqu'un d'agité ou d'agressif. Nous pouvons être obligés d'y mettre fin avec fermeté, sans jamais perdre de vue que nous parlons (probablement) à un malade.

En tous cas, nous ne prolongeons pas l'écoute au-delà du supportable.

## CE QUE AA NE FAIT PAS

- AA ne mène pas de campagne de recrutement pour convaincre les alcooliques de se joindre à eux. AA existe pour les alcooliques qui ont le désir d'arrêter de boire.
- AA ne fait pas de vérifications auprès de ses membres afin de s'assurer qu'ils ne boivent pas. Il incite plutôt les alcooliques à s'aider entre eux.
- AA n'est pas une organisation religieuse. Chaque membre est libre d'avoir des idées personnelles sur le sens de la vie.
- AA n'est pas une organisation médicale et ne donne pas d'avis médicaux ou psychiatriques. AA ne dirige aucun hôpital, clinique ou centre de soins et ne dispense pas de services infirmiers.
- AA n'est lié à aucune autre organisation, mais coopère avec celles qui s'occupent de l'alcoolisme. Certains membres travaillent pour de telles organisations, mais à titre personnel, non comme représentants des AA.
- AA n'accepte pas d'argent de sources extérieures, qu'elles soient privées ou gouvernementales.
- AA n'offre aucun service social, ne procure pas de gîte, de nourriture, de vêtements, de travail ou d'argent. Il aide l'alcoolique à rester abstiné afin qu'il se procure ces choses lui-même.
- L'existence de AA repose sur le principe de l'anonymat. Les AA ne souhaitent pas que les noms des membres soient cités à la télévision, à la radio ou dans les journaux. Les membres ne dévoilent pas les noms d'autres membres aux personnes extérieures au mouvement. Les membres n'ont pas honte d'appartenir aux AA. Ils veulent seulement encourager plus

d'alcooliques à demander l'aide des AA en leur garantissant que leur anonymat sera respecté.

## CONSEILS PRATIQUES

Afin de ne pas faire preuve de trop d'hésitations, nous nous efforçons de bien connaître le dossier de permanence et d'être muni des documents nécessaires ;

- La chemise de la permanence de jour remise par le comité qui gère la permanence,
- La liste des réunions ou l'accès à internet pour se connecter sur le site [www.alcooliques-anonymes.fr](http://www.alcooliques-anonymes.fr)
- La feuille du permanent à transmettre une fois la permanence terminée au comité qui gère la permanence.

Lorsque nous nous sommes engagés à assurer la permanence, nous sommes prêts à l'heure et nous terminons à l'heure. Si un empêchement survient, nous prenons à temps nos dispositions pour être remplacés.

Si nous estimons qu'une mise à jour de la chemise de la permanence de jour est nécessaire, nous en avvertissons sans délai les responsables.

## ASSURANCE

La dernière attestation d'assurance à fournir à la structure qui accueille la permanence de jour se trouve sur le site espace pour les membres à la page informations générales.

Alcooliques anonymes – Liste des réunions en France

**L'alcool : en parler pour s'en libérer.**

ALCOOLIKES ANONYMES

29 rue de Campo-Formio  
75013 Paris  
[www.alcooliques-anonymes.fr](http://www.alcooliques-anonymes.fr)  
Alcooliques Anonymes

Toutes les adresses de réunion sur internet. Mises à jour régulières

Les réunions A.A. accueillent les personnes ayant un problème d'alcool, et le désir d'arrêter de boire.  
Les non alcooliques y sont bienvenus lors des réunions ouvertes.  
Une recommandation essentielle : ne pas dévoiler à l'extérieur les propos tenus, et l'identité des personnes présentes.  
Vous pouvez venir directement, sans prendre rendez-vous !

SIEGE SOCIAL AA FRANCE

Alcooliques anonymes

Bureau des Services Généraux

29, rue de Campo Formio 75013 PARIS

☎ 01 48 06 43 68

Courriel : [bsg@aafrance.fr](mailto:bsg@aafrance.fr)

Lundi au Vendredi de 10h00 à 12h30 et 17h30 à 17h00

Liste mise à jour le 1<sup>er</sup> février 2018

## NUMÉROS D'URGENCE

SAMU service médical d'urgence	15
SAMU social personnes sans abri	115
Centralisation toutes urgences	112
Police secours	17
Pompiers	18
Sida info service	0800 840 800
Hépatites info service	0800 845 800
Allo enfance maltraitée	119
Violences conjugales	3919

## NUMÉROS UTILES (ALCOOL)

Ecoute alcool	0 980 980 930
Alcool assistance – La croix d'or	01 47 70 34 18
La Croix Bleue	01 42 28 37 37
Fédération nationale des amis de la santé	03 88 56 09 65
Fédération nationale joie et santé	09 71 53 36 14
Sos alcool femmes	01 40 15 90 17
Vie libre	03 26 87 31 78

## NUMÉROS UTILES (DIVERS)

SOS amitié	09 72 39 40 50
Ecoute cannabis	0 980 980 940
Drogues info service	0 800 231 313
Tabac info service	39 89

## CONTACTS AVEC ALCOOLIQUES ANONYMES

### CONTACTS POUR LES MEMBRES ET LE PUBLIC

09 69 39 40 20

[www.alcooliques-anonymes.fr](http://www.alcooliques-anonymes.fr)

## AUTRES FRATERNITES EN DOUZE ETAPES

Rappelons-nous que nous ne sommes pas en mesure de transmettre le message d'autres mouvements, y compris celui des Groupes familiaux Al-Anon / Alateen même si leur programme est calqué sur celui des AA et même si nous le pouvons, **nous ne sommes pas en permanence AA pour cela.**

Notre rôle se limitera à transmettre (si nous les avons) des coordonnées qui permettront à votre interlocuteur de prendre contact avec ces mouvements.

### Pour les parents, familles, amis de personnes ayant un problème d'alcool.

Groupes familiaux Al-Anon / Alateen  
09 63 69 24 56  
[al-anon-alateen.fr](http://al-anon-alateen.fr)

### Nous communiquons une liste sous réserve :

ABA (Anorexiques boulimiques anonymes)  
06 34 32 93 81  
[abaipfrance.free.fr](http://abaipfrance.free.fr)

DA (Débiteurs anonymes)  
06 19 46 01 32  
[debiteursanonymes.org](http://debiteursanonymes.org)

DASA (Dépendants affectifs et sexuels anonymes)  
[dasafrance.fr](http://dasafrance.fr)

EA (Emotifs anonymes)  
[emotifsanonymes.eu](http://emotifsanonymes.eu)

JA (Joueurs anonymes)  
[joueurs-anonymes.com](http://joueurs-anonymes.com)

NA (Narcotiques anonymes)  
01 43 72 12 72  
[narcotiquesanonymes.org](http://narcotiquesanonymes.org)

Groupes familiaux Nar-Anon  
06 62 62 78 04  
[naranonfrance.wordpress.com](http://naranonfrance.wordpress.com)

OA (Outremangeurs anonymes)  
06 60 81 39 19  
[oainfos.org](http://oainfos.org)

WA (Work anonymes)  
[workanonymes.free.fr](http://workanonymes.free.fr)

### CONTACTS POUR LES MEMBRES ET LES PROFESSIONNELS

BUREAU DES SERVICES GÉNÉRAUX AA FRANCE

01 48 06 43 68 - [bsg@aafrance.fr](mailto:bsg@aafrance.fr)

Du lundi au vendredi de 10h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h.