

## **LES SERVICES OFFERTS PAR LE BSG ET AAWS**

### **Le Bureau des Services généraux (BSG)**

« Parce qu'il remplit un grand nombre de fonctions que les groupes, Districts, Régions, Intergroupes et Bureaux centraux ne sauraient accomplir aisément, il sert d'organe centralisateur et de point d'échange pour la mine d'expérience accumulée au fil des ans; il coordonne un très grand nombre d'activités et de services et veille à la publication, la traduction et la distribution des publications et de la documentation de service des AA approuvées par la Conférence. »

– *Le Manuel du Service chez les AA, 2024 –2026, page 86*

Le large éventail de services offerts par votre Bureau des Services généraux vise un objectif primordial : soutenir le travail de transmission du message des AA. De la création de la documentation de service pour les comités jusqu'à l'édition et à la distribution de publications abordables dans plus de 110 langues, en passant par la diffusion de l'information sur les AA auprès des milieux professionnels et du grand public et par la coordination d'événements comme les Forums territoriaux, la Réunion mondiale des Services et la Conférence annuelle des Services généraux, l'objectif est d'aider l'alcoolique qui souffre encore.

### **SERVICES OFFERTS PAR LES AFFECTATIONS DES MEMBRES DU PERSONNEL**

Les douze affectations des membres du personnel au BSG, soumises au principe de la rotation, sont occupées par un groupe de professionnels qui sont également membres des AA. Avec l'aide d'assistants, les membres du personnel gèrent des services spécifiques à leur affectation, aussi appelée bureau.

Collectivement, les membres du personnel répondent à plus de 90 000 courriels et à plus de 15 000 appels téléphoniques chaque année. La majorité des demandes est en anglais, mais les membres du personnel répondent aussi régulièrement à des demandes en français et en espagnol. Ils transmettent l'expérience accumulée des AA sur un grand nombre de sujets, par exemple la façon d'aborder les problèmes de groupe dans un groupe d'attache; les personnes à contacter pour en savoir plus sur les opportunités de service locales; les publications pouvant être utiles à une conscience de groupe éclairée; et tout ce que les membres du Mouvement rapportent au bureau sur plusieurs questions d'actualité.

En outre, les membres du personnel soutiennent les comités correspondants à leur affectation dans les Districts, les Régions et les Intergroupes et Bureaux centraux. Ce soutien se concrétise en échangeant avec eux par courrier, en mettant à leur disposition des documents comme les pochettes et Manuels de service, en leur envoyant des rapports d'activité périodiques, et en leur donnant accès aux vidéos, à la documentation de service et à d'autres ressources.

Les membres du personnel du BSG servent aussi le Mouvement en agissant comme secrétaires des comités du Conseil et de la Conférence correspondants à leurs affectations respectives.

## **ACCESSIBILITÉ/COMMUNAUTÉS ÉLOIGNÉES**

- Favorise le développement de publications axées sur l'accessibilité, y compris dans des formats qui permettent une plus grande accessibilité au message des AA.
- Soutient le travail des comités du Traitement.
- Correspond avec les membres dans les centres de traitement et leur fournit des informations et des publications.
- Fait profiter de l'expérience collective du Mouvement auprès des Communautés éloignées.
- Soutient les comités locaux qui œuvrent auprès des militaires, des anciens combattants et de la communauté des aînés.
- Produit le bulletin bimestriel *Loner, Homers, Internationalists Meeting* (LIM) qui circule parmi les membres isolés, confinés, internationaux, les contacts portuaires et les parrains de membres isolés.

## **CONFÉRENCE**

Organise la Conférence des Services généraux (CSG) annuelle, ce qui s'approche le plus d'une conscience de groupe collective des AA pour les États-Unis et le Canada, entre autres :

- En produisant et distribuant la pochette et le Manuel des Communications de la CSG.
- En facilitant la traduction et la distribution de la documentation de référence.
- En développant chaque année le *Rapport final de la Conférence* en version papier et en version électronique protégeant l'anonymat.
- En dirigeant le processus d'évaluation de la Conférence pour une amélioration constante.
- En maintenant la communication à longueur d'année avec les délégués et autres membres de la Conférence; en supervisant l'orientation des délégués présidents de comité.
- En recueillant les suggestions des Régions sur le thème, les présentations et les sujets d'ateliers de la CSG.
- En répondant à toutes les demandes et questions des délégués régionaux sur l'expérience collective du Mouvement relativement à la CSG.

## **COLLABORATION AVEC LES MILIEUX PROFESSIONNELS (CMP)/TRAITEMENT**

- Est le point de contact au BSG pour les professionnels qui ont des clients alcooliques.
- Soutient les comités locaux de la CMP partout aux États-Unis et au Canada.
- Fournit les documents de service de la CMP et du Traitement, y compris les assortiments de publications offerts à prix réduit.
- S'occupe des kiosques des AA aux congrès professionnels nationaux et transmet aux comités locaux les invitations aux congrès locaux.
- Aide à la recherche et à la production du bulletin pour les professionnels *Informations sur les AA*.
- Assure la liaison avec l'Institut national américain contre l'abus d'alcool et l'alcoolisme (ou NIAAA, pour *National Institute of Alcohol Abuse and Alcoholism*).
- Répond aux demandes d'une vaste gamme de professionnels et futurs professionnels, leur donnant accès aux ressources des AA et les dirigeant vers les comités locaux le cas échéant.

## **CORRECTIONNEL**

- Soutient les comités du Correctionnel partout aux États-Unis et au Canada.
- Dirige le Service de correspondance avec les détenus (SCD) qui permet à des milliers d'alcooliques incarcérés de correspondre avec des membres des AA de l'extérieur.
- Répond à environ 5 000 lettres de détenus chaque année, leur transmettant sur demande de l'information sur les AA et des publications gratuites.
- S'occupe des demandes de contact avant libération en collaboration avec les comités locaux.
- Révise et distribue trois fois l'an *Partages derrière les murs*, un bulletin composé de témoignages de détenus.
- Répond aux demandes de renseignements des professionnels du correctionnel, leur fournit des publications et des vidéos, le cas échéant, et les met en contact avec les comités locaux.

## **SERVICES AUX GROUPES**

- Fournit les pochettes de service gratuites aux RDR et RSG nouvellement inscrits.
- Fournit les Manuels de groupe gratuits aux groupes des AA nouvellement inscrits.
- Supervise la mise à jour annuelle des listes de contenu des pochettes de tous les départements du BSG.
- Supervise la mise à jour de l'expérience collective incluse dans les Lignes de conduite des AA et autres documents de service.
- Supervise les mises à jour bisannuelles approuvées par la Conférence du *Manuel du Service chez les AA*.
- Assure la liaison avec les Intergroupes et Bureaux centraux pour favoriser la communication et la collaboration avec AAWS.
- Participe au séminaire annuel des Intergroupes et Bureaux centraux.
- Fait profiter les Intergroupes qui en font la demande de l'expérience collective du Mouvement.
- Assure la liaison avec les autres mouvements fondés sur les 12 Étapes, tels qu'Al-Anon, Narcotiques anonymes, Outremangeurs anonymes, etc.
- Répond aux demandes de renseignements sur les questions qui affectent la participation des groupes et des Districts à la structure des Services généraux.

## **INTERNATIONAL**

- Répond aux demandes de renseignements des membres, groupes et comités à l'extérieur des É.-U./Canada et les dirige vers les bureaux de service et BSG locaux le cas échéant.
- Fait profiter de l'expérience collective du Mouvement relativement à la formation de nouveaux groupes dans les pays où les AA font leurs premiers pas et dirige vers le BSG le plus proche le cas échéant.
- Répond aux demandes de renseignements des professionnels d'outre-mer dans les régions où il n'y a aucun bureau de service.
- Fournit sur demande des contacts internationaux aux membres qui voyagent à l'étranger ou qui déménagent.
- Grâce au « Fonds international des Publications », fournit sur demande des publications des AA dans les régions où il n'y a pas de bureau local et où les ressources sont limitées.

- Maintient la communication avec les BSG et bureaux de service internationaux et répond aux demandes d'accès à l'expérience collective du Mouvement.
- Coordonne la Réunion mondiale des Services (RMS), qui a lieu tous les deux ans.

## **CONGRÈS INTERNATIONAL**

- Planifie et produit tous les cinq ans un événement qui attire environ 50 000 membres venus de quelque 80 pays différents.
- Coordonne la programmation, les finances et les installations du Congrès, et collabore avec les comités locaux pour doter l'événement d'un comité d'accueil bénévole.

## **PUBLICATIONS**

- Soutient les comités locaux des Publications partout aux États-Unis et au Canada.
- Soutient l'élaboration et la mise à jour des publications approuvées par la Conférence, surtout celles qui portent sur le rétablissement.
- Gère le calendrier des événements et les idées de contenu pour étayer la publication du *Box 4-5-9* (Nouvelles du BSG).
- Fournit les présentoirs et les assortiments de publications aux comités et autres entités des AA.
- Répond aux demandes de renseignements sur les publications des AA approuvées par la Conférence.

## **MISE EN CANDIDATURE**

- Annonce à tout le Mouvement les vacances aux postes d'administrateur afin d'encourager des candidats de divers horizons, talentueux et accomplis, à se présenter.
- Coordonne le processus par lequel les nouveaux serviteurs-leaders sont élus au Conseil, en diffusant information, formulaires, directives et procédures.

## **INFORMATION PUBLIQUE (IP)**

- Soutient les comités locaux de l'Information publique partout aux États-Unis et au Canada.
- Fournit l'information exacte et dissipe les malentendus au sujet des AA en réponse aux questions des médias, les dirigeant au besoin vers les comités locaux.
- Distribue la lettre annuelle aux médias sur l'anonymat et transmet aux délégués régionaux les bris d'anonymat dans les médias.
- Transmet aux comités locaux les invitations à tenir un stand ou à faire une présentation dans les foires sur la santé, les écoles et les établissements d'enseignement.
- Fournit des informations exactes au sujet des AA aux chercheurs et aux étudiants.
- Supervise la production de messages d'intérêt public pour la télé, la radio et les plateformes numériques comme la chaîne YouTube d'AAWS.

## **FORUMS TERRITORIAUX**

Les Forums territoriaux sont des rencontres territoriales qui offrent aux membres des AA l'occasion d'échanger et de se renseigner durant tout un week-end, de rencontrer des membres des conseils d'administration et du personnel du BSG, de recevoir gratuitement des documents de service et d'en apprendre davantage sur les services généraux. En général, quatre Forums ont lieu chaque année. Le membre du personnel sur cette affectation :

- Organise les Forums territoriaux, qui sont des événements de partage territoriaux organisés pendant toute une fin de semaine.
- Envoie des dépliants, des annonces et des notifications au sujet des Forums à venir.
- Assure que les services de traduction sont disponibles en fonction des besoins.
- Facilite sur place la présentation des publications et de la documentation de service.
- Supervise l'ordre du jour, les ateliers et les présentations.
- Collabore avec chaque comité d'accueil.
- Poursuit l'évaluation du processus pour une amélioration constante.
- Répond à toutes les demandes de renseignements sur les Forums.
- Aide les comités des Forums locaux et des Forums spéciaux sur demande.

### **COORDONNATEUR DU PERSONNEL**

- S'occupe de la correspondance et des documents juridiques du Conseil des Services généraux (CSG).
- Coordonne la production du *Rapport trimestriel du CSG*.
- Siègent au Conseil d'AAWS à titre de directeur non administrateur.
- Sert de secrétaire adjoint aux réunions du CSG.
- Membre « senior » du personnel, il aide à former les nouveaux membres du personnel, facilite les réunions hebdomadaires du personnel et la réunion mensuelle interne du BSG 1728 (Étapes, Traditions, Concepts).
- Répond aux invitations faites aux membres du personnel à participer à des activités de service des AA.

## **SERVICES OFFERTS PAR LES DÉPARTEMENTS DU BSG**

### **OPÉRATIONS**

Ce département maintient la banque de données contenant les dossiers des groupes et des postes de service ainsi que les listes d'envoi; gère le portail *Fellowship Connection*; et supervise les mises à jour annuelles des dossiers des groupes. Fournit des instructions aux registraires ou aux serveurs de confiance régionaux responsables des dossiers des groupes de la Région. Traite également toutes les mises à jour des dossiers, incluant les informations sur les nouveaux groupes, serveurs de confiance et bureaux locaux.

### **FINANCES ET COMPTABILITÉ**

Ce département est responsable de payer les factures du BSG et s'occupe des départements des comptes clients, des comptes fournisseurs et des contributions. Le Département des Finances travaille avec les auditeurs indépendants à la préparation des états et rapports financiers pour le Conseil et participe à la planification financière du Congrès international.

### **SERVICES TECHNOLOGIQUES**

Les Services technologiques sont responsables de l'infrastructure technologique (c.-à-d. le réseau, les serveurs, les ordinateurs et les imprimantes); de la sécurité de l'information; et des applications d'entreprise du BSG. Cette équipe apporte son expertise et sa direction à tous les projets technologiques de l'entreprise.

### **CONTRIBUTIONS**

Les contributions sont traitées au BSG dans ce département. On y reçoit et traite toutes les

contributions qui arrivent par la poste des États-Unis et du Canada, de même que les contributions en ligne et au Plan anniversaire faites par les groupes et les membres des AA.

## **RESSOURCES HUMAINES**

Le Département des Ressources humaines s'occupe des divers domaines reliés à l'emploi, comme le recrutement et l'embauche, la paie, la formation et l'évaluation, ainsi que la rémunération et le respect des règles d'État et fédérales pour tous les employés du BSG. Il coordonne également les programmes de mieux-être en milieu de travail et les activités de reconnaissance des employés.

## **SERVICES DE LA COMMUNICATION**

Ce département supervise le développement continu et la mise en service des plateformes et des initiatives numériques — dans le but d'atteindre les membres et les alcooliques encore souffrants là où ils sont et de communiquer efficacement avec d'autres publics cibles, y compris les milieux professionnels.

Notons, entre autres :

- aa.org, notre site Web officiel;
- l'appli *Meeting Guide*;
- les chaînes de médias sociaux, qui incluent actuellement YouTube et LinkedIn;
- le balado du BSG;
- l'analyse des plateformes numériques.

En outre, le Département des Services de la Communication :

- Gère la production et la distribution du bulletin *Box 4-5-9*, envoyé au Mouvement.
- Coordonne la communication et la distribution de masse à l'intérieur du Mouvement et sur les plateformes numériques.
- Collabore avec le personnel affecté à l'Information publique et les autres affectations du personnel à un large éventail d'initiatives publiques.
- Travaille avec le directeur général sur les communications destinées au Mouvement.
- Collabore régulièrement avec les autres départements pour soutenir des projets et des initiatives qui servent les besoins changeants du Mouvement.

## **RÉUNIONS, ÉVÉNEMENTS, VOYAGES (METS)**

Cette équipe coordonne les déplacements et l'hébergement des administrateurs, directeurs non administrateurs, membres nommés des comités, membres du personnel et autres employés du BSG. C'est aussi le groupe qui planifie, organise et soutient sur place les événements majeurs gérés par le BSG, surtout la Conférence des Services généraux, les Forums territoriaux et la Réunion mondiale des Services.

## **SERVICES LINGUISTIQUES**

Ce département s'occupe de répondre au grand nombre de demandes qui surviennent quotidiennement dans tous les départements du bureau et de l'organisation pour la traduction de documents et les services d'interprétation. Ces traductions concernent les Publications et documents connexes de l'Édition, de même que les besoins de la Conférence (documentation de référence, rapports et autres documents), de notre administration, des affectations des membres du personnel, des services aux membres, des Archives et des autres départements et Conseils.

## **JURIDIQUE, LICENCES ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Ce département surveille et protège en permanence les copyrights et les marques déposées d'AAWS, Inc., répondant au flot continu de demandes de renseignements concernant la propriété intellectuelle et le droit de reproduire des textes protégés par copyright en divers formats, notamment les livres électroniques, livres audio et vidéo, dans plus de 111 langues et 100 pays différents. Collabore avec les BSG locaux, les comités de traduction et les contacts locaux. Assure la supervision administrative des marques déposées, logos, noms de domaine et de leurs éventuelles violations.

## **COURRIER/EXPÉDITION**

Ce département traite tout le courrier entrant et sortant, et on le considère comme l'un des trois entrepôts des AA. L'équipe aide les membres du personnel à préparer les assortiments de publications offerts dans le Mouvement. C'est aussi ce département qui gère l'inventaire d'AAWS et d'AA Grapevine/La Viña.

## **ARCHIVES**

- Soutient les comités locaux des Archives des États-Unis et du Canada.
- Conserve les archives du BSG conformément aux pratiques et normes établies de la profession.
- Répond aux demandes d'information et de recherche de la part des membres, du personnel du BSG, des membres des AA impliqués dans le service, des administrateurs, des directeurs et d'autres chercheurs de l'extérieur du Mouvement sur les divers aspects de l'histoire des AA.
- Fournit de l'information sur l'histoire des groupes et des Régions.
- Aide les archivistes régionaux et de District pour le recueil et la préservation.
- Produit et distribue, sur demande, des ensembles de photographies historiques et des photographies de nos cofondateurs (uniquement pour les membres des AA); des copies de manuscrits prépublication de la première édition du Gros Livre; des marque-pages, des cartes de portefeuille et autres articles complémentaires.
- Maintient et met à jour le contenu du portail des Archives sur le site Web du BSG.
- Maintient des expositions alternantes de sa collection, une bibliothèque et d'autres objets d'intérêt pour les visiteurs du BSG.
- Sur demande, coordonne la planification et l'envoi d'une exposition mobile pour des événements régionaux.
- Conserve des copies physiques ou numériques de tous les documents imprimés ou produits par AAWS et AA Grapevine, ainsi que des copies de tous les procès-verbaux des Conseils, des rapports des comités et d'autres documents d'archives importants.
- Préserve tous les documents d'archives historiques et actuels d'AAWS et AA Grapevine, par la numérisation, la photocopie sur papier d'archives et autres techniques de préservation.
- Recueille des entretiens oraux de membres des premières années.
- Traite, organise et catalogue tous les documents d'archives historiques et actuels pour en permettre l'accès et la recherche.
- Gère l'entreposage et le stock des dossiers inactifs situés hors site.
- Fournit sur demande les documents suivants :
  - *Le Manuel des Archives*
  - *Les Lignes de conduite des AA sur les Archives*
  - *Le dépliant Les Archives des AA*

- La vidéo *Les étapes du voyage*

## ÉDITION

- Rédige, conçoit, publie et distribue, en anglais, en espagnol et en français, l'ensemble des publications, documents vidéo et audio et titres axés sur l'accessibilité approuvés par la Conférence.
- Crée le catalogue et les bons de commande, qui sont mis à jour suivant les commentaires des membres.
- Traite toutes les commandes de publications et répond à toutes les questions concernant les commandes des clients.
- Gère l'entreposage et la livraison confiés en sous-traitance.
- S'occupe de la recherche et du développement des nouvelles publications et nouveaux formats.

Publie :

- *Le Rapport trimestriel du CSG.*
- *Partages derrière les murs.*
- Le bulletin *Loners-Internationalists Meeting* (LIM).
- Les livres souvenirs des Congrès internationaux.

Tient les bureaux locaux et les membres de la Conférence des Services généraux au courant des nouvelles publications, des changements de prix, etc.

## AUTRES SERVICES OFFERTS PAR LE BSG

Votre BSG accueille les visiteurs au bureau. Des visites guidées sont disponibles sur demande et les visites de groupes plus nombreux peuvent inclure une courte présentation et des rafraîchissements. Nous pouvons également fournir des renseignements sur les bureaux locaux des AA à toute personne qui cherche des réunions des AA, ainsi que les coordonnées des contacts de groupe pour fins de Douzième Étape lorsqu'il n'y a pas de bureau local.

Les services fournis par le BSG sont financés par les contributions volontaires des groupes et des membres des AA. Les services du BSG sont régulièrement réévalués et modifiés en fonction des besoins changeants du Mouvement, des améliorations technologiques et des ressources disponibles. N'hésitez pas à contacter le bureau si ces services ou tout autre service peuvent être utiles aux efforts de transmission du message de rétablissement de l'alcoolisme des AA.

## GRAPEVINE/LA VIÑA

Logeant également au BSG, mais géré de manière totalement indépendante d'AAWS, le *Grapevine* est le journal international des Alcooliques anonymes en versions imprimée, numérique et audio. Souvent appelé notre « réunion imprimée », le *Grapevine* communique l'expérience, la force et l'espoir de ses collaborateurs et reflète un large éventail géographique de l'expérience actuelle des AA en matière de rétablissement, d'unité et de service. *La Viña* est souvent appelée « notre réunion imprimée » pour les membres hispanophones des AA et contient des histoires, des entrevues et des articles écrits en espagnol, ainsi que certains textes traduits du *Grapevine*.



Contrairement au BSG, qui reçoit des contributions de groupe pour soutenir les services aux groupes, *Grapevine* n'accepte pas de contributions de la part du Mouvement. Le *Grapevine* est entièrement financé par les ventes du magazine et de produits dérivés. *La Viña* est produite par AA Grapevine, Inc., et ce service au Mouvement est soutenu par le Fonds général du Conseil des Services généraux.

[www.aa.org](http://www.aa.org)