

Alcooliques anonymes - Ligne d'aide téléphonique

Petit guide *pratico-pratique* : « Comment ça fonctionne pour les nouveaux écoutants? »

- 1- Notre système assure qu'un appelant est directement répondu par un alcoolique (ou le retour d'appel se fera par un alcoolique).
- 2- Quelqu'un qui compose le numéro de téléphone d'appel à l'aide est transféré directement à un répondant ou à la boîte vocale si aucun répondant n'est disponible.
- 3- Les appels reçus en dehors des heures d'écoute sont transférés sur la boîte vocale.
- 4- Les écoutants donnent leurs disponibilités, ce qui déterminera leurs plages horaires d'écoute téléphonique, le tout coordonné par le responsable du comité.
- 5- Lorsqu'un appelant compose le numéro d'appel à l'aide de votre secteur, son appel est alors transféré sur les téléphones des répondants qui sonneront simultanément. Ça ne sonne jamais « occupé » même si plusieurs appels sont faits en même temps.
- 6- Le répondant qui veut prendre l'appel fait le « 1 » sur son téléphone. Lorsqu'un répondant a pris l'appel, ça cesse de sonner sur les autres téléphones. C'est le premier qui fait le « 1 » sur son téléphone qui prendra l'appel. Tant que le « 1 » n'est pas fait par un des répondants, l'appel n'est pas transféré.
- 7- Après cinq (5) sonneries, si personne ne répond, la messagerie vocale s'active. Donc l'appelant sera libre de laisser un message ou non.
- 8- Le message vocal laissé par l'appelant est transféré par courriel instantanément aux responsables qui ont accès à la messagerie vocale (le message vocal est converti en fichier audio). Le retour d'appel est souvent très rapide. Ainsi, aucun appel n'est « perdu ».

- 9- Un bon appel dure environ **15 minutes**; le but étant de diriger l'appelant vers un meeting. C'est possible qu'un membre qui souffre ait besoin de plus de temps.
- 10-Si nous recevons un appel provenant de l'extérieur de notre secteur, pas de panique! Nous pouvons tout aussi bien écouter la personne qui souffre et par la suite, lui donner le numéro de téléphone de son secteur. Il est donc pratique d'avoir accès à la liste téléphonique de l'ensemble du Québec. Plusieurs aiment utiliser la Vigne en ce sens. Si on ne connaît pas la réponse à une demande, on prend les coordonnées et on communique avec le responsable du comité.

L'anonymat

On répond : « *Alcooliques anonymes bonjour, je m'appelle , je suis alcoolique.* » Nous donnons notre prénom uniquement.

L'appelant voit sur son afficheur le numéro de l'écoute téléphonique qu'il a composé, il ne verra pas celui du répondant. L'écouter voit le numéro de l'écoute téléphonique sur son afficheur, il ne peut pas voir le numéro de l'appelant.

On ne donne jamais son numéro personnel, on va plutôt l'inviter à rappeler à la ligne d'aide en donnant les heures où la ligne est « ouverte ».

L'agenda

Les responsables de jour ont accès à un agenda (Google) simple d'utilisation. Ils ont seulement besoin d'indiquer le nom, le numéro de téléphone et la plage de l'écouter. Puis, il peut indiquer de répéter cette plage toutes les semaines. Donc, plus besoin de manipuler. Le changement d'écouter selon la plage indiquée se fait sans intervention.

N'oubliez pas de vous référer au *Guide du répondant* au besoin.

Merci pour votre implication 😊