

**46<sup>ème</sup> conférence des services généraux, les 28, 29 et 30 avril 2017**

**COMMISSION POLE COMMUNICATION  
(RELATIONS PUBLIQUES – PERMANENCES – INTERNET)**

Salle Sainte-Claire - Durée : 9 heures

Modérateurs : Laurent S – Vincent B

Rapporteur : Corinne T

Administrateurs : Agnès A - Claudie P

Responsable comité national permanences & internet : Catherine GM

Responsable comité national des relations publiques : Jean C

***Délégués titulaires membres de la commission***

ALSACE	NE	3	Vincent B	AUVERGNE	SE	1	Michel R
PICARDIE	NO	Adj	Claudie C	PACA	SE	1	Corinne T
POITOU CHARENTES	SO	3	Marie-Christine E	BRETAGNE	NO	1	Philippe L
PARIS INTRAMUROS	CPI	2	Laurent S	NORMANDIE	NO	1	Marie-Jeanne C
BOURGOGNE	NE	2	Sylviane G				

Auditeurs libres : de nombreux amis nous ont rendu visite tout au long de la commission

**RAPPORT DE LA COMMISSION POLE COMMUNICATION**

**Prière de la sérénité - Présentation des participants (tour de table) :** 9 votants, majorité simple à 5

**Élection du rapporteur de la commission pour 2017 :** Corinne T, PACA

**Permanences & internet**

**Point sur les souhaits de l'année passée**

Souhait n°1 : action de sensibilisation au numéro cristal

Des actions de sensibilisation ont été réalisées dans les régions dont les délégués sont issus :

- Mise à jour des affiches / documents de 5<sup>ème</sup> tradition
- Diffusion du nouveau numéro lors de convention
- Diffusion lors des réunions de service sur les nouveaux outils médias / rencontres annuelles
- Diffusion dans les bulletins régionaux internes
- Diffusion auprès d'alliés naturels ARS (Agence Régionale de Santé) / pharmacies / établissements de soins / établissements pénitentiaires
- Inscriptions des groupes sur les pages jaunes

A ce propos, une question est soulevée sur la coexistence du numéro national et de numéros locaux

Souhait n°2 – Qu'est-ce qui a été fait dans chaque région pour alimenter les pages régionales ?

1 - Régions ayant une page sur le site AA France

- ⇒ Quelques nouveaux articles
- ⇒ Création de la page Midi-Pyrénées

2 - Régions qui étudient la possibilité de rejoindre les pages régionales du site AA France

- ⇒ Crainte pour les amis de ne pas avoir les compétences rédactionnelles et informatiques nécessaires pour la création d'articles
- ⇒ Création d'une page commune (Picardie / Nord Pas-de-Calais) : Hauts de France pour se mettre en conformité avec le nouveau découpage régional (le site AA France étant un espace à destination du

public, il est préférable pour les outils de communication externes de se mettre en conformité avec le découpage régional officiel)

- ⇒ Région Poitou-Charentes : ont été créés un blog à usage de communication externe ainsi qu'un forum à usage interne. La région étudie actuellement la possibilité de concilier ces supports avec les pages régionales du site AA France

3 - Régions qui ont leur propre site

- ⇒ Les sites risquent d'être piratés plus facilement
- ⇒ Servent souvent en tant que sites internes pour les membres

### **Guide de la permanence de nuit**

Un travail de mise à jour a été réalisé sur le guide de la permanence (anciennement appelé « chemise de nuit ») qui a permis de synthétiser les informations utiles.

Le nouveau guide insiste sur le rôle du permanent qui devrait inciter l'appelant à rejoindre une réunion.

La commission prend connaissance de ce document sans remarque particulière.

Il sera diffusé après la conférence.

### **Commentaire de la commission sur le rapport d'activité du comité permanences et internet**

Le BSG veille à la mise à jour de l'annuaire des numéros AA (à l'exclusion des numéros personnels).

Les adresses mails des groupes sont accessibles via le site (« écrire au groupe »). Les groupes qui ne sont pas prêts à répondre aux demandes de 12<sup>ème</sup> étape par mail peuvent demander au BSG de ne pas les publier.

Refonte du formulaire de modification des informations du groupe (en cours) : version simplifiée et interactive, avec menu déroulant

Bon fonctionnement du réseau de 12<sup>ème</sup> étape grâce aux correspondants régionaux de la permanence mais la transmission des informations est à améliorer. Le dernier relevé des appels reçus par le numéro cristal montre l'intérêt du dispositif : 171 12<sup>èmes</sup> étapes communiquées sur 21 semaines de permanence de nuit (tableau détaillé en annexe du rapport de la conférence)

Le taux de réponse aux appels sur le numéro cristal est de 50 %. Cependant, du fait des doublons (plusieurs appels du même demandeur avant qu'il lui soit répondu), le taux de réponse sur les trois premiers mois de l'année 2017 est en réalité d'environ 80 %. Pour les appels de jours, le taux de réponse est de 90 %.

Onze points de permanence de jour existent sur toute la France.

Le cahier des charges de la permanence de jour a été assoupli suite à une demande de la conférence de 2014 afin de faciliter l'accès à ce service. Aucune nouvelle demande de permanence de jour depuis.

### **Présentation du site officiel lancé en juillet 2016**

Le site est sécurisé afin de bloquer tout accès malveillant. Il y a deux parties sur le site (accès public / accès membres)

#### **ACCES PUBLIC**

Le cœur du site étant l'accès aux informations des réunions, plusieurs formules sont proposées (géolocalisation / liste des groupes par territoire / réunions en ligne).

- ⇒ Il est important que chaque groupe vérifie sa bonne géolocalisation sur le site.

Le site ne gère pas les cookies, on ne peut donc pas être tracé et il ne peut y avoir de bris d'anonymat.

La réalisation de listes de réunions au niveau régional doit-elle être faite par le BSG ou directement par la région ?

- ⇒ Il serait utile d'envoyer les listes régionales existantes au BSG afin de recouper les informations.

Réunions en ligne via *Online intergroup AA* (OIAA) : tous les liens ont été vérifiés.

Présentation des événements régionaux en tenant compte du nouveau découpage administratif.

Concernant les pages régionales : il convient de se reporter au document « AA en région : mise en œuvre à l'usage des comités régionaux »

ESPACE POUR LES MEMBRES (remplace le site interne)

La commission passe en revue l'ensemble des onglets

A noter : tous les JSG depuis 1980 sont téléchargeables grâce à un gros travail du comité publications & archives

Tous les documents sont téléchargeables dans l'onglet « Tous les documents », le site internet est dédié à l'information, ce n'est pas un outil d'archivage.

### **Examen des projets du comité permanences et internet pour 2017**

1. Mise en œuvre de cartes interactives des actions en établissement de soins et milieu de justice, à la demande et en collaboration avec les comités du pôle institutions.  
Ces cartes interactives sont utiles pour renforcer la confiance des alliés naturels et peut inciter les amis à combler les manques.  
Il est prévu qu'elles soient basées sur le nouveau découpage régional de façon à être en cohérence avec les agences régionales de santé (ARS).  
⇒ La commission valide à l'unanimité ce projet.
  2. Communication auprès des régions pour la mise en place de leur page régionale  
Les délégués de la commission sont d'accord pour être consultés dans le courant de l'année au delà de la conférence afin d'améliorer la participation des régions aux pages régionales du site  
⇒ La commission valide à l'unanimité.
  3. Améliorer les outils de back-office (service d'appui) du BSG au service des groupes et des régions  
⇒ Plusieurs délégués alertent sur les difficultés de certains amis AA par rapport à l'outil informatique : utilisation de messagerie / site internet / nouveaux médias
  4. Inscription au congrès par internet  
⇒ La commission valide à l'unanimité, à condition de maintenir les inscriptions par voie postale.
  5. Commande de publications en ligne (sous réserve de faisabilité financière)
- Après débat, il apparaît que ce point mérite d'être approfondi.

### **Relations publiques**

Pour rappel le souhait n°3 de la conférence 2016 était : « *La conférence souhaite que les comités à tous les niveaux de service soient plus entreprenants et réguliers dans les actions de communication interne et externe* »

Au niveau national, il avait été décidé de réaliser quatre communiqués de presse par an, un par saison.

NB : à souligner que les cartes de vœux sont un très bon support pour entretenir le réseau des alliés naturels et actualiser la liste des contacts.

⇒ La commission confirme l'adoption dans ses communications vis-à-vis du public (hors AA) du vocabulaire de la nouvelle régionalisation (loi NOTRe) pour la publication des événements sur le site, les publications sur les réseaux sociaux, les communiqués de presse, le congrès. Il serait souhaitable qu'il en soit de même pour les pages régionales, indépendamment de l'organisation interne des services

Vote : adopté par 8 voix sur 9

Vote minoritaire : Sylviane G, Bourgogne, n'en perçoit pas l'intérêt pour l'instant.

Projet de kit pratique pour aider les groupes à communiquer avec la presse (en cours)

Actualisation du spot « jeunes », afin de substituer le n° cristal au 0820 (problème budgétaire réglé), ça va être fait.

### **Brochure institutionnelle *Les Alcooliques anonymes en France***

L'objectif est de synthétiser le contenu de l'ancienne brochure obsolète (AA, 50 ans d'espoir et d'action), de l'imprimer en format A4, qui est un format standard et d'y adjoindre le sondage annuel dans un soufflet ou pochette.

Un premier travail de rédaction avait déjà été effectué avant la conférence. Quelques remarques sur le fond et la forme ont été faites par les délégués, sans remettre en question ni le travail, ni le calendrier de réalisation de la brochure.

La commission a approuvé le principe et le contenu de la brochure institutionnelle et accorde sa confiance au comité pour la mise en page finale.

Proposition adoptée à l'unanimité (9 votes).

Une fois le texte terminé, il sera envoyé aux délégués de la commission pour relecture.

Le lancement de la brochure sera précédé d'un document précisant l'utilisation et les destinataires.

### **Présentation du document *Médias mode d'emploi***

Remplace le document « Comment faire Médias » (datant de la conférence 2006).

A l'époque tous les documents étaient initiés par des résolutions. Depuis 2009, les documents sont validés à travers la commission, afin de faciliter leur mise à jour.

### **Films institutionnels**

La commission a visionné les quatre films institutionnels réalisés dans le cadre de la résolution justice n°1 de la conférence 2016 et remercie les amis et les professionnels ayant participé à sa réalisation.

Ces films seront accessibles sur le site et seront sous-titrés.

La réalisation de ces films a permis à l'administration pénitentiaire d'ajouter le numéro cristal à sa liste de numéros agréés, accessibles aux détenus.

### **Réseaux sociaux**

#### INSTAGRAM

Les délégués s'interrogent sur le type de réseaux sociaux qui seraient les plus adaptés à la transmission du message. Il ressort des échanges qu'Instagram ou Snapchat seraient les plus intéressants. Par ailleurs, il y a actuellement de nombreuses photos (images de beuveries, etc.) sur Instagram référencées sous le nom « Alcooliques anonymes », qui sont aux antipodes de l'image que nous souhaitons associer à notre nom. Il semble donc nécessaire d'investir ce réseau avec les précautions conformes à nos traditions.

Snapchat s'adresse à un public trop jeune (15-25), contrairement à Instagram qui vise un public plus âgé (18-34).

⇒ La commission valide à l'unanimité la présence sur **Instagram**.

#### FACEBOOK

Une région voulait créer sa propre page Facebook. Que pense les délégués de la multiplication des pages Facebook ? A l'heure actuelle, il n'y en a pas. La question se pose à titre préventif.

Le comité des relations publiques a rendu un avis de grande prudence quant à la multiplication de pages Facebook régionales, informations à publier ne sont pas assez nombreuses en AA, la modération est chronophage. C'est peut-être l'occasion d'inciter les groupes à mettre leurs événements et actualités sur la page Facebook nationale.

La commission émet le souhait suivant :

#### SOUHAIT N°3

**La conférence souhaite que les groupes et régions privilégient l'alimentation de la page Facebook nationale plutôt que des pages Facebook locales (commentaires à modérer quotidiennement, réactivité, pertinence des informations, référencement).**

Texte du souhait adopté à l'unanimité

L'intérêt de la page Facebook consiste pour les internautes à donner des avis et poster des commentaires.

La difficulté étant la rupture d'anonymat et le caractère chronophage de la modération.

Facebook donne la possibilité de bloquer les avis, mais pas les commentaires, qu'il faut supprimer quotidiennement. Il y a plusieurs types de commentaires : demandes d'aide (2 par mois environ), partages, publicité. L'idée serait de pouvoir répondre à ces commentaires [de demandes d'aide] en message privé. La commission demande au comité national des relations publiques qu'une période de test soit effectuée

jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2017. En répondant aux demandes d'aide par commentaires, il sera possible de mesurer le nombre de personnes concernées.

### Réponses apportées par la commission aux questions des régions

#### AUVERGNE - Question 1

*La conférence peut-elle émettre un avis afin que les groupes et les régions suppriment leurs téléphones fixes et portables favorisant l'unité et les économies ?*

En vertu de la 4<sup>ème</sup> tradition, la commission pôle communication ne peut pas traiter cette question, mais rappelle toutefois l'existence du souhait permanence n°2 adopté par la conférence 2010.

#### BRETAGNE - Question 6

*La conférence pourrait-elle décider l'organisation d'un inventaire du service téléphone national avec l'ensemble des serviteurs impliqués (ou un panel représentatif) afin de proposer des améliorations soucieuses de complémentarité et d'efficacité au bénéfice de l'alcoolique qui demande de l'aide ?*

La commission constate que l'inventaire de service téléphone national est réalisé et donne les deux indications suivantes :

- ⇒ Au final, le taux de réponse approche les 90 % par appelant, pour les permanences de jour et de nuit
- ⇒ Les 12<sup>ème</sup> étapes sont correctement transmises par les régions

Pour poursuivre et renforcer cet inventaire, la conférence émet le souhait suivant :

#### SOUHAIT N°1

**La conférence souhaite que les fiches récapitulatives de permanence soient systématiquement adressées au comité national permanence-internet via le correspondant.**

Texte voté à l'unanimité

Vincent B, Alsace, s'étonne que les fiches récapitulatives ne soient pas systématiquement envoyées.

#### BRETAGNE - Question 7

*La conférence pourrait-elle suggérer un inventaire de ces numéros locaux par les groupes ou intergroupes qui en sont porteurs afin d'en améliorer le fonctionnement et la complémentarité avec le N° Cristal ?*

La commission constate que le comité permanence internet a réalisé cet inventaire et que les résultats ont été envoyés en région en décembre (il sera réalisé annuellement).

#### SOUHAIT N°2

**La conférence souhaite que les groupes et les différentes entités de services disposant d'un numéro de téléphone local et d'un e-mail en fassent régulièrement l'inventaire en s'appuyant sur l'état des lieux réalisé par le comité national.**

Vote du texte : 8 pour / 1 contre

Minoritaire : Vincent B, Alsace : travail réalisé deux fois, au niveau national (numéro dédié, non personnel etc.), et au niveau local. Il appartient au RSG de faire cette vérification.

Le texte du souhait est adopté

#### MIDI-PYRENEES - Question 2

*Peut-on réintroduire la colonne « 1<sup>er</sup> appel d'une personne concernée » dans les prochaines fiches de nuits et de récapitulatif hebdomadaire ?*

Le comité national permanences & internet signale que l'information n'est pas utilisée.

Vote des délégués de la commission : 7 pensent que l'information a un intérêt, 1 non, 1 s'abstient.

Cette colonne sera donc ajoutée.

#### PARIS INTRAMUROS - Question 26

*Concernant l'affichage des mots Alcooliques anonymes dans les espaces publics, à l'entrée et lors d'une manifestation AA - ce qui la stigmatise nécessairement et peut concourir à briser l'anonymat de qui y participe (y entre/en sort) -, la conférence recommande-t-elle pour la France le système pratiqué aux États-Unis ?*

Réponse du comité des relations publiques : aux Etats-Unis, les AA n'ont plus à se faire connaître, ils font partie de la culture et bénéficient d'une solide réputation. En France, notre visibilité doit être renforcée, des questions à la conférence le rappellent encore cette année. Cette visibilité relève de notre 5<sup>ème</sup> tradition et ne va pas à l'encontre d'un anonymat bien compris. Faudrait-il pour les mêmes raisons que celles invoquées dans la question, interdire les mots *Alcooliques anonymes* à l'entrée de nos locaux de réunions ?

⇒ La commission appuie la réponse apportée par le comité à l'unanimité

#### **ILE DE FRANCE - Question 4**

*La conférence pourrait-elle aider les groupes à améliorer leur visibilité, leur localisation par une recommandation d'actions concrètes ?*

La question Ile de France n°4 (p 34 du dossier de préparation) affectée par le comité de préparation de la conférence et répondue par le CSG a donné lieu à une transmission par celui-ci à la commission pôle communication (et à la commission pôle institutions) pour avis complémentaire.

Cette question générale a été traitée tout au long de la commission.

La commission confirme que toute action visant à accroître la visibilité du mouvement en général et de ses groupes en particulier est la bienvenue.

Le travail effectué en commission durant cette conférence va dans ce sens :

- ⇒ Harmonisation et renforcement de notre présence sur les réseaux sociaux
- ⇒ Actions média
- ⇒ Validation des adresses mails / téléphones des groupes
- ⇒ Géolocalisation

Vote : réponse adoptée à l'unanimité

Cette question a été l'occasion de longs débats sur la question des listes des groupes et de leur mise à jour régulière.

Les comités régionaux sont invités à encourager les groupes à vérifier que les informations sur le site sont valides.

#### **Appli mobile (cf. résolution media n°1 de la conférence 2011)**

*La conférence recommande aux bureaux nationaux média et 0820 Ecoute – Internet, de mettre en place deux applications pour smartphones (un compteur de sobriété et une géolocalisation des réunions dans les villes françaises), de les rendre accessibles à un prix de marché, de faire appel pour la mise en place à un professionnel (coût estimé : un maximum de 5 000 euros).*

Cette résolution n'avait pu être réalisée en raison d'un dépassement budgétaire. La commission réexamine la pertinence de cette résolution, l'utilité de l'application étant remise en question compte-tenu de la performance du site AA France concernant la recherche des réunions (notamment sur smartphone). Le compteur de sobriété est déjà disponible sur de multiples applications.

De ce fait, la commission présente à la conférence la résolution suivante :

RESOLUTION N° 1

**La conférence recommande au conseil des services généraux d'annuler la résolution média n°1 adoptée par la conférence 2011.**

Vote : texte de la résolution adoptée à l'unanimité

#### **Election des deux modérateurs et du rapporteur 2018**

Modérateurs : Corinne T, PACA et Philippe L, Bretagne - Vote à l'unanimité

Rapporteur : Marie-Jeanne C, Normandie - Vote à l'unanimité

---

**Résultats des votes en assemblée plénière – 58 votants**

**RESOLUTION N° 1**

**La conférence recommande au conseil des services généraux d'annuler la résolution média n°1 adoptée par la conférence 2011.**

**Résolution adoptée à l'unanimité des suffrages exprimés, 56 oui**

**SOUHAIT N°1**

**La conférence souhaite que les fiches récapitulatives de permanence soient systématiquement adressées au comité national permanence-internet via le correspondant.**

**Souhait adopté à l'unanimité des suffrages exprimés, 56 oui**

**SOUHAIT N°2**

**La conférence souhaite que les groupes et les différentes entités de services disposant d'un numéro de téléphone local et d'un e-mail en fassent régulièrement l'inventaire en s'appuyant sur l'état des lieux réalisé par le comité national.**

**Souhait adopté par 57 oui et 1 non**

**SOUHAIT N°3**

**La conférence souhaite que les groupes et régions privilégient l'alimentation de la page Facebook nationale plutôt que des pages Facebook locales (commentaires à modérer quotidiennement, réactivité, pertinence des informations, référencement).**

**Souhait adopté à l'unanimité des suffrages exprimés, 57 oui**